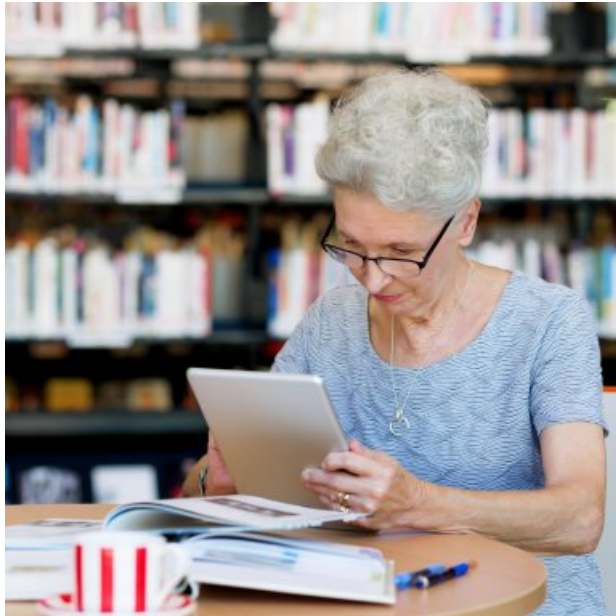

INLEIDING

Publicatie/Dossier vervolgpagina

Beleidskader



Digitale vaardigheden steeds belangrijker

Digitale vaardigheden zijn de afgelopen decennia steeds belangrijker geworden om succesvol te kunnen deelnemen aan de maatschappij. Niet alleen op de werkvloer, maar ook in het onderwijs en thuis is het gebruik van digitale middelen niet meer weg te denken. Solliciteren, studeren, winkelen, bankieren, belastingaangifte doen: het kan en moet in veel gevallen zelfs allemaal digitaal. Mede door de digitaliserende overheid is het beheersen van digitale vaardigheden van belang om mee te kunnen doen in de huidige samenleving. Ook de coronacrisis heeft laten zien hoe belangrijk deze vaardigheden zijn, omdat in deze periode digitale vaardigheden hard nodig waren om te blijven meedoen in de maatschappij. Zo blijkt bijvoorbeeld dat groepen die geen toegang hadden tot ICT-faciliteiten of de vaardigheden misten om hiermee om te gaan verder achterop zijn geraakt en, soms ook in een sociaal isolement terechtkwamen (Wijnholds, 2020).

Toename gebruik digitale overheid

De Staat van de Uitvoering (2023) constateert dat er een hoge mate van complexiteit is georganiseerd in wet- en regelgeving, wat communicatie met de (digitale) overheid voor kwetsbare burgers bemoeilijkt. Veel wetgeving sluit niet goed aan bij de leefwereld van burgers. In een kamerbrief over de hoofdlijnen van het beleid voor digitalisering wordt gesteld dat digitale ambities van het kabinet alleen geloofwaardig zijn als de overheid zelf het goede voorbeeld geeft. Niet door de eigen organisatie centraal te stellen, maar juist de online en offline wereld van mensen (Van Huffelen et al., 2022). Het gebruik van de digitale overheid is de afgelopen jaren sterk toegenomen. Het Nederlandse programma voor digitale inclusie bevat maatregelen om online-overheidsdiensten en websites toegankelijker te

maken. Dit is een wettelijke verplichting voor overheidswebsites sinds september 2020 en voor mobiele toepassingen van de overheid sinds juni 2021 (Europese Commissie, 2022).

In 2021 maakte 87% van de Nederlandse burgers van 16 tot 75 jaar minstens één keer per jaar gebruik van overheidswebsites; een even groot aandeel als een jaar eerder. Hiermee behoort Nederland tot de kopgroep van EU-landen met het grootste aandeel inwoners dat de digitale overheid gebruikt (Arends et al., 2022). Met name hoogopgeleiden en burgers tussen de 25 en 55 jaar maken relatief veel gebruik van overheidswebsites (Arends et al., 2021).

De meeste digitale contacten met de overheid verlopen via DigiD. Zowel in de activatie als in het gebruik van deze dienst is nog steeds een stijgende lijn zichtbaar. Het aantal keer dat is ingelogd met DigiD is met 154 miljoen gestegen ten opzichte van 2020 naar in totaal 557 miljoen authenticaties in 2021 (Logius, 2022). Deze stijging is voor een groot deel te verklaren door de corona-gerelateerde dienstverlening: voor het maken van test- en vaccinatieafspraken tot het ophalen van de QR-code in de CoronaCheck-app.

Driekwart van de DigiD-authenticaties komt bij één van de vier grootgebruikers vandaan: de Belastingdienst, het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV), Zorg en MijnOverheid (ICTU, 2018). Dit is ook terug te zien in de cijfers van deze organisaties: 99% van de belastingaangiften en 95% van de WW-aanvragen wordt digitaal ingediend (Belastingdienst, 2022; VNG, 2018).

Deel Nederlanders onvoldoende digitaal vaardig

De samenleving is in rap tempo gedigitaliseerd, maar het lukt bij lange na niet iedereen om het tempo van technologische versnelling bij te houden. Deze technologische versnelling versterkt ongelijkheid tussen jong en oud, hoog- en laagopgeleiden en mensen met een hoog en laag inkomen.

Overheidscommunicatie vindt tegenwoordig steeds meer via het internet plaats. Hoeveel Nederlanders precies niet digitaal vaardig genoeg zijn om zelfstandig zaken met de overheid te doen, ontbreken. Naar schattingen gaat het om 2,5 tot 4 miljoen burgers (o.a. Bommeljé & Keur, 2013; Israël et al., 2016). Ongeveer 2,5 miljoen burgers hebben moeite met taal en/of rekenen en zullen blijvende ondersteuning nodig hebben om zelfstandig digitaal zaken met de overheid te kunnen doen (Israël et al., 2016). Het gebrek aan basisvaardigheden maakt het voor deze burgers moeilijk om zelfstandig deel te nemen aan de maatschappij, zowel online als offline.

Voorwaarden voor digitale (on)gelijkheid

Welke groep burgers niet digivaardig genoeg is om – al dan niet volledig zelfstandig – gebruik te maken van de digitale overheid, is moeilijk in kaart te brengen. Digitale ongelijkheid is meer dan het wel of geen toegang hebben tot technologie of het beheersen van digitale vaardigheden. Om de complexiteit te duiden, worden vier voorwaarden onderscheiden: motivatie, bezit, vaardigheden en gebruik. De mate waarin deze voorwaarden een drempel vormen wordt beïnvloed door de sociale context: het dagelijks leven van burgers (Van Dijk, 2005; Dedding & Goedhart, 2021).

Met name kwetsbare groepen zoeken hulp Belastingdienst

Onderzoek in opdracht van Mediawijzer.net toont aan dat het aandeel burgers dat hulp nodig heeft bij digitale diensten zoals DigiD, de Berichtenbox en de online belastingaangifte in vergelijking met het

gemiddelde bijna twee keer zo groot is onder kwetsbare doelgroepen, zoals ouderen en mensen met een lagere sociaaleconomische status (Plantinga & Kaal, 2018). Om deze burgers te ondersteunen in de aangifteperiode, beantwoordt de Belastingdienst vragen over de aangifte en biedt zij aangiftehulp aan. In de periode van 1 maart tot 1 mei 2022 beantwoordde de Belastingdienst ruim 650 duizend vragen via de Belastingtelefoon en circa 4,5 duizend vragen via sociale media. Daarnaast hebben 18,5 duizend burgers gebruik gemaakt van telefonische aangiftehulp, 11,5 duizend burgers ontvingen hulp van een medewerker op locatie en 557 afspraken zijn gemaakt voor hulp via videobellen (Rijksoverheid, 2022).

Overheidsprogramma's zetten in op digitale samenleving en digitale inclusie

Met de Agenda Digitale Overheid en de Nederlandse Digitaliseringsstrategie zet de overheid breed in op de digitale samenleving, het benutten van kansen en het borgen van rechten. Een adequaat niveau van digitale vaardigheden is een basisvoorwaarde en onderdeel van de Nederlandse Digitaliseringsstrategie. Ook in het landelijke actieprogramma Tel mee met Taal is specifiek aandacht voor digitale vaardigheden. Met de Vervolgaanpak Laaggeletterdheid 2020-2024 heeft de Rijksoverheid extra geld uitgetrokken voor de samenhang tussen taal, rekenen en digitale vaardigheden (Van Engelshoven et al., 2019). Daarnaast wordt – nog meer dan voorgaande jaren – de rol van gemeenten benadrukt, met als doel dat aan het eind van het programma (2024) alle gemeenten zelfstandig de regie over de aanpak van laaggeletterdheid voeren (Van Engelshoven et al., 2019).

Lange tijd lag de nadruk vooral op het digivaardiger maken van burgers, in de veronderstelling dat dat de oplossing was om iedereen mee te krijgen. Langzaamaan groeit het besef dat er een groep burgers is die niet voldoende vaardig kan en zal worden, waarvoor ondersteuning bij de dienstverlening van de digitale overheid noodzakelijk blijft. Het inrichten van een structureel vangnet voor deze groep, zoals in de vorm van de Informatiepunten Digitale Overheid, is daarom van groot belang.

Budget voor toegankelijke digitale dienstverlening

In het budget van de Vervolgaanpak Laaggeletterdheid 2020-2024 (85 miljoen euro per jaar) is vanuit het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) expliciet een bedrag van 2 miljoen euro per jaar opgenomen ter bevordering van digitale vaardigheden. Daarnaast is budget voor dit domein beschikbaar vanuit de Agenda Digitale Overheid, de Nederlandse Digitaliseringsstrategie, regulier begrotingsgeld van de betrokken overheden en de Investeringspost Digitale Overheid op de begroting van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK). Naar aanleiding van het rapport Ongekend onrecht van de Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag is in 2022 tevens meer geïnvesteerd in toegankelijke dienstverlening voor burgers die vastlopen in het contact met de digitale overheid. Vanuit deze gelden is een bedrag van 20,95 miljoen Euro vrijgemaakt om het programma Digitale inclusie en de Informatiepunten Digitale Overheid de komende jaren verder te ondersteunen (BZK, 2022). Met dit programma ondersteunen de bibliotheken en diverse uitvoeringsorganisaties van de overheid, waaronder de Belastingdienst, CAK, UWV, SVB, DUO en CBR, burgers dicht bij huis bij het omgaan met de digitale overheid. Dat gebeurt onder andere door niet-digivaardige burgers te stimuleren digivaardigheids cursussen te volgen en via Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's) in de bibliotheken.

Afspraken over digitale vaardigheden

Ook vanuit het programma de Bibliotheek en basisvaardigheden worden steeds meer expliciete afspraken rondom digitale vaardigheden aangegaan. Zo wordt het aanbod van de digivaardigheids cursussen Klik & Tik en Werken met de e-overheid van Digisterker in lokale bibliotheken gestimuleerd door de [landelijke inkoopregeling](#).

Achtergrond onderzoek

Historie

Sinds 2017 voert de KB onderzoek uit naar de dienstverlening van openbare bibliotheken rondom de samenwerking met de Belastingdienst en digitale vaardigheden. In 2017 is met dit onderzoek de stand van zaken vlak na de start van de samenwerking met de Belastingdienst in kaart gebracht. Met de vervolgmetingen over 2018, 2019, 2020, 2021 en voorliggende meting over 2022 is de verdere ontwikkeling van de samenwerking en de dienstverlening op het gebied van de Belastingdienst in kaart gebracht. Met de [Bibliotheekmonitor-meting Basisvaardigheden](#) voor volwassenen wordt het aanbod op het gebied van digitale vaardigheden per kalenderjaar in kaart gebracht (Van de Burgt & Klaren, 2022b).

Verplicht onderzoek voor alle deelnemers aan het convenant

In deze rapportage worden de belangrijkste bevindingen over de dienstverlening in de verlengde aangifteperiode 2022 gepresenteerd. Deze resultaten hebben betrekking op alle benaderde (basis)bibliotheken die deelnemen aan het convenant met de Belastingdienst: 123 in totaal. Hoewel de deelnemende bibliotheken onderling sterk van omvang en karakter verschillen, kunnen op hoofdniveau uitspraken voor de totale populatie gedaan worden. Deze resultaten worden gebruikt ter verantwoording van de KB aan de Belastingdienst, in het kader van de subsidieregeling. Om die reden zijn bibliotheken die deelnemen aan het convenant met de Belastingdienst verplicht gesteld mee te werken aan dit onderzoek.

De resultaten van de meting over 2022 worden in deze rapportage grafisch weergegeven. Interessante verschillen en overeenkomsten met voorgaande jaren en tussen diverse typen bibliotheken (gebaseerd op het aantal inwoners in het werkgebied van de bibliotheek^[1]) worden waar mogelijk tekstueel benoemd of grafisch gepresenteerd. Bij de vergelijking van de dienstverlening in 2022 en 2021 spelen de gevolgen van de coronamaatregelen in 2021 logischerwijs een rol. Wanneer dit het geval is, wordt dit expliciet benoemd.

^[1] Verschillen tussen typen bibliotheken zijn van indicatieve waarde.