

Datum

17 januari 2025

Onderwerp

VNG-inbreng CD Digitale Inclusie 23 januari

Geachte woordvoerders Digitale Zaken,

Op 23 januari debatteert u over digitale inclusie. Dit onderwerp is van groot belang voor inwoners die moeite hebben met digitale dienstverlening en dreigen vast te lopen in hun contact met de overheid. Gemeenten zetten zich actief in om deze groepen te ondersteunen, maar lopen daarbij tegen knelpunten aan. Daarom brengen wij graag de volgende punten onder uw aandacht:

- Bereik van de overheidsdienstverlening:

Niet alle inwoners kunnen digitale overheidsdienstverlening gebruiken, waardoor zij kansen missen op werk, zorg en ondersteuning. De Lokale Ketenaanpak helpt inwoners hierbij en verdient bredere inzet.

- Digitale toegankelijkheid: Gemeenten zijn wettelijk verplicht om digitale dienstverlening toegankelijk te maken, maar de uitvoering verloopt moeizaam door hoge kosten en ontbrekende middelen. Zonder extra steun blijft digitale dienstverlening voor sommige inwoners moeilijk bereikbaar.

1. Bereik van de overheidsdienstverlening

Burgers hebben recht op dienstverlening, maar niet iedereen is daarvan op de hoogte. Digitale dienstverlening is niet voor iedereen vanzelfsprekend. Zonder een telefoon of laptop is een digitale aanvraag vaak onmogelijk. Sommige missen digitale vaardigheden en doenvermogen. Gemeenten zien dagelijks dat een deel van de inwoners daardoor vastloopt. Dit terwijl meedoen in de digitale wereld steeds crucialer wordt voor toegang tot werk, zorg en overheidsdiensten. Daardoor worden voorzieningen vaak ook niet ten volle benut.

Gemeenten zetten zich in om inwoners te bereiken én te ondersteunen bij het omgaan met (digitale) dienstverlening. Een effectieve methode om het bereik van de overheidsdienstverlening te vergroten is de 'Lokale Ketenaanpak', een integrale aanpak waarmee gemeenten samen met een netwerk van maatschappelijke partners inwoners toeleiden naar Informatiepunten digitale overheid (IDO's), naar trainingen in digitale vaardigheden en burgers die daaraan behoefte hebben van digitale middelen voorzien. Deze ketenaanpak is ontwikkeld door gemeenten, VNG en de Alliantie digitaal samenleven op basis van concrete praktijkervaringen ([link naar VNG Handreiking Lokale Ketenaanpak Digitale Inclusie](#)). Deze lokale ketenaanpak is kansrijk en verdient als methode een brede uitrol.

Wij vragen u daarom om:

- ➔ De staatssecretaris te vragen hoe hij het bereik van de overheidsdienstverlening wil verbeteren, zodat niemand kansen mist.

- ➔ De staatssecretaris te vragen naar de mogelijkheden om de lokale ketenaanpak te stimuleren zodat deze aanpak in alle gemeenten kan worden ingezet.

2. Digitale toegankelijkheid: van ambitie naar uitvoering

Gemeenten hebben een belangrijke verantwoordelijkheid in het toegankelijk maken van digitale dienstverlening. Dat is geen vrijblijvende opgave; er ligt een wettelijke verplichting vastgelegd in de Wet digitale overheid specifiek in het Besluit digitale toegankelijkheid overheid (BDTO). De VNG stimuleert gemeenten door een aanjaagteam digitale toegankelijkheid. Het aantal gemeentelijke websites dat voldoet aan de standaard is daardoor toegenomen.

In de loop van het jaar zal vanuit het rijk het interbestuurlijk toezicht actief worden. Het VNG aanjaagteam helpt gemeenten met instrumenten en kennisdeling, maar de implementatie blijft een moeizaam proces. De kosten van het digitaal toegankelijk maken van websites, apps, intra- en extranetten vormen een obstakel voor de voortgang. De VNG heeft de impact van het BDTO in kaart gebracht ([link naar impactanalyse](#)). Het gaat om een complexe opgave die alle onderdelen van de digitale dienstverlening raakt. Tot op heden stelt het rijk geen compensatie beschikbaar voor de kosten van gemeenten hiervoor. De implementatie van het BDTO gaat hierdoor traag en de digitale dienstverlening blijft voor inwoners met een visuele en auditieve beperking in sommige gevallen moeilijk bereikbaar.

Wij vragen u daarom om:

- ➔ De staatssecretaris te vragen hoe hij gemeenten ondersteunt bij de opgave om digitale toegankelijkheid goed en breed te implementeren.

Wij vertrouwen erop dat u deze punten meeneemt in het debat en ondersteunen u graag met aanvullende informatie.