

BIJLAGEN

Wilt u meer informatie over onze aanpak? Hieronder leest u voor de vier hoofddoelen de acties die we gaan uitvoeren.

1. Digitale diensten voor iedereen makkelijker maken

We testen of wetten en regels haalbaar zijn

Maken we nieuw beleid, dan testen we of de nieuwe wet of nieuwe regels wel haalbaar zijn. Zo'n test heet een doenvermogenstoets¹. Is de nieuwe wet of regel niet haalbaar? Dan passen we onze plannen aan.

We betalen het programma Gebruiker Centraal

Gebruiker Centraal is een groep mensen die de diensten van de overheid beter willen maken. Dat doen ze door goed te luisteren naar de wensen van gebruikers. En door te onderzoeken hoe diensten daarvoor moeten worden aangepast. Alle overheden kunnen hier gebruik van maken. Daarom geeft BZK ook in 2019 geld aan Gebruiker Centraal.

We voeren campagne voor begrijpelijke taal

Iedereen moet communicatie van de overheid kunnen begrijpen. Hier werken we aan met het programma Merkbaar Beter. Binnen dit programma begon op 31 oktober de campagne Direct Duidelijk. Deze campagne helpt overheidsorganisaties om begrijpelijk te communiceren. Bijvoorbeeld door tips te geven voor een begrijpelijke website.

We gaan in gesprek met mensen die moeite hebben met lezen en schrijven

Gesprekken met mensen die moeite hebben met lezen en schrijven kunnen helpen om digitale diensten te verbeteren. Verschillende organisaties hebben mij dat verteld. In gesprekken kun je leren welke praktische problemen deze mensen hebben². Die kennis gaan we gebruiken om diensten te verbeteren.

We starten programma's om meer en beter van elkaar te leren

Organisaties kunnen van elkaar leren door ervaringen met digitalisering te delen. Daar ga ik me voor inzetten. We doen dit bijvoorbeeld via het

¹ WRR – Weten is nog geen doen: Een realistisch perspectief op redzaamheid.

² Omdenken vanuit perspectief van laaggeletterden (OPL) is een methode van de Stichting Lezen en Schrijven, waarbij een groep laaggeletterden meedenkt over een vraagstuk van een organisatie.

programma Mens Centraal. Hierin werken de rijksoverheid, gemeenten, provincies en waterschappen samen. Samen zetten zij de ontvanger van overheidsinformatie centraal. We maken het voor mensen duidelijker en makkelijker door informatie van overheidsorganisaties gecombineerd aan te bieden.

We verplichten overheden om websites en apps te verbeteren

Sinds 1 juli 2018 is er een wet om websites en apps toegankelijker te maken³. Die wet geldt voor gemeenten, provincies, ministeries en andere overheidsorganisaties. Ook moeten overheidsorganisaties vertellen wat ze hebben gedaan om hun websites en apps toegankelijker te maken. Dat moet in speciale verklaring, de ‘toegankelijkheidsverklaring’.

We ondersteunen overheden bij het verbeteren van toegankelijkheid

We gaan overheidsorganisaties die dat willen, helpen bij het toegankelijker maken van hun websites en apps. We doen dat bijvoorbeeld via het platform DigiToegankelijk (www.digitoegankelijk.nl).

Toegankelijkheid is de basis voor nieuwe systemen

Als we een nieuwe digitale dienst ontwikkelen, moeten we er meteen rekening mee houden dat die voor iedereen toegankelijk is. Daardoor kunnen we kosten besparen. Want als we een website of app in één keer goed toegankelijk maken, voorkomen we dat er later (dure) aanpassingen nodig zijn.

Overheden moeten voor passende ondersteuning zorgen

We gaan veel dingen verbeteren. Maar zelfs met al die verbeteringen zullen veel mensen het nog steeds moeilijk vinden om digitaal te communiceren met de overheid. We hebben de verantwoordelijkheid om deze groep extra te helpen. Overheidsorganisaties wil ik daarom wettelijk verplichten om die hulp te bieden. Daarvoor wil ik de Algemene Wet Bestuursrecht aanpassen.

We starten een programma om machtigen makkelijker te maken

Om verschillende redenen vinden sommige mensen het lastig om zelf hun zaken te regelen. Zij willen hulp van een ander. Dat is zo in de gewone wereld, maar ook in de digitale wereld. Deze mensen moeten we extra helpen. Dat doen we bijvoorbeeld met het programma Machtigen. Daarmee kunnen mensen makkelijker iemand die zij vertrouwen toestemming geven om namens hen digitaal zaken te doen met de overheid.

2. Mensen helpen om met digitalisering om te gaan

³ Dit 'Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid' is één van de uitwerkingen in Nederland van het VN-verdrag voor de rechten van mensen met een beperking.

We zetten de mens centraal

Bij digitale inclusie gaat het niet alleen om het verbeteren van de digitale diensten. We richten ons op de mensen waar de diensten voor bedoeld zijn.

We hebben aandacht voor wat er al gebeurt

Er wordt al veel gedaan voor mensen die moeite hebben met digitalisering. Veel grote gemeenten krijgen geld van de rijksoverheid. Met dit geld zorgen zij ervoor dat er in alle gemeenten cursussen zijn⁴. Zowel in grote als in kleine gemeenten. In de cursussen leren mensen lezen en schrijven, maar ze leren ook over digitalisering.

In bijvoorbeeld bibliotheken kun je gratis computers gebruiken. Bibliotheken organiseren ook cursussen en spreekuren voor mensen die moeite hebben met digitalisering. Ze werken hierbij veel samen met andere organisaties, zoals de Belastingdienst, Oefenen.nl en Digisterker. Bijvoorbeeld voor juridisch advies over wetten of regels. Samen helpen deze organisaties burgers met zaken als het aanvragen van toeslagen. Van bibliotheken horen we dat veel mensen nog steeds moeite hebben zelf zaken te regelen met de overheid. En dat ze hulp nodig hebben bij het omgaan met digitalisering.

We onderzoeken *waarom* mensen wel of niet meedoen

Veel organisaties doen hun best om mensen mee te laten doen in de digitale samenleving. Denk aan seniorenorganisaties (bijvoorbeeld Seniorweb, KBO-PCOB), de Koninklijke Bibliotheek en Stichting Lezen & Schrijven. Zij kunnen helaas niet iedereen bereiken. Om meer mensen te bereiken, moeten we goed weten *waarom* iemand wel of niet meedoet aan de digitale samenleving. Dat kan allerlei redenen hebben die bij de persoonlijke situatie van iemand horen.

We gaan samen met andere ministeries en organisaties meer onderzoek doen⁵. Zo weten we beter hoe we mensen kunnen bereiken. Bij dit onderzoek gebruiken we bestaande kennis, bijvoorbeeld van het landelijke programma Tel mee met Taal. Maar ook van lokale programma's zoals Dag!enDoen (www.dagendoen.nl). Ook kijken we naar de gevolgen voor ondernemers.

Meer samenwerking binnen de overheid

Digitalisering heeft invloed op heel veel onderwerpen, bijvoorbeeld onderwijs, sociale zaken en veiligheid. Het is belangrijk dat de overheid kiest

⁴ Wet Educatie en Beroepsonderwijs.

⁵ Dit onderzoek zal gedurende de gehele kabinetsperiode lopen. De Tweede Kamer zal periodiek over de onderzoeksresultaten worden geïnformeerd.

voor één aanpak. Daarom maken we afspraken met andere ministeries, zoals OCW, VWS en SZW⁶. Ook werken we samen met gemeenten en maatschappelijkeorganisaties, want zij hebben direct contact met verschillende (kwetsbare) doelgroepen.

Nieuw programma Tel mee met Taal 2020+

BZK doet vanaf 2019 mee met het programma Tel mee met Taal. Met dit programma helpen we mensen die hulp nodig hebben met lezen, schrijven én digitalisering. We geven in het nieuwe programma extra aandacht aan het omgaan met digitalisering. Het oude programma Tel mee met Taal loopt tot eind 2019. Vóór de zomer van 2019 informeren we u over de inhoud van het nieuwe programma. Die inhoud bepaal ik samen met mijn collega's van de ministeries van OCW, VWS en SZW, gemeenten en de VNG⁷.

We zetten meer taalambassadeurs in

Mensen die moeite hebben met digitalisering weten zelf vaak het beste wat ze nodig hebben. Taalambassadeurs zijn mensen die vroeger zelf moeite hadden met lezen en schrijven en daardoor ook met digitalisering. Door cursussen te volgen en te oefenen kunnen zij nu anderen helpen met hun eigen ervaringen. Mensen die ook moeite hebben met lezen, schrijven en digitalisering vinden het vaak fijn persoonlijke ervaringen te horen. Daarom willen we meer gebruik maken van taalambassadeurs.

We gebruiken de creativiteit van startups

Veel nieuwe, kleine bedrijven hebben creatieve manieren van werken. Deze bedrijven heten startups. We willen de ervaring van startups meer gebruiken. Dit doen we met ons programma 'Startup in residence'. We vragen de startups bijvoorbeeld een manier te bedenken waarop mensen digitalisering niet eng, maar juist leuk vinden.

Netwerk met hulp vergroten en verbeteren

Mensen krijgen vaak hulp van bekenden als ze door een beperking, of door een andere (tijdelijke) reden hulp nodig hebben bij digitale diensten. Zij krijgen bijvoorbeeld hulp van familie of mensen uit de wijk. Deze groep bekenden noemen we het sociale netwerk. We gaan deze netwerken extra aandacht geven⁸. Ook hebben we extra aandacht voor vrijwilligers. Zij moeten met al hun vragen terecht kunnen bij maatschappelijke organisaties in de buurt. Dan kunnen zij hun werk nog beter doen.

⁶ Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW), Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) en Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW).

⁷ Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG)

⁸ Motie Van Haersma Buma/Pechtold over digitale wijkhulp, Kamerstuk 35 000, nr. 15.

Bibliotheken krijgen een belangrijkere rol

We zorgen dat mensen nog beter geholpen worden in bibliotheken. Nu kun je al hulp krijgen bij het doen van belastingaangifte. Straks moeten mensen in bibliotheken ook informatie krijgen over bijvoorbeeld de digitale manieren om een uitkering of toeslag aan te vragen. Vijftien bibliotheken starten hier al mee in het begin van 2019. Andere bibliotheken volgen later.

Nieuwe samenwerkingen om meer mensen te bereiken

We proberen mensen die moeite hebben met digitalisering op nieuwe manieren te bereiken. Ook hiervoor gaan we nieuwe samenwerkingen aan. Om verschillende mensen te bereiken moeten we namelijk met verschillende organisaties samenwerken. Via de ouderenzorg bereiken we meer ouderen. Via werkgevers komen we te weten hoe we werknemers kunnen bereiken. En de Raad van Kinderen gaat in 2019 onderzoeken hoe het gezin waarin een kind leeft invloed heeft op wat een kind weet over digitalisering.

We starten experimenten

We willen dat mensen beter worden geholpen bij het omgaan met digitalisering. Om te weten wat goed werkt, moet je soms experimenten doen. Dat doen we de komende maanden bijvoorbeeld in Groningen. We doen dit samen met bedrijven daar in de buurt. In dit experiment kijken we vooral hoe we de rol van het gezin kunnen verbeteren. Want je leert meer van digitalisering als je gezin ermee bezig is.

3. Uitleggen wat de gevolgen van digitalisering zijn

Overheid en burgers moeten allebei hun best doen

We vinden het belangrijk dat mensen digitaal bewust⁹ zijn. Dat betekent dat ze de mogelijkheden en de gevaren van de digitale wereld kennen. Daarvoor is nodig dat ze kennis en ervaring opdoen. De overheid moet hier extra moeite voor doen, maar burgers moeten zelf ook hun best doen.

Aandacht voor belang van technologie

⁹ Zie het competentiemodel van Mediawijzer.net, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen actief en bewust mediagebruik: <https://cdn.mediawijzer.net/wp-content/uploads/sites/6/2013/09/competentiemodel-korte-toelichting.pdf>.

Het helpt mensen als ze leren omgaan met technologie. Dat heet technologisch burgerschap¹⁰. We gaan dit technologisch burgerschap de komende tijd extra ondersteunen. We starten een campagne voor alle Nederlanders. Daarmee willen we bereiken dat meer mensen vertrouwen krijgen in digitalisering. En dat ze meer vertrouwen krijgen in digitale diensten van de overheid. Ze kunnen dan beter opkomen voor hun rechten. Ook kunnen ze dan beter meepraten met discussies over de gevolgen van digitalisering. Bijvoorbeeld over het steeds meer inzetten van robots. En over de invloed van ‘slimme camera’s’ op veiligheid en privacy.¹¹

We vergroten de bewustwording

Digitalisering zorgt voor kansen, maar ook voor risico’s¹². Criminelen gebruiken het internet bijvoorbeeld voor digitale inbraken. De invloed van technologie is vaak moeilijk te voorspellen. Daarom is het belangrijk om te blijven leren. Op scholen is er al veel aandacht voor digitalisering, maar we moeten meer doen. In de hele samenleving moet worden nagedacht over het belang en de gevolgen van digitalisering. We zorgen ervoor dat hierover gesproken wordt. En we moedigen mensen aan dat ze leren omgaan met technologie.

Aandacht voor splintervaardigheden

Sommige mensen kunnen alleen goed omgaan met een onderdeel van digitalisering. Dat noemen we ‘splintervaardigheden’¹³. Jongeren zijn bijvoorbeeld heel handig met sociale media. Maar ze denken soms minder goed na over de gevolgen van een bericht of een foto op sociale media. Volwassenen zijn vaak handig met internetbankieren. Maar zij vinden het vaak moeilijk om nieuwe technologie te gebruiken. Wat voor de ene persoon makkelijk is, is voor de ander juist weer moeilijk. Daarom bieden we verschillende soorten cursussen aan.

Aansluiten bij bestaande projecten

Er is al veel algemene informatie over de gevolgen van digitalisering. Voorbeelden hiervan zijn:

- Campagne over veilig internetten
- Campagne ‘je deelt meer dan je weet’, van de Autoriteit Persoonsgegevens

¹⁰ Rathenau omschrijft technologisch burgerschap als de verzameling van plichten en rechten die het mogelijk maakt dat burgers kunnen profiteren van de zegeningen van technologie en hen beschermt tegen de risico’s daarvan.

¹¹ Zie hiervoor ook Rathenau: Opwaarderen – Borgen van publieke waarden in de digitale samenleving en Doelgericht digitaliseren.

¹² Kamerstuk 26 643, nr. 574 brief over verhogen informatieveiligheid bij de overheid.

¹³ Zie gemeente Amsterdam – Bouwstenen voor digitale inclusie december 2017.

- Campagne over risico's van online aankopen doen via sociale media¹⁴
- Gesprekken over de invloed van technologie op de samenleving. Dit noemen we de Maatschappelijke dialoog op publieke waarden.
- Plannen op het gebied van media en de activiteiten van Mediawijzer.net¹⁵
- Programma Leven Lang Ontwikkelen van het ministerie van SZW
- Campagne van de rijksoverheid over de gevaren van nepnieuws. Dit noemen we de Bewustwordingscampagne desinformatie voor een algemeen publiek.

We willen in 2019 bekijken wat goed heeft gewerkt. Dan besluiten we hoe we verder gaan.

Onderzoek naar herkenbaarheid en vertrouwen

Het is belangrijk dat mensen weten wanneer communicatie van de overheid komt. We gaan daarom onderzoeken of dat duidelijk is.¹⁶ Iedereen moet echte overheidswebsites en e-mail van de overheid kunnen herkennen. We gaan ook onderzoeken waarom mensen moeite hebben met digitale diensten. In 2019 informeer ik u verder over de resultaten.

4. Samenwerken met bedrijven en andere organisaties

In gesprek met wetenschap, bedrijven en andere organisaties

De afgelopen tijd spraken we met verschillende mensen over de digitale samenleving. We ontdekten dat we nog beter moeten samenwerken om meer mensen te bereiken. Bijvoorbeeld door mensen te ontmoeten op plekken waar ze elke dag komen. Denk aan de supermarkt of het schoolplein. Verschillende bedrijven vertelden ons dat ze hierbij willen helpen. Bijvoorbeeld door ruimte beschikbaar te stellen, kennis te delen of door geld vrij te maken.

We doen ideeën op bij andere organisaties in het buitenland

Ook in het buitenland zijn organisaties met digitalisering bezig. Zij willen net als wij dat meer mensen met de computer en smartphone om kunnen gaan. We doen bij hen ideeën op voor nieuwe oplossingen in Nederland. Een voorbeeld is 'The Good Things Foundation' in het Verenigd Koninkrijk. Daarin werken organisaties, overheden en bedrijven samen aan het beter helpen van mensen die moeite hebben met lezen, schrijven en digitalisering. Dat doen ze door cursussen aan te bieden op verschillende plekken en goed te kijken naar de effecten die verschillende werkwijzen hebben.

¹⁴ Campagne van Autoriteit Consument & Markt (ACM)

¹⁵ Zoals aangekondigd in de mediabegrotingsbrief 2019 (Kamerstuk 35 000, VIII, nr. 91), die op 16 november 2018 naar de Kamer is gestuurd.

¹⁶ Kamerstuk 26 643 nr. 574, Informatieveiligheid.

Alliantie digivaardig Nederland

Afgelopen zomer begon de ‘alliantie digivaardig Nederland’. Dit is een afspraak tussen overheid, maatschappelijke organisaties en bedrijven om samen te werken. We delen onze kennis en ervaringen. En we kijken samen wat wel en niet werkt. Dit gaat over cursussen op internet. Maar ook over cursussen in bijvoorbeeld een buurthuis of bibliotheek. We maken met elkaar plannen om het aanbod beter te maken. Dat doen we door zowel oude als nieuwe partijen te laten nadenken over het bestaande aanbod. Denk bij nieuwe partijen bijvoorbeeld aan startups. BZK kijkt nu welke plannen in 2019 al kunnen starten.

We werken meer samen met bedrijven

De komende jaren willen we in de alliantie met nog meer organisaties samenwerken. We kunnen het aanbod dan meer persoonlijk en afwisselend maken. Bibliotheken en maatschappelijke organisaties geven al cursussen. Maar ook bedrijven kunnen helpen. Samen met alle partijen kunnen we nog meer mensen bereiken.

Maatregelen, programma's en kosten

Maatregelen om digitale inclusie te verbeteren

Iedereen moet mee kunnen doen in de digitale samenleving. Dat noemen we ‘digitale inclusie’. Onderstaand overzicht laat zien wat ik als Staatssecretaris van BZK doe om de digitale inclusie te verbeteren.

Spoor	Maatregel/ actie	Begin	Eind
Toegankelijk en begrijpelijk	Verbeteren overheidsdienstverlening met gebruikersperspectief, o.a. door: - betrekken doelgroep - Gebruiker Centraal - Mens Centraal		
	Ondersteuning wettelijk verplichten (aanpassing AWB)		
	Programma machtigen		
	Uitvoering Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid:		
	vergroten bewustzijn bij overheidsinstanties	Q3 2018	Q3 2020

	praktijkervaring opdoen met toegankelijkheidsverklaringen	Q1 2019	Q3 2020
	monitoren van vooruitgang implementatie besluit digitale toegankelijkheid overheid	Q3 2019 ^[17] Q3 2020	
Vaardig en zelfredzaam	Impuls Tel mee met Taal	Q1 2019	Q4 2019
	Opvolging Tel mee met Taal met digitale impuls	Q1 2020	
	Experimenteren om bereik te vergroten		
	Digitaal hulpplein		
	Aanvullend aanbod voor diverse groepen (senioren, jongeren)		
	Raad van Kinderen – vraagstuk digitale inclusie	Q1 2019	Q3 2019
Digitaal bewust	Publiekscampagne	Q1 2019	Q1 2020
	Aanvullend cursusaanbod beschikbaar stellen	Q2 2019	
Publiek-privaat samenwerken	Kwartiermakersfase Alliantie Digivaardig Nederland	Q3 2018	Q4 2018
	Ondertekening intentieverklaring		Q1 2019
	Implementatie en doorontwikkeling publiek-privaat netwerk	Q1 2019	Q4 2020
Onderzoek/ Experimenten	Nulmeting	Q1 2019	Q1 2020
	Proeftuin digitale inclusie	Q1 2019	
	Burgeronderzoek (doorlopend)	Q4 2018	

¹⁷ Voor websites die na 23 september 2018 online zijn gekomen.

Programma's om digitale inclusie te verbeteren

Digitalisering is een belangrijk onderwerp bij de overheid. Met meerdere programma's werkt de overheid aan een samenleving waarin iedereen mee kan blijven doen. In onderstaande tabel staan de belangrijkste acties. Het is een overzicht van november 2018.

Trekker	Agenda/Programma	Toelichting
EZK	Nederlandse Digitaliseringsstrategie	Overkoepelende strategie voor digitalisering in Nederland.
J&V	Nederlandse Cybersecurity Agenda	Doelstelling: Nederland is in staat om op een veilige wijze de economische en maatschappelijke kansen van digitalisering te verzilveren en de nationale veiligheid in het digitale domein te beschermen.
	Programma Sociaal Domein	In het programma sociaal domein werken Rijk en gemeenten samen met professionals aan betere hulp voor (kwetsbare) mensen.
OCW	Tel mee met Taal	Tel mee met Taal is een landelijk actieprogramma dat zich richt op het voorkomen en bestrijden van laaggeletterdheid.
	Mediawijzer.net	Het doel van Mediawijzer.net is om via een netwerkaanpak te stimuleren dat zoveel mogelijk Nederlanders mediawijs zijn. Of dat

		ze bezig zijn dat te worden. Zodat zij zich gemakkelijker en zekerder bewegen in een samenleving waarin (online) media een steeds grotere rol spelen.
	Volwasseneneducatie	Gemeenten kopen cursussen basisvaardigheden (waaronder digitale vaardigheden) in voor hun inwoners.
SZW en OCW	Leven Lang Ontwikkelen	Met Leven Lang Ontwikkelen wil het kabinet een positieve en sterke leercultuur tot stand brengen.
	Techniekpact	Techniekpact moet de aansluiting van het onderwijs op de arbeidsmarkt in de technieksector verbeteren en daarmee het tekort aan technisch personeel terugdringen.
VWS	Onbeperkt meedoen	Programma voor de implementatie van het VN-verdrag inzake de rechten van mensen met een handicap. Doel van het programma is dat mensen met een beperking meer en naar eigen wens en vermogen kunnen meedoen aan de samenleving.

Kosten van het programma Digitale Inclusie

We werken in het programma Digitale Inclusie samen met andere ministeries en overheden, zoals gemeenten en provincies. Het programma bestaat uit activiteiten vanuit de hele overheid. En uit activiteiten vanuit een sector van de overheid. Bijvoorbeeld de sector zorg of onderwijs.

De activiteiten vanuit een sector worden betaald met het geld van ministeries en andere overheden. De kosten van activiteiten vanuit de hele overheid betaalt BZK. Hieronder staan de kosten van deze ‘algemene activiteiten’ voor alle Nederlanders met daarbij een schatting van de hoogte van de uitgaven.

X 1000€

	2019	2020	2021	Struc.
Spoor 1: Digitale toegankelijkheid –	2100	1300	1200	900
Spoor 2: Digitale vaardigheden en zelfredzaamheid – Bijdrage Tel mee Taal – Challenge digitale inclusie – Aanvullend cursusaanbod	1500	2500	2500	2500
Spoor 3: Digitaal bewustzijn – Publiekscampagne –	500	1000	1000	1000
Spoor 4: Publiek-private samenwerking – Implementatietraject –	1000	500	500	500
Onderzoek/ experimenten – Nulmeting – Burgeronderzoek – Proeftuin	500	500	500	500
Totaal	5600	5800	5700	5400