



VNG position paper: digitale inclusie

Op 27 juni bespreekt u digitale inclusie met elf maatschappelijke partijen in een rondetafelgesprek. Gemeenten zijn actief betrokken bij digitale inclusie. In dit position paper delen wij de visie van gemeenten en hoe de VNG hen ondersteunt om alle inwoners te laten deelnemen aan de digitale samenleving en overheid. Wij gaan ook in op de vragen die gemeenten hebben.

Waarom digitale inclusie aanpakken

Digitalisering is een feit en toegang tot de digitale wereld is essentieel voor de inwoners om te participeren. Hier moeten mensen de vaardigheden en middelen voor hebben. Mensen die door armoede, gebrek aan digitale vaardigheden, laaggeletterdheid of beperkingen moeite hebben met toegang tot de digitale wereld, lopen het risico op uitsluiting. Dit kan leiden tot een kloof tussen mensen die meedoen en degenen die buiten de boot vallen.

Digitale uitsluiting heeft grote gevolgen. Het kan arbeidsparticipatie en financiële stabiliteit ondermijnen en is sterk verbonden met de sociale uitsluiting, wat de levenskwaliteit vermindert. Sociaal uitgesloten mensen ervaren vaak slechtere gezondheid, meer psychische problemen en zijn minder tevreden met hun leven. Het aanpakken van digitale uitsluiting is belangrijk voor de overheid. Verbetering van digitale vaardigheden kan werkloosheid verminderen en sociale voorzieningen ontlasten, terwijl het de economie versterkt door meer arbeidsparticipatie. Voor gemeenten levert betere digitale inclusie efficiëntere dienstverlening op. Toegankelijke digitale kanalen verlagen de druk op fysieke loketten en telefonische diensten, wat tijd en middelen bespaart voor zowel overheid als burgers.

Lokale ketenaanpak digitale inclusie

Iedereen moet mee kunnen doen in de digitale samenleving en overheidsdienstverlening. Gemeenten zijn dan ook volop bezig met digitale inclusie, samen met maatschappelijke organisaties en private partijen. Het project Lokale Ketenaanpak Digitale Inclusie, een initiatief van VNG en de Alliantie Digitaal Samenleven (ADS) met subsidie van het ministerie van BZK, heeft als doel deze samenwerking te verbeteren. Dit project biedt gemeenten een methodiek om de digitale kloof te verkleinen door publieke, maatschappelijke en private partijen samen te brengen om inwoners te ondersteunen. De gemeente vervult hierbij als eerste overheid een coördinerende en regisserende rol. We overleggen met BZK en ADS over verdere uitrol van de Lokale Ketenaanpak in Nederland.

Wij zijn dan ook benieuwd hoe uw Kamer de rol van gemeenten ziet in de bevordering van digitale inclusie.

De [VNG Handreiking Lokale Ketenaanpak](#) helpt gemeenten concrete stappen te zetten in digitale inclusie. De flexibele ketenaanpak stimuleert samenwerking rondom thema's als zorg, veiligheid en werkgelegenheid. 15 [Kopgroepgemeenten](#) spelen een sleutelrol in de ontwikkeling en uitvoering van deze aanpak. Enkele voorbeelden:

- Leiden: Laptops voor jongeren vanaf 18 jaar uit kansarme omgevingen, om online onderwijs te volgen en werkgelegenheidskansen te verkennen.

- Coevorden: Verbetering van basisvaardigheden voor inwoners.
- Westerkwartier: Sociaal internet voor 50 huishoudens, waardoor gezinnen beter geïnformeerd zijn en gebruik kunnen maken van online diensten.
- Alle koplopergemeenten: Bevordering van toeleiding tot informatiepunten digitale overheid (IDO's) voor ondersteuning met DigiD en digitale tools.

Gemeenten als Breda en Den Bosch verbinden de aanpak aan brede programma's gericht op de Digitale Stad met aandacht voor de sociale kant van digitalisering.

Informatiepunten digitale overheid

In 2023 zijn de informatiepunten digitale overheid (IDO's) onder gemeentelijke regie gebracht, voornamelijk bij lokale bibliotheken. Deze IDO's bieden ondersteuning, begeleiding en training aan mensen met beperkte digitale vaardigheden. Ze bieden persoonlijke hulp en een luisterend oor voor de problemen en vragen van bezoekers en zijn daarmee essentieel voor digitale inclusie in de gemeenschap. Er zijn inmiddels meer dan 700 IDO's, zowel bij bibliotheken als andere locaties.

IDO's helpen bij vragen over de digitale overheid. De toegang tot de digitale overheid wordt verder ontwikkeld met veiliger inlogmethoden (zoals DigiD substantieel) en een digitale wallet voor toegang tot diverse diensten. Voor sommige inwoners zijn deze ontwikkelingen echter te complex. De VNG bevordert de informatievoorziening aan gemeentelijke medewerkers die de uitgifte verzorgen en werkt samen met de IDO's. Deze IDO's verzamelen ook feedback om de digitale overheid te verbeteren.

Digitale toegankelijkheid

Volgens de Wet digitale overheid en het besluit digitale toegankelijkheid overheid (BDTO) zijn overheden verplicht om websites, apps, en intranetten toegankelijk te maken. In 2025 wordt het interbestuurlijk toezicht op de uitvoering ingericht.

Wij onderschrijven het belang van digitaal toegankelijke overheidsdienstverlening en werken hard om te voldoen aan de WCAG 2.1-standaard, opgenomen in het BDTO. Hoewel goede voortgang wordt geboekt, blijven technische en organisatorische uitdagingen bestaan. De snelheid van veranderingen hangt af van beschikbare middelen. Onze [impactanalyse](#) toont dat de totale incidentele kosten voor gemeenten en gemeenschappelijke regelingen tussen de € 58 en € 94 miljoen liggen, met jaarlijkse structurele kosten tussen de € 25 en € 32 miljoen.

Gemeenten hebben extra middelen nodig om aan de standaard te voldoen, zodat het interbestuurlijk toezicht in een haalbare context kan worden ingevuld.

Begrijpelijke overheidscommunicatie

Gemeenten zien het als hun verantwoordelijkheid om duidelijk te communiceren met inwoners en willen hier graag meer werk van maken, met ondersteuning. Ze hebben vooral behoefte aan standaardteksten voor websites, brieven en formulieren. De VNG ondersteunt gemeenten hierbij door het maken van modellen voor brieven en verordeningen. Veel formele teksten zijn inmiddels herschreven in een begrijpelijke versie, te vinden bij de community Gebruiker Centraal. Momenteel wordt gewerkt aan begrijpelijke modelverordeningen.

Er zijn veel verschillende systemen voor het bepalen van begrijpelijke taal. Gemeenten zouden geholpen zijn met een uniforme norm of standaard voor begrijpelijke taal van de overheid.