

Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

> Retouradres Postbus 20011 2500 EA Den Haag

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA DEN HAAG

**Ministerie van
Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties**
DG Overheidsorganisatie
Directie Digitale Overheid

Turfmarkt 147
Den Haag
Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Kenmerk
2020-0000676015

Uw kenmerk

Datum 7 december 2020
Betreft Voortgang Digitale Inclusie 2020

Omgaan met digitalisering is een belangrijk onderdeel van onze samenleving. Zeker sinds de COVID-19 uitbraak is digitalisering vaker een hulpmiddel bij dagelijkse activiteiten als school, werk en sociaal contact. Als kabinet staan we ervoor dat iedereen kan meedoen in onze (digitale) samenleving.

Het regelen van belangrijke zaken gaat vaker digitaal. Voor de digitale overheid betekent dit dat de dienstverlening gebruikersvriendelijk, toegankelijk en begrijpelijk moet zijn. Recent onderzoek laat een stijgende lijn zien in de tevredenheid van burgers en ondernemers over de overheidsdienstverlening.

Met de Alliantie Digitaal Samenleven hebben we met bedrijven, onderzoekers en andere maatschappelijke organisaties de krachten gebundeld om mensen te helpen met digitalisering. Zo hebben we met de actie #allemaaldigitaal mensen voorzien van laptops en tablets die door de COVID-19 maatregelen in een sociaal isolement dreigden te komen.

Deze voortgangsbrief doet verslag van wat in 2020 gedaan is om digitale inclusie te bevorderen 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.

Digitalisering maakt steeds nadrukkelijker deel uit van ons dagelijkse leven. We hebben deze kabinetsperiode hulpmiddelen als het Informatiepunt Digitale Overheid en de DigiHulplijn opgezet. Deze hulpmiddelen bieden een basis voor mensen om op terug te vallen als ze moeite hebben met digitalisering. Onze inzet op digitale inclusie heeft blijvende aandacht nodig.

De staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,

drs. R.W. Knops

**Ministerie van
Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties**
DG Overheidsorganisatie
Directie Digitale Overheid

Datum
7 december 2020

Kenmerk
2020-0000676015

1. Digitale diensten voor iedereen makkelijker maken

We werken aan een overheid waar de informatie en dienstverlening voor iedereen toegankelijk en begrijpelijk zijn. Het belang van de burger en de gebruikersvriendelijkheid moeten bij overheidsdiensten voorop staan.

Gebruiker Centraal

Een goede dienstverlening is aangepast aan de wensen van gebruikers. Helaas komen mensen nog te vaak in de knel. Gebruiker Centraal is een groep medewerkers bij overheidsorganisaties die hulpmiddelen ontwikkelt en activiteiten organiseert om de (online) dienstverlening van de hele overheid beter te maken en om medewerkers van de overheid te trainen. Voorbeelden hiervan zijn de Toolkit Inclusie, de Kennisbank Beeldtaal, het spel Optimaal Digitaal en het NL Design System. Ook organiseert Gebruiker Centraal bijeenkomsten waarin kennis wordt uitgewisseld over het verbeteren van de dienstverlening en ondersteunt het de activiteiten van de Direct Duidelijk Brigade.

Met de uitbraak van COVID-19 zijn de bijeenkomsten van Gebruiker Centraal online voortgezet. Het bereik bleek daardoor aanzienlijk te zijn vergroot. Zo trokken drie masterclasses webstatistieken¹ rond de 200 deelnemers per keer en vijf masterclasses design thinking² tussen de 110 en 170 deelnemers per keer. Dit zijn veel meer deelnemers dan op basis van ervaring met eerdere fysieke bijeenkomsten was verwacht.

In november 2020 werd de Design sprint week gehouden. Verspreid over het hele land hebben 30 teams met in totaal bijna 200 deelnemers concrete oplossingen uitgewerkt voor uiteenlopende vraagstukken, zoals toegang tot werk, hybride werken, afval op straat, samenwerking tussen ondernemers in de regio, stress- en burn-outpreventie, communicatie en inclusie en leefbaarheid in de buurt. De week werd afgesloten met een conferentie over design thinking. Meer dan 600 mensen namen deel aan de online conferentie.

Digitale toegankelijkheid

Sinds 23 september 2020 zijn overheidsorganisaties wettelijk verplicht³ om voor hun websites een actuele toegankelijkheidsverklaring te publiceren. Indien nog niet aan alle toegankelijkheidseisen is voldaan, hoort bij de verklaring een plan met verbetermaatregelen. Vanaf juni 2021 moeten overheidsorganisaties ook

¹ Veel overheidsdienstverlening en communicatie vindt plaats op websites. Op deze websites worden gegevens verzameld, zoals hoeveel mensen de website bezoeken en hoe lang zij op de website zitten. Deze gegevens bij elkaar noemen we webstatistiek. Een masterclass webstatistiek is een cursus waarin uitgelegd wordt hoe de verzamelde gegevens gebruikt kunnen worden om de website gebruikersvriendelijker te maken.

² Design thinking is een denk- en werkwijze die de gebruiker als vertrekpunt neemt bij de ontwikkeling van producten en diensten. Aangezien iedereen met de overheid te maken heeft, moet de overheid haar gebruikers goed kennen. De masterclass design thinking is een cursus voor ambtenaren om meer te leren over hoe ze producten gebruiksvriendelijker kunnen maken.

³ Het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid is de Nederlandse omzetting van de Europese webtoegankelijkheidsrichtlijn uit 2016. Dit tijdelijk besluit zal opgaan in de Wet Digitale Overheid als deze van kracht wordt.

voor hun mobiele applicaties (apps) een toegankelijkheidsverklaring publiceren. Hiermee verschilt de nieuwe wettelijke verplichting wezenlijk van de eerdere verplichting. De focus wordt nu nadrukkelijk gelegd op het verbeteren van de toegankelijkheid en de blijvende aandacht die daarvoor nodig is.

In Nederland is zeker nog veel werk te verrichten ten aanzien van de toegankelijkheid van websites en apps. In 2019 liet de nulmeting van Stichting Accessibility zien dat 1 op de 3 overheidswebsites redelijk tot goed op orde is. Sinds de inwerkingtreding van de wettelijke verplichting zijn overheidsorganisaties verplicht de toegankelijkheid van hun websites te verbeteren en een toegankelijkheidsverklaring te publiceren. Daardoor is veel transparanter geworden waar we als overheid nog werk te verrichten hebben om de toegankelijkheid van overheidswebsites op orde te krijgen. De toegenomen transparantie stelt bestuurders bij overheden in staat om doelgerichter te sturen op het verbeteren van de toegankelijkheid van de eigen websites.

De toegankelijkheidsverklaringen worden opgenomen in een register⁴. In het register staan nu meer dan 2100 websites. Voor ruim de helft van deze websites zijn concrete maatregelen genomen om de toegankelijkheid te verbeteren. Bij negentien procent van de websites zijn alle benodigde verbetermaatregelen in beeld. En bij vier procent van de websites is aantoonbaar dat aan alle toegankelijkheidseisen is voldaan⁵. Er is dus nog veel werk te verrichten.

In het register van toegankelijkheidsverklaringen zijn nog niet alle overheidswebsites in beeld. Daarom zijn aanjaagteams⁶ ingezet om overheden zonder toegankelijkheidsverklaring bij te staan om alsnog verklaringen op te stellen en te publiceren. We gaan ook door met de ondersteuning via het expertisecentrum DigiToegankelijk (www.digitoegankelijk.nl). Overheidsorganisaties kunnen hier dagelijks terecht voor vragen en ondersteuning over hoe ze hun websites en apps toegankelijker kunnen maken en hoe dat het beste kan worden georganiseerd. Specifiek voor het Rijk stimuleert CIO Rijk vanuit zijn rol de digitale toegankelijkheid van de Rijksoverheidswebsites.

Aanvullend op de huidige ondersteuning is de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) gestart met een aanjaagteam digitale toegankelijkheid⁷. Dit aanjaagteam gaat actief bestuurders en de CIO-functie bij gemeenten benaderen die nu nog achter blijven met het digitaal toegankelijk maken van hun websites. Doel is om gemeenten te activeren om beleid te maken gericht op het voldoen aan de toegankelijkheidseisen en ook om werk te maken van duidelijke

⁴ www.toegankelijkheidsverklaring.nl/register

⁵ EK, T02943 Toezegging Toegankelijkheid overheidswebsites (35.218)

Zie bijlage voor nadere specificatie van de cijfers digitale toegankelijkheid na 23 september 2020.

⁶ 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 DigiToegankelijk.nl en Gebruiker Centraal.

⁷ Het aanjaagteam digitale toegankelijkheid bestaat uit twee (oud)-bestuurders met medewerkers.

overheidscommunicatie. Om gemeenten hierbij te helpen zal het aanjaagteam de uitwisseling van kennis en de ontwikkeling van handreikingen en instrumenten bevorderen. Deze producten zullen ook gedeeld worden met provincies en waterschappen, zodat ook zij deze kennis en instrumenten kunnen benutten om de digitale toegankelijkheid te verbeteren. Daarnaast gaat het aanjaagteam bijeenkomsten organiseren voor ICT-leveranciers om bij hen bewustzijn over digitale toegankelijkheid te vergroten met als doel dat hun producten beter gaan aansluiten op de toegankelijkheidseisen.

De oproep van de Tweede Kamer tijdens de begrotingsbehandeling BZK om overheidscommunicatie en informatie die wordt gefinancierd met publiek geld toegankelijk te maken voor mensen met een motorische of zintuigelijke beperking⁸, neem ik zeer ter harte. Het sluit aan bij mijn aanpak op digitale toegankelijkheid. Ik vind ook dat het gebruik van begrijpelijke (beeld)taal een belangrijk onderdeel is van het digitaal toegankelijk maken van websites. De aanjaagteams zullen zich in samenwerking met de Direct Duidelijk Brigade daarom ook richten op het gebruik van begrijpelijke taal. Hierbij wordt waar nodig gestimuleerd om ook taal op maat te leveren voor mensen met een beperking. Naast de inspanningen van de aanjaagteams op begrijpelijkheid en digitale toegankelijkheid is er blijvende aandacht voor mensen die moeite hebben om informatie te vinden over overheidsdiensten. Voor hen is het Informatiepunt Digitale Overheid, waar ik later in deze brief nader op in ga.

Direct Duidelijk Brigade

De teksten van de overheid zijn voor veel mensen te moeilijk geschreven⁹. Om extra in te zetten op het begrijpelijk maken van overheidscommunicatie is vorig jaar de Direct Duidelijk Brigade gestart.

De Direct Duidelijk Brigade is een landelijk netwerk dat ambtenaren binnen alle overheidsorganisaties hulp biedt met begrijpelijke en toegankelijke communicatie. Voor de uitbraak van COVID-19 hebben 182 overheidsorganisaties meegedaan aan fysieke netwerkbijeenkomsten van de Brigade. Samen met Gebruiker Centraal organiseert de Brigade sinds afgelopen mei webinars over begrijpelijke en toegankelijke communicatie; de Direct Duidelijk Tour. Er zijn inmiddels 13 webinars uitgezonden. Daar gaan we tot aan de tweede helft van 2021 mee door. Elke aflevering kijken *live* 75 tot 350 mensen mee.

Er zijn inmiddels ruim 20.000 overheidsteksten verbeterd. Ook deelt de Brigade tips, jargonlijsten, voorbeelden en modelbrieven via de website [Directduidelijk.nl](https://directduidelijk.nl). Dit najaar is de Direct Duidelijk Doen-regeling toegevoegd aan het aanbod van de Brigade. Dit hulppakket bestaat onder andere uit digitale trainingen en een taalhulplijn. In 2021 worden hier ook hulpmiddelen aan toegevoegd om de overheidscommunicatie te toetsen met burgers. De regeling is bedoeld om

⁸ TK 35 570 nr 14, motie Özütok inzake overheidscommunicatie.

⁹ Uit het onderzoek "Oordeel Burgers en Ondernemers over Overheidsdienstverlening" geeft 34 procent van de ondervraagden aan het eens te zijn met: Ik vind teksten en informatie van de overheid vaak lastig te begrijpen.

Datum
7 december 2020

Kenmerk
2020-0000676015

ambtenaren kennis te laten maken met instrumenten die ze kunnen inzetten om meer begrijpelijke taal te gebruiken.

De Brigade meet het effect van hertaalde teksten. We onderzoeken op welke manier teksten begrijpelijker te maken zijn voor mensen. Ook kijken we met behulp van proefpersonen of mensen minder tijd kwijt zijn om een hertaalde tekst te lezen en of de boodschap goed overkomt. Wanneer de tekst begrijpelijk is, weten mensen na het lezen wat de overheid hen vraagt en is het voor hen ook duidelijk wat ze precies moeten doen. De opgebouwde expertise over begrijpelijke taal en communicatie stelt de Brigade ook beschikbaar in de aanpak op Levensgebeurtenissen bij Mens Centraal.

In de Eerste Kamer kwam bij het debat over de wet elektronische publicaties ook nadrukkelijk het belang van begrijpelijke communicatie naar voren. Begrijpelijke communicatie gaat over het gebruik van duidelijke woorden én beelden. Ik interpreteer die toezegging¹⁰ aan senator Verkerk zo dat overheidscommunicatie bij mensen getoetst moet worden om vast te stellen of de communicatie ook daadwerkelijk begrijpelijk is. Van de ruim 20.000 overheidsteksten die nu verbeterd zijn, is met steekproeven bij burgerpanels getoetst of deze teksten in woord en beeld ook duidelijker en begrijpelijker zijn. Om te weten of overheidscommunicatie begrijpelijk is voor burgers gaan we burgerpanels breder inzetten. Stichting Lezen&Schrijven organiseert in 2021 online voorlichtingsdagen over ontwerpen van toegankelijke en begrijpelijke communicatie met burgers. Stichting ABC ontwikkelt een toolkit voor ambtenaren gericht op het betrekken van laaggeletterden en andere doelgroepen in het begrijpelijk maken van teksten.

Onderzoek oordeel burgers en ondernemers over de overheidsdienstverlening
Om te weten hoe burgers en ondernemers de dienstverlening van de overheid ervaren en welke verbeterpunten zij zien, doen we jaarlijks onderzoek naar de ervaringen met meest voorkomende contacten met de overheid. Recent onderzoek¹¹ onder 4080 burgers en ondernemers laat een stijging zien in waardering van de overheidsdienstverlening. Van de ondervraagden is 71 procent tevreden over de ervaren kwaliteit van de huidige overheidsdienstverlening. In 2019 was dit nog 61 procent. Voor 15 procent van de ondervraagden geldt een negatief oordeel over de overheidsdienstverlening. Dit is een afname van bijna 10 procentpunten ten opzichte van 2019. We zien daarmee een stijgende lijn in de waardering van de overheidsdienstverlening.

Begrijpelijkheid van de informatie wordt door mensen genoemd als de belangrijkste voorwaarde voor goede dienstverlening. Opvallend is dat dit jaar de digitale veiligheid een veel prominentere plaats heeft gekregen in wat burgers en ondernemers belangrijk vinden in de overheidsdienstverlening.

Mede door COVID-19 is er meer gebruik gemaakt van de digitale kanalen zoals websites en e-mail en zijn burgers en ondernemers positiever gaan denken over het digitale kanaal. Van de ondervraagden is ruim 65 procent van mening dat het

¹⁰ EK, T02947, Toezegging Gebruik van beelden (35.218).

¹¹ Als bijlage bij deze brief is het onderzoek "Oordeel Burgers en Ondernemers over Overheidsdienstverlening" gevoegd.

goed is dat de overheid steeds meer digitaal doet. Aandachtspunt blijft dat 20 procent van de ondervraagden vindt dat de digitalisering te snel gaat, dat was vorig jaar 25 procent. Zestien procent geeft aan moeite te hebben met de digitale ontwikkelingen.

De meerderheid vindt zich goed geïnformeerd door de overheid over COVID-19. Evenals vorig jaar is de realisatie van één landelijke website voor alle overheden waarop alle zaken geregeld kunnen worden de enige innovatie die door een meerderheid van de ondervraagden gewenst is. Daarna volgen het gepersonaliseerde online overzicht van alle transacties met de overheid en één landelijk telefoonnummer. Interdepartementaal worden de mogelijkheden van de harmonisering van de dienstverlening verkend.

2. Mensen helpen om met digitalisering om te gaan

Tel mee met Taal

In de huidige samenleving zijn digitale vaardigheden onmisbaar om mee te kunnen blijven doen. De ministeries van BZK, OCW, VWS en SZW werken daarom samen in het actieprogramma Tel mee met Taal¹² om de basisvaardigheden (taal, rekenen, digitale vaardigheden) van mensen te verbeteren. Het kabinet investeert tot en met 2024 jaarlijks bijna € 25 miljoen in het actieprogramma Tel mee met Taal¹³. Gemeenten ontvangen daarnaast een structureel budget van ongeveer €60 miljoen per jaar voor volwasseneneducatie. In aanvulling daarop ontvangen gemeenten jaarlijks 5 tot 7 miljoen euro extra om hun regiefunctie en uitvoeringspraktijk te ondersteunen. Verder wordt een landelijke monitor ontwikkeld om zicht te krijgen op het bereik in aantallen deelnemers en doelgroepen. Ook krijgen gemeenten hulpmiddelen om te sturen op kwaliteit, zoals modellen voor subsidie en inkoop. In oktober 2020 is het Expertisepunt Basisvaardigheden gelanceerd dat gemeenten, professionals en vrijwilligers een netwerk, kennis, onderzoek en advies biedt in de aanpak van laaggeletterdheid.¹⁴

Informatiepunt Digitale Overheid

Voor mensen die moeite hebben met (digitale) overheidsdienstverlening is het fijn als dichtbij huis persoonlijke hulp te krijgen is. Het Informatiepunt Digitale Overheid in de bibliotheken helpt deze mensen met het vinden van informatie over overheidsdienstverlening van de publieke dienstverleners Belastingdienst, CAK, CBR, CIZ, CJIB, DUO, LBIO, Logius, Raad voor Rechtsbijstand, RDW, SVB en UWV¹⁵. Daarnaast is de dienstverlening recent uitgebreid met hulp bij de CoronaMelder app en donorregistratie. Voor hulp bij het invullen van formulieren

¹² Het ministerie van BZK draagt hier in de periode 2020-2024 jaarlijks 2 miljoen euro aan bij.

¹³ TK, 28 760, Samen aan de slag voor een vaardig Nederland: vervolgaanpak laaggeletterdheid 2020 – 2024.

¹⁴ TK, 28 760, Voortgang uitwerking vervolgaanpak Laaggeletterdheid 2020-2024.

¹⁵ CAK (afgeleid van Centraal administratie Kantoor), CBR (Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen), CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg), CJIB (Centraal Justitieel Incassobureau), DUO (Dienst Uitvoering Onderwijs), LBIO (Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen), RDW (afgeleid van Rijksdienst voor het Wegverkeer), SVB (Sociale Verzekeringsbank) en UWV (Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen).

of doen van aanvragen worden mensen doorverwezen naar hulpinstanties in het maatschappelijk middenveld. Ook kan men in de bibliotheek terecht met algemene vragen over digitale apparaten en internet. Voor zelfredzaamheid in de toekomst worden mensen doorgeleid naar de digivaardigheidskursussen in bibliotheken zoals Klik en Tik en Digisterker. Sinds de start op 1 juli 2019 zijn er nu 53 informatiepunten verspreid over heel Nederland geopend. Met inachtneming van de COVID-19 maatregelen worden deze informatiepunten in 2021 nog verder uitgebreid naar een landelijk dekkend netwerk. Eind 2021 zullen minstens 120 bibliotheekorganisaties een informatiepunt hebben op één of meerdere van hun locaties.

Samenwerken en experimenteren

Om iedereen mee te kunnen laten doen in onze samenleving moeten we ook uitgebreid experimenteren om te onderzoeken wat er nodig is om mensen succesvol te ondersteunen. Hiervoor zijn afgelopen jaar drie proeftuinen opgestart, waarin samen met burgers wordt bekeken wat wel en niet werkt. In Amsterdam wordt onderzocht hoe voorzieningen voor ouders en kinderen kunnen worden verenigd in het kader van digitale inclusie, door ouders via de scholen van hun kinderen cursussen digitale vaardigheden aan te bieden. Daarnaast wordt op de huidige omstandigheden (coronacrisis) ingespeeld, door te kijken wat de impact is van noodgedwongen online onderwijs op bestaande digitale en sociale ongelijkheden. In Tilburg is de focus van de proeftuin op de invloed van digitale middelen ten aanzien van werk-privébalans, schoolprestaties, sociale relaties en welzijn. Ook hier worden veranderingen door de coronacrisis in ons dagelijkse leven in acht genomen. Als laatste wordt in Groningen bekeken hoe in gezinnen met digitalisering wordt omgegaan en of dit verschilt op basis van hun sociale achtergrond.

In de proeftuinen kan het onderzoek door samenwerking met burgers onmiddellijk worden bijgestuurd, waardoor het bruikbare informatie oplevert die concreet toepasbaar is in het dagelijkse leven. In 2021 worden de opgehaalde resultaten verwerkt in beleidsinstrumenten.

In deze tijd van COVID-19 maatregelen zijn meer ouderen het nut van digitalisering gaan inzien. Met de Raad van Kinderen zijn we aan de slag gegaan om ouderen te helpen om de eerste stappen op internet te zetten. De kinderen kunnen ouderen helpen door ze bijvoorbeeld te laten zien dat ze gebruik kunnen maken van spellen op het internet, zoals rummikub en bingo. Het spelen van een online spel biedt ouderen sociaal contact en ze kunnen spelenderwijs hun digitale vaardigheden verbeteren.

We zien dat minder digitaalvaardigen vaak hulp krijgen van mensen uit hun omgeving. Deze helpers hebben echter vaak moeite om met de hulpvragers te werken aan digitale vaardigheden omdat hulpvragers enkel hulp wensen op het moment dat ze een directe vraag hebben. In het Startup in Residence programma werken we samen met de startup Digikwis aan een oplossing om deze helpers te ondersteunen. Digikwis ontwikkelt korte lespaden waarmee helpers digitale vaardigheden voor de langere termijn aan de hulpvragers kunnen aanleren. Bovendien maken de hulpvragers makkelijker de overstap van oefenomgeving

naar 'de echte wereld' door de persoonlijke inslag van de Digikwis én de mogelijkheid tot eindeloos fouten maken. Op deze manier benutten we de innovatieve denkkraft van startups om digitale inclusie te bevorderen.

3. Uitleggen wat de gevolgen van digitalisering zijn

In oktober is de Klik en Tik module Veilig Online gelanceerd. Deze module helpt mensen die minder digitaal vaardig zijn om hun eerste online stappen op een veilige manier te zetten, door hen bewust te maken van mogelijke online risico's. Naast online gevaren of risico's zijn ook de kansen van het internet onderdeel van digitaal bewustzijn. Kennis van zulke kansen is essentieel in het tegengaan van bestaande sociale ongelijkheden. Eind dit jaar wordt een informatiefilm gelanceerd waarmee mensen bewust worden gemaakt van alle (minder voor de hand liggende) kansen die het internet nog kan opleveren voor hun dagelijkse leven.

Digitaal bewustzijn is niet alleen voordelig voor veilig online gedrag en voor het profiteren van de kansen die het internet te bieden heeft. Voor mensen die de stap naar het internet nog niet hebben gemaakt, is digitaal bewustzijn vaak een belangrijke stimulans om digitale vaardigheden aan te leren. Daarmee ligt digitaal bewustzijn ten grondslag aan een groot deel van het inclusiebeleid. Omdat we nog onvoldoende inzicht hebben in de mate waarin Nederland digitaal bewust is, start eind 2020 een tweejarig onderzoek door de Universiteit van Amsterdam. In dit onderzoek wordt niet alleen gewerkt aan een nulmeting en monitor om te meten hoe digitaal bewust Nederlanders zijn, maar wordt ook gewerkt aan interventies om het bewustzijn te stimuleren.

4. Publiek privaat samenwerken: activiteiten Alliantie Digitaal Samenleven

De Alliantie Digitaal Samenleven is een publiek-privaat samenwerkingsverband. De partners van de Alliantie zien een inclusieve digitale samenleving als een maatschappelijke taak waar zij zich gezamenlijk voor in willen zetten. De Alliantie is ontstaan als een initiatief van VodafoneZiggo, Laurentien van Oranje en het ministerie van BZK.

Vanuit de Alliantie Digitaal Samenleven werken we ook dit jaar samen met tientallen publieke, private en maatschappelijke partners aan een inclusieve digitale samenleving voor iedereen. Voor de komende jaren heeft de Alliantie vier doelgroepen benoemd waarop de activiteiten worden gericht: senioren, (jong)werkenden met technostress, 18-jarigen en opvoeders en kinderen. Met vertegenwoordigers van deze groepen en betrokken partijen worden actieplannen uitgevoerd die de specifieke problematieken en behoeften van deze groepen adresseren. Analyse van en oplossingen voor de vraagstukken vinden zo heel dicht op de doelgroep plaats.

Het belang van de activiteiten wordt dit jaar nog eens extra onderstreept door de impact die de COVID-19 uitbraak heeft op ieders werkende en sociale leven. Voor sommigen betekent dit een extra vorm van isolement, wanneer iemand geen toegang heeft of geen vaardigheden bezit om digitaal mee te kunnen doen. We zien dit vooral onder ouderen die nu veelal op zichzelf zijn aangewezen. Voor jongeren, werkenden en opvoeders zien we dat de rol van digitalisering in het dagelijkse leven nog verder is toegenomen. De plek om te wonen en werken is in veel gevallen dezelfde geworden (al dan niet gecombineerd met thuisonderwijs) en het aantal schermuren (veroorzaakt door digitaal beeldbellen) is fors toegenomen. Het zijn ontwikkelingen waar de Alliantie Digitaal Samenleven onderzoek naar doet, het gesprek over aangaat met de doelgroepen zelf en met partners op zoek gaat naar concrete oplossingen.

#allemaaldigitaal

Om iedereen ook in de COVID-19 periode digitaal mee te laten doen is de actie #allemaaldigitaal opgestart. Deze actie is een gezamenlijk initiatief van publieke en private partijen uit verschillende domeinen en wordt gecoördineerd door de Alliantie Digitaal Samenleven, NLdigital en SIVON¹⁶.

Met de actie #allemaaldigitaal worden gebruikte laptops en tablets bij bedrijven, maatschappelijke organisaties en de (Rijks)overheid ingezameld. Vervolgens worden de apparaten geschikt gemaakt voor hergebruik en beschikbaar gesteld aan mensen die zelf niet in staat zijn een apparaat aan te schaffen. Deze mensen worden hierdoor in staat gesteld digitaal te leren, te werken en contacten te onderhouden. Voor de verdeling van de apparaten krijgen we hulp van organisaties, zoals zorginstellingen. Tussen april en oktober 2020 zijn ruim 5700 laptops en tablets aan kwetsbare mensen uitgedeeld. Momenteel verken ik met de betrokken partners of we met #allemaaldigitaal er blijvend voor kunnen zorgen dat ook de meest kwetsbaren in onze samenleving digitaal toegang hebben en met digitale apparaten overweg kunnen.

Alleen toegang is echter niet genoeg om optimaal te profiteren van de digitalisering. Om mensen te helpen bij het (veilige) gebruik van een laptop of tablet is er een DigiHulplijn geopend (0800-1508). Mensen kunnen gratis de DigiHulplijn bellen om advies te krijgen. Deze telefonische hulplijn is een samenwerking met SeniorWeb, het Nationaal Ouderenfonds, de Koninklijke Bibliotheek, VodafoneZiggo en ContactCare.

Doordat de aangesloten partijen hun krachten bundelen beschikt de DigiHulplijn over een breed palet aan kennis en expertise om mensen te helpen met hun vragen. Ook kunnen de partners mensen doorgeleiden naar andere vormen van ondersteuning, zoals het Informatiepunt Digitale Overheid. Zo biedt de DigiHulplijn naast directe ondersteuning bij de omgang met laptops en tablets ook toegang tot het bredere hulpaanbod en ondersteuning bij (digitale) overheidsdienstverlening. Momenteel zien we dat vooral ouderen gebruik maken van de DigiHulplijn.

¹⁶ NLdigital is de branchevereniging van de digitale sector en SIVON is een coöperatie van schoolbesturen in het primair en voortgezet onderwijs.