

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 3495

Vragen van het lid **Kathmann** (PvdA) aan de Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties over *het artikel «Miljoenen snappen digitale overheid onvoldoende, meeste hoofdpijn over DigiD»* (ingezonden 19 juli 2023).

Antwoord van Staatssecretaris **Van Huffelen** (Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties) (ontvangen 31 augustus 2023).

#### Vraag 1

Bent u bekend met het artikel «Miljoenen snappen digitale overheid onvoldoende, meeste hoofdpijn over DigiD»?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Ik ben bekend met dit artikel en de inhoud ervan.

#### Vraag 2

Hoe kijkt u aan tegen het feit dat 4,5 miljoen Nederlanders onvoldoende in staat zijn om digitale overheidsinformatie te vinden en gebruik te maken van online dienstverlening van de overheid? Welke oorzaken ziet u?

#### Antwoord 2

Ik vind het belangrijk dat alle mensen in Nederland gemakkelijk gebruik kunnen maken van publieke dienstverlening. In de brief *Voortgang en tussenevaluatie vervolgaanpak laaggeletterdheid 2020–2024* van 14 juli jl. geeft de Minister van OCW, mede namens mij, de bevindingen van de tussentijdse evaluatie van de Vervolgaanpak Laaggeletterdheid. Deze interdepartementale aanpak heeft tot doel om de grote groep volwassenen die moeite heeft met lezen, schrijven, rekenen en digitale vaardigheden te bereiken en ze te motiveren om met hun basisvaardigheden aan de slag te gaan. In de brief kunt u lezen welke acties de afgelopen jaren zijn ondernomen voor de versterking van basisvaardigheden voor volwassenen. Daarnaast geeft de Minister een doorkijk naar de fase na 2024. Zoals ik heb aangegeven in de reactie op het verantwoordingsonderzoek van de Algemene Rekenkamer naar de Informatiepunten Digitale Overheid, is het ook nodig beter inzicht te krijgen in de behoefte van de groep mensen die (al

<sup>1</sup> NOS Nieuws d.d. 10 juli 2023 <https://nos.nl/artikel/2482218-miljoenen-snappen-digitale-overheid-onvoldoende-meeste-hoofdpijn-over-digid>.

dan niet tijdelijk) niet in staat is om zelfstandig gebruik te maken van de (digitale) publieke dienstverlening. De mate waarin mensen in staat zijn om zelfstandig zaken te doen met de overheid hangt samen met de mate van hun zelfstandigheid (zoals bijvoorbeeld de beheersing van digitale basisvaardigheden), maar ook met de complexiteit van hun persoonlijke situatie en de complexiteit van wetten, regels en de organisatie(s) waarmee zij te maken hebben. Ik werk aan het helder krijgen van de ondersteuningsbehoeften van verschillende doelgroepen binnen de groep kwetsbare burgers en ondernemers. Ik zal de Kamer hier in het voorjaar van 2024 over informeren.

### Vraag 3

Welke mogelijkheden ziet u om de groepen die vaak moeite hebben met digitale overheidscommunicatie te helpen, te weten laaggeletterden, mensen met een licht verstandelijke handicap, mensen met een taalachterstand en ouderen?

### Antwoord 3

Voor mensen die het lastig vinden om digitaal te communiceren met de overheid moet er altijd een alternatief zijn om op een andere manier in contact te treden met publieke dienstverleners. Laaggeletterden, mensen met een licht verstandelijke handicap, mensen met een taalachterstand, ouderen en andere mensen die hier behoefte aan hebben, kunnen voor hulp ook terecht bij het Informatiepunt Digitale Overheid in de bibliotheek. Hier kunnen ze ook leren om zelf digitaal vaardiger te worden. Ik werk daarnaast aan de brede beschikbaarheid van voorzieningen om een ander langs digitale weg te kunnen vertegenwoordigen (zowel voor gemachtigden als voor wettelijk vertegenwoordigen). En ik stimuleer dat overheidsorganisaties hun teksten samen met de doelgroep verbeteren, zodat deze begrijpelijk zijn voor iedereen. Daarvoor heb ik één vindplek<sup>2</sup> gecreëerd waar publieke dienstverleners kennis en kunde vinden over begrijpelijke taal en toegankelijke overheidsdienstverlening.

### Vraag 4

Welke mogelijkheden ziet u om de aanpakken van laaggeletterdheid en beperkte digitale vaardigheden te bundelen, aangezien deze zaken vaak hand in hand gaan?

### Antwoord 4

Er is al sprake van een gecombineerde aanpak. De aanpak laaggeletterdheid verloopt via het interdepartementale actieprogramma *Tel mee met Taal* en dit programma richt zich op mensen met onvoldoende basisvaardigheden: taal, rekenen én digitale vaardigheden.<sup>3</sup> Om goed mee te kunnen doen in onze samenleving, heb je immers al deze vaardigheden nodig. Bijvoorbeeld om veiligheidsinstructies op je werk te lezen op een iPad of om een formulier in te vullen op een computer.

Via *Tel mee met Taal* krijgen gemeenten jaarlijks 80 miljoen euro voor het aanbieden van cursussen basisvaardigheden aan volwassenen in bibliotheken en buurthuizen.<sup>4</sup> Gemeenten mogen zelf beslissen hoe dit wordt besteed. Op veel plekken waar taalcursussen worden aangeboden, worden ook cursussen voor digitale vaardigheden aangeboden. Er zijn ook combinatiecursussen waarin zowel taal- als digitale vaardigheden aan bod komen. Uit cijfers van het CBS blijkt dat in 2022 12,5% van de aangeboden cursussen binnen dit programma een combinatiecursus taal en digitale vaardigheden betrof.<sup>5</sup>

### Vraag 5

Hoe kijkt u aan tegen het feit dat het geregeld voorkomt dat mensen met beperkte digitale vaardigheden voorzieningen mislopen zoals toeslagen, de bijstand en de aanvullende studiebeurs? In hoeverre heeft u zicht op het effect van beperkte digitale vaardigheden onder 4,5 miljoen mensen op niet-gebruik van regelingen? Bent u bereid hier onderzoek naar te verrichten?

<sup>2</sup> Zie *Direct Duidelijk en Gebruiker Centraal*.

<sup>3</sup> Zie *Tel mee met Taal*.

<sup>4</sup> Zie Voortgang en tussenevaluatie vervolgaanpak laaggeletterdheid 2020–2024.

<sup>5</sup> CBS, *Monitor Laaggeletterdheid, proefjaar 2022*.

#### Antwoord 5

We willen burgers die mogelijk in armoede verkeren of dreigen te komen, in een eerder stadium benaderen en hen dienstverlening aanreiken. Daarbij zetten we onder andere in op het verstevigen van het (lokale) netwerk in gemeenten en gaan we aan de slag met proactieve dienstverlening rondom specifieke levensgebeurtenissen. Zo helpen we mensen die in een kwetsbare situatie zitten, zoals een ondernemer met schulden of iemand die werkloos dreigt te worden.

Bij de uitwerking van proactieve dienstverlening maken we verder gebruik van de uitkomsten van onderzoek naar vroegsignalering en armoede van het CBS<sup>6</sup> en de inzichten van het Ministerie van SZW<sup>7</sup> naar niet-gebruik. In vervolg hierop gaat mijn departement kwantitatief en kwalitatief onderzoek uitvoeren naar niet-gebruik onder diverse groepen kwetsbare of niet-zelfredzame mensen.

#### Vraag 6

Is het aantal Informatiepunten Digitale Overheid voldoende volgens u? Zo nee, bent u voornemens dit aantal uit te breiden? Waarom wel of niet? Zijn er andere niet-digitale alternatieven voor burgers die er niet uit komen?

#### Antwoord 6

Het netwerk van Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's) is landelijk dekkend. Ik heb maatregelen genomen om het bereik van de IDO's te vergroten, onder andere door een regierol bij gemeenten te beleggen en te stimuleren dat er ook IDO's worden ingericht buiten de muren van de bibliotheek, bijvoorbeeld bij wijk- en buurthuizen.

Daarnaast zijn in de gemeenten Amsterdam, Utrecht en Enschede, in samenwerking met 7 uitvoeringsorganisaties, praktijkinitiatieven gestart met loketten waar mensen fysiek en via andere kanalen terecht kunnen met hun hulpvraag. Bij persoonsgebonden vragen neemt een overheidsdienstverlener de coördinatie op zich als er meer uitvoeringsorganisaties betrokken zijn. Op basis van de ondersteuningsbehoeften van (kwetsbare) burgers en ondernemers verken ik samen met onder andere gemeenten en uitvoeringsorganisaties wat er verder nodig is om de dienstverlening goed vorm te geven, wie daarin het beste welke rol kan vervullen en welke bevoegdheden daarvoor nodig zijn.

In aansluiting op de nieuwe zorgplicht (die vanaf 1 januari 2024 voor alle bestuursorganen geldt en hen verplicht om in het contact met burgers voor passende ondersteuning te zorgen) gaat het ook om het daar waar nodig bieden van niet-digitale alternatieven en ondersteuning. De ondersteuning moet passend zijn voor de burger/doelgroep. Vanuit mijn departement ondersteun ik bestuursorganen om invulling te geven aan deze zorgplicht.

#### Vraag 7

Waarom denkt u dat met name DigiD voor mensen lastig blijkt? Op welke manieren zou de app toegankelijker gemaakt kunnen worden? Zou het een optie zijn om wijzigingen in het gebruik van de app in toekomst te beperken, zodat mensen niet telkens opnieuw hoeven te wennen?

#### Antwoord 7

DigiD biedt een veilige en betrouwbare methode voor digitale authenticatie, waarmee gebruikers toegang krijgen tot diverse overheidsdiensten. Om digitale publieke dienstverlening te kunnen gebruiken, is het essentieel dat de identiteit van de burger op betrouwbare wijze wordt vastgesteld. De verhoogde veiligheidseisen voor het vaststellen van identiteit vereisen extra controlestappen. Een voorbeeld hiervan is het eenmalig controleren van een identiteitsbewijs met behulp van de DigiD-app, zodat het voldoet aan de eisen vanuit de eIDAS-verordening voor het uitgeven en gebruiken van middelen op het betrouwbaarheidsniveau substantieel.

Het stellen van hogere eisen aan het betrouwbaar vaststellen van de identiteit maakt dat de gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid van de DigiD-app in

<sup>6</sup> <https://www.cbs.nl/nl-nl/over-ons/onderzoek-en-innovatie/project/risicofactoren-voor-armoede-18-30-en-40-64-jarigen-in-armoede>.

<sup>7</sup> Niet-gebruik inkomensondersteunende regelingen SZW | Kamerstuk | Rijksoverheid.nl.

het geding kan komen. Bij het doorvoeren van wijzigingen in de DigiD-app is het uitgangspunt om de impact voor burgers te beperken tot een minimum. Tegelijkertijd werkt Logius voortdurend aan het verbeteren van de toegankelijkheid van DigiD en de DigiD-app. Dit gebeurt aan de hand van burgeronderzoek en signalen van burgers en publieke dienstverleners (zoals de Belastingdienst). Op basis van deze informatie wordt het in de volgende update van de DigiD app makkelijker om bepaalde eenmalige stappen in de app te doorlopen. Denk daarbij aan het activeren van de app of het uitvoeren van een ID check.

Wanneer er bij een wijziging iets in het gebruik van de app verandert, krijgen gebruikers na de update bij het openen van de app eerst een korte rondleiding. Vervolgens worden mensen stap-voor-stap door een proces (zoals activeren of inloggen) geleid. De app refereert ook naar de DigiD website, waar introductievideo's te vinden zijn. Die video's zijn vooraf getest met minder-digitaal vaardigen. Daarnaast informeert Logius tijdig organisaties die hulp bieden bij het gebruik van DigiD zoals de Informatiepunten Digitale Overheid en Digisterker. Zij kunnen hun hulpaanbod dan op tijd aanpassen op de aanstaande wijzigingen.

#### Vraag 8

Op welke termijn zal de eerstvolgende update van DigiD plaatsvinden, waar volgens Logius een aantal verbeteringen worden doorgevoerd, zoals het kunnen overslaan van stappen die mensen als lastig ervaren?

#### Antwoord 8

Kort na de zomer zal de volgende update van de DigiD app verschijnen die zal voldoen aan alle 50 toegankelijkheidscriteria uit de «Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1». Een mijlpaal, de DigiD app verkrijgt dan een toegankelijkheidsverklaring met het stempel A: «voldoet volledig». Voor verdere toelichting rondom het overslaan van stappen, zie het antwoord op vraag 7.