

## 2023Z13831

Vragen van het lid **Kathmann** (PvdA) aan de Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties over *het artikel «Miljoenen snappen digitale overheid onvoldoende, meeste hoofdpijn over DigiD»* (ingezonden 19 juli 2023).

### Vraag 1

Bent u bekend met het artikel «Miljoenen snappen digitale overheid onvoldoende, meeste hoofdpijn over DigiD»?<sup>1</sup>

### Vraag 2

Hoe kijkt u aan tegen het feit dat 4,5 miljoen Nederlanders onvoldoende in staat zijn om digitale overheidsinformatie te vinden en gebruik te maken van online dienstverlening van de overheid? Welke oorzaken ziet u?

### Vraag 3

Welke mogelijkheden ziet u om de groepen die vaak moeite hebben met digitale overheidscommunicatie te helpen, te weten laaggeletterden, mensen met een licht verstandelijke handicap, mensen met een taalachterstand en ouderen?

### Vraag 4

Welke mogelijkheden ziet u om de aanpakken van laaggeletterdheid en beperkte digitale vaardigheden te bundelen, aangezien deze zaken vaak hand in hand gaan?

### Vraag 5

Hoe kijkt u aan tegen het feit dat het geregeld voorkomt dat mensen met beperkte digitale vaardigheden voorzieningen mislopen zoals toeslagen, de bijstand en de aanvullende studiebeurs? In hoeverre heeft u zicht op het effect van beperkte digitale vaardigheden onder 4,5 miljoen mensen op niet-gebruik van regelingen? Bent u bereid hier onderzoek naar te verrichten?

<sup>1</sup> NOS Nieuws d.d. 10 juli 2023 <https://nos.nl/artikel/2482218-miljoenen-snappen-digitale-overheid-onvoldoende-meeste-hoofdpijn-over-digid>.

Vraag 6

Is het aantal Informatiepunten Digitale Overheid voldoende volgens u? Zo nee, bent u voornemens dit aantal uit te breiden? Waarom wel of niet? Zijn er andere niet-digitale alternatieven voor burgers die er niet uit komen?

Vraag 7

Waarom denkt u dat met name DigiD voor mensen lastig blijkt? Op welke manieren zou de app toegankelijker gemaakt kunnen worden? Zou het een optie zijn om wijzigingen in het gebruik van de app in toekomst te beperken, zodat mensen niet telkens opnieuw hoeven te wennen?

Vraag 8

Op welke termijn zal de eerstvolgende update van DigiD plaatsvinden, waar volgens Logius een aantal verbeteringen worden doorgevoerd, zoals het kunnen overslaan van stappen die mensen als lastig ervaren?