

Position paper Alliantie Digitaal Samenleven

t.b.v. rondetafelgesprek Nederlandse Digitaliseringsstrategie op 24 september 2025

Nederland maakt een grote digitale ontwikkeling door. Nieuwe technologieën ontwikkelen zich in hoog tempo en bieden grote kansen voor onze samenleving. Het is daarbij van belang dat iedere Nederlander hiervan kan profiteren. Daarom moeten de ontwikkelingen altijd in dienst staan van mensen en bijdragen aan een samenleving waarin iedereen mee kan doen.

De Alliantie Digitaal Samenleven werkt samen met eindgebruikers én publieke, private en maatschappelijke organisaties aan een toekomst waarin digitale innovatie dienstbaar is aan ieder individu. De Alliantie identificeert daarom onderliggende maatschappelijke problemen en brengt die onder de aandacht op plekken met invloed en verantwoordelijkheid. Tegelijkertijd brengen wij partijen bij elkaar en creëren samenhang in een versnipperd veld van oplossingen.

We moeten samen bouwen aan een overheid én samenleving die dichtbij de burger staat, die bewust is van de uitdagingen, en die zorgt voor een digitaal fundament waarop iedereen mee kan doen – nu én in de toekomst.



Onze blik op de Nederlandse Digitaliseringsstrategie

Wij spreken onze waardering uit voor de gezamenlijke inzet en inspanningen van het Rijk, provincies, gemeenten, uitvoeringsorganisaties, ZBO's, en alle betrokken overheidslagen die samenwerken aan een toekomstgerichte Nederlandse Digitaliseringsstrategie (NDS). Het is waardevol dat deze aanpak niet versnipperd is gebleven.

Het feit dat digitalisering nu als één overheid wordt opgepakt, maakt prioriteit vier van de NDS des te relevanter: mens en ondernemer centraal in digitale dienstverlening. Als Alliantie Digitaal Samenleven ondersteunen wij deze prioriteit volledig. Ons doel is dat dit niet slechts een papieren werkelijkheid blijft, maar daadwerkelijk wordt verankerd in de houding, waarden en het gedrag van iedereen die bij dienstverlening betrokken is. Daarbij brengen wij graag het brede en diverse perspectief van de samenleving in, zodat digitale dienstverlening echt aansluit bij de behoeften van mensen en ondernemers.

Maak 'de mens centraal' concreet

Mensen moeten dienstverlening als één geheel ervaren: ze maken geen onderscheid tussen publieke of private partijen. Voor hen moet dienstverlening naadloos aansluiten bij hun leefwereld en persoonlijke situatie. Daarom dragen overheid, én (semi) private partijen zoals banken, zorgverleners, verzekeraars en woningcorporaties, gezamenlijk verantwoordelijkheid om iedereen daadwerkelijk te laten deelnemen aan de samenleving.

Om dit te realiseren moet onder andere de toegankelijkheid van essentiële dienstverlening gegarandeerd zijn, met systemen die voor iedereen te gebruiken zijn.

1 - Toegankelijkheid van essentiële dienstverlening

- (Digitale) diensten moeten voor iedereen toegankelijk zijn, online en offline en altijd via meerdere kanalen zodat mensen zelf kunnen kiezen hoe zij geholpen worden.
- (Digitale) diensten moeten inclusief ontworpen zijn, met eenvoudige machtigingen en altijd met beschikbare ondersteuning.
- Beleidsmakers en organisaties werken samen om ervoor te zorgen dat mensen hun rechten daadwerkelijk benutten en tijdig geïnformeerd worden.
- Sectoren zoals onderwijs en zorg dienen dezelfde toegankelijkheidsstandaarden toe te passen die de overheid hanteert.

2 - Centrale afspraken voor een stevig lokaal ondersteuningsnetwerk

Voor wie er niet uitkomt, is een goed functionerend ondersteuningsnetwerk onmisbaar. Passende ondersteuning moet dichtbij en betrouwbaar zijn.

Het maatschappelijk middenveld vormt momenteel de ruggengraat van onze samenleving: vakbonden, woningcorporaties, religieuze instellingen, goede doelen, sport- en culturele verenigingen helpen digitale drempels en praktische hulpvragen opvangen.

Zonder formele afspraken wordt bij zowel overheids- als private dienstverlening nu al sterk geleund op deze partijen. Meedoen in de digitale samenleving vraagt echter om meer dan toevallige inzet; een robuuste, structurele infrastructuur is nodig waarin formele en informele hulp elkaar aanvullen.

Ruim 800 Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's), de DigiHulplijn, en gespecialiseerde hulplijnen zoals de Helpdesk Digitale Zorg en de Fraudehelpdesk bieden fysieke en telefonische ondersteuning en voorkomen vastlopen in crisissituaties. Het is aan de overheid, samen met VWS, BZK en SZW, centrale afspraken te maken zodat deze lokale infrastructuur blijft bestaan en wordt versterkt, en maatschappelijke organisaties structureel kunnen bijdragen en waardevolle ervaringskennis kunnen aanleveren.

3 - Investeren in digitale vaardigheden en weerbare burgers

Vaardige en weerbare burgers en ondernemers zijn essentieel voor een samenleving waarin iedereen kan meedoen. De systemen moeten intuïtief en eenvoudig in gebruik zijn, maar tegelijkertijd vraagt de digitale realiteit van mensen dat zij kritisch, digitaal vaardig en weerbaar zijn. Ongeveer 4 miljoen mensen hebben onvoldoende digitale of taalvaardigheden, wat leidt tot onzekerheid, drempelvrees en groeiend wantrouwen richting de overheid.

Structurele financiering en domeinoverstijgende verantwoordelijkheid zijn nodig om te investeren in vaardige en weerbare inwoners. Landelijke partijen zoals Digisterker, Steffie, Digihandig en Oefenen.nl bieden landelijke dekking, leveren waardevolle feedback en dragen inzichten aan.

4 - Toegang tot apparaten en internet

Toegang tot een apparaat en internet is geen luxe maar een absolute noodzaak voor het functioneren en deelnemen aan de samenleving. Het biedt essentiële toegang tot onderwijs, gezondheidszorg, overheidsdiensten en sociale interactie. In ons digitale koploperland mag niemand uitgesloten worden van essentiële dienstverlening doordat een apparaat ontbreekt of het internet onbetaalbaar is.

Een mensgerichte NDS

De NDS kan echt impact hebben op de samenleving, mits “de mens centraal” wordt verankerd in beleid en uitvoering. Alleen door gezamenlijke verantwoordelijkheid, een geïntegreerd publiek-privaat-maatschappelijk ecosysteem en structurele infrastructuur kunnen digitale diensten daadwerkelijk in dienst staan van mensen.