



Digitale inclusie verdient nog wel wat aandacht

*Overheden doen hun best voor inwoners
die niet zelfredzaam zijn*

Tekst *Marc Notebomer*

We communiceren steeds meer digitaal. Dat heeft invloed op ieders leven. Maar sommige mensen benen dat niet bij. Aan de overheid (mede) de taak om te zorgen dat iedereen mee kan doen en om digitale inclusie te bevorderen. Helaas blijken ambtenaren niet goed te weten wat digitale inclusie is. Bovendien is een meerderheid niet (goed) op de hoogte van de wettelijke verplichtingen op dit terrein.

Dat blijkt uit de raadpleging die Ambtenarenpanel over dit onderwerp heeft uitgevoerd onder 530 overheidsmedewerkers. Van de deelnemers aan de raadpleging is 48 procent man en 51 procent vrouw. En 1 procent geeft aan man noch vrouw te zijn. Wat betreft leeftijd is 16 procent jonger dan 40, 76 procent tussen de 40-65 en 4 procent is ouder dan 65. Verder werkt 31 procent bij de rijksoverheid, 47 procent bij een gemeente, 4 procent bij de provincie, 7 procent bij een waterschap, 3 procent bij een zbo en 8 procent werkt bij een andere organisatie.

Zoals gezegd blijken ambtenaren niet al te goed op de hoogte met het begrip digitale inclusie. Slechts 24 procent zegt er volledig mee bekend te zijn, terwijl maar liefst 58 procent slechts een beetje weet wat het inhoudt en 18 procent geen idee heeft. Ook hebben ambtenaren geen goed beeld van het percentage inwoners dat digitaal niet zelfredzaam is (dat is 15 procent, red). Slechts 23 procent kiest de juiste categorie: tussen de 10 tot 20 procent.

Loket

Gelukkig blijken hun werkgevers het onderwerp wel hoog op hun agenda te hebben staan. Volgens een meerderheid van 63 procent van de medewerkers is de werkgever met het onderwerp bezig. Bij 7 procent van de respondenten is digitale inclusie geen onderwerp van beleid en 30 procent geeft aan niet te weten of de organisatie bezig is met digitale inclusie. Volgens 90 procent van de bevroegde overheidsmedewerkers doet zijn werkgever moeite om de eigen websites toegankelijker te maken. Nog eens 73 procent geeft aan dat formulieren begrijpelijker worden gemaakt. Om ervoor te zorgen dat alle inwoners toegang tot hun informatie hebben - ook diegenen die niet digitaal vaardig zijn - heeft 36 procent van de organisaties een loket. 21 Procent heeft coaches voor digitale

‘Overheidsmedewerkers weten niet goed wat digitale inclusie is’

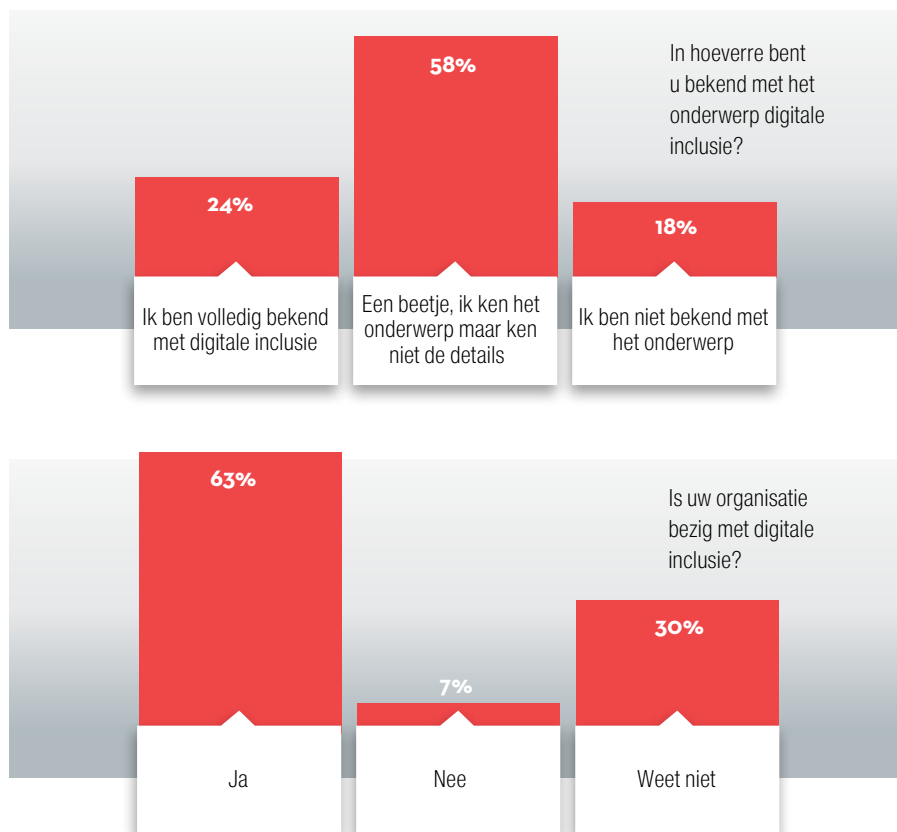
vaardigheid en 14 procent maakt gebruik van wijkambassadeurs als aanspreekpunt.

Kwetsbare groepen

Hoewel een meerderheid van overheidsmedewerkers dus aangeeft niet goed te weten wat digitale inclusie is, is men wel overtuigd van het belang ervan. In totaal zegt 89 procent van de

overheidsmedewerkers digitale inclusie (zeer) belangrijk te vinden. Onbelangrijk vindt niemand het. Een grote minderheid van 10 procent is neutraal.

Op de vraag waarom ze digitale inclusie belangrijk vinden, zeggen overheidsmedewerkers er waarde aan te hechten dat iedereen mee kan komen en dat de overheid moeite doet om dat te faciliteren. Ook vinden ze dat kwetsbare groepen moeten worden beschermd en gesteund en dat inclusie een fundamenteel mensenrecht is. Verder geven sommige deelnemers aan dat inclusie niet alleen over websites en online dienstverlening gaat, maar vooral ook over de vraag of mensen begrijpend kunnen lezen. Immers, als ze die vaardigheid niet meester zijn, zullen ze sowieso niet mee kunnen komen, offline online. En een deelnemer vindt het vooral belangrijk dat mensen er ook voor

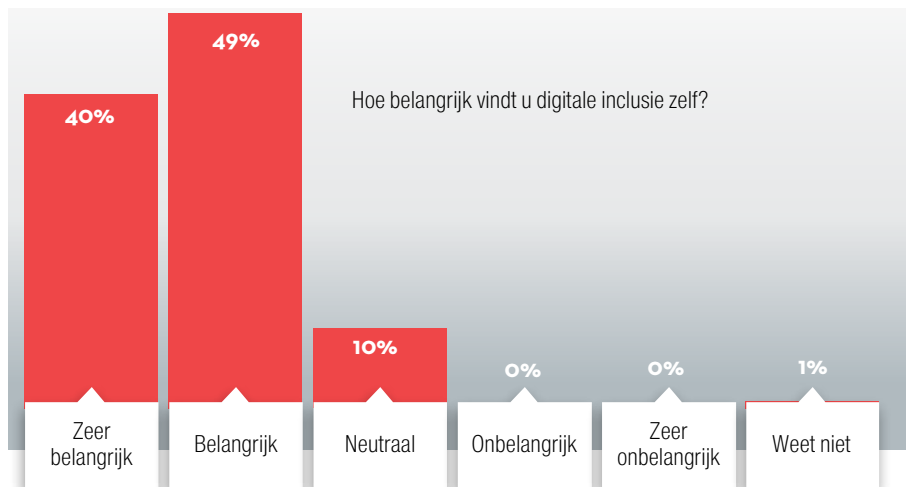


‘Maar weinig werkgevers doen mee aan Direct Duidelijk’

kunnen kiezen om zo analoog mogelijk te leven. Digitalisering betekent een geheel andere manier van leven en samenwerken. ‘Bovendien is menselijke interactie nooit te vervangen door een digitaal systeem van nullen en enen.’

Hoger plan

De afgelopen jaren zijn door overheden allerlei initiatieven genomen om digitale inclusie te bevorderen. Zo is het Nederlands-Vlaamse Netwerk Begrijpelijke Overheid (NBO) in 2018 gestart met de landelijke campagne voor begrijpelijke overheidscommunicatie Direct Duidelijk. Een ander voorbeeld is Gebruiker Centraal, een community voor professionals die de (online) dienstverlening van de overheid naar een hoger plan wil tillen. Helaas blijken overheidsmedewerkers slecht op de hoogte van het bestaan van deze initiatieven. Een magere 27 procent geeft aan Gebruiker Centraal te kennen, en een nog magerder 18 procent is op de hoogte van Direct Duidelijk. Andere initiatieven scoren nog slechter. Het programma Digitale inclusie doet bij slechts 15 procent een belletje rinkelen, de Alliantie Digitaal Samenleven bij 5 procent en bij het NBO – dat verantwoordelijk is voor Direct Duidelijk – slechts 12 procent. 55 Procent van de respondenten geeft aan geen van de genoemde initiatieven te kennen.



Net zo laag zijn de scores op de vraag of de eigen organisatie gebruikmaakt van de kennis en expertise die deze initiatieven opleveren. Gebruiker Centraal scoort hier 29 procent en Direct Duidelijk 23 procent. Voor NBO en de Alliantie Digitaal Samenleven zijn die percentages helemaal om te huilen: respectievelijk 10 en 5 procent. Rond de 55 procent van de respondenten geeft aan het niet te weten of de eigen organisatie gebruikmaakt of voordeel heeft van genoemde initiatieven. Voor alle duidelijkheid, het gaat hier om deelnemers die eerder aangaven een van de genoemde initiatieven te kennen.

De campagne Direct Duidelijk heeft de afgelopen jaren relatief veel aandacht gekregen. Hoe meer overheidsorganisaties meedoen, des te beter te begrijpen zal communicatie door de overheid (hopelijk) worden. Helaas lijkt het erop dat maar weinig werkgevers aan Direct Duidelijk meedoen, of daar ruchtbaarheid aan geven. ‘Ja, mijn organisatie doet mee met Direct Duidelijk,’ antwoordt 13 procent. En 7 procent zegt: ‘Nee, mijn organisatie doet niet mee.’ Slechts 2 procent geeft aan dat de organisatie graag mee wil doen. Verder geeft een teleurstellende 78 procent van de respondenten aan niet te weten of de organisatie meedoet. Sinds juli 2018

‘Overheden doen moeite om hun websites toegankelijker te maken’

geldt de EU-richtlijn (EN 301 549) die digitale toegankelijkheid verplicht stelt. Dat betekent dat nieuwe overheidswebsites die zijn gepubliceerd na 23 september 2019 aan deze standaard moeten voldoen. Websites die daarvoor al bestonden moeten op 23 september 2020 aan de richtlijn voldoen. Opvallend genoeg blijkt 46 procent van de respondenten niet op de hoogte van deze wettelijke verplichtingen of wat deze precies inhouden. 43 procent is gedeeltelijk op de hoogte en 12 procent weet het wel. Dat neemt niet weg dat men positief gestemd is over de vraag of de websites van de eigen organisatie aan de standaard per 23 september 2020 zullen voldoen: 49 procent spreekt de verwachting uit dat dit het geval zal zijn. 8 procent zegt dat is nu al het geval. 19 procent zegt ‘nee’ en 24 procent weet het niet

Private bedrijven

Overigens vinden overheidsmedewerkers dat de wettelijke verplichting voor digitale toegankelijkheid niet alleen voor overheidsorganisaties moet gelden maar ook voor private bedrijven en organisaties gaan gelden. In totaal is 64 procent van de respondenten het met deze stelling (zeer) eens. Slechts 10 procent is het er (zeer) mee oneens. 20 procent neemt een middenpositie in en 6 procent weet het niet. ■

