

Vergaderjaar 2018–2019

26 643

Informatie- en communicatietechnologie (ICT)

Nr. 583

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN BINNENLANDSE ZAKEN EN KONINKRIJKSRELATIES

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 12 december 2018

We communiceren in Nederland steeds meer digitaal. Dat heeft een grote invloed op het leven van iedereen. Technologie kan ons land klaarmaken voor de toekomst. Het biedt kansen. Maar voor veel mensen gaan de ontwikkelingen erg snel. Daar moeten we rekening mee houden. We gaan ervoor zorgen dat iedereen mee kan doen in de digitale samenleving. Ook de mensen die extra hulp nodig hebben.



Rond de 2,5 miljoen Nederlanders vinden het **moeilaik om te werken met digitale apparaten**, zoals een computer, smartphone of tablet¹. 1,2 miljoen Nederlanders hebben nog nooit internet gebruikt². Ook op het werk zorgt digitalisering vaak voor problemen. Soms zorgt het ervoor dat mensen hun werk niet goed kunnen doen.

Afgelopen zomer heb ik uw Kamer al laten weten dat we met deze problemen aan de slag gaan. We hebben twee plannen gemaakt: de «Nederlandse Digitaliseringsstrategie» en de «Agenda Digitale Overheid: NL DIGIbeter». Een belangrijk doel van deze plannen is: **iedereen kan**

¹ Algemene Rekenkamer 2016, Aanpak van Laaggeletterdheid.

² CBS 2016 – ICT-vaardigheden van Nederlanders.

meedoen in de (digitale) samenleving³. Dit noemen we «digitale inclusie».

We willen voorkomen dat mensen worden buitengesloten. Daarvoor is het nodig dat digitale diensten **veilig** zijn en dat mensen dat weten. Zodat ze digitale diensten ook **vertrouwen**. De overheid moet digitale diensten **beter laten aansluiten op de gebruiker**. Daarom gaan we inspelen op wat mensen willen en wat ze nodig hebben.



Het verbeteren van digitale inclusie is een grote uitdaging. Het gaat tijd kosten en er moeten veel verschillende partijen gaan samenwerken. De verschillende plannen moeten elkaar versterken. Daarom hebben we **vier hoofddoelen** bepaald:

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.

In deze brief leg ik per hoofddoel uit wat we willen verbeteren. In de bijlagen⁴ van de brief staan vervolgens de acties die we gaan uitvoeren.

1. Digitale diensten voor iedereen makkelijker maken

Het is belangrijk dat zoveel mogelijk mensen zelf kunnen communiceren met de overheid. Daarvoor is het nodig dat **iedereen toegang** heeft tot de overheid. En iedereen moet informatie van de overheid kunnen begrijpen.

De overheid moet duidelijk en zo simpel mogelijk communiceren. Hierbij willen we leren van mensen die moeite hebben met lezen en schrijven. Zij kunnen ons helpen om **begrijpelijke taal** te gebruiken. Met deze Kamerbrief geven we het voorbeeld. Taalambassadeurs hebben ons geholpen om onze plannen begrijpelijk op te schrijven.

³ De Tweede Kamer heeft met motie Moorlag (Kamerstuk 26 643, nr. 562) gevraagd om een plan om ondersteuning te bieden aan mensen met weinig digitale vaardigheden.

⁴ Raadpleegbaar via www.tweedekamer.nl.



Als we nieuwe wetten maken, gaan we ervoor zorgen dat het **bruikbare wetten** zijn. We testen of mensen echt iets hebben aan onze plannen. En we maken digitale diensten die zo makkelijk mogelijk te gebruiken zijn.

We zorgen voor **goedwerkende websites en apps**. Alle overheidsorganisaties moeten bestaande digitale diensten verplicht verbeteren. Als we een nieuwe website of app bouwen, zorgen we meteen dat die geschikt is voor iedereen.

Zelfs als we digitale diensten makkelijker maken, hebben sommige mensen **extra hulp** nodig. Die gaan we geven. Ook gaan we het familie en vrienden makkelijker maken om mensen te helpen.

2. Mensen helpen om met digitalisering om te gaan

Omgaan met digitalisering is net zo belangrijk als lezen, schrijven en rekenen. Daarom doet de overheid nu al veel om mensen erbij te helpen. Maar het is **niet genoeg**. Daarom gaan we nog meer hulp geven.

Als Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) zijn wij verantwoordelijk voor de digitale overheid. We gaan meer **samenwerken met andere overheidsorganisaties**. Bijvoorbeeld met ministeries die werken aan sociale zaken en aan onderwijs. En ook met gemeenten, want zij hebben direct contact met de mensen die extra hulp nodig hebben.

Veel organisaties helpen mensen met lezen, schrijven en omgaan met digitalisering. Bijvoorbeeld de bibliotheek en Stichting Lezen en Schrijven. Die organisaties lukt het nog niet om iedereen te bereiken. Daarom gaan we verder **onderzoeken** waarom iemand wel of niet meedoet met digitalisering.

Er zijn al veel mensen die anderen willen helpen met taal en digitalisering. We gaan dit **netwerk van ondersteuning vergroten en versterken**. Zo kunnen we nog meer gebruikmaken van de kennis en ervaring die er al is.



Om meer mensen te kunnen bereiken, moeten we soms ook **nieuwe dingen uitproberen**. Bijvoorbeeld een nieuw soort project, of een nieuwe manier van samenwerken. Zo leren we welke aanpak goed werkt.

3. Uitleggen wat de gevolgen van digitalisering zijn

In onze samenleving kunnen we niet zonder technologie. Het is belangrijk **dat iedereen dat begrijpt**. En dat iedereen weet wat de gevolgen zijn. De overheid moet daar haar best voor doen, en mensen moeten dat zelf ook.

Wil je snappen wat de invloed van technologie is, dan moet je er eerst mee werken. Als mensen zelf kennis en ervaring opdoen, krijgen ze meer **vertrouwen in digitalisering**. Met deze kennis en eigen ervaringen kunnen ze meedoen met discussies over digitalisering. Mensen kunnen dan ook beter voor hun rechten opkomen.

Digitalisering geeft kansen, maar ook risico's. Mensen moeten daarom **blijven leren** over digitalisering. Niet alleen op scholen, maar ook op andere plekken. De uitdagingen van digitalisering kunnen erg verschillend zijn.



Smartphones zijn handig, maar er zijn ook risico's. Sommige mensen kunnen er moeilijk mee omgaan. Andere mensen zijn er heel handig mee, maar denken niet zo goed na over wat ze delen op het internet.

We gaan meer informatie geven over digitalisering en uitleggen wat de gevolgen zijn. Daardoor kunnen mensen **zelf meedenken** over de rol van digitalisering in hun leven. We gaan **hulp die er al is verbeteren en uitbreiden**.

Om dit goed te kunnen doen, moeten we weten welke problemen mensen hebben met digitalisering. Bijvoorbeeld door te vragen wat zij vinden van de websites van de overheid. En of zij vertrouwen hebben in het internet. Maar ook of ze zich daar veilig voelen. Daar gaan we nog **meer onderzoek** naar doen.

4. Samenwerken met bedrijven en andere organisaties

Bedrijven, wetenschappers en andere organisaties weten ook veel over digitalisering. Daar wil de overheid gebruik van maken. Samen kunnen we **creatieve manieren** bedenken om mensen te helpen bij digitalisering.

Ook andere landen helpen mensen om met digitalisering om te gaan. We kunnen in Nederland **leren van het buitenland**. Zo komen we op andere ideeën om meer mensen te bereiken. En om ze beter te helpen bij het omgaan met digitalisering.

Sinds de zomer denken verschillende organisaties in een netwerk samen na over digitalisering. Dit netwerk heet de «Alliantie digivaardig

Nederland». We gaan dit netwerk vergroten en slimmer gebruiken. Zo willen we in Nederland nog meer **kennis en ervaring met elkaar delen**.



Aandacht voor digitalisering kan altijd beter. En dat moet ook. Samen werken we aan een Nederland waarin iedereen (digitaal) mee kan doen. In 2019 informeer ik u verder over onze aanpak.

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