

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

## 1101

Vragen van de leden **Westerveld** en **Kathmann** (beide GroenLinks-PvdA) aan de Minister en de Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en de Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over *de toegankelijkheid van overheidsdiensten* (ingezonden 9 december 2024).

Antwoord van Staatssecretaris **Maeijer** (Volksgezondheid, Welzijn en Sport) (ontvangen 23 januari 2025).

**Vraag 1**

Bent u bekend met de monitorrapportage 2024 «Digitale toegankelijkheid en dienstverlening» van het College van de Rechten voor de Mens?<sup>1</sup>

**Antwoord 1**

Ja.

**Vraag 2**

Kunt u op elk van de aanbevelingen van het bovengenoemde rapport ingaan en aangeven wat de inzet en het doel zijn?

**Antwoord 2**

*Aanbeveling 1: Formuleer concretere doelstellingen voor de Nationale strategie, inclusief voor Caribisch Nederland.*

Het CRM beveelt het Ministerie van VWS aan om voor de nationale strategie voor de implementatie van het VN-verdrag handicap meer concrete doelstellingen te formuleren over digitale toegankelijkheid en dienstverlening op alle terreinen van het leven, ook voor Caribisch Nederland, en deze mee te nemen in de werkagenda bij de strategie.<sup>2</sup>

Digitalisering speelt een steeds grotere rol en is niet meer weg te denken uit ons dagelijks leven. Het is daarom belangrijk dat iedereen, met én zonder beperking, toegang heeft tot digitale informatie en diensten.

De doelstellingen van de nationale strategie VN-verdrag Handicap zijn kabinetsbreed vastgesteld. Op dit moment worden de doelstellingen vertaald

<sup>1</sup> College voor de Rechten van de Mens, 3 december 2024, «Digitale toegankelijkheid en dienstverlening» <https://publicaties.mensenrechten.nl/publicatie/b1ebc7a5-c247-4866-95be-746841a5d8a0>.

<sup>2</sup> Jaarlijkse monitorrapportage College voor de Rechten van de Mens 2024. P. 49

naar concrete maatregelen, waaronder de maatregelen die gaan over digitale toegankelijkheid. Deze maatregelen worden opgenomen in de werkagenda bij de nationale strategie.

Caribisch Nederland valt niet binnen de scope van de nationale strategie VN-verdrag Handicap. Wel wordt in Caribisch Nederland gewerkt aan het op orde brengen van de digitale overheid en overheidsdienstverlening. Voorzieningen uit (Europees) Nederland worden doorgetrokken, zoals DigiD vanaf 2025. Op dit moment loopt de parlementaire behandeling van de invoering van het BSN en de Wet digitale overheid (Wdo). De inzet is dat de digitale toegankelijkheidseisen uit de Wdo uiterlijk in 2028 voor alle overheidsorganisaties zullen gelden. Daarnaast werkt het kabinet aan verbetering van de digitale infrastructuur op de eilanden, zodat iedereen kan beschikken over betaalbaar en betrouwbaar internet. Ook worden zorginstellingen geholpen bij de overgang van papieren registraties naar digitale registratiesystemen. Daarbij wordt ook gekeken naar de toegankelijkheid en gebruikersvriendelijkheid van deze systemen voor mensen met een beperking. Vanuit het Ministerie van BZK werken we op dit moment aan de lagere regelgeving, waaronder de besluiten die vallen onder de Wdo mogelijk ook van toepassing verklaren voor Caribisch Nederland. Via een internetconsultatie bekijken we de mogelijkheden tot aanpassing in de AMvB (Besluit tot wijziging van diverse algemene maatregelen van bestuur) en stellen voor om het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid en het Besluit, beveiligde verbinding met overheidswebsites en -webapplicaties in te voeren in Caribisch Nederland. Voor de toegankelijkheidsstandaard is het voornemen om 1-1-2028 als uiterste datum op te nemen waarop websites en apps aan de standaard moeten voldoen. Ook kijken we vanuit BZK naar de uitvoerbaarheid van de verplichting voor Caribisch Nederland.

#### *Aanbeveling 2: Betrek mensen met een beperking.<sup>3</sup>*

Het CRM onderstreept in de rapportage dat de overheid mensen met een beperking en hun vertegenwoordigende organisaties vanaf het begin structureel moet betrekken bij het opstellen, uitvoeren en evalueren van wetgeving en beleid over digitale toegankelijkheid en dienstverlening. Het CRM benadrukt het belang hiervan voor de inrichting en uitvoering van het centrale toezicht op het Besluit digitale toegankelijkheid, ontwikkeling van de Informatiepunten digitale overheid (IDO's) en de overheidsbrede loketten. Ook doet het CRM de aanbeveling aan het Ministerie van VWS om prioriteit te geven aan het ontwikkelen van een infrastructuur voor het betrekken van mensen met een beperking en hun vertegenwoordigende organisaties. Voor het Ministerie van BZK is het belangrijk dat we aansluiten op de leefwereld van mensen door met hen in gesprek te gaan en hen te betrekken bij het vaststellen van problemen én het oplossen daarvan. Voor onderwerpen als de loketfunctie – waaronder de IDO's en de overheidsbrede loketten – en proactieve dienstverlening doet BZK dat bijvoorbeeld met iteratief, ontwerpend onderzoek, samen met mensen.

Het Ministerie van BZK is bezig om de toepassingen van de Code Inclusief Digitaal Ontwerpen (CIDO) te integreren in het NL Design System (NLDS). NLDS geeft richtlijnen en componenten voor het ontwikkelen van digitale diensten. Hierbij wordt uitgegaan van toegankelijkheid, gebruikersvriendelijkheid, inclusiviteit en consistentie, ondersteund door gebruikersonderzoek. De CIDO moet erop toezien dat bij het ontwerpen van websites en applicaties de eindgebruikers (onder wie mensen met een beperking) worden betrokken. Deze randvoorwaarden zijn nodig om inclusief ontwerpen te stimuleren. Overheidsorganisaties en eindgebruikers werken samen om digitale toegankelijkheid te verwezenlijken.

Bij de ontwikkeling van de werkagenda bij de nationale strategie VN-verdrag handicap zijn mensen met een beperking nauw betrokken. De Staatssecretaris Langdurige en Maatschappelijke Zorg maakt in dit ontwikkelproces afspraken met de betrokken ministeries over hoe mensen met een beperking betrokken kunnen worden bij de uitvoering van de maatregelen die worden opgenomen in de werkagenda.

En ten slotte, in het Beleidskompas, wat de huidige werkwijze is voor beleids- en wetgevingstrajecten binnen de Rijksoverheid, is het betrekken van

<sup>3</sup> Jaarlijkse monitorrapportage College voor de Rechten van de Mens 2024. P. 49

belanghebbenden (waaronder vertegenwoordigende organisaties van mensen met een beperking), een onderdeel in alle stappen van het proces.

*Aanbeveling 3: Zorg ervoor dat alle overheidsinstanties zich houden aan de toegankelijkheidseisen van het Besluit digitale toegankelijkheid overheid.<sup>4</sup>* Het CRM beveelt het Ministerie van BZK aan om vast te leggen in het beleid dat overheidsinstanties organisatie-breed en voortdurend aandacht dienen te besteden aan digitale toegankelijkheid. Tevens moeten overheidsinstanties eisen stellen aan digitale toegankelijkheid bij hun inkoopvoorwaarden. Tot slot, benadrukt het CRM dat het van belang is dat het centrale toezicht op de naleving van het Besluit digitale toegankelijkheid effectief is en regelmatig plaatsvindt.

Het Ministerie van BZK vindt het belangrijk dat overheidswebsites en applicaties voldoen aan het Besluit digitale toegankelijkheid overheid. Het Ministerie van BZK gaat op de volgende onderdelen inzetten:

- *Accessibility by design.* Een systematische aanpak (Plan, Do, Act, Check) waarbij de digitale toegankelijkheid in processen van overheidsorganisaties wordt geborgd.
- Aanpassing van de inkoopvoorwaarden. Hierdoor zullen we voor de gehele (Rijks)overheid alleen maar digitaal toegankelijke applicaties inkopen.
- Het beschikbaar stellen van diverse instrumenten die overheidsorganisaties kunnen helpen in het digitaal toegankelijk maken van hun websites, apps en content.
  - NLDoc, het systeem dat automatisch PDF's kan omzetten naar een toegankelijke alternatief.
  - Het gebruik van NL Design System (NLDS). De bouwblokken van NLDS zijn open source beschikbaar, en maken het eenvoudig voor organisaties om toegankelijke websites te bouwen en te verbeteren.
  - Ondersteuning van een expertteam van UX-ers om organisaties te helpen bij het implementeren van de NLDS.

*Aanbeveling 4: Garandeer de toegang tot overheidsdienstverlening voor vertegenwoordigers.<sup>5</sup>*

Het CRM vraagt in zijn monitorrapportage aan het Ministerie van BZK om een tijdpad te presenteren voor de verschillende stappen die gezet gaan worden om toegang tot overheidsdienstverlening voor wettelijke vertegenwoordigers en gemachtigden te garanderen.

De publieke dienstverlening van de (semi)-overheid digitaliseert. Burgers die (deels) handelingsonbekwaam zijn en niet zelfstandig mogen handelen, zoals personen die onder bewind of curatele staan of minderjarigen, hebben een door de wet of door de rechter aangestelde wettelijk vertegenwoordiger (bewindvoerder, curator, mentor of een persoon met gezag over een minderjarige).

Uw Kamer heeft de door BZK ontraden motie van het lid Ceder (36 600 VII, nr. 61) aangenomen. De motie-Ceder vraagt voor het zomerreces van 2025 het probleem op te lossen dat wettelijke vertegenwoordigers soms noodgedwongen in overtreding zijn bij DigiD-machtigingen.

In de beantwoording van de vragen van het lid Inge van Dijk (CDA) (20232024–878) door mijn voorganger aangegeven, zal BZK totdat alle overheidsdienstverleners zijn aangesloten, zoals aangegeven in de beantwoording van de vragen van de SGP-leden Bisschop en Van der Staaij (2022D22285) en GroenLinks-leden Westerveld en Bouchallikh (2022Z10723), niets doen dat de hulp aan deze groep in de weg kan staan. Het gaat dan uitdrukkelijk om handelingsonbekwame hulpbehoevenden die een wettelijk vertegenwoordiger hebben.

Digitale toegang voor wettelijk vertegenwoordigers is nu alleen mogelijk bij de Belastingdienst, WIL Lekstroom en via twee pilots bij de gemeente Rotterdam en Den Haag (bijstand) en MUMC+. Bij de overige dienstverleners kunnen ze via de eigen daarvoor ingerichte processen van de publieke dienstverleners inloggen en zaken doen.

<sup>4</sup> Jaarlijkse monitorrapportage College voor de Rechten van de Mens 2024. P. 50

<sup>5</sup> Jaarlijkse monitorrapportage College voor de Rechten van de Mens 2024. P. 50

Hierbij informeert BZK uw Kamer over de structurele mogelijkheden en hoe BZK aan oplossingen werkt. Momenteel werkt BZK aan een bevoegdheidsverklaringsdienst (BVD) om de bronnen Wettelijk Vertegenwoordigingsregister (WVR) en Ouderlijk Gezag te kunnen ontsluiten. Via de uitrol van het Stelsel Toegang zal ik stapsgewijs de voorzieningen die zijn gerealiseerd voor wettelijke vertegenwoordigen van handelingsonbekwame burgers beschikbaar maken. Te beginnen met ouderlijk gezag (kinderen jonger dan 12 jaar) in de zorgsector vanaf januari 2026. Eerder is niet mogelijk omdat het bouwen van de voorzieningen tijd vraagt en wetgeving aangepast moet worden. Daarnaast moeten dienstverleners aansluiten op alle voorzieningen en hun systemen aanpassen voor implementatie hiervan. Het gaat om een hele keten die goed en vooral zorgvuldig ingericht moet worden, en dat vergt (doorloop) tijd. Ik zal u hier in de komende Verzamelbrieven verder over informeren.

*Aanbeveling 5: Leg toegankelijkheidseisen en minimumrichtlijnen op aan essentiële private dienstverleners.<sup>6</sup>*

In de monitorrapportage roept het CRM het Ministerie van VWS op om toegankelijkheidseisen voor de sectoren zorg en onderwijs bindend vast te leggen. Hiertoe vraagt het CRM om een tijdlijn te schetsen en de voortgang hierop te monitoren.

Het Ministerie van VWS en het Ministerie van BZK werken samen met andere departementen aan de uitwerking van de werkagenda bij de nationale strategie voor de implementatie van het VN-verdrag Handicap, die vóór de zomer van 2025 wordt gedeeld met de Kamer. In de gesprekken over deze werkagenda wordt in overleg met de Ministeries van VWS, BZK en OCW ingezet op afspraken te maken over de manier waarop de eisen voor digitale toegankelijkheid ook voor de domeinen Zorg en Onderwijs kunnen gaan gelden.

*Aanbeveling 6: Investeren in de training van ontwikkelaars en producenten.*

Ook wijst het CRM erop om te investeren in de training van ontwikkelaars en producenten. In deze trainingen moet expliciet aandacht zijn voor het VN-verdrag Handicap en het principe van universeel ontwerp. Het is belangrijk dat ontwikkelaars en producenten het principe van universeel ontwerp kennen en kunnen toepassen.

Het Ministerie van VWS zet zich in voor het verder verspreiden van kennis over het VN-verdrag Handicap. De afgelopen jaren is dit onder andere samen gedaan met bijvoorbeeld de VNG en Ieder(in), met verschillende concrete kennisproducten en -activiteiten als resultaat. In 2025 start een programma vanuit de Nationale Wetenschapsagenda (NWA). Dit programma richt zich op het ontwikkelen van kennis die bijdraagt aan de verandering in denken en doen over mensen met een beperking in de samenleving. Deze kennis kan worden benut om met verschillende partijen samen te werken aan een toegankelijke samenleving voor iedereen. Ook zijn er mooie voorbeelden van andere partijen, zoals kennisinstellingen en universiteiten die specifieke kennis over toegankelijkheid en inclusie delen, bijvoorbeeld het Expertisecentrum inclusief onderwijs (ECIO) dat kennis deelt over het VN-verdrag Handicap met onderwijsinstellingen. Daarnaast verkent het Ministerie van VWS de opties voor het vergroten van kennis over het VN-verdrag Handicap bij ambtenaren binnen de Rijksoverheid.

**Vraag 3**

Hoe reageert u op het feit dat meer dan de helft van alle overheidsdiensten en lokale overheden niet toegankelijk is volgens de wet?<sup>7</sup> Zijn de richtlijnen voor algemene toegankelijkheid zoals beschreven in het Tijdelijk besluit digitale toegankelijke overheid nog actueel?<sup>8</sup>

**Antwoord 3**

Het Ministerie van BZK vindt het aantal overheidswebsites en -apps die aan de wettelijke verplichting voldoen te laag.

<sup>6</sup> Jaarlijkse monitorrapportage College voor de Rechten van de Mens 2024. P

<sup>7</sup> <https://dashboard.digitoegankelijk.nl/>.

<sup>8</sup> <https://wetten.overheid.nl/BWBR0040936/2018-07-01>.

De richtlijnen voor digitale toegankelijkheid, zoals beschreven in het Besluit digitale toegankelijke overheid, zijn actueel. De Europese norm EN 301549 is leidend. Wanneer er nieuwe vereisten komen voor digitale toegankelijkheid, wordt deze Europese norm herzien en zullen die vereisten ook gelijk in Nederland gelden.

#### Vraag 4

Hoe geeft u uitvoering aan de motie-Westerveld<sup>9</sup> over de uitleg van wetsvoorstellen in toegankelijke taal? Ziet u met ons dat dit niet standaard gebeurt? Kunt u laten weten wat u gaat doen om dit uit te voeren, samen met uw collega-bewindspersonen?

#### Antwoord 4

De motie van het lid Westerveld (GroenLinks-PvdA) verzoekt een heldere toelichting te maken bij ieder wetsvoorstel, zodat iedere burger en met name mensen met minder taalvaardigheden, gemakkelijker toegang hebben tot wetsvoorstellen en deze ook kunnen begrijpen. Naar aanleiding van deze motie wordt dit punt ook aan de orde gesteld in het zogenoemd Interdepartementaal Hoofdenoverleg Wetgevingsbeleid (IHW). Het is belangrijk dat alle burgers begrijpen wat in wet- en regelgeving staat. Op de website van het Kenniscentrum voor beleid en regelgeving van de Rijksoverheid zijn de principes van Duidelijke Taal in wet- en regelgeving uiteengezet. Ook zijn er tips en trainingen die beleidsmedewerkers en wetgevingsjuristen kunnen gebruiken om Duidelijke Taal als uitgangspunt te nemen bij het opstellen van wet- en regelgeving. En is er een groep ambassadeurs van Duidelijke Taal (wetgevingsjuristen, beleidsjuristen en beleidsmedewerkers) die zich inzetten om de principes van Duidelijke Taal onder de aandacht te brengen bij de verschillende departementen én in de werkwijze te integreren. Verder wordt bij de Schrijfwijzer van de memorie van toelichting verwezen naar de pagina over Duidelijke Taal.

#### Vraag 5

Kunt u een tijdlijn maken met daarin wanneer alle overheidswebsites en -applicaties aan de wet voldoen? Zijn er sancties nodig om organisaties aan te sporen hun diensten toegankelijk te maken?

#### Antwoord 5

Een plan van aanpak op digitale toegankelijkheid stuurt de Staatssecretaris van BZK einde Q1 naar uw Kamer. Of sancties nodig zijn, wordt nog onderzocht. Momenteel blijkt namelijk dat het in de praktijk voor overheden lastig is om PDF's op een digitaal toegankelijke manier te ontsluiten. Daarvoor wordt een voorziening ontwikkeld (NLdoc), beschikbaar einde 2025. De verwachting is dat dit een positieve impact zal hebben op de digitale toegankelijkheid van overheidswebsites. Verder, op het gebied van toezicht zijn het afgelopen jaar in een drietal rondes zogenoemde «signaleringsbrieven» verzonden aan diverse overheidsorganisaties. In deze brieven werden overheidsorganisaties erop geattendeerd om te voldoen aan de wettelijke verplichting en werd er gewezen op hulp die er geboden kon worden.

#### Vraag 6

Is het uw ambitie om alle overheidsdiensten te laten voldoen aan de A-classificatie van het Dashboard DigiToegankelijk? Welke diensten moeten volgens u met voorrang aan deze eis voldoen en hoe gaat u hiervoor zorgen?

#### Antwoord 6

De ambitie van het Ministerie van BZK is om zoveel mogelijk overheidsorganisaties te laten voldoen aan het Besluit Digitale Toegankelijkheid Overheid. Dat betekent een focus op de A t/m C statussen. Zie ook het antwoord onder vraag 2, aanbeveling 3.

---

<sup>9</sup> Kamerstuk 28 760, nr. 85.

#### Vraag 7

Bent u van mening dat ook uitvoeringsorganisaties, zorgorganisaties en onderwijsinstellingen aan deze eisen voor toegankelijkheid moeten voldoen?

#### Antwoord 7

Zorgorganisaties en onderwijsinstellingen hoeven momenteel niet te voldoen aan de eisen voor toegankelijkheid, omdat zij niet vallen onder het Besluit digitale toegankelijkheid overheid of de Europese toegankelijkheidsrichtlijn. Het besluit geldt voor overheidsinstanties en de Europese toegankelijkheidsrichtlijn voornamelijk voor bedrijven en ondernemers. Momenteel verkennen wij (het Ministerie van VWS, OCW en BZK) de mogelijke opties om de toegankelijkheidsvoorschriften te laten gelden voor de sectoren zorg en onderwijs. We streven ernaar hierover een concrete maatregel op te nemen in de werkagenda voor de Nationale Strategie VN-Verdrag.

#### Vraag 8

Bent u bereid de implementatie van het verdrag van de Verenigde Naties inzake de rechten van personen met een handicap (VN-verdrag handicap) uit te breiden naar zorg en onderwijs, zoals in andere landen het geval is? Kunt u hierover met deze sectoren afspraken maken?

#### Antwoord 8

In 2016 heeft Nederland het VN-Verdrag Handicap geratificeerd. Sindsdien werkt het kabinet aan de verdere implementatie van het Verdrag, ook waar het gaat om zorg en onderwijs. De artikelen 24 en 25 van het VN-Verdrag Handicap gaan immers over zorg en onderwijs. Zie ook beantwoording onder vraag 7.

#### Vraag 9

Welke minimumvereisten over toegankelijkheid zijn er voor hulpdiensten zoals de politie, brandweer en medische hulpdiensten?

#### Antwoord 9

De wettelijke verplichting is om minimaal te voldoen aan de Europese standaard voor digitale toegankelijkheid, EN301549. De standaard beschrijft voor een breed scala van ICT-toepassingen aan welke eisen deze moeten voldoen voor mensen met een functiebeperking. Zowel de website van de Landelijke Meldkamer Samenwerking (LMS), als de twee belangrijke websites van de politie, waaronder politie.nl en kombijdepolitie.nl, hebben een B-score. Hiermee voldoen zij aan de wettelijke eisen van het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid. Voor de overige websites wordt gewerkt aan een verbetering of koppeling aan de site politie.nl en kombijdepolitie.nl

Daarnaast ligt de verantwoordelijkheid voor de bereikbaarheid van alarmnummer 112 bij de Minister van Justitie en Veiligheid (JenV) en de Minister van Economische Zaken (EZ). Er zijn verschillende manieren waarop 112 te bereiken is voor mensen met een beperking:

- De bemiddelingsdienst KPN Teletolk via Tolkcontact, via gebarentolk binnen de openingstijden van de beeldbemiddelingsdienst. Tekstbemiddeling via Tolkcontact is iedere dag 24 uur per dag beschikbaar.
- De 112 NL-app, met Real Time Tekst (waarbij de letters verschijnen bij de ontvanger op het moment dat je ze intypt).
- Emergency-SMS, waarbij er gebruik wordt gemaakt van SMS om contact te leggen met een meldkamercentralist.

#### Vraag 10

Bent u het eens met de stelling dat het van het grootste belang is dat alle mensen met een beperking altijd gebruik moeten kunnen maken van overheidsdiensten als hulpdiensten en dit ook is afgesproken in het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid en het VN-verdrag handicap?

#### Antwoord 10

Alle mensen, dus ook alle mensen met een beperking, dienen toegang te hebben tot overheidsdiensten als hulpdiensten. Dit geldt dus ook voor het alarmnummer 112, ongeacht het tijdstip van de dag. Zie verder het antwoord onder vraag 9.

#### Vraag 11

Op welke manier is toegankelijkheid nu een vast onderdeel van de ontwikkeling van nieuwe websites, applicaties en formulieren bij alle overheidslagen? Worden eindgebruikers nu standaard meegenomen bij het ontwerpen? Zo ja, welke standaarden gelden hiervoor?

#### Antwoord 11

Digitale toegankelijkheid is nog geen vast onderdeel bij de ontwikkeling van nieuwe websites, mobiele applicaties (apps) en formulieren bij alle overheidslagen. Het plan is om eindgebruikers via de aanpak van het NLDS een vast onderdeel te laten uitmaken van de standaard aanpak voor eindgebruikers bij het ontwikkelen van overheidswebsites en apps. Zie ook de beantwoording onder vraag 2, aanbeveling 2 en 3.

#### Vraag 12

Waar kunnen mensen aankloppen en een melding doen op het moment dat een overheidsdienst of hulpdienst niet toegankelijk is? Kan dit op een toegankelijke manier en wat wordt er vervolgens mee gedaan?

#### Antwoord 12

Momenteel kunnen meldingen van ontoegankelijke websites en apps op de website van DigiToegankelijk.nl ingediend worden.

In de hernieuwde aanpak van BZK wordt er nieuw beleid ontwikkeld en trekken we de geleerde lessen uit andere voorbeelden die hebben gewerkt. Hierbij willen we bijvoorbeeld kijken naar de geleerde lessen bij de invoering van de Coordinated Vulnerability Disclosure (CVD). Met de invoering hiervan is het op een verantwoorde wijze en in gezamenlijkheid tussen melder en organisatie openbaar maken van ICT-kwetsbaarheden op de kaart gezet en kan iedereen een melding doen bij een bedrijf, overheidsinstantie of andere organisatie. De organisatie heeft dan de kans om de kwetsbaarheid op te lossen.

Vanuit digitale toegankelijkheid wordt er gekeken naar een soortgelijke aanpak, op websites van overheden en hulpdiensten, waar mensen een melding rechtstreeks bij de organisatie kunnen doen zodat de digitale toegankelijkheid daar waar dat nodig is, verder bevorderd kan worden.

#### Vraag 13

Op welke manier worden bestaande diensten verbeterd op basis van input door eindgebruikers? Is de overheid in staat om diensten die zij heeft ingekocht van derden zelf aan te passen om ze toegankelijk te maken?

#### Antwoord 13

Het Ministerie van BZK biedt overheidsorganisaties de mogelijkheid om gebruik te maken van generieke hulpmiddelen om hun diensten te verbeteren. Deze hulpmiddelen worden ontwikkeld aan de hand van gebruikersonderzoeken, waarbij overheidsorganisaties zelf de keuze hebben of en hoe zij deze hulpmiddelen inzetten. Overheidsorganisaties zijn hierbij zelf verantwoordelijk voor de inkoop van hun diensten. Er zijn algemene inkoopvoorwaarden waar gebruik van wordt gemaakt, maar het kan per situatie verschillen in of de overheidsorganisatie zelf of de leverancier toegankelijkheidsproblemen oplost.

#### Vraag 14

Kunt u concreet maken welke toekomst u ziet voor de Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's)?

#### Antwoord 14

In 2026 verandert de financiering van de IDO's. De huidige Specifieke Uitkering (SPUK), die de uitvoering belegt bij bibliotheken, komt te vervallen. In plaats daarvan worden de middelen voor de IDO-dienstverlening aan het Gemeentefonds toegevoegd. Dit is een kabinetsbesluit. Gemeenten kunnen dan, met hun kennis van de lokale context, zelf beslissen welke organisatie de laagdrempelige ondersteuning kan bieden. Dat kan nog steeds de bibliotheek zijn, maar ook een andere organisatie als dat in de lokale context beter past, het niveau van de dienstverlening gegarandeerd blijft en mensen zo beter worden bereikt, omdat ze daar vaker komen.

Samen met partners brengen we in 2025 in kaart wat de consequenties, kansen en risico's van de nieuwe wijze van financiering zijn voor de IDO's. Uitgangspunt is dat de laagdrempelige, empathische ondersteuning en informatievoorziening in de gemeente behouden blijft.

**Vraag 15**

Bent u bekend met het onderzoek van KPMG, gedaan op verzoek van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, waaruit blijkt dat de financiering voor IDO's al structureel te laag is?<sup>10</sup>

**Antwoord 15**

Ja, de Staatssecretaris van BZK is bekend met het exploitatieonderzoek van KPMG. Uit het onderzoek blijkt dat er geen gemiddelde exploitatiekosten van het Informatiepunt Digitale Overheid te bepalen zijn, omdat ze sterk uiteenlopen en een reflectie zijn van de lokale inrichting van het IDO en de keuzes in de uitvoering. Bibliotheekorganisaties lijken, aldus het onderzoek, de IDO-middelen voornamelijk in te zetten voor de financiering van de directe uitvoeringskosten van de IDO's. Indirecte kosten als overhead, huisvesting en automatisering worden door de bibliotheek vaak uit andere middelen dan de specifieke uitkering (SPUK) gefinancierd. Uit het onderzoek blijkt ook dat de toevoeging van de IDO's aan de dienstverlening van de bibliotheken niet altijd heeft geleid tot een toename van deze overheadkosten. KPMG doet vervolgens de aanbeveling aan gemeenten om de opdracht aan bibliotheken te concretiseren, zodat meer gestuurd kan worden op hetgeen mogelijk is met het beschikbare budget.

**Vraag 16**

Hoe verenigt u de ambitie om de dienstverlening van IDO's op peil te houden met de huidige ontoereikende financiering en de voorgenomen bezuiniging op deze voorziening? Bent u het met ons eens dat de middelen voor IDO's jaarlijks geïndexeerd moeten worden?

**Antwoord 16**

De overheveling naar het gemeentefonds gaat gepaard met een korting van 10%. De overheveling verlaagt de administratieve en financiële kosten voor gemeenten door een vermindering van controle- en verantwoordingslasten. Het standpunt van het kabinet is dat dit niet moet leiden tot een inhoudelijke korting op de dienstverlening vanuit de IDO's.

De middelen voor de SPUK IDO worden op dit moment niet geïndexeerd. Als in de toekomst de middelen worden overgeheveld naar het gemeentefonds, dan geldt dat de ontwikkeling van de omvang van het gemeentefonds (algemene uitkering en decentralisatie-uitkeringen) de ontwikkeling van het bruto binnenlands product (accres) volgt. Dit accres is, evenals alle middelen uit het gemeentefonds, vrij besteedbaar en wordt daarom niet toegerekend aan specifieke onderdelen van de algemene uitkering en/of aan decentralisatie-uitkeringen. Het is dan ook aan gemeenten hoeveel van dit accres ze vervolgens willen toewijzen aan de IDO.

**Vraag 17**

Welke gevolgen heeft het wegvallen van de specifieke uitkeringen aan gemeenten (SPUK-gelden) voor de toekomst van de IDO's? Bent u het eens met de stelling dat dit middel er juist voor zorgt dat bibliotheken de loketten goed aan kunnen sluiten op de lokale gemeenschap?

**Antwoord 17**

Gemeenten kunnen dan, met hun kennis van de lokale context, zelf beslissen welke organisatie de ingang tot publieke dienstverlening en de laagdrempelige ondersteuning kan bieden zoals bibliotheken dat nu doen. Dat kan de bibliotheek zijn, maar ook een andere organisatie als dat in de lokale context beter past en het niveau van dienstverlening gegarandeerd blijft. Begin 2025 presenteert de Staatssecretaris van BZK een beleidsvisie op fysieke en lokale ondersteuning bij regelzaken met de overheid, waarin een belangrijke rol is

<sup>10</sup> KPMG, 21 oktober 2024, «Exploitatieonderzoek Informatiepunt Digitale Overheid» ([open.overheid.nl/documenten/1ed850df-1f05-49b2-bbab-10e3155f0372/file](https://open.overheid.nl/documenten/1ed850df-1f05-49b2-bbab-10e3155f0372/file)).

weggelegd voor gemeenten om lokaal vorm te geven aan passende ondersteuning en publieke dienstverlening. In 2025 verkent de Staatssecretaris van BZK, met partners, hoe het Ministerie van BZK gemeenten hierbij kan blijven ondersteunen.

**Vraag 18**

Kunt u verzekeren dat, als de subsidie voor IDO's met een korting over wordt gemaakt naar het gemeentefonds, deze nog altijd ten goede zal komen van deze loketten? Waaruit zal dat blijken?

**Antwoord 18**

De inzet van de Staatssecretaris van BZK is om de laagdrempelige dienstverlening, zoals geboden vanuit het IDO, in stand te houden en daarover gaat het Ministerie van BZK graag met gemeenten verder in gesprek. Door de nieuwe financieringsvorm krijgen gemeenten de beleidsvrijheid om lokaal te bepalen waar welke dienstverlening nodig is en hoe ze dit het meest effectief kunnen inrichten.

Het kabinet zet in op het vergroten van bereikbaarheid en toegankelijkheid van overheidsorganisaties (hfst 7.2 Goed Bestuur uit regeerakkoord). Dat gebeurt zoveel mogelijk bij bestaande loketten en logische plaatsen waar mensen op zoek gaan naar hulp, zoals bijvoorbeeld wijkcentra, de IDO's en buurthuizen. De Staatssecretaris van BZK presenteert zijn visie hierop aan de Kamer in Q1 2025.

**Vraag 19**

Bent u bereid om in gesprek te gaan met IDO-beheerders, bibliotheken en de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) en om verschillende financieringsmodellen uit te werken die de regierol van bibliotheken behoudt?

**Antwoord 19**

Met de SPUK IDO werd beoogd om gemeenten regie te geven over het netwerk van organisaties rond de IDO. Het kabinetsbesluit om alle SPUKs af te schaffen en de financiële middelen over te hevelen naar het gemeentefonds is in lijn met de visie van de Staatssecretaris van BZK. De visie biedt namelijk meer beleidsvrijheid voor gemeenten om te bepalen waar lokaal welke dienstverlening nodig is en wie deze uitvoert. Er worden daarom geen verschillende financieringsmodellen uitgewerkt die de uitvoering van het IDO exclusief bij de bibliotheek beleggen.

**Vraag 20**

Waar kunnen mensen (met een beperking) aankloppen als zij vragen hebben omtrent de digitale dienstverlening van private partijen? Hoe kan de samenwerking met IDO's op dit vlak versterkt worden?

**Antwoord 20**

Private partijen zijn in eerste instantie zelf verantwoordelijk voor goede toegankelijke dienstverlening. De Staatssecretaris van BZK ziet mogelijkheden in samenwerking met (semi-)private partijen die essentiële dienstverlening bieden, zoals woningbouwcorporaties en zorgverzekeraars. Uitgangspunt hierbij is dat in die samenwerking een wederkerigheid moet zitten, omdat de inzet van publieke middelen private partijen niet ontslaat van het bieden van goede en voor iedereen toegankelijke dienstverlening.

**Vraag 21**

Bent u het eens met de mening dat het zeer zorgwekkend is dat in de zorgsector veel websites niet of niet volledig toegankelijk zijn? Bent u bereid om afspraken te maken met de sector over de toegankelijkheid van lokale en landelijke zorgportalen?

**Antwoord 21**

Zorgorganisaties en onderwijsinstellingen hoeven momenteel niet te voldoen aan de eisen voor toegankelijkheid, omdat zij niet vallen onder het Besluit digitale toegankelijkheid overheid of de Europese toegankelijkheidsrichtlijn. Het besluit geldt voor overheidsinstanties en de Europese toegankelijkheidsrichtlijn voornamelijk voor bedrijven en ondernemers. Momenteel verkennen wij (het Ministerie van VWS, OCW en BZK) de mogelijke opties om de

toegankelijkheidsvoorschriften te laten gelden voor de sectoren zorg en onderwijs. We streven ernaar hierover een concrete maatregel op te nemen in de werkagenda voor de Nationale Strategie VN-Verdrag.

**Vraag 22**

Op welke wijze worden mensen met een beperking en hun vertegenwoordigende organisaties betrokken bij wetgeving en beleid over digitale toegankelijkheid en dienstverlening en de uitvoering daarvan?

**Antwoord 22**

Mensen met een beperking worden betrokken bij het maken van beleid en wetgeving over digitale toegankelijkheid en dienstverlening. Mensen met een beperking worden bijvoorbeeld betrokken bij de herziening van de internationale standaard voor digitale toegankelijkheid. Deze standaard wordt beheerd door het World Wide Web Consortium. Als een website voldoet aan deze wettelijk verplichte standaard, wordt er dus aan de behoeften van mensen met een beperking voldaan.

**Vraag 23**

Kunt u deze vragen afzonderlijk van elkaar en in ieder geval vóór het commissiedebat over digitale inclusie beantwoorden?

**Antwoord 23**

Ja.