

## **Reactie op vragen van Kassa over digitale exclusie door het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties**

Vraag:

1. Wat zijn de plannen vanuit Nederland n.a.v. de Europese Toegankelijkheidswet?
  - a. Wie is hiervoor verantwoordelijk?

Antwoord:

Het kabinet is verantwoordelijk voor de goede implementatie van de regelgeving vanuit de EU, waaronder de Europese Richtlijnen op digitale toegankelijkheid. Nederland is momenteel bezig met de omzetting van de European Accessibility Act naar Nederlandse wet- en regelgeving. Daarnaast gaat het kabinet overheden, bedrijven en ondernemers helpen bij het doorgronden en implementeren van deze wet. ([Werkagenda Waardengedreven Digitaliseren - Digitale Overheid](#)).

Staatssecretaris Van Huffelen is binnen het kabinet de coördinerende bewindspersoon voor digitalisering en zet zich in om de digitale toegankelijkheid van overheidsorganisaties te verbeteren. Met het stappenplan digitale toegankelijkheid ([pdf \(overheid.nl\)](#)) werkt ze overheidsbreed samen aan de verbetering van de digitale toegankelijkheid van overheidswebsites en apps.

Vraag:

- b. Gaat Nederland de deadline van 2025 halen? Zo niet, wat dan?

Antwoord:

Ja, er wordt al gewerkt aan de omzetting van de European Accessibility Act naar Nederlandse wet- en regelgeving. Er is op dit moment geen aanleiding om te denken dat Nederland niet de deadline van 28 juni 2025 haalt.

Vraag:

Krijgen deze wet en plannen nu voldoende prioriteit?

Antwoord:

Ja, de implementatie van Europese wet- en regelgeving is een prioriteit in de Werkagenda Waardengedreven Digitalisering.

Vraag:

2. Wat is het plan voor de groepen mensen die niet (willen) meekomen in de digitalisering? Er zijn ook mensen die het zelf simpelweg niet zullen kunnen regelen, om wat voor reden dan ook. Zoals bijv.: laaggeletterden, ouderen,

minima, kort opgeleiden of mensen met een taalachterstand. Deze groepen bestaan ook nog in de toekomst. Wat wordt voor hen het alternatief? En krijgen zij nu voldoende prioriteit?

Antwoord:

- Volgens de Algemene Rekenkamer zijn er naar schatting 2,5 miljoen Nederlanders met onvoldoende (digitale) basisvaardigheden, zoals het gebruik berichtendiensten en basisomgang met een computer. Ongeveer 3 miljoen Nederlanders heeft onvoldoende digitale en administratieve vaardigheden. Dit gaat om een enorme hoeveelheid mensen in Nederland en dat vindt het kabinet zorgelijk.
- Staatssecretaris Alexandra Van Huffelen is binnen het kabinet de coördinerende bewindspersoon voor digitalisering en zij heeft in november een agenda gelanceerd waarin een van de speerpunten is dat iedereen mee kan doen in het digitale tijdperk.
- Publieke dienstverlening moet toegankelijk zijn voor elke inwoner van Nederland en elke Nederlander in het buitenland. Belangrijk hierbij is dat we burgers en ondernemers centraal te stellen bij de inrichting van publieke dienstverlening. Concreet houdt dit in dat:
  - Mensen áltijd zelf kunnen kiezen via welk kanaal ze gebruik willen maken van (informatie over) deze dienstverlening (click, call, face).
  - Mensen krijgen altijd de juiste hulp bij het gebruik van publieke dienstverlening, afhankelijk van;
    - o de mate van hun zelfredzaamheid;
    - o de complexiteit van hun persoonlijke situatie;
    - o de complexiteit van wetten, regels en de organisatie met wie zij van doen hebben.
- We inzetten op slimme dienstverlening, door mensen te wijzen op kansen en risico's vroeg te signaleren.

Hoe doen we dat?

- Het kabinet zorgt dus voor passende ondersteuning, ook voor kwetsbare burgers en ondernemers. Bijvoorbeeld door het inrichten van overheidsloketten waar mensen door één persoon geholpen worden met het regelen van hun zaken met meerdere dienstverleners.
- Ook zijn er informatiepunten digitale overheid in bibliotheken waar mensen laagdrempelig terecht kunnen met vragen over hoe ze iets kunnen regelen met de overheid als ze zelf de juiste ingang niet weten te vinden. Of waar ze door het volgen van trainingen kunnen leren om bijvoorbeeld digitaal vaardiger te worden.
- En er zijn voorzieningen zoals machtigen, waarbij mensen anderen kunnen machtigen om hen te helpen bij het gebruik van publieke dienstverlening.
- Waar bij de hiervoor beschreven loketten en informatiepunten de inwoner zelf naar de publieke dienstverlener toe moet gaan zetten we daarnaast in op publieke dienstverlening die (indien mogelijk automatisch) naar de inwoners toe gaat. Slimme en proactieve dienstverlening door achterliggende processen te optimaliseren en door tijdige signalering. Denk hierbij aan mensen die onvoldoende gebruik maken van regelingen die voor hen gelden. Samen met het ministerie van Sociale Zaken kijken we bijvoorbeeld naar hoe we meer pro-actief geld aan deze mensen kunnen verstrekken en het niet-gebruik dus verlagen. Het uiteindelijke doel is snellere en eenvoudige dienstverlening op maat, met minimale inspanning voor burgers en ondernemers.

