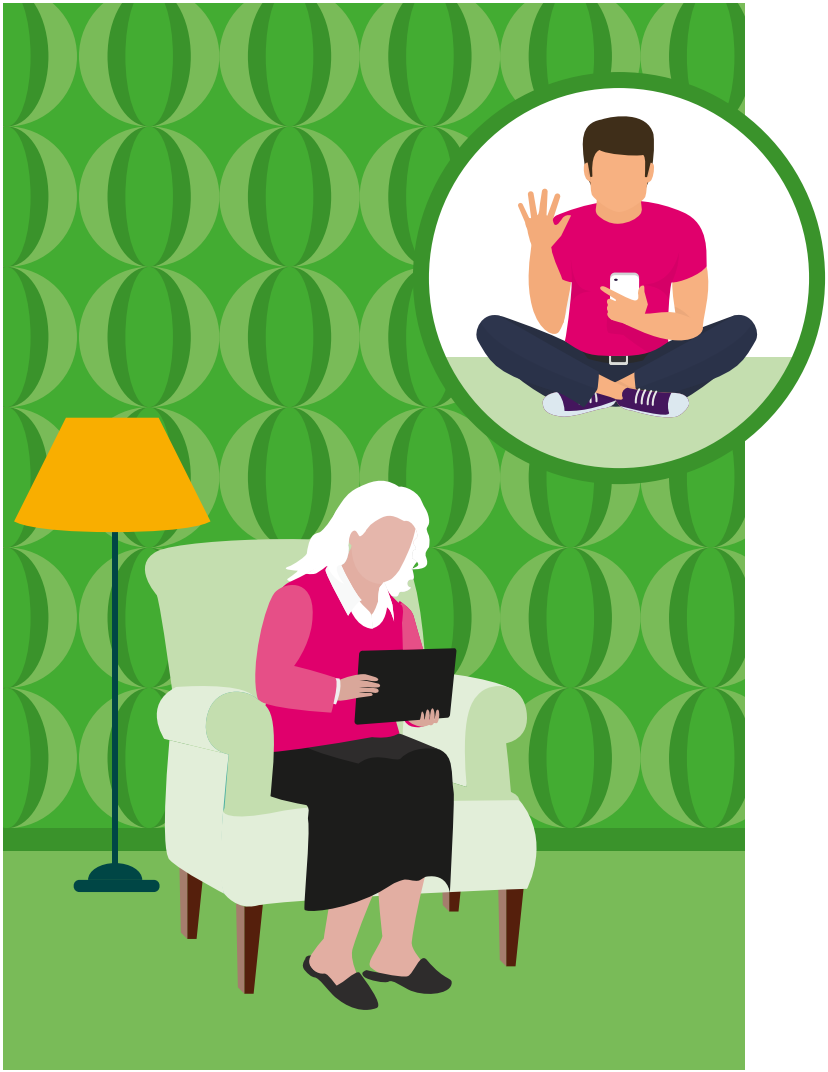
Digitale inclusie

Iedereen moet kunnen meedoen

Feiten & Cijfers



Om iedereen mee te laten doen in de (digitale) samenleving moet er veel gebeuren. Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties zet zich daarvoor in. In dit boekje lees je wat we in 2019 en 2020 hebben gedaan.

In Nederland wonen
17,5 miljoen mensen, dus ook

2,5 miljoen mensen die laaggeletterd zijn

1,6 miljoen mensen met een motorische beperking

1,1 miljoen mensen met een licht verstandelijke beperking

800.000 mensen met de leesbeperking dyslexie

700.000 mensen met een kleurenzien stoornis

500.000 mensen met een auditieve beperking

500.000 mensen met een visuele beperking

1 Digitale diensten voor iedereen **makkelijker** maken

Direct Duidelijk

Direct Duidelijk helpt overheidsorganisaties bij het schrijven van begrijpelijke brieven, formulieren en teksten op websites.

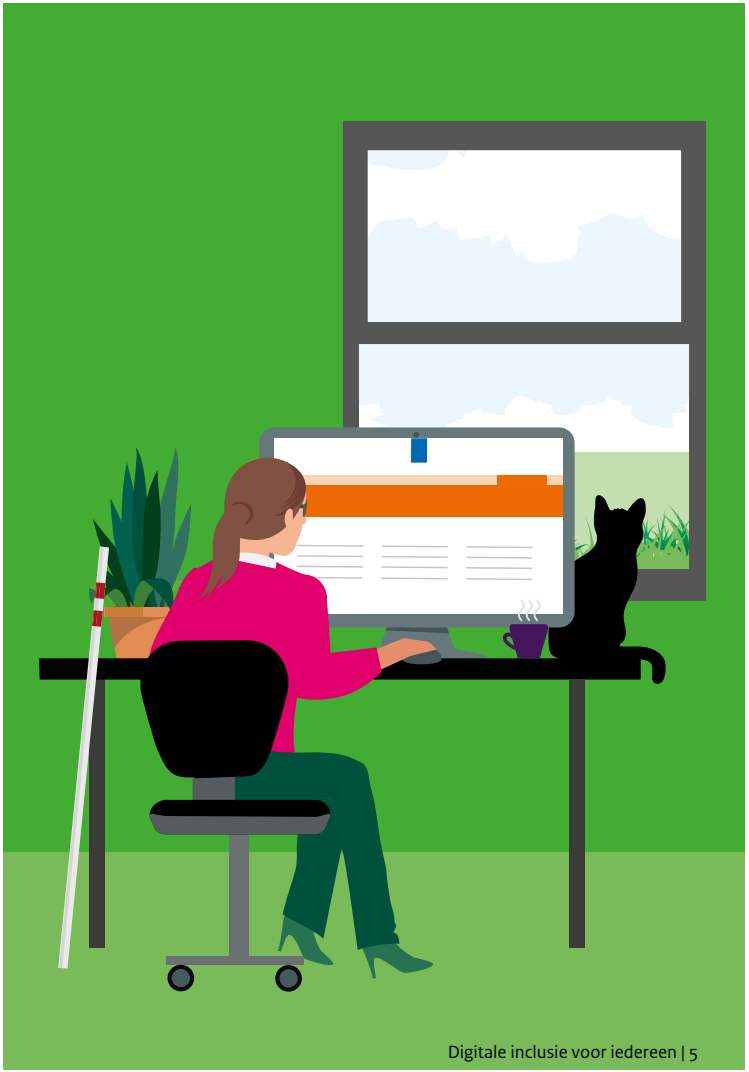
- In 2020 zijn al **20.000 teksten** verbeterd, het doel was 1.000.
- **119 overheidsorganisaties** werken aan het begrijpelijker maken van hun brieven, formulieren en andere teksten.
- Ambtenaren worden door de Direct Duidelijk brigade getraind in het begrijpelijk schrijven en ze kunnen bellen met de **Taalhulplijn.**
- In 2021 start de **Direct Duidelijk Doen-regeling** met trainingen en hertaalsoftware voor overheidsorganisaties.

Gebruiker Centraal

Gebruiker Centraal bestaat uit een netwerk van deskundigen die hun kennis en ervaring uitwisselen om de digitale dienstverlening van de overheid te verbeteren.

- Plaatjes in een brief maken het begrijpelijker, dit heten beeldbrieven. Overheids-organisaties kunnen deze gebruiken om hun dienstverlening begrijpelijker te maken. Voorbeelden van beeldbrieven staan op de digitale **Kennisbank Beeldtaal.**

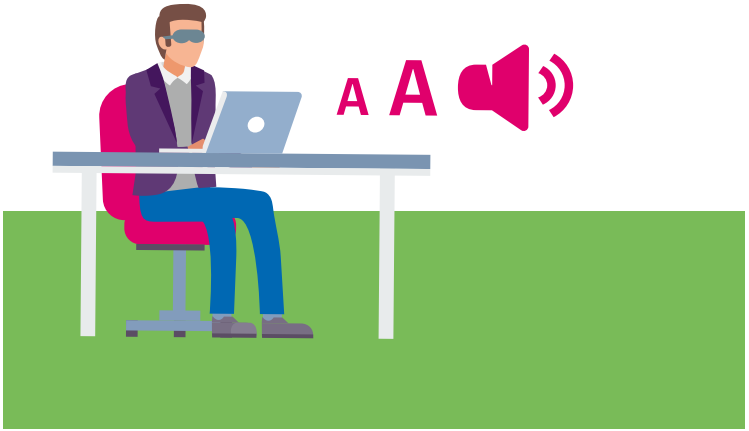
- Standaard bouwstenen helpen om websites van de overheid beter te maken voor iedereen. Gebruiker Centraal deelt de bouwstenen via een gezamenlijk systeem. Dit **NL Design System** zorgt voor betere kwaliteit, toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van diensten én het helpt ook dubbel werk te voorkomen.



Toegankelijke overheidswebsites

Overheidswebsites moeten voor iedereen toegankelijk zijn.

- Sinds **23 september 2020** moeten websites van een gemeente, provincie, ministerie of een andere overheidsorganisatie een verklaring hebben waarin staat hoe toegankelijk de website is. Als de website niet voor iedereen toegankelijk is, moet de organisatie zorgen voor een verbeterplan.



- Door de nieuwe verplichting is zichtbaar hoe toegankelijk websites zijn en hoe overheden de toegankelijkheid van hun websites gaan verbeteren.

- Er staan op 14 november 2020 meer dan **2100 websites** in het overzicht. Dit zijn nog niet alle overheidswebsites. Voor ruim de helft van de 2100 websites zijn **concrete maatregelen** genomen om de toegankelijkheid te verbeteren. Bij negentien procent van de websites zijn alle benodigde verbetermaatregelen in beeld. En bij vier procent van de websites is aantoonbaar dat aan alle toegankelijkheidseisen is voldaan. Dus nog veel werk aan de winkel.

2 Mensen helpen met digitalisering om te gaan

Tel mee met Taal

Tel mee met Taal helpt mensen om hun basisvaardigheden te verbeteren en zo laaggeletterdheid te verminderen.

- Tot 2024 investeert het ministerie van BZK jaarlijks €2 miljoen in Tel mee met Taal voor **het verbeteren van digitale vaardigheden.**
- Het kabinet stelt jaarlijks €60 miljoen beschikbaar voor **cursussen** om bijvoorbeeld digitaal vaardig te worden. Zo kan men bij ROC's, maar ook bij bibliotheken cursussen volgen, bijvoorbeeld Klik&Tik en Digisterker.
- Het **Expertisepunt Basisvaardigheden** helpt overheidsmedewerkers, professionals en vrijwilligers met kennisdeling en expertise op de verbetering van basisvaardigheden.

Informatiepunten Digitale Overheid

Vanaf 1 juli 2019 zijn er 53 Informatiepunten Digitale Overheid in bibliotheken geopend. Hier kunnen mensen die moeite hebben met (digitale) dienstverlening van de overheid dichtbij huis persoonlijke hulp krijgen. Op de kaart is te zien waar al informatiepunten zijn en waar in de toekomst een informatiepunt wordt geopend.

53 Informatiepunten in 2020

Alkmaar
Almere Buiten
Almere Haven
Almere Stad
Alphen
Arnhem
Beneden-Leeuwen
Bergen (NH)
Boskoop
Breda Noord
Breda Zuid
Bussum
Castricum
Dalfsen
Dongen
Dordrecht
Drachten
Eemnes
Emmen
Gorinchem
Hardinxveld-Giessendam
Heerhugowaard
Hengelo
Hof van Twente / Goor
Kaatsheuvel
Katwijk
Leeuwarden
Lemelerveld
Loosdrecht
Meppel
Middelburg
Montferland
Naarden
Nieuwleusen
Oldenzaal
Oss
Pijnacker
Ridderkerk
Rijssen
Rotterdam Centrum
Rotterdam Zuidplein
Scherpenzeel
Stadskanaal
Tiel
Uden
Veghel
Venlo
Vlissingen
Weesp
Woudrichen
Zaandam
Zeist
Zevenaar

3 Uitleggen wat de gevolgen van digitalisering zijn

Digitaal bewustzijn

Inzicht geven in welke kansen en risico's er zijn bij het gebruik van internet.

- Eind 2020 komt er een **filmpje over digitaal bewustzijn** dat laat zien welke mogelijkheden digitalisering heeft. Denk bijvoorbeeld aan online sporten of digitale bingo.

- Samen met Oefenen.nl is er een nieuwe Klik&Tik-cursus ontwikkeld. In de cursus **Veilig Online** leren mensen op een veilige manier hun eerste stappen op het internet te zetten.

- In een speciale uitgave dook **Donald Duck in de digitale wereld** en leerde veel over digitale veiligheid en privacy. Met het lespakket de 696.000 lezers op de basisschool ook.

Wetenschap

- Aan de **Wetenschapstafel** kijken we met de Alliantie Digitaal Samenleven, universiteiten en andere kennisinstellingen welke aanpak op digitale inclusie het beste werkt. Ook kijken we of er nieuwe ideeën zijn om iedereen te laten meedoen aan de digitale samenleving.

- Universiteiten werken aan nieuwe vormen van praktijkonderzoek waarbij mensen direct betrokken worden. Dit noemen we **Proeftuinen.** In een paar proeftuinen ging het om de gevolgen van COVID-19, zoals het thuisonderwijs, en wat dat betekent voor digitale ongelijkheid.

Startup in Residence

Beginnende bedrijven *(startups)* helpen de overheid bij het bedenken van oplossingen voor problemen.

- De *startup* **Digikwis** helpt om mensen meer digitaal vaardig te maken. Vaak zijn mensen bang om iets fout te doen. In de oefenomgevingen van Digikwis kan niets fout gaan en zetten mensen samen met een bekende de eerste stappen in het gebruik van een smartphone.

4 Samenwerken met bedrijven en andere organisaties

Alliantie Digitaal Samenleven

In de Alliantie werken overheid en bedrijven samen om zoveel mogelijk Nederlanders mee te kunnen laten doen in de digitale samenleving.

De Alliantie besteedt vooral aandacht aan **vier doelgroepen:**

- Senioren
- (Jong)Werkenden met technostress
- 18-jarigen
- Opvoeders & kinderen.

> Via het gratis telefoonnummer van de **DigiHulplijn** (0800 – 1508) kunnen mensen al hun digitale vragen stellen over hun computer, smartphone of tablet.

- Met **#ÉchtContact** verbinden we de mensen die misschien wel te veel digitaal zijn en de mensen die een steuntje in de rug kunnen gebruiken.

- **#allemaaldigitaal** verzamelt laptops en tablets van overheid en bedrijven. 5700 digitale apparaten zijn uitgedeeld aan mensen die door de COVID-19 maatregelen uitgesloten waren om digitaal te kunnen werken of minder sociaal contact hadden. Ook zijn er door het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap 15.000 apparaten gekocht voor kinderen zodat zij hun schoolwerk digitaal kunnen doen.

www.digitaleoverheid.nl/digitale-inclusie

december 2020