

Vergaderjaar 2019–2020

26 643

Informatie- en communicatietechnologie (ICT)

Nr. 644

**BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN BINNENLANDSE ZAKEN
EN KONINKRIJKSRELATIES**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 23 oktober 2019

Iedereen in onze samenleving moet digitaal mee kunnen doen. Eenvoudige digitale processen en begrijpelijke teksten moeten de standaard worden bij de overheid.

Het regelen van belangrijke zaken gaat steeds vaker digitaal. Via de computer, tablet of mobiel. In december 2018 informeerde ik u dat dit voor ongeveer 2,5 miljoen Nederlanders een probleem is (Kamerstuk 26 643, nr. 583). Deze groep kan niet of nauwelijks met digitale apparatuur overweg of begrijpt de teksten van de overheid niet. Of het nu gaat om het vinden van een baan, contact met vrienden en familie of communicatie met de overheid: digitale vaardigheden maken het leven makkelijker. We laten niemand achter.

Dit kunnen we als overheid niet alleen. In de Alliantie Digitaal Samenleven werken ruim 30 bedrijven, onderzoekers en andere organisaties samen. Ze ontwikkelen creatieve oplossingen om mensen, waaronder ouderen en gezinnen, te helpen bij digitalisering.

Graag vertel ik u wat we dit jaar met alle partners hebben gedaan aan het verbeteren van digitale inclusie op de vier hoofdoelen:

1. Digitale diensten voor iedereen makkelijker maken
2. Mensen helpen om met digitalisering om te gaan
3. Uitleggen wat de gevolgen van digitalisering zijn
4. Samenwerken met bedrijven en andere organisaties.

We zijn er nog niet. In deze brief leest u wat we vanaf nu nog extra gaan doen. Zodat ook u in 2020 het effect van onze acties dagelijks merkt.

De Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,
R.W. Knops

Doel 1 Digitale diensten voor iedereen makkelijker maken

De Direct Duidelijk Brigade gaat overheidsorganisaties extra helpen

Nog te vaak vinden veel mensen¹ het moeilijk om brieven en andere teksten van de overheid goed te begrijpen. Daarom startte ik met de Nederlandse Taalunie op 31 oktober 2018 de campagne Direct Duidelijk. Deze campagne moet zorgen dat overheidsorganisaties duidelijk communiceren. De campagne heeft effect: steeds meer organisaties doen mee (zie overzicht op www.directduidelijk.nl). Wel vertellen veel overheidsorganisaties dat zij meer hulp nodig hebben. Aan die wens kom ik graag tegemoet. Ik start vandaag met de **Direct Duidelijk Brigade**. Deze groep van 50 ervaren deskundigen (taalcoaches en trainers) gaat in het hele land helpen met het (blijven) communiceren in begrijpelijke (beeld)taal. Er komt een hulppakket met vouchers voor het inkopen van ondersteuning op maat, voorbeeldbrieven, een woordenlijst met alternatieven voor ambtelijk jargon en een checklist voor het schrijven in heldere taal.

We verbeteren de gebruikersvriendelijkheid

De brigade gaat overheidsorganisaties ook helpen met het verbeteren van de gebruikersvriendelijkheid van overheidswebsites, apps en digitale formulieren.

Dat doet de brigade met hulpmiddelen die Gebruiker Centraal² en Mens Centraal³ bieden. Bij deze aanpak werken we vooral vanuit levensgebeurtenissen, zoals «Er is iemand in mijn omgeving overleden» en «Ik ga een huis kopen». De dienstverlening van de overheid moet beter aansluiten bij gebeurtenissen uit het dagelijks leven, waardoor het voor de burger gemakkelijk wordt om zaken met de overheid, eenvoudig en snel te regelen.

Websites en apps voor iedereen toegankelijk

Een op de drie overheidswebsites is al redelijk tot goed toegankelijk. Dit blijkt uit een nulmeting⁴ over de toegankelijkheid van websites en apps van de overheid. Dit is goed en zeker een verbetering ten opzichte van voorgaande jaren, maar er is nog veel werk te verrichten.

Overheden moeten informatie gaan geven over hoe toegankelijk hun websites en apps voor iedereen zijn. Daarover zijn Europese afspraken gemaakt.

We helpen de overheidsorganisaties op twee manieren:

1. Ik heb een online invulhulp laten maken waarmee overheidsorganisaties de informatie makkelijk kunnen opstellen.

¹ Onder deze groep zijn ook mensen met een licht verstandelijke beperking. In de Kabinetsreactie IBO mensen met een licht verstandelijke beperking wordt het belang van begrijpelijke taal voor deze doelgroep benadrukt. Kamerstuk 24 170, nr. 198

² Gebruiker Centraal is een groep mensen bij de overheid die hulpmiddelen ontwikkelt en activiteiten organiseert om de digitale diensten van overheidsorganisaties beter te maken.

³ Mens Centraal biedt slimme (ICT-)oplossingen voor sociaal maatschappelijke vraagstukken. Inclusief een aanpak om de oplossingen toe te passen en begeleiding door ervaren adviseurs.

⁴ De rapportage van de nulmeting van Stichting Accessibility is als bijlage bij deze voortgangsbrief gevoegd (Raadpleegbaar via www.tweedekamer.nl). Doel van deze nulmeting is dat we de komende jaren de voortgang op webtoegankelijkheid kunnen meten. De nulmeting is daarnaast bedoeld om ervaring op te doen met de toezichtsmethodiek die de Europese Commissie voorschrijft.

In deze nulmeting zijn bewust nog geen toegankelijkheidsverklaringen meegenomen.

2. We hebben in het hele land bijeenkomsten georganiseerd voor medewerkers van overheidsorganisaties die nog geen toegankelijke website en apps hebben. Voor de dagelijkse hulp heb ik de website www.DigiToegankelijk.nl laten maken.

Ik heb deze zomer alle besturen van overheidsorganisaties hierover geïnformeerd.⁵

De inrichting van het toezicht en de handhaving en monitoring van de toegankelijkheid van websites en apps is onderdeel van het wetsvoorstel Digitale Overheid.

Fout ingevuld? We lossen het samen op!

We vragen onze inwoners om onze diensten digitaal aan te vragen. We merken dat mensen daarmee soms fouten maken (bijvoorbeeld een verkeerd bedrag invullen). We willen voorkomen dat ze daardoor boetes krijgen of toeslagen, zoals de zorgtoeslag, mislopen. Daarom heb ik een toolbox laten ontwikkelen waarmee ambtenaren de fouten samen met de inwoners kunnen herstellen.⁶

Op basis van onderzoek werken aan verbeteringen

Uit onderzoek⁷ onder ruim 3700 burgers en ondernemers komen verschillende verbeterpunten voor de dienstverlening van de overheid naar voren:

1. Mensen willen vooral makkelijke en persoonlijke dienstverlening.
2. Het indienen van klachten en bezwaren wordt slecht beoordeeld. Hier ligt een kans om in het voortraject klachten en bezwaren te voorkomen. Voor een verbetering van klacht- en bezwaarprocedures, verstuur ik dit najaar een nieuwe handleiding.
3. Ruim 80% vindt het een goed idee dat overheidsorganisaties gegevens delen. En dat zij inzicht hebben in die gegevens. Het maakt de dienstverlening makkelijker en mensen hoeven minder vaak hun gegevens aan te leveren. Delen van gegevens is een nieuwe ontwikkeling die meer onderzoek en praktijkervaringen vraagt.
4. Als men alle gegevens die de overheid over hen heeft zou kunnen inzien op één plek, vindt 86% MijnOverheid, de persoonlijke website voor overheidszaken, daarvoor de meest logische plaats.

Met ons huidige onderzoek hebben we een nulmeting gedaan. Ik herhaal het onderzoek volgend jaar. De uitkomsten bied ik u begin 2021 aan.

⁵ In de brief werden overheden geïnformeerd over de wettelijke verplichting om websites en apps toegankelijker te maken. Deze brief is als bijlage toegevoegd. Raadpleegbaar via www.tweedekamer.nl.

⁶ Motie recht op vergissen (Den Boer en Van der Molen), Kamerstuk 35 000 VII, nr. 23

⁷ Als bijlage bij deze brief is het onderzoek onder burgers en ondernemers gevoegd. Het onderzoek is in samenwerking met Mens Centraal uitgevoerd. Raadpleegbaar via www.tweedekamer.nl.

Doel 2 Mensen helpen om met digitalisering om te gaan

Extra lessen in programma Tel mee met Taal

We vullen het programma Tel mee met Taal⁸ aan met lessen over hoe je gebruik maakt van websites en apps van de overheid. Uit gesprekken en onderzoeken leerden we dat deze vaardigheden vaak de eerste stap zijn voor mensen om aan de slag te gaan met hun andere **basisvaardigheden**; lezen, schrijven en rekenen. Daarnaast maken mensen eerder gebruik van het aanbod van een cursus digitale vaardigheden dan een cursus taal of rekenen. Leren omgaan met websites en apps verlaagt zo de drempel voor mensen om te leren.⁹

Uitleg in de buurt over websites en apps

Ik heb ervoor gezorgd dat sinds 1 juli mensen in 15 bibliotheken in Nederland terecht kunnen met vragen over websites en apps van uitvoerende overheden (UWV, CIZ, DUO, Belastingdienst, CBR, SVB, CJIB en CAK). We willen dat er in 2021 in alle 800 bibliotheeklocaties van deze informatiepunten zijn en dat andere overheden ook aansluiten. De bibliotheken geven al cursussen aan mensen die moeite hebben om met computers te werken. Zij vullen deze cursussen aan met informatie over de digitale dienstverlening van deze overheden.¹⁰

Onderzoeken wat mensen nodig hebben

We blijven onderzoeken wat mensen nodig hebben:

- De Rijksuniversiteit en de gemeente Groningen experimenteren in samenwerking met partners met een wijkgerichte aanpak.
- De Vrije Universiteit kijkt in Amsterdam met partners hoe mensen met de grootste afstand tot de digitale wereld geholpen kunnen worden.
- Uit het onderzoek van De Raad van Kinderen bleek dat leeftijd niets zegt over hoe digitaal je bent en dat de verschillende generaties van elkaar kunnen leren.

Doel 3 Uitleggen wat de gevolgen van digitalisering zijn

Digitalisering staat niet stil

We willen dat mensen digitaal vaardig worden. Zo kunnen ze voor hun rechten blijven opkomen en mee blijven doen.

We hebben verschillende acties:

- Voor basisscholen: tijdschrift «Donald Duck duikt in de digitale wereld» met bijbehorende lespakket over kunstmatige intelligentie.
- Voor middelbare scholen: een lespakket over grondrechten en kunstmatige intelligentie.

⁸ Met het programma Tel mee met Taal helpen we mensen die hulp nodig hebben met lezen, schrijven, rekenen én digitalisering. In maart 2019 is de brief «Samen aan de slag voor een vaardig Nederland: vervolgaanpak laaggeletterdheid 2020–2024» naar uw Kamer gestuurd. In deze brief kunt u lezen wat we precies doen om digitale vaardigheden samen met lezen, schrijven en rekenen te bevorderen. Kamerstuk 28 760, nr. 94.

⁹ Op 9 september 2019 heeft de Minister van OCW, ook namens SZW, VWS en BZK een bestuursakkoord met gemeenten gesloten om volwassenen nog beter te helpen bij het verbeteren van hun basisvaardigheden.

¹⁰ Kamerstuk 35 000 VII, nr. 15 en Kamerstuk 26 643, nr. 621.

Digitalisering heeft ook gevolgen voor onze democratie. In een aparte brief informeert de Minister van BZK u wat we gaan doen om de democratie te beschermen tegen desinformatie¹¹.

Doel 4 Samenwerken met bedrijven en andere organisaties

De alliantie Digitaal Samenleven voert in het hele land gesprekken om de persoonlijke verhalen van mensen te horen over problemen die ze hebben met websites en apps. In 2020 maakt de alliantie op basis hiervan een jaarprogramma met daarin onder andere aandacht voor:

- het bereiken van mensen die nog niet online zijn
- het koppelen van jongeren aan ouderen
- het bereiken van een balans tussen on- en offline.

Mediawijzer, VodafoneZiggo, Samsung, Ouderenfonds, Seniorweb, Digisterker en de Koninklijke Bibliotheek bieden samen vanaf oktober ouderen extra hulp met digitale vaardigheden.

Tot slot

Aandacht voor digitalisering kan altijd beter. En dat moet ook. Samen werken we aan een Nederland waarin iedereen (digitaal) mee kan doen. In 2020 informeer ik u over onze resultaten.

¹¹ Zie hiervoor de Kamerbrief Beleidsinzet bescherming democratie tegen desinformatie. (Kamerstuk 30 821, nr. 91)