

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**

Turfmarkt 147
Den Haag
Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Kenmerk
2023-0000077757

Uw kenmerk

Bijlage(n)
6

Datum 14 februari 2023

Betreft Werkagenda Waardengedreven Digitalisering: voortgang lijn 1
digitale inclusie

Het kabinet vindt het van belang dat iedereen kan profiteren van de kansen die digitalisering biedt. Het kabinet zet zich daarom in voor een digitale samenleving waarin iedereen mee kan doen. Daarom is digitale inclusie een belangrijk onderdeel van de *Werkagenda Waardengedreven Digitaliseren*¹. Meer in het bijzonder gaat het daarbij om lijn 1: *Iedereen kan meedoen in het digitale tijdperk*. Over de voortgang op digitale inclusie zal ik regulier rapporteren via de voortgangsrapportage op de Werkagenda Waardengedreven Digitalisering.

In deze brief informeer ik u over de uitvoering van de volgende moties en toezeggingen:

- motie Kathman over digitale vaardigheden in de screening van het UWV
- toezegging aan Van Weerdenburg over het monitoronderzoek digitale vaardigheden van de Universiteit van Amsterdam
- motie Ceder 16 over het digitaal toegankelijk maken van meest noodzakelijke apps
- motie Strolenberg over digitale toegankelijkheid en inkoop
- toezegging om te berichten over uitvoering stappenplan digitale toegankelijkheid (motie Bisschop c.s.)
- motie Raemakers en Sahla over begrijpelijke (beeld)taal
- toezegging aan Eerste Kamer over gebruik van beelden

Met deze brief ontvangt u ook een aantal rapporten in het kader van digitale inclusie.

Iedereen kan mee doen in het digitale tijdperk

Vergroten van digivaardigheden en kennis: Door ontwikkelen van platforms

Motie Kathmann digitale vaardigheden in UWV screening

De Tweede Kamer heeft met motie Kathmann² gevraagd of het UWV digitale vaardigheden standaard in de screening mee wil nemen. Adviseurs van UWV zijn standaard alert op de digitale vaardigheden van cliënten en stellen in een zo vroeg mogelijk stadium vast in hoeverre een cliënt niet-digivaardig is. Dit kan bijvoorbeeld tijdens het eerste telefonisch contact met UWV dat plaatsvindt als

¹ Tweede Kamer 26643-940.
² TK 36 200 VII – 69.

een cliënt moeite heeft met de digitale aanvraag, wanneer een cliënt de inloopsprekuren bezoekt op een Werkplein of wanneer de adviseur tijdens een afspraak merkt dat de cliënt niet-digivaardig is. Als UWV vaststelt dat een cliënt niet-digivaardig is, wordt de dienstverlening hierop aangepast. Tot slot houdt UWV de digitale dienstverlening zo laagdrempelig en toegankelijk mogelijk. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het taalgebruik dat UWV hanteert en het gebruik van filmpjes.

Vergroten van digivaardigheden en kennis: monitor digitale competenties

Lid Van Weerdenburg (PVV) heeft in het Commissiedebat Kunstmatige Intelligentie gevraagd naar het monitoronderzoek van de Universiteit van Amsterdam³. De Universiteit van Amsterdam (UvA) heeft met subsidie van het ministerie van BZK een methodiek ontwikkeld om onderzoek te doen naar de digitale vaardigheden van Nederlanders tussen de 16 en 93 jaar. De UvA heeft inmiddels met deze methodiek onderzoek gedaan onder 1500 Nederlanders. Dit onderzoek meet onder andere kritische informatievaardigheden, creatieve vaardigheden en vaardigheden op online gezondheid. De tussentijdse rapportage van mei 2022 is als bijlage gevoegd bij deze brief. Het beeld uit het onderzoek is: over alle leeftijdsgroepen hebben Nederlanders moeite met het herkennen van Artificial Intelligence (AI). 42% weet niet dat AI wordt gebruikt op websites voor nieuws en entertainment. Ouderen hebben meer moeite met kritische informatievaardigheden. 40% van de deelnemers ouder dan 50 denkt bijvoorbeeld dat iedereen dezelfde informatie krijgt als ze online naar dezelfde dingen zoeken en 28% denkt dat het eerste zoekresultaat altijd de beste informatiebron is. Bij deelnemers jonger dan 51 is dit respectievelijk 13% en 9%. Ook weet 14% van de oudere groep niet dat sommige mensen geld verdienen aan het verspreiden van nepnieuws. Van de jongere groep weet 11% dit niet. Het onderzoek loopt door tot eind 2023. In 2024 wordt de eindrapportage opgeleverd.

Monitor digitale competenties

In 2023 wordt, zoals aangekondigd in de Werkagenda Waardengedreven Digitaliseren, gestart met de ontwikkeling van een monitor digitale competenties. Deze monitor is een aanvulling op bestaande onderzoeken van Eurostat en CBS op digitale basisvaardigheden en het bovenstaande onderzoek van de UvA. De monitor heeft als doel om periodiek te meten hoe digitaal vaardig Nederland is. Hierbij wordt niet alleen naar basisvaardigheden en knoppenkennis gekeken, maar juist ook naar de meer gevorderde kritische digitale vaardigheden. Dit zijn de basisvaardigheden van de toekomst. De monitor gaat dit in kaart brengen voor verschillende doelgroepen, zodat daarmee gerichtere interventies ontwikkeld kunnen worden voor de groepen die achterblijven. De monitor wordt ontwikkeld in samenwerking met andere ministeries, zoals het ministerie van OCW.

Toegankelijke, hoogwaardige en proactieve dienstverlening

Digitale Toegankelijkheid

Het aantal websites en apps dat onder de wettelijke verplichting digitale toegankelijkheid valt, is moeilijk te duiden aangezien dit constant in beweging is. Naar schatting zijn er momenteel tussen de 5000 en 6000 websites en zo'n 500 apps. Deze schatting valt iets lager uit dan in 2021. Dit komt omdat overheidsorganisaties bij het doornemen van hun websites en apps ook oude

³ Commissiedebat Kunstmatige Intelligentie 25-1-2023.

websites tegenkomen die niet meer gebruikt worden. Deze oude websites worden offline gehaald.

Op 26 januari waren er in totaal 3822 toegankelijkheidsverklaringen gepubliceerd. Hiervan waren 3667 voor een website en 155 voor een app. Dit is een vooruitgang ten opzichte van vorig jaar (2986 verklaringen voor websites en 144 voor apps). Bij 1479 van de overheidswebsites en bij 64 apps zijn concrete verbetermaatregelen genomen, 345 overheidswebsites en 14 apps hebben status A en voldoen volledig aan alle toegankelijkheidseisen. De eerste maatregelen voor het toegankelijker maken zijn genomen bij 1034 overheidswebsites en 26 apps. Daarnaast zijn er bij 805 overheidswebsites en 51 apps geen verbetermaatregelen genomen. In totaal voldoen 2858 overheidswebsites en 104 apps aan de wettelijke verplichting.

Alhoewel er vooruitgang is geboekt in het aantal toegankelijkheidsverklaringen dat is gepubliceerd, zijn er naar schatting nog bijna 2000 overheidswebsites en 360 apps waarvan geen toegankelijkheidsverklaring bekend is. Het ontbreken van een toegankelijkheidsverklaring zegt niet direct iets over de toegankelijkheid van een website of app. Ik ga door met het benaderen van deze overheidsorganisaties, zodat ook zij toegankelijkheidsverklaringen publiceren en voldoen aan de wettelijke verplichting. Met het Stappenplan Digitale Toegankelijkheid⁴ heb ik u eerder uiteengezet hoe ik hier werk van maak. De uitvoering van het stappenplan komt verderop aan bod.

Motie Ceder 16 meest noodzakelijke apps

Op 30 juni 2022 stemde de Tweede Kamer in met de motie van het Kamerlid Ceder (ChristenUnie).⁵ In deze motie is gevraagd om de meest noodzakelijke overheidsapps volledig toegankelijk te maken. In overleg met het Gebruikersnetwerk Digitale Inclusie is een lijst met 16 meest noodzakelijke overheidsapps opgesteld. Vervolgens zijn vanuit DigiToegankelijk, het toezichts- en ondersteuningsprogramma, de eigenaren van deze apps benaderd en gewezen op de digitale toegankelijkheid van hun apps. Op dit moment zijn twee apps (Coronamelder app en de Afvalapp) van de 16 meest noodzakelijke apps digitaal toegankelijk en hebben status A. 12 van de apps hebben status B, 1 app heeft status C en 1 app status D. Daarmee voldoen eind 2022 15 van de meest noodzakelijke 16 apps aan de wettelijke verplichting om een toegankelijkheidsverklaring gepubliceerd te hebben met waar nodig een verbeterplan.

Zoals aangegeven in de Werkagenda werken we eraan dat in 2023 alle 16 meest noodzakelijke apps digitaal toegankelijker zijn en voldoen aan de wettelijke verplichting op digitale toegankelijkheid. Ondertussen wordt er ook gewerkt aan het digitaal toegankelijker maken van alle overheidswebsites en -apps.

Motie Strolenberg Digitale toegankelijkheid en inkoop

In het commissiedebat digitaliserende overheid op 5 oktober heeft Tweede Kamerlid Dekker-Abdulaziz (D66) gevraagd hoe we inkoopvoorwaarden kunnen gebruiken, zodat onze leveranciers straks ook voldoen aan toegankelijkheidseisen. Deze vraag sluit aan op de later ingediende motie van Kamerleden Strolenberg en De Kort (beiden VVD) waarin de regering wordt opgeroepen "zo spoedig mogelijk in haar aanbestedingen voor nieuwe websites en apps van de overheid de toegankelijkheidseisen, genoemd in het Tijdelijk besluit

⁴ Tweede Kamer, 26643-839.

⁵ Tweede Kamer, 26643-869.

digitale toegankelijkheid, op te nemen”.⁶ In reactie op deze Kamervraag en deze door mij overgenomen motie is het van belang te weten dat digitale toegankelijkheid wettelijk verplicht is en zo al als een verplichte standaard op de lijst open standaarden van het Forum Standaardisatie staat. Binnen de Rijksoverheid worden de digitale toegankelijkheidseisen al veelvuldig toegepast, en heeft het vergroten van het bewustzijn rondom digitale toegankelijkheid bij de inkoop van ICT prioriteit.

Na overleg met leden van de ARBIT werkgroep van de interdepartementale Commissie Bedrijfsjuridisch Advies (CBA) bleek dat de algemene inkoopvoorwaarden om verschillende redenen niet de juiste plek is voor het opnemen van specifieke eisen. Dit heeft ook niet tot gevolg dat de betreffende producten en diensten voldoen aan die bepaalde eisen, temeer omdat het al een wettelijke verplichting is. Het gaat om de bewustwording rondom digitale toegankelijkheid, zodat het expliciet wordt uitgevraagd en meegenomen in een concrete aanbesteding en vervolgens ook actief gecontroleerd wordt of de betreffende websites en apps daadwerkelijk digitaal toegankelijk zijn en blijven. Ter ondersteuning kan bijvoorbeeld wel gekeken worden naar het opnemen van een optionele bepaling in de modelovereenkomsten bij de algemene inkoopvoorwaarden, waardoor de inkoper extra geattendeerd wordt op het opnemen van de toepasselijke (verplichte) open standaarden.

Om het bewustzijn bij alle partijen verder te vergroten is het onderwerp “toegankelijkheidseisen opnemen in aanbestedingen” opgenomen in het programmaplan voor 2023 van het onlangs opgerichte toezichts- en ondersteuningsprogramma DigiToegankelijk. Dit programma biedt praktische ondersteuning aan overheden en aan leveranciers bij de verbetering van de toegankelijkheid van websites en apps en bereidt het toezicht voor op de naleving van de wettelijke toegankelijkheidsverplichting.’

Stappenplan Digitale Toegankelijkheid

In het eerste kwartaal van 2022 heb ik een stappenplan digitale toegankelijkheid naar de Tweede Kamer gestuurd. Aan de hand van dit stappenplan heb ik uitvoering gegeven aan het verbeteren van de digitale toegankelijkheid van websites en apps. In samenwerking met DigiToegankelijk dat wordt beheerd door Logius, het VNG aanjaagteam en ICTU heb ik het afgelopen jaar stappen gezet om de digitale toegankelijkheid te bevorderen en zal ik dit in 2023 blijven doen. Het ondersteunen en stimuleren van overheidsorganisaties op digitale toegankelijkheid staat hierbij voorop.

Daarnaast heb ik extra inzet verricht op toezicht en handhaving. Momenteel ligt de Wet digitale overheid (Wdo) in de Eerste Kamer waarmee de juridische grondslag op toezicht wordt geregeld. Om dit toezicht zo goed mogelijk vorm te geven ben ik aan het verkennen wat de opties voor dit toezicht zijn aan de hand van het DigiToegankelijk Toezicht- en Ondersteuningsprogramma. Het komende jaar zal ik stappen blijven zetten om de digitale toegankelijkheid van overheden te bevorderen zodat iedereen gebruik kan maken van de diensten.

⁶ Tweede Kamer, 36200-VII-23.

Motie Raemakers begrijpelijke (beeld)taal

De motie van de leden Raemakers en Sahla⁷ vraagt om berichten vanuit de overheid begrijpelijker te maken met behulp van plaatjes. In de Eerste Kamer zei mijn voorganger eerder al toe om te onderzoeken of beeldtaal/iconen leiden tot begrijpelijker communicatie⁸. Daar is al veel kennis over en onderzoek naar gedaan bij een aantal gemeenten. Amsterdam is een gemeente die hier koploper op is, zij hebben een zogeheten 'Beeldwijzer' gemaakt voor hun communicatie⁹. In 2019 bracht de gemeente Rotterdam samen met de VNG een *whitepaper* uit over het maken van beeldbrieven¹⁰. Beide instrumenten zijn goede richtlijnen voor het gebruik van beeld en laten zien dat beeld een brief ook onbegrijpelijker kan maken. Beelden en iconen moeten getest worden bij de doelgroep voordat geconcludeerd kan worden dat deze communicatie verbeteren. Ook tijdens de coronacrisis is veel beeldtaal ontworpen voor de verschillende maatregelen. Uit dit onderzoek in opdracht van de TaalUnie met een aantal gemeenten blijkt ook dat iconen niet altijd leiden tot begrijpelijker communicatie¹¹.

In opdracht van het ministerie van BZK onderzocht Berenschot of een landelijke burgerpanel op het gebied van begrijpelijkheid werkt. Eén van de conclusies is dat dit niet het geval is op landelijk niveau. "Het werkt vooral in de directe omgeving van burgers. Denk hierbij bijvoorbeeld aan gemeenten, wijken of buurten". Ook vroegen we I&O Research te onderzoeken op welke wijzen de duidelijkheid van overheidscommunicatie getest kan worden. In het rapport wat ik u meestuur met deze brief geven zij aan dat dit verschilt per doelgroep¹². Via Gebruiker Centraal is al veel informatie beschikbaar over het testen van teksten met burgers en ik moedig overheidsorganisaties aan om hier veel aandacht aan te besteden. Ook voor beeldtaal geldt dat testen met burgers duidelijk maakt of het de communicatie verbeterd.

Om gemeenten te stimuleren om beeld in hun communicatie te gebruiken is er de kennisbank Beeldtaal (<https://beeldbank.gebruikercentraal.nl/>) van Gebruiker Centraal. In deze kennisbank staan voorbeelden van beelden die gemeenten en overheidsorganisaties kunnen overnemen. Dit jaar gaat ook een werkgroep beelden/iconen aan de slag bij Gebruiker Centraal om het aantal goede voorbeelden uit te breiden.

In de termen die we gebruiken kijken we ook naar mogelijke veranderingen. In zijn brief aan uw Kamer schreef de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap dat hij in 2023 stil zal staan hoe afscheid genomen kan worden van het hoger-lager denken¹³, wij volgen die ontwikkeling en zullen de termen in onze communicatie veranderen zodra er meer duidelijkheid is.

⁷ Tweede Kamer, 24170-IV-273.

⁸ EK, T02947, Toezegging Gebruik van beelden (35.218)

⁹ [Beeldwijzer laaggeletterden - Schrijfwijzer \(amsterdam.nl\)](#)

¹⁰ [Beeldbrieven: zo werkt het | VNG](#)

¹¹ Rapport Universiteit Utrecht 'Het complete plaatje? Onderzoek naar het gebruik van iconen als middel voor inclusievere gemeentelijke communicatie in Nederland en Vlaanderen'

¹² Rapport Berenschot 'Verkenning structureel landelijk burgerpanel'

¹³ Brief minister Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, Kamerstuk 31524-515, 20 oktober 2022

Ook in 2023 ga ik verder met mijn inzet om digitale inclusie te bevorderen. In de toekomst zal ik uw Kamer hierover in het kader van de voortgang van de Werkagenda Waardengedreven Digitaliseren rapporteren. Deze rapportage over de Werkagenda ontvangt u in het najaar.

De staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
Digitalisering en Koninkrijksrelaties

Alexandra C. van Huffelen