



Aan
Van

Staatssecretaris Koninkrijksrelaties en Digitalisering
DGDOO

nota

Beantwoording Kamervragen n.a.v. artikel Miljoenen
snappen digitale overheid onvoldoende, meeste hoofdpijn
over DigiD'

TER ONDERTEKENING

Nota actief openbaar
Ja

Onze referentie
2023-0000470381

Datum
2 augustus 2023

Opgesteld door

Samengewerkt met
DO, DS, Logius

Bijlage(n)
1

Aanleiding

Lid Kathmann (PvdA) heeft schriftelijke vragen gesteld n.a.v. het artikel '[Miljoenen snappen digitale overheid onvoldoende, meeste hoofdpijn over DigiD](#)'. Deze vragen werden ingezonden op 19 juli 2023 met kenmerk 2023Z13831. In de bijlage van deze nota vindt u de geformuleerde antwoorden.

Geadviseerd besluit

Ik adviseer u kennis te nemen van de opgestelde antwoorden en hiermee akkoord te gaan.

Kern: vraag en samenvatting antwoord

- De vragen worden gesteld naar aanleiding van het artikel '[Miljoenen snappen digitale overheid onvoldoende, meeste hoofdpijn over DigiD](#)'. U wordt gevraagd of u bekend bent met dit artikel, daarop geeft u aan dat u de inhoud kent.
- U wordt gevraagd te reflecteren op 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. U verwijst in het antwoord naar de brief *Voortgang en tussenevaluatie vervolgaanpak laaggeletterdheid 2020 – 2024* van 14 juli jl. waarin de minister van OCW, mede namens u, de bevindingen van de tussentijdse evaluatie van de Vervolgaanpak Laaggeletterdheid geeft. Ook verwijst u naar uw reactie op het onderzoek van de Algemene Rekenkamer naar het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) en geeft aan dat u werkt aan het helder krijgen van de ondersteuningsbehoefte van mensen die (al dan niet tijdelijk) niet in staat zijn om zelfstandig zaken te doen met de overheid.
- In antwoord op de vraag welke mogelijkheden u ziet u om de groepen die vaak moeite hebben met digitale overheidscommunicatie te helpen, geeft u aan dat er altijd een alternatief moet zijn om in contact te treden met publieke dienstverleners, dat mensen bij het IDO terecht kunnen voor vragen én cursussen om digitaal vaardiger te worden, dat u werkt aan de brede beschikbaarheid van voorzieningen om een ander langs digitale weg te kunnen vertegenwoordigen en dat u overheidsorganisaties stimuleert hun teksten samen met de doelgroep te verbeteren, zodat deze begrijpelijk zijn voor iedereen.
- U wordt gevraagd welke mogelijkheden u ziet om de aanpakken van laaggeletterdheid en beperkte digitale vaardigheden te bundelen. U geeft

aan dat er al sprake is van een gecombineerde aanpak. U licht dit toe en verwijst naar cijfers van het CBS die laten zien dat in 2022 12,5% van de aangeboden cursussen gefinancierd vanuit Tel mee met Taal-middelen een combinatiecursus taal en digitale vaardigheden betrof.

Onze referentie
2023-0000470381
Datum
2 augustus 2023

- Vraag 5 vraagt u te reflecteren op het feit dat het geregeld voorkomt dat mensen met beperkte digitale vaardigheden voorzieningen mislopen. En vraagt in hoeverre u zicht heeft op het effect van beperkte digitale vaardigheden onder 4,5 miljoen mensen op niet-gebruik van regelingen en of u bereid bent hier onderzoek naar te verrichten. U antwoordt dat we burgers die mogelijk in armoede verkeren of dreigen te komen, in een eerder stadium en proactief willen benaderen onder andere door het verstevigen van het lokale netwerk in gemeenten en via specifieke levensgebeurtenissen. U verwijst naar inzichten uit onderzoeken die u hierbij gebruikt, onderzoek dat is gedaan door SZW en het onderzoek dat uw departement in vervolg hierop gaat doen naar niet-gebruik onder beperkt en/of niet-digitaal vaardige groepen.
- In antwoord op de vraag of u van mening bent dat het aantal Informatiepunten Digitale Overheid voldoende is, geeft u aan dat het netwerk van IDO's landelijk dekkend is en dat u maatregelen heeft genomen om het bereik van de IDO's te vergroten. U verwijst naar de overheidsbrede loketten en geeft aan dat u samen met onder andere gemeenten en uitvoeringsorganisaties verkent wat er verder nodig is om de dienstverlening goed vorm te geven. Ook wijst u op de nieuwe zorgplicht die vanaf 1 januari 2024 voor alle bestuursorganen geldt en die hen verplicht om in het contact met burgers voor passende ondersteuning te zorgen.
- In antwoord op de vraag hoe de DigiD-app toegankelijker kan worden gemaakt, benadrukt u dat het op betrouwbare wijze vaststellen van de juiste identiteit van DigiD-gebruikers essentieel is. En dat dit gevolgen kan hebben voor de toegankelijkheid van de app. Tegelijkertijd werkt Logius voortdurend aan de toegankelijkheid onder andere door middel van burgeronderzoek en aan de hand van signalen van de publieke dienstverleners.
- Tot slot wordt u gevraagd op welke termijn de eerstvolgende update van DigiD zal plaatsvinden. U geeft aan dat kort na de zomer de volgende update zal verschijnen en dat die zal voldoen aan 50 toegankelijkheidscriteria uit de 'Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1'. Een mijlpaal want dan verkrijgt de DigiD app een toegankelijkheidsverklaring met het stempel A: 'voldoet volledig'.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Motivering

In de openbaar gemaakte versie van deze nota zijn alle persoonsgegevens van ambtenaren geanonimiseerd.

Bijlagen

Volgnummer	Naam	Informatie
1	1 Nota Bijlage Beantwoording	

	Kamervragen n.a.v. artikel Miljoenen snappen digitale overheid onvoldoende, meeste hoofdpijn over DigiD'	
--	---	--

Onze referentie
2023-0000470381

Datum
2 augustus 2023