

**Brief aan de leden**  
**T.a.v. het college en de raad**

**Datum**  
17 maart 2020

**Kenmerk**  
TPW/U202000196  
Lbr. 20/007

**Telefoon**  
070 373 83 93

**Bijlage(n)**  
1

**Onderwerp**  
Digitale inclusie

## **Samenvatting**

Veel gemeenten werken actief aan digitale inclusie. Wat nu wordt gedaan, is echter nog niet genoeg. Uit onderzoek uitgevoerd door de Ombudsman blijkt dat circa een kwart van de burgers en ondernemers vindt dat de digitalisering te snel gaat. Zij vinden dat de overheid nog onvoldoende doet om burgers – met name burgers die niet in staat zijn zelfstandig digitale zaken te doen met de overheid – te helpen met het gebruik van digitale diensten. Het is dus van belang om te blijven werken aan digitale inclusie, zodat iederéén uit de voeten kan met de overheidsdienstverlening.

Om u bij deze opgave te ondersteunen bieden wij u graag hierbij de brochure *(Digitale) inclusie: aan de slag met gemeentelijke dienstverlening* opgesteld door VNG Realisatie aan. De brochure biedt een denkkader, 40 goede voorbeelden en verwijzingen naar websites en literatuur die tot inspiratie en steun dienen bij uw zoektocht om de dienstverlening inclusiever te maken.

In deze ledenbrief wordt verder ingegaan op:

- de relatie met het Wetsvoorstel Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (WMEBV), dat een zorgplicht voor gemeenten introduceert om passende dienstverlening aan te bieden.
- Direct Duidelijk, een door BZK gefinancierde campagne gericht op het bevorderen van duidelijke taalgebruik door overheden. Gemeenten kunnen gebruik maken van een ondersteuningspakket van de Direct Duidelijk Brigade waaronder trainingen en de inzet van taalcoaches.
- Informatiepunten Digitale Overheid bij lokale bibliotheken gaan hulp bieden aan burgers bij vragen over de dienstverlening van de uitvoeringsorganisaties van het Rijk. De ambitie is om aansluitend op 15 pilots informatiepunten in 2020-2021 in te richten bij alle bibliotheken.

**Aan de leden****Datum**

17 maart 2020

**Kenmerk**

TPW/U202000196

Lbr. 20/007

**Telefoonnummer**

070 373 83 93

**Bijlage(n)**

1

**Onderwerp**

Digitale inclusie

Geacht college en gemeenteraad,

De samenleving is gedigitaliseerd en de overheid gaat in een rap tempo daarin mee. Digitale dienstverlening biedt voordelen voor gebruikers, zoals het doen van aanvragen op het moment dat het de klant uitkomt en de snelheid en het gemak van informatie kunnen delen. Veel burgers en ondernemers maken daar ook graag gebruik van. Niet iedereen is echter in staat mee te komen in de digitale transformatie. Een grote groep burgers heeft moeite om zonder hulp digitaal zaken te doen met de overheid. Om deze groep te bedienen is steun vanuit de gemeente noodzakelijk. Iedereen moet immers uit de voeten kunnen met de (digitale) overheidsdienstverlening en, breder, mee kunnen doen in de digitale samenleving. Dit noemen we *'digitale inclusie'*.

Veel gemeenten werken actief aan digitale inclusie. De visie op overheidsdienstverlening was tot een aantal jaren geleden *'digitaal, tenzij...'*. Inmiddels is dat veranderd in *'digitaal waar het kan en persoonlijk waar het moet'*. Wat nu wordt gedaan, is echter nog niet genoeg. Uit onderzoek uitgevoerd door de Ombudsman blijkt dat circa een kwart van de burgers en ondernemers vindt dat de digitalisering te snel gaat en dat de overheid nog onvoldoende doet om mensen te helpen met het gebruik van digitale diensten.<sup>1</sup> Het is dus van belang om te blijven werken aan digitale inclusie van burgers.

Om u bij deze opgave te ondersteunen bieden wij u graag hierbij de brochure *(Digitale) inclusie: aan de slag met gemeentelijke dienstverlening* opgesteld door VNG Realisatie aan. VNG Realisatie heeft daarnaast meerdere projecten in ontwikkeling. Verder gaan wij in op de relatie met wetgeving

---

<sup>1</sup> Oordeel Burgers en Ondernemers over Overheidsdienstverlening 2019 (Pieterse, KANTAR 2019)

en hoe de samenhangende aanpak op digitale inclusie binnen de gemeente te bereiken. Tot slot informeren wij u over twee initiatieven van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) in het kader van de Agenda NL DIGIbeter: Direct Duidelijk en de informatiepunten digitale overheid bij lokale bibliotheken.

### **Brochure *Aan de slag met (digitale) inclusie***

De brochure *Aan de slag met (digitale) inclusie* biedt een denkkader, 40 goede voorbeelden en verwijzingen naar websites en literatuur die tot inspiratie en steun dienen bij uw zoektocht om de dienstverlening inclusiever te maken. Minder digitaalvaardige burgers vormen een gemêleerde groep. Sommigen zullen altijd hulp nodig hebben bij (digitale) dienstverlening van gemeenten; anderen hebben wél de mogelijkheid om digitale vaardigheden te leren. In de brochure komen hierop aansluitend drie manieren aan bod om dienstverlening inclusiever te maken:

- **Inclusief aanbod:** diensten en producten zo aanbieden dat ze voor iedereen gebruiksvriendelijk zijn. Hoe duidelijker, gemakkelijker en logischer de dienstverlening, hoe minder vragen dit oplevert bij burgers. Denk bijvoorbeeld aan het vereenvoudigen van (digitale) processen en van het taalgebruik.
- **Zelfregie:** inwoners zelf digitaal vaardig(er) maken, bijvoorbeeld door training. Als burgers over meer digitale vaardigheden beschikken, wordt de digitale dienstverlening voor hen makkelijker toegankelijk.
- **Hulpstructuren:** persoonlijke ondersteuning bieden aan mensen die niet in staat zijn om zelfstandig met de digitale dienstverlening van de overheid uit de voeten te kunnen. Het gaat er hierbij om op het juiste moment van de juiste persoon ondersteuning te krijgen.

### **VNG Realisatie**

VNG Realisatie heeft verschillende producten en projecten passend in het thema digitale inclusie. Zo wordt gewerkt aan het opstellen van een stappenplan voor het invoeren van een (omni-) [kanaalstrategie](#) voor passende dienstverlening. Op 26 maart aanstaande vindt een inspiratiebijeenkomst plaats. In samenwerking met de TU-Delft worden innovatieve concepten ontwikkeld om burgers in staat te stellen om in het gemeentehuis zaken zelfstandig te regelen, naast de dienstverlening aan de balie. Voor meer informatie en de publicatie die binnenkort in dit kader verschijnt zie [de website van VNG Realisatie](#).

### **Relatie met wetgeving**

#### *Wetsvoorstel Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (WMEBV)*

Veel gemeenten streven eigener beweging actief naar (digitaal) inclusieve dienstverlening. Maar er zijn ook wettelijke kaders die dat stimuleren. Het *Wetsvoorstel Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (WMEBV)* introduceert een recht op elektronisch zakendoen met de overheid. De WEMBV vestigt ook een zorgplicht voor bestuursorganen om passende dienstverlening aan te bieden. De ondersteuning moet zijn afgestemd op de doelgroepen en hun vaardigheden. Het gaat dan over vaardigheden als lezen en schrijven of omgaan met digitale apparaten. Het doel van de ondersteuning is dat de mensen voor wie een dienst bedoeld is er ook echt gebruik van kunnen maken. BZK heeft een [handreiking](#) laten opstellen die gemeenten kunnen gebruiken om aan de wet te voldoen. De VNG zal de komende tijd met steun van BZK pilotprojecten gaan uitvoeren om deze

handreiking WEMBV te beproeven. Meer informatie hierover zal binnenkort op de website van VNG Realisatie verschijnen.

#### *Wet Educatie Beroepsonderwijs en bestrijding van laaggeletterdheid*

In het Interbestuurlijk Programma van februari 2018 is laaggeletterdheid als een gezamenlijke opgave van de overheden gekenmerkt. Het betreft ongeveer 2,5 miljoen mensen van 16 jaar en ouder. Gemeenten in de arbeidsmarktregio's worden door het Rijk in staat gesteld op basis van de Wet Educatie Beroepsonderwijs (Web) cursussen voor volwassenen in de basisvaardigheden taal, rekenen en digitale vaardigheden in te kopen of te subsidiëren. De VNG heeft met het Rijk [bestuurlijke afspraken](#) gemaakt over de aanpak van (digitale) laaggeletterdheid. Er is in de periode 2020-2024 € 425 miljoen beschikbaar via de 35 centrumgemeenten.

Lokale bibliotheken vervullen volgens de *Wet stelsel openbare bibliotheekvoorzieningen* functies in het ter beschikking stellen van kennis en informatie en educatie en ontwikkeling. Concreet wordt hieraan uitvoering gegeven door onder meer informatiepunten en het aanbieden van cursussen gericht op het voorkomen en bestrijden van (digitale) laaggeletterdheid, onder meer door het aanbieden van cursussen digitale basisvaardigheden als Klik&Tik en Digisterker.<sup>2</sup>

#### *Inclusie en toegankelijkheid voor burgers met een beperking*

Sinds 2016 geldt het *VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap* in Nederland. Het doel van dit verdrag is dat de positie van mensen met een beperking verbetert. Eén van de grootste nieuwe verplichtingen voor gemeenten is het opstellen van een Lokale Inclusie Agenda. De VNG heeft samen met de Alliantie VN-Verdrag een [Handreiking Lokale Inclusie Agenda](#) gemaakt. Een andere belangrijke verplichting uit het verdrag gaat over 'Niets over ons zonder ons'. Het opstellen van beleid, ontwerpen van producten en organiseren van bijeenkomsten die ook mensen met een beperking raken, moet samen met hen gebeuren. Specifiek stelt het *Tijdelijk besluit Digitale toegankelijkheid* eisen aan de technische toegankelijkheid van websites en apps voor mensen met een beperking.<sup>3</sup>

#### **Integrale aanpak binnen de gemeente**

Bij de aanpak van digitale inclusie hebben verschillende portefeuillehouders en afdelingen rol te vervullen. Niet alleen hebben het burgerloket en de afdeling dienstverlening hierin een rol, maar ook communicatie (taalgebruik, bereikbaarheid), IT (websites, apps, webformulieren), maatschappelijke ontwikkeling (educatiebeleid, bibliotheken) en sociale zaken. Om te komen tot een samenhangende, integrale aanpak op digitale inclusie verdient het aanbeveling om activiteiten te organiseren en eventueel vast te leggen, bijvoorbeeld als een herkenbaar onderdeel van de Lokale Inclusie Agenda.

#### **Agenda NL DIGIbeter**

Het bevorderen van digitale inclusie is een van de actiepunten van [NL DIGIbeter: de Agenda Digitale Overheid](#), welke zich richt op het pakken van kansen van de digitalisering om het contact tussen overheid en burgers en ondernemers te verbeteren en hun echten te borgen. De staatssecretaris van BZK heeft in het beleidskader [Iedereen moet mee kunnen doen](#) (2018) hieraan uitwerking gegeven en aangegeven verschillende projecten te ondersteunen om de doelstelling te

---

<sup>2</sup> In 2018 waren er ruim 1.600 informatiepunten bij bibliotheken die actief zijn met thema's als basisvaardigheden, lezen met een leesbeperking, integratie en werk en inkomen; 97% van de bibliotheken had minimaal één Taalhuis in haar werkgebied. ([Koninklijke Bibliotheek, 2019](#))

<sup>3</sup> Zie [ledenbrief 25 juli 2018 Lbr. 18/043](#)

halen. Onder lichten we twee initiatieven uit: Direct Duidelijk en Informatiepunten digitale overheid bij bibliotheken. Dit jaar zal BZK in zogenoemde marathons (regionale bijeenkomsten) de verschillende projecten presenteren. De organisatie is in handen van de community voor dienstverleners [Gebruiker Centraal](#). Meer informatie hierover zal binnenkort worden gepubliceerd op de website van [Direct Duidelijk](#).

### **Direct Duidelijk**

Burgers worden buitengesloten wanneer de overheid ambtelijke taal gebruikt. Wanneer burgers brieven en andere teksten van de overheid niet goed begrijpen weten zij niet wat hun rechten en plichten zijn en wat de overheid precies van hen verwacht. Soms komen zij daardoor onnodig in (financiële) problemen, of lopen zij toeslagen en kortingen mis waar ze recht op hebben. Om dit te voorkomen moet de overheid duidelijk communiceren met burgers. Dit betekent: rekening houden met de lezer, een persoonlijke benadering kiezen en ervoor zorgen dat taal begrijpelijk is.

Teksten van de overheid blijken voor veel burgers nog steeds moeilijk leesbaar. Uit onderzoek van de Ombudsman naar de gebruikersvriendelijkheid van digitale formulieren blijkt dat bijna de helft van de burgers vindt dat moeilijke taal en onduidelijke vragen daarbij grote struikelblokken zijn.<sup>4</sup> Om duidelijke communicatie te bevorderen is de campagne [Direct Duidelijk](#) gestart, een initiatief van de Stuurgroep van het Netwerk Begrijpelijke Overheid (NBO).<sup>5</sup> Direct Duidelijk bevordert beleid, ondersteunt met schrijftips en goede voorbeelden, en organiseert netwerkbijeenkomsten. De gemeente kan hulp vragen van de Direct Duidelijk Brigade, bestaande uit taaldeskundigen<sup>6</sup> en een groep ambtenaren uit koplopergemeenten en andere overheidsorganisaties. Gebruikmakend van een inventarisatie onder gemeenten wordt een ondersteuningspakket aangeboden. Het gaat daarbij bijvoorbeeld om trainingen en de inzet van taalcoaches. In samenwerking met gemeenten en het platform Gebruiker Centraal gaat de Direct Duidelijk Brigade ook aan de slag met het ontwikkelen van modellen voor veel gebruikte teksten en brieven.

Gemeenten zijn ook uitgenodigd om een Direct Duidelijk-deal te ondertekenen en actief met het thema aan de slag te gaan. Ook de VNG zal aansluiten bij campagne Direct Duidelijk: de komende tijd zult u dat in de VNG-communicatie gaan merken.

Wij zijn tot slot met BZK in gesprek over de wijze waarop de beweging en aandacht voor het thema duidelijke overheidscommunicatie bij gemeenten structureel kan worden verankerd. Daartoe zal als eerste stap VNG Realisatie dit voorjaar een behoeftenonderzoek uitvoeren, om uw wensen en behoeften aan ondersteuning nader in kaart te brengen.

### **Informatiepunten Digitale Overheid bij bibliotheken**

De Koninklijke Bibliotheek (KB) en 8 van de 15 in de zogenoemde Manifestgroep verenigde uitvoeringsinstellingen van het Rijk hebben het initiatief genomen om informatiepunten digitale overheid bij lokale bibliotheken in te richten. Bij deze informatiepunten kunnen mensen terecht met vragen over websites en apps van CAK, CBR, Belastingdienst, CIZ, CJIB, DUO, SVB en UWV. Zo nodig wordt een cursus aangeboden. BZK stimuleert de ontwikkeling van deze informatiepunten die geldt als een bibliotheekinnovatie met een incidenteel bijdrage van ongeveer € 7,5 miljoen voor 3

---

<sup>4</sup> [Houd het simpel, Ombudsman, 2019](#)

<sup>5</sup> In het NBO werken de Nederlandse Taalunie en BZK samen met meer dan 70 andere organisaties uit Nederland en België om onduidelijke overheidstaal aan te pakken.

<sup>6</sup> Medewerkers van het Genootschap Onze Taal en vertegenwoordigers van de Stichting Lezen en Schrijven, de Stichting ABC en de Stichting Accessibility.

jaar.<sup>7</sup> In 2019 zijn vijftien kopgroep-bibliotheken als eerste gestart met de Informatiepunten. Het cursusaanbod digitale vaardigheden bestond al landelijk en is met dit project geïntensiveerd. In 2020 en 2021 vindt de uitrol plaats naar nagenoeg alle bibliotheken. De KB laat in samenwerking met de Manifestgroep een onderzoek uitvoeren om te komen tot exploitatiemodellen van de informatiepunten. De maatschappelijke kosten en baten worden in beeld gebracht. Dit met het oog op het maken van afspraken met alle betrokken partijen over structurele financiering na afloop van de projectperiode. Over de uitkomsten wordt u te zijner tijd door ons geïnformeerd.

### **Slot**

Wij wensen u veel succes toe bij u opgave om te bevorderen dat iedereen kan meedoen in de digitale samenleving in het algemeen en de digitale dienstverlening van de overheid in het bijzonder.

Met vriendelijke groet,

Vereniging van Nederlandse Gemeenten

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'J. Kriens', written over a horizontal line.

J. Kriens  
Algemeen directeur

---

<sup>7</sup> De KB verleent hiervoor een stimuleringssubsidie aan lokale bibliotheken. 129 van de 144 bibliotheken hebben daarvoor een aanvraag gedaan.