

Vergaderjaar 2021–2022

**26 643**

**Informatie- en communicatietechnologie (ICT)**

**Nr. 809**

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

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 21 december 2021

Deze brief laat de voortgang in 2021 op digitale inclusie zien en geeft een doorkijk naar 2022.

De digitalisering van de samenleving heeft gevolgen voor iedereen. Tijdens COVID-19 helpen digitale middelen om in contact te blijven. Veel mensen, zoals ouderen, hebben nieuwe digitale vaardigheden aangeleerd. Maar niet iedereen lukt het om mee te komen met alle digitale veranderingen. Door digitalisering wordt overheidsdienstverlening voor veel mensen niet makkelijker. Er zijn naar schatting 2,5 miljoen Nederlanders met onvoldoende (digitale) basisvaardigheden. Ongeveer 4 miljoen Nederlanders hebben onvoldoende digitale en bureaucratische vaardigheden om zelfstandig zaken te doen met de overheid.

Ook als je voldoende vaardig bent, schiet overheidsdienstverlening soms tekort. De kinderopvangtoeslagenaffaire heeft dit pijnlijk zichtbaar gemaakt. Bijvoorbeeld als het gaat om persoonlijk contact. Het kabinet heeft daarom maatregelen aangekondigd om de dienstverlening te verbeteren en de overheid toegankelijker en begrijpelijker te maken. Vanuit Digitale Inclusie dragen we daar op verschillende manieren aan bij. We verhogen bijvoorbeeld het aantal fysieke Informatiepunten digitale overheid. Ook werken we aan een betere digitale toegankelijkheid van diensten en het gebruik van duidelijke taal.

Zo werken we met Digitale Inclusie aan een digitaal inclusieve samenleving én een verbetering van dienstverlening.

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

## **Digitale diensten voor iedereen makkelijker maken**

We verbeteren de (digitale) overheidsdienstverlening zodat informatie en diensten voor iedereen toegankelijk, gebruiksvriendelijk en begrijpelijk zijn.

### Gebruiker Centraal

Gebruiker Centraal is een netwerk van deskundigen dat werkt aan de verbetering van online overheidsdienstverlening vanuit het perspectief van mensen. Het netwerk deelt kennis en ontwikkelt instrumenten voor inclusieve dienstverlening.

In december is tijdens de Gebruiker Centraal Conferentie het Expertpanel gebruiksvriendelijkheid formeel gelanceerd. Dit panel verzorgt collegiale toetsing op producten en diensten van overheidsorganisaties. In 2021 heeft al een aantal toetsingen plaatsgevonden.

In 2021 zijn 1.000 beeldbrieven van de Kennisbank Beeldtaal gedownload en is de webpagina van de Kennisbank Beeldtaal circa 8.000 keer bekeken. De Kennisbank helpt organisaties om hun communicatie begrijpelijker te maken met beeld.

De Toolkit Inclusie ondersteunt ambtenaren bij hun kennis van doelgroepen. De toolkit bevat ook een handreiking voor ontwerpen en testen met gebruikers. In 2021 is informatie toegevoegd over ASS (Autisme Spectrum Stoornis). De toolkit webpagina is in 2021 circa 14.000 keer bekeken.

Het NL Design System (NLDS) bevat bouwblokken voor de inrichting van kwalitatief goede dienstverlening, zoals principes, kant-en-klare programmeercodes of websiteonderdelen. In een netwerk van bijna 300 ontwikkelaars worden kennis en ervaringen gedeeld om het NLDS door te ontwikkelen. Om de toegankelijkheid te waarborgen wordt onder meer gebruik gemaakt van de uitkomsten van onderzoeken met gebruikers.

Optimaal Digitaal is een workshop in spelvorm, bedoeld om de juiste prioriteiten te stellen bij het verbeteren van dienstverlening. Voor het netwerk Omnichannel bij VNG Realisatie zijn 7 nieuwe speelsets ontwikkeld, waaronder een speelset over digitale toegankelijkheid.

Gebruiker Centraal organiseerde in 2021 10 webinars met ruim 1.500 aanwezigen over het belang van inclusieve dienstverlening. Deze webinars bieden kennis en handvatten om de eigen dienstverlening te verbeteren. Ook was er in november een podcastreeks over digitale toegankelijkheid.

In 2022 gaat Gebruiker Centraal met behulp van bestaande inzichten uit onder andere contacten met burgers en rapporten van de Nationale ombudsman een toetsingskader inclusieve dienstverlening uitwerken. Het toetsingskader legt uit wat inclusieve dienstverlening concreet betekent en biedt een methodiek om dit objectief te toetsen. Overheidsorganisaties kunnen hiermee beoordelen in welke mate iedereen gebruik kan maken van hun dienstverlening.

## Digitale toegankelijkheid

Sinds 23 september 2020 zijn overheidsorganisaties wettelijk verplicht om voor hun websites een actuele toegankelijkheidsverklaring te publiceren.<sup>1</sup> In Nederland vallen 1332 overheidsorganisaties onder deze wettelijke verplichting. Wanneer nog niet aan alle eisen is voldaan, is de overheidsorganisatie verplicht aan te geven welke verbetermaatregelen zij neemt. Vanaf 23 juni 2021 geldt dit ook voor mobiele applicaties (apps).

Ik heb in de Eerste Kamer het lid Gerkens (SP) toegezegd de Kamer op de hoogte te houden van de voortgang op digitale toegankelijkheid.<sup>2</sup> In de Tweede Kamer zijn soortgelijke verzoeken in meerdere debatten doorgelopen. Op 9 november 2021 stemde de Tweede Kamer in met een motie<sup>3</sup> van de leden Bisschop (SGP), Ceder (CU) en De Korte (VVD) om «in het eerste kwartaal van 2022 een stappenplan naar de Tweede Kamer te sturen voor het zo snel mogelijk voldoen aan eisen van het besluit digitale toegankelijkheid overheid, waaronder de volledige digitale toegankelijkheid van overheidswebsites en van apps.» Dit benadrukt het belang dat beide Kamers hechten aan digitale toegankelijkheid.

In 2021 heeft BZK een verkenning uit laten voeren om de cijfers uit het toegankelijkheidsregister te kunnen duiden. Er zijn tussen de 5.000 en 6.000 overheidswebsites – exclusief intranetten en extranetten – en 523 apps die vallen onder de wettelijke verplichting. De cijfers zijn een schatting, omdat de aantallen websites en apps continu in beweging zijn.

Begin december 2021 waren er 3.112 toegankelijkheidsverklaringen gepubliceerd (2.968 websites en 144 apps). Dat is een aanzienlijke toename in vergelijking met de ingangsdatum van de wettelijke verplichting 23 september 2020. Toen was het totaal 1.683 (1673 websites en 10 apps). 35% van de websites in het register bevat een verbeterplan. Vorig jaar was dit 20%. Verbetermaatregelen zijn aangekondigd in eveneens 35% van de websites in het register. Bij 8% van de websites is aangetoond dat aan alle toegankelijkheidseisen is voldaan. Specifiek voor BZK zelf waren eind november 2021 234 toegankelijkheidsverklaringen van BZK- websites gepubliceerd. Dit is 90% van alle BZK-websites.

De cijfers laten een stijgende lijn zien. Echter, dat is geen reden tot tevredenheid. Zeker niet als we zien dat uit de verkenning een raming komt van twee keer zoveel overheidswebsites en apps, dan waarvoor er op dit moment een toegankelijkheidsverklaring is gepubliceerd. Ook al zegt het ontbreken van een verklaring nog niets over de daadwerkelijke toegankelijkheid van een website of app, het is duidelijk dat er de komende jaren nog veel werk te verzetten is.

Het expertisecentrum DigiToegankelijk is de helpdesk voor overheidsorganisaties voor digitale toegankelijkheid en wordt beheerd door Logius. Sinds oktober 2020 neemt het expertisecentrum contact op met overheden die nog geen verklaring hebben gepubliceerd. Daarnaast ondersteunt DigiToegankelijk overheden met instrumenten, zoals de invulassistent voor toegankelijkheidsverklaringen, met het beantwoorden van vragen en met praktische informatie.

In 2021 hebben we de inzet op digitale toegankelijkheid verder verhoogd. De Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) heeft met subsidie van

<sup>1</sup> [www.toegankelijkheidsverklaring.nl/register](http://www.toegankelijkheidsverklaring.nl/register).

<sup>2</sup> Toezegging Toegankelijkheid overheidswebsites (Kamerstuk 35 218).

<sup>3</sup> Kamerstuk 35 925 VII, nr. 49.

het Ministerie van BZK een aanjaagteam<sup>4</sup> digitale toegankelijkheid opgezet. Dit team informeert bestuurders, raadsleden en softwareleveranciers over de noodzaak van toegankelijkheid en begrijpelijkheid van websites en apps. Het aanjaagteam adviseert gemeenten over de noodzakelijke maatregelen om de toegankelijkheid structureel te verbeteren. Ook deelt het aanjaagteam instrumenten, kennis en hulpmiddelen met provincies en waterschappen om hun digitale toegankelijkheid te verbeteren.

Ik ben echter nog niet tevreden met de resultaten. Daarom gaan we in 2022 het toezicht en de handhaving verbeteren. Het Wetsvoorstel digitale overheid (Wdo) bevat een grondslag op basis waarvan het toezicht op medeoverheden nader ingevuld wordt.

Over de naleving van de Europese toegankelijkheidsverplichting moeten de lidstaten vanaf 2021 elke drie jaar rapporteren aan de Europese Commissie. De rapportage van Nederland dient uiterlijk 23 december 2021 ingestuurd te worden en is ter informatie bij deze voortgangsbrief gevoegd<sup>5</sup>.

Door deze inspanningen kunnen meer mensen met een functiebeperking steeds zelfstandiger opereren. De afhankelijkheid van anderen wordt daardoor verminderd en het zelfbeeld wordt beter.

### Direct Duidelijk

In 2018 is de Direct Duidelijk campagne gestart en in 2019 heb ik de Direct Duidelijk Brigade opgericht om overheidsorganisaties te helpen bij begrijpelijke communicatie. Dat doen we onder andere met een kennisnetwerk, taaltrainingen, workshops, een taalhulplijn, handreikingen en goede voorbeelden. Die inzet is nog steeds hard nodig. In het onderzoek «Oordeel burgers en ondernemers over overheidsdienstverlening 2020» vonden ondervraagden de begrijpelijkheid het belangrijkste aspect van dienstverlening. Tegelijkertijd vond 33% van de ondervraagden het vaak lastig om teksten of informatie van de overheid te begrijpen.<sup>6</sup>

#### *1. Direct Duidelijk Tour*

Samen met Gebruiker Centraal organiseert de Brigade sinds mei 2020 webinars over begrijpelijke en toegankelijke communicatie; de Direct Duidelijk Tour. Er zijn sindsdien meer dan 30 afleveringen uitgezonden. Dit jaar hebben in totaal bijna 3.750 mensen live meegekeken met 17 webinars. Deze afleveringen zijn ongeveer 14.500 keer teruggekeken. We krijgen vaak enthousiaste reacties zoals «Interessante gasten. Vakmensen met veel praktische tips.» Of «Het wiel opnieuw uitvinden is niet nodig. Erg fijn, al deze informatie!» Op de website van de Tour zijn per aflevering alle vragen en reacties van kijkers terug zien.<sup>7</sup> In 2022 gaan we door met de Direct Duidelijk Tour.

#### *2. Testen met burgers*

In september 2021 is de Brigade gestart met een pilot voor een landelijk testpanel. Daarbij worden ook taalambassadeurs van Stichting ABC

<sup>4</sup> Een aanjaagteam is een groep mensen die organisaties aanspoort om – in dit geval – meer te doen aan de digitale toegankelijkheid van hun websites en apps. Hierbij wijzen ze organisaties ook op het bestaande hulpaanbod van onder andere [Digittoegankelijk.nl](https://www.digittoegankelijk.nl) en [Gebruiker Centraal](https://www.gebruikercentraal.nl).

<sup>5</sup> Raadpleegbaar via [www.tweedekamer.nl](https://www.tweedekamer.nl).

<sup>6</sup> Eindrapport onderzoek overheidsdienstverlening 2020 | Rapport | Rijksoverheid.nl.

<sup>7</sup> Direct Duidelijk Tour – #DDTour – Direct Duidelijk Tour ([gebruikercentraal.nl](https://gebruikercentraal.nl)).

ingezet. Met de ervaringen uit de pilot en andere bestaande panels, bijvoorbeeld bij gemeenten, DUO of Logius, onderzoeken we de meerwaarde van een landelijk gecoördineerd testpanel op inclusieve dienstverlening. Om organisaties te helpen in het testen met burgers heeft Direct Duidelijk samen met Heerlijk Helder (Vlaamse campagne op begrijpelijke overheidstaal) een handreiking gepubliceerd.<sup>8</sup> Stichting Lezen en Schrijven en Stichting ABC hebben 12 inspiratiesessies voor ambtenaren georganiseerd met taalambassadeurs om te laten zien waar zij tegenaan lopen bij overheidstaal en hoe taalambassadeurs kunnen helpen overheidstaal begrijpelijker te maken.

### *3. Het effect van Direct Duidelijk*

In 2021 hebben we samen met de Taalunie, de Universiteit Utrecht en de Hogeschool Arnhem Nijmegen een monitor opgezet om de begrijpelijkheid van overheidsteksten steekproefsgewijs te meten. We bekeken onder andere met proefpersonen en een expertpanel oude en nieuwe teksten die verbeterd waren met de Direct Duidelijk Checklist en schrijfwijzer. Daarmee konden we bepalen wat een tekst begrijpelijker maakt en is aangetoond dat de verbetering van brieven leidt tot een beter begrip bij proefpersonen.<sup>9</sup> Ook hebben we onderzoek laten doen naar het effect op het gedrag van de lezer als een tekst begrijpelijker is. Lezers waarderen de communicatie hoger, hebben een positief gevoel bij de overheid en maken minder fouten.<sup>10</sup> Een samenvatting van de twee onderzoeken vindt u in de infographic in de bijlagen<sup>11</sup>.

### *4. Direct Duidelijk Enquête 2021*

We onderzochten met deze enquête wat de stand van zaken is bij overheidsorganisaties in de aanpak op begrijpelijke overheidstaal. Van de organisaties die meededen geeft 80% aan dat ze aan de slag zijn, in vergelijking met 69% in 2020. Er wordt in 2021 iets minder weerstand van de eigen collega's ervaren dan in 2020. 58% van de respondenten geeft aan gebruik te maken van testen met burgers afhankelijk van de tekst. In 2020 was dit 50%.

### *5. Direct Duidelijk-deal*

In totaal hebben nu 60 organisaties de Direct Duidelijk-deal ondertekend waarmee zij laten zien dat zij begrijpelijke taal belangrijk vinden en actie gaan ondernemen. Bijna een verdubbeling ten opzichte van vorig jaar. Dit zijn gemeenten zoals Horst aan de Maas en Apeldoorn, maar ook het Ministerie van SZW en het UWV hebben getekend. Op dinsdag 16 november 2021 ondertekenden drie burgemeesters van de gemeenten Kapelle, Noord-Beveland en Reimerswaal tegelijkertijd de Direct Duidelijk-deal. De gemeenten willen in 2022 «starten met het opleiden van medewerkers tot schrijfcoach, schrijftrainingen geven en zorgen voor bewustwording bij medewerkers».

### *6. Direct Duidelijk Doen*

Vanaf november 2020 tot 1 september 2021 konden overheidsorganisaties gebruik maken van de Direct Duidelijk Doen regeling. Ze ondertekenen dan de deal en dienen een plan van aanpak in bij de Brigade. Met de regeling kunnen organisaties gratis kennismaken met taaltrainingen en

<sup>8</sup> Gebruikerstesten | Direct Duidelijk.

<sup>9</sup> Monitor Begrijpelijke overheidsteksten | Rapport | Rijksoverheid.nl.

<sup>10</sup> Het Direct Duidelijk Effect | Rapport | Rijksoverheid.nl.

<sup>11</sup> Raadpleegbaar via [www.tweedekamer.nl](http://www.tweedekamer.nl).

een taalapplicatie. In totaal hebben 45 organisaties zich hiervoor aangemeld. De Brigade krijgt bijna wekelijks de vraag van enthousiaste organisaties of ze nog gebruik kunnen maken van de regeling. In 2022 bekijken we daarom of we een nieuwe regeling kunnen uitzetten. De belangrijkste resultaten uit de Direct Duidelijk enquête en de analyse van de plannen van aanpak van overheidsorganisaties staan in de bijlagen<sup>12</sup>.

### *7. Direct Duidelijk en Gebruiker Centraal*

Begrijpelijke overheidstaal draagt in belangrijke mate bij aan goede dienstverlening waarbij mensen centraal staan. Inclusieve dienstverlening is echter meer dan alleen begrijpelijke tekst en taal. Het is een samenspel van gebruiksvriendelijk ontwerp, begrijpelijke communicatie en digitale toegankelijkheid. Daarom voegen we de Direct Duidelijk Brigade en haar activiteiten per 1 januari 2022 toe aan Gebruiker Centraal. De Direct Duidelijk Brigade gaat gewoon door, maar werkt daarbij veel meer samen met Gebruiker Centraal. Ambtenaren kunnen straks op één plek terecht voor kennis en hulpmiddelen op inclusieve dienstverlening.

Zo gaan de Brigade en Gebruiker Centraal samen met de Taalunie aan de slag met een conferentie over het gebruik van beelden en iconen door overheidsorganisaties in de communicatie met burgers en bedrijven. Niet alleen teksten maar ook beelden worden getoetst met mensen om vast te stellen of de communicatie daadwerkelijk begrijpelijk is, zoals ik eerder heb toegezegd in het debat met de Eerste Kamer aan het lid Verkerk.<sup>13</sup>

### **Mensen helpen om met digitalisering om te gaan**

We investeren in het verbeteren van overheidsdienstverlening. Tegelijkertijd is dat voor sommige mensen niet voldoende. Daarom helpen we mensen die niet zelfstandig zaken kunnen doen met de digitale overheid. Ook verbeteren we de digitale vaardigheden van de 2,5 miljoen mensen die moeite hebben met lezen en schrijven.

#### Informatiepunt Digitale Overheid

We zijn op 1 juli 2019 gestart met 15 Informatiepunten Digitale Overheid in bibliotheken. De Manifestgroep (een samenwerkingsverband van uitvoeringsorganisaties zoals het CAK, SVB, UWV en Belastingdienst) en de Koninklijke Bibliotheek voeren dit gezamenlijk uit. Bij de Informatiepunten krijgen mensen hulp van een getrainde bibliotheekmedewerker bij overheidsdiensten. Bijvoorbeeld omdat zij onvoldoende digitaal vaardig zijn of moeite hebben met lezen en schrijven. Voor meer zelfredzaamheid in de toekomst worden mensen doorgeleid naar basisvaardigheidscursussen in bibliotheken.

Vanwege COVID-19 waren de bibliotheken gesloten tot en met mei 2021. Sinds de heropening in juni is er een flinke toename in het aantal Informatiepunten en gestelde vragen. Afgelopen juni heb ik samen met de Nationale ombudsman het 200<sup>ste</sup> Informatiepunt geopend. Inmiddels zijn er 351 Informatiepunten open. De verwachting is dat er in 2022 nog minimaal 40 informatiepunten bijkomen. In de periode juli 2019 tot 30 november 2021 zijn er in totaal bijna 16.000 vragen geregistreerd. 90% van de bezoekers zegt naar tevredenheid geholpen te zijn bij het Informatiepunt.

<sup>12</sup> Raadpleegbaar via [www.tweedekamer.nl](http://www.tweedekamer.nl).

<sup>13</sup> Toezegging Gebruik van beelden (Kamerstuk 35 218).

Het afgelopen jaar is de dienstverlening van de Informatiepunten uitgebreid. De Informatiepunten bieden ook hulp bij onderwerpen zoals de CoronaMelder, vaccinatieafspraken en de CoronaCheckapp.

Om de overheidsdienstverlening toegankelijker te maken blijven we, mede naar aanleiding van de kinderopvangtoeslagenaffaire, structureel inzetten op de Informatiepunten als fysieke hulploketten. In 2022 verhogen we het aantal punten en experimenteren we met nieuwe locaties. We denken daarbij aan buurthuizen, sociale werkbedrijven en mobiele voorzieningen. Ook sluiten we meer overheidsdiensten aan, zoals WorkinNL (overheidsinformatie voor arbeidsmigranten) en het STAP-budget (subsidieregeling voor scholing en ontwikkeling vanuit het Rijk, die de fiscale aftrek scholingskosten vervangt).

Tijdens de begrotingsbehandeling in de Tweede Kamer vroeg het lid Arib naar een overzicht van de Informatiepunten en de behaalde resultaten. Ook heb ik toen toegezegd bij het Ministerie van OCW het aantal verdwenen bibliotheken op te vragen, samen met een overzicht van de maatregelen en activiteiten om de 2,5 miljoen mensen met weinig basisvaardigheden te helpen.<sup>14</sup> In de bijlagen vindt u een overzicht met onder meer locaties, gestelde vragen en de dienstverlening van de Informatiepunten per 1 november 2021<sup>15</sup>.

Met de monitor openbare bibliotheken brengt de Minister van OCW jaarlijks de stand van zaken in het Nederlandse openbare bibliotheekstelsel in kaart. De monitor 2019/2020 is op 1 oktober 2021 naar de Tweede Kamer gestuurd.<sup>16</sup> Daaruit blijkt dat het aantal bibliotheekvestigingen (hoofdvestigingen en filialen) in de periode 2018–2020 is gedaald van 761 naar 757.

#### Tel mee met Taal

Met het actieprogramma Tel mee met Taal (2020–2024)<sup>17</sup> ondersteunen de Ministeries van BZK, OCW, VWS en SZW de 2,5 miljoen mensen in Nederland met onvoldoende basisvaardigheden (taal, rekenen, digitale vaardigheden). Op 8 december is de grote landelijke publiekscampagne «Doe meer met taal» van start gegaan als één van de maatregelen om het bereik onder de doelgroep verder te vergroten. De campagne loopt via social media, gemeenten, bibliotheken en radiospots. We ontwikkelen een monitor samen met het CBS om inzicht te krijgen in aantallen cursisten op landelijk niveau. Verder helpen we gemeenten en professionals via het Expertisepunt Basisvaardigheden en een kennisnetwerk. In totaal was er in 2021 € 8,8 miljoen aan subsidie beschikbaar voor laaggeletterde werknemers, € 1,3 miljoen voor ouders/gezinnen en € 625.000 voor experimenten. U ontvangt een uitgebreid overzicht van de maatregelen en activiteiten in de volgende voortgangsbrief over de vervolgaanpak laaggeletterdheid 2020–2024 van het Ministerie van OCW.

#### Samenwerken en experimenteren

In 2019 startten wij drie proeftuinen waarin wetenschappers, gemeenten en andere partners samen met burgers bekijken wat wel en niet werkt om het bewustzijn van mensen te vergroten. In de bijlagen vindt u de twee

<sup>14</sup> Toegezegd tijdens Begroting Binnenlandse Zaken Handelingen II 2021/22, nr. 15, item 11.

<sup>15</sup> Raadpleegbaar via [www.tweedekamer.nl](http://www.tweedekamer.nl).

<sup>16</sup> Kamerstuk 33 846, nr. 67.

<sup>17</sup> Kamerstuk 28 769, nr. 99.

eindrapporten van de proeftuinen van Amsterdam en Tilburg<sup>18</sup>. Het rapport van de proeftuin Groningen wordt later dit jaar opgeleverd.

### *1. Resultaten proeftuin Amsterdam*

De Universiteit van Amsterdam (UvA) heeft met lokale partijen onderzocht hoe mensen digitale ongelijkheid ervaren en hoe zij beter geholpen kunnen worden. Digitale ongelijkheid stapelt op andere vormen van sociale ongelijkheid en raakt alle leeftijdsgroepen. Het beïnvloedt kansen in het leven en gevoelens van er wel of niet bij (mogen) horen. Het eindrapport geeft een aantal belangrijke aanbevelingen om digitale ongelijkheid aan te pakken vanuit verschillende hoeken van de samenleving. Zo is het belangrijk om te investeren in apparaten, gratis internettoegang, maar er moet ook gekeken worden naar goede offline diensten, zoals een fysiek loket, als alternatief.

### *2. Resultaten proeftuin Tilburg*

Deze proeftuin onderzocht de impact van digitalisering op het cognitief functioneren en mentaal welzijn van mensen. Er zijn 1.106 personen bevestigd in verschillende leeftijdscategorieën tussen de 12 t/m 64 jaar. Digitale apparaten kunnen ons functioneren zowel op een positieve als negatieve manier beïnvloeden. Om de negatieve invloeden te beperken zijn nieuwe vaardigheden nodig. Veel jongeren beschikken bijvoorbeeld over onvoldoende vaardigheden om grote hoeveelheden informatie te kunnen verwerken en kritisch te beoordelen. Bij 2 op de 5 jongeren en 1 op de 4 jonge werknemers is sprake van problematisch smartphonegebruik. Het smartphonegebruik stoort dan andere activiteiten, zoals (huis)werk of sociale activiteiten. Een continue versnippering van de aandacht kan leiden tot overprikkeling, stress en mentale klachten. Onze vaardigheden zijn nog niet voldoende aangepast op de digitale samenleving, en dat maakt sommigen kwetsbaarder dan anderen voor de negatieve gevolgen.

### *3. Resultaten proeftuin Groningen*

Door COVID-19 is de proeftuin vertraagd. Hij wordt in december 2021 afgerond. De proeftuin bekijkt hoe in gezinnen met digitalisering wordt omgegaan en of dit verschilt op basis van hun sociale achtergrond. Eén van de onderzoeksmethodes zijn driehoeksinterviews met ouders, kinderen en pedagogisch medewerkers op de kinderopvang.

### DigiKwis

Niet iedereen is gebaat bij les in de klas, huiswerk of een docent. Soms vinden mensen het moeilijk om zelf thuis aan de slag te gaan met wat ze hebben geleerd. We experimenteren daarom met andere vormen van leren en oefenen. Via het Startup in Residence programma werken we samen met de startup Raccoon/ De Brouwerij. Zij ontwikkelden de app DigiKwis. Deze app voor de smartphone biedt korte lessen voor dagelijkse digitale zelfredzaamheid. Mensen kunnen daarmee zelf thuis, onbeperkt en wanneer het hen uitkomt, oefenen met apps en online diensten. Bijvoorbeeld videobellen, apps installeren, buslijnen zoeken en online boodschappen doen.

---

<sup>18</sup> Raadpleegbaar via [www.tweedekamer.nl](http://www.tweedekamer.nl).



## **Uitleggen wat de gevolgen van digitalisering zijn**

Voor iedereen is digitaal bewustzijn noodzakelijk om veilig gebruik te maken van internet en de kansen die de digitale wereld te bieden heeft. We zetten diverse instrumenten in om mensen het zelfvertrouwen te geven om veilig digitaal zaken te regelen en online te gaan. Zo werken we met de Ministeries van JenV en EZK samen in het kader van Veilig Online. Ook werken we samen met de Alliantie Digitaal Samenleven, waarvan de activiteiten later in deze brief aan bod komen.

### Digibelle

Digitaal zaken regelen en online actief zijn is leuk en handig, maar soms ook ingewikkeld en onbekend. We hebben daarom een speciale editie van de Libelle/Margriet ontwikkeld; de Digibelle. Daarmee willen we het digitaal bewustzijn vergroten en het gebruik van digitale middelen bevorderen. Deze speciale editie is in november uitgebracht en staat vol tips, trucs, hulplijnen en praktijkverhalen over digitaal wijzer worden. De Libelle heeft een bereik van 152.500 abonnees en een online netwerk van 2.239.000 leden. De Margriet heeft 85.000 abonnees en telt online 1.300.000 leden. De Digibelle verspreiden we verder via de partners van de Alliantie Digitaal Samenleven en de bibliotheken. De leden van de Eerste en Tweede Kamer ontvangen ieder een fysiek exemplaar.

### Digitale vaardigheden; een onderzoeks- en beleidsagenda

Om goed te weten waar we met digitaal bewustzijn op in moeten zetten is er meer onderzoek nodig. De Universiteit Twente heeft het onderzoeksrapport «Digitale vaardigheden; een onderzoeks- en beleidsagenda» opgeleverd. In dit rapport worden digitale vaardigheden bekeken vanuit de mate waarin iemand in staat is om voordelen met internet(technologie) te behalen en de risico's te beperken. Het rapport toont met cijfers aan dat de beheersing van soorten vaardigheden ongelijk is verdeeld bij individuele personen. Zo beheersen mensen functionele operationele vaardigheden (knoppenkennis) vaak beter dan kritische sociaal-creatieve vaardigheden. Juist de kritische sociaal-creatieve vaardigheden zijn echter nodig om kansen en risico's te herkennen. Het rapport laat ook zien dat er in Nederland sprake is van sociaal-digitale ongelijkheid. In dit onderzoek beschikken vrouwen die in Nederland zijn geboren bij alle opleidingsniveaus over een lager vaardigheidsniveau dan mannen op hetzelfde opleidingsniveau, ongeacht de soort vaardigheid. Ook het verschil in beheersing van vaardigheden tussen hoger en lager opgeleiden is aanzienlijk. Mensen leren makkelijker vaardigheden aan als ze zelf in hun dagelijkse leven het nut ervan zien. Voor doelgericht beleid is daarom een beter begrip nodig over wie in welke context bepaalde vaardigheden nodig heeft. Tot slot is meer aandacht nodig voor digitale vaardigheden bij kunstmatige intelligentie en Internet of Things. De complexiteit van deze technologie brengt naar verwachting meer uitdagingen mee. Het volledige rapport is toegevoegd als bijlage<sup>19</sup>.

## **Publiek privaat samenwerken: activiteiten Alliantie Digitaal Samenleven**

De Alliantie Digitaal Samenleven is een samenwerking van meer dan 30 partijen die zich inzetten voor een digitale samenleving met kansen voor iedereen. Partners zijn bijvoorbeeld Vodafone Ziggo, Beeld&Geluid, Number5, ING Bank, Zorgverzekeraars Nederland, Xerox, Microsoft, onderwijsinstellingen en Stichting Lezen en Schrijven. De Alliantie richt

<sup>19</sup> Raadpleegbaar via [www.tweedekamer.nl](http://www.tweedekamer.nl).

zich op vier verschillende doelgroepen met bijbehorende actieplannen en partners: ouderen online, (jong)werkenden met technostress, 18-jarigen en «digitaal gedoe», en opvoeders & kinderen. Samen met de doelgroepen en maatschappelijke partners worden specifieke problemen en behoeften van deze groepen in kaart gebracht en oplossingen ontwikkeld.

#### *#ouderen online*

Een veel gehoorde aanname is dat ouderen niet digitaal vaardig zijn en dit ook niet willen zijn. Een grote groep ouderen is echter wel digitaal vaardig en ziet ook de kansen en voordelen. De Alliantie ontdekte dat de groep *offliners* daarom niet alleen ouderen betreft. *Offliners* zijn mensen (jong en oud) die nog niet of in beperkte mate meedoen in de digitale samenleving door een gebrek aan vaardigheden, toegang of bewustzijn. Vanaf november start de Alliantie met de onderzoekers van de proeftuin Amsterdam een traject rondom belemmeringen en behoeften van *offliners* en wat er nodig is om hen digitaal mee te laten doen.

#### *#(jong)werkenden met technostress*

Deze actielijn gaat over de invloed van technostress (stress veroorzaakt door het werken met digitale media) en *telepressure* (het gevoel altijd «aan» te staan, de druk om continu bereikbaar te zijn en snel te reageren op berichten). De acties waren vooral gericht op jongwerkenden (tot 35 jaar), maar door COVID-19 is deze groep breder geworden. Door het thuiswerken brengen mensen nog meer tijd achter hun scherm door. Uit onderzoeken van de NHL Stenden Hogeschool en Tilburg University en 3 dialoogsessies met jongwerkenden, werkgevers en wetenschappers, blijkt dat jongwerkenden worstelen met het vinden van de juiste balans tussen werk en privé. Maar bovenal blijkt dat ze het moeilijk vinden om dat bespreekbaar te maken. Om dat gesprek te stimuleren ontwikkelt en test de Alliantie diverse interventies in een pilot.

#### *#18-jarigen (en digitaal gedoe)*

Te veel 18-jarigen zijn onvoldoende voorbereid op het volwassen worden en de bijbehorende rechten, plichten en administratieve zelfstandigheid. Binnen deze actielijn is een stevig netwerk opgebouwd van partijen zoals zorgverzekeraars, de Belastingdienst en het Nibud. Uiteraard is de doelgroep zelf ook betrokken, net als sociaal- en jongerenwerkers die veel contact hebben met jongeren. Er zijn 10 netwerkdialogen gevoerd. Dit heeft inzicht gegeven in de behoeften en belemmeringen van jongeren rondom het «digitale gedoe» van volwassen worden. In december verspreidt de Alliantie de publicatie «Help-Hoera» hierover.

#### *#opvoeders & kinderen*

Samen met Netwerk Mediawijsheid en VodafoneZiggo ontwikkelde de Alliantie «Mediamatties»; een test die je samen met je kind kunt doen om meer begrip te krijgen voor elkaars online leefwereld. Verder wil de Alliantie dat opvoeders en kinderen makkelijk nuttige informatie kunnen vinden over de uitdagingen in hun digitale leefwereld. Daarom heeft de Alliantie het Netwerk Mediawijsheid, Youngworks en FutureNL bij elkaar gebracht. Zij werken samen aan HoeZoMediawijs; hét platform waar kennispartners betrouwbare informatie verzorgen, die goed aansluit bij de behoefte van kinderen en hun opvoeders.

## *Lokale netwerken en de inzet van jongeren*

De Alliantie richt zich het komende jaar nog meer op de samenwerking met het lokale aanbod binnen gemeenten. Ik ben het met de Tweede Kamer eens dat hier mooie kansen liggen om ook de hulp van jongeren in te zetten.<sup>20</sup> In 2022 onderzoekt de Alliantie een concept waarbij inwoners door lokale jongeren geholpen worden bij digitale activiteiten. Vergelijkbaar met de digitale werkplaatsen waarbij studenten het midden- en kleinbedrijf ondersteunen bij digitalisering. Ook heeft de Alliantie het afgelopen jaar samen met jongeren gekeken naar hun rol als «digi-maatje» in hun eigen gemeente. De lokale lessen en succesvolle voorbeelden wil de Alliantie vertalen in een handreiking voor andere gemeenten.

## *Digitale toegang*

Het belang van digitale inclusie werd ook in 2021 weer benadrukt door COVID-19. Meer dan ooit zijn we aangewezen op digitale technologie. De Alliantie zet daarom verder in op de toegang tot digitale voorzieningen. Zo ontstonden eerder in 2020 acties zoals de DigiHulplijn en #allemaaldigitaal.

Met #allemaaldigitaal verzamelen de Alliantie en NL Digital gebruikte laptops en tablets bij bedrijven, maatschappelijke organisaties en de overheid. Vervolgens worden de apparaten klaar gemaakt voor hergebruik en uitgedeeld aan mensen, die bijvoorbeeld de middelen niet hebben voor een apparaat. Ook hierbij betreft de Alliantie jongeren. Zo wil de Alliantie samen met de gemeente Hilversum de digitale apparaten geschikt laten maken door ROC's. Op deze manier worden lokale onderwijsinstellingen en jongeren ingezet voor hulp aan minder digitaal vaardige mensen, waarmee uitvoering wordt gegeven aan de motie van het lid Den Haan in het begrotingsdebat met de Tweede Kamer van 28 oktober 2021.<sup>21</sup> Er zijn inmiddels 10.000 apparaten uitgereikt aan mensen zodat zij in contact kunnen blijven met familie en vrienden of online onderwijs kunnen volgen.

Om mensen te helpen met digitale apparaten is in 2020 de DigiHulplijn (0800-1508) opgezet. Dit is een gezamenlijk initiatief van het Nationaal Ouderenfonds, SeniorWeb en de Koninklijke Bibliotheek, private partijen (VodafoneZiggo en ContactCare) en de Alliantie. De kracht achter deze telefonische hulplijn zijn de getrainde, ervaren vrijwilligers. Ook worden mensen doorgeleid naar andere vormen van hulp, zoals de fysieke Informatiepunten Digitale Overheid. Momenteel zien we dat vooral ouderen gebruik maken van de DigiHulplijn.

---

<sup>20</sup> Kamerstuk 35 925 VII, nr. 41, motie van het lid Den Haan Betrekken van jongeren bij de begeleiding van mensen die moeite hebben met digitalisering.

<sup>21</sup> Kamerstuk 35 925 VII, nr. 41, motie van het lid Den Haan Betrekken van jongeren bij de begeleiding van mensen die moeite hebben met digitalisering.