

Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

> Retouradres Postbus 20350 2500 EJ Den Haag

Stichting Stop Lijnkaping  
Columbusstraat 54  
5554 PD VALKENSWAARD  
[info@stop-lijnkaping.nl](mailto:info@stop-lijnkaping.nl)

**Directoraat Generaal  
Langdurige Zorg**  
Langdurige Zorg  
Directie Maatschappelijke  
Ondersteuning

**Bezoekadres**  
Parnassusplein 5  
2511 VX Den Haag  
T 070 340 79 11  
F 070 340 78 34  
[www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)

**Inlichtingen bij**  
Leij, T.L. van der (Tessa)  
(Senior) Beleidsmedewerker

[tl.vd.leij@minvws.nl](mailto:tl.vd.leij@minvws.nl)

**Kenmerk**  
3346768-1026552-DMO

**Uw brief**

**Bijlage(n)**

-

*Correspondentie uitsluitend  
richten aan het retouradres  
met vermelding van de  
datum en het kenmerk van  
deze brief.*

Datum 13 april 2022  
Betreft Maatschappelijke uitsluiting van meer dan twee en een  
half miljoen digibeten

Geachte heer Swanen,

Hartelijk dank voor uw uitgebreide brief aan minister Kuipers heeft. Daar het onderwerp op het terrein van de directie Maatschappelijke Ondersteuning ligt, beantwoord ik uw brief. Ik heb uw brief met belangstelling gelezen en spreek mijn waardering uit voor wat u doet voor mensen met beperkte digitale vaardigheden. Ik ben het met u eens dat het belangrijk is dat mensen volwaardig kunnen meedoen in de samenleving en dat het daarbij belangrijk is dat men niet wordt uitgesloten vanwege de digitalisering van de samenleving. Helaas is dat nog niet een vanzelfsprekendheid en daarom het is belangrijk dat wij daar als ministerie samen met anderen aan werken.

U schetst in uw brief de moeilijkheden waar mensen met beperkte digitale vaardigheden mee te maken hebben. En de afhankelijke positie die ze hebben, omdat ze (gevoelige) informatie moeten delen om hulp te krijgen bij digitale zaken. Verder geeft u aan dat het onwenselijk is dat er minder mogelijkheden zijn om fysiek of analoog contact te hebben. In het coalitieakkoord hebben we benoemd dat we willen dat mensen altijd persoonlijk in contact kunnen komen met de overheid, bijvoorbeeld via een loket waar mensen terecht kunnen met vragen, en essentiële voorzieningen zo veel mogelijk behouden blijven. Tot slot vraagt u wat het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) voor concrete acties uitvoert om mensen met beperkte digitale vaardigheden niet uit te sluiten van de samenleving. Onderstaand ga ik in op de punten die u in uw brief heeft genoemd.

### **Samen werken aan een (digitale) inclusieve samenleving**

Vanuit verschillende ministeries werken we enerzijds aan het voorkomen en verminderen van een tekort aan basisvaardigheden. Anderzijds bieden we

ondersteuning aan mensen die wat extra hulp kunnen gebruiken. En tot slot zetten we ons er voor in dat de omgeving rekening houdt met de digitale vaardigheden van mensen, opdat digitale dienstverlening gebruikersvriendelijk wordt ingericht of ontwikkeld.

Fout! Onbekende naam voor documenteigenschap.

**Fout! Onbekende naam voor documenteigenschap.**  
**Fout! Onbekende naam voor documenteigenschap.**

Dit kunnen wij uiteraard niet alleen: wij doen dat in samenwerking met allerlei partijen en organisaties uit verschillende sectoren in de samenleving. Bijvoorbeeld met zorgorganisaties, onderwijsinstellingen, maatschappelijke organisaties, bedrijven, ervaringsdeskundigen en lokale overheden.

**Kenmerk**  
**Fout! Onbekende naam voor documenteigenschap.**

Ik licht hieronder graag verder toe wat wij vanuit de rijksoverheid doen in het voorkomen en verminderen van beperkte digitale vaardigheden, het ondersteunen van mensen met beperkte digitale vaardigheden en het stimuleren van een toegankelijke en inclusieve samenleving.

### **Voorkomen van beperkte basisvaardigheden waaronder digitale vaardigheden**

Onder basisvaardigheden wordt verstaan: moeite met lezen, schrijven, rekenen en digitale vaardigheden. Iemand hoeft niet altijd moeite te hebben met al deze basisvaardigheden, maar er kan wel samenhang zijn.

Het is van belang dat we ervoor zorgen dat van jongs af aan iedereen de mogelijkheden en kansen heeft om zich ten volle te ontwikkelen. In het programma Kansrijke Start werken we onder andere aan de missie dat in 2025 alle kinderen die jaarlijks geboren worden taalvaardig aan de basisschool beginnen via een integrale aanpak. Vanuit de andere ministeries wordt er ook ingezet op het voorkomen van beperkte digitale vaardigheden. Bijvoorbeeld door meer aandacht te geven aan digitalisering in het onderwijs en leraren toe te rusten, zodat ze kinderen al van jongs af aan digitale vaardigheden kunnen bijbrengen.

Vanuit het actieprogramma Tel mee met Taal werkt het ministerie van VWS samen met de Ministeries van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW), Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) en Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) aan het voorkomen van beperkte basisvaardigheden waaronder digitale vaardigheden. We zetten in op een preventieve aanpak met een landelijk ondersteuningsprogramma gericht op gezinnen.

### **Verminderen van beperkte basisvaardigheden waaronder digitale vaardigheden**

Naast het voorkomen van beperkte basisvaardigheden, is het ook belangrijk om dit zo veel mogelijk te verminderen. In het programma Tel mee met Taal doen we dit door gemeenten te ondersteunen bij hun lokale aanpak rondom beperkte basisvaardigheden. Daarnaast bieden we werkgevers de mogelijkheid om hun werknemers te helpen met het verbeteren van basisvaardigheden, zoals digitale vaardigheden.

Specifiek voor de zorg ondersteunt VWS de coalitie Digivaardig in de zorg. Deze coalitie zet zich er voor in dat iedereen in de zorg voldoende digitaal vaardig is om goede zorg te kunnen leveren. De kennissite [www.digivaardigidezorg.nl](http://www.digivaardigidezorg.nl) biedt kennis en materiaal om aan digitale vaardigheden te werken of het thema een

plek binnen de organisatie te geven. Ook voor het onderwijs is hier veel materiaal te vinden. Vorig jaar was het mogelijk via Zorg voor Innoveren digicoaches te laten opleiden binnen zorg- en welzijnsorganisaties. Digicoaches kunnen collega's laagdrempelig ondersteunen bij digitale vragen.

Fout! Onbekende naam voor documenteigenschap.  
**Fout! Onbekende naam voor documenteigenschap.**  
**Fout! Onbekende naam voor documenteigenschap.**

De Alliantie Gezondheidsvaardigheden werkt daarnaast aan het verbeteren van de toegankelijkheid van (digitale) zorg en het ondersteunen bij het verbeteren van gezondheidsvaardigheden, met ondersteuning vanuit VWS.

**Kenmerk**  
**Fout! Onbekende naam voor documenteigenschap.**

### **Ondersteunen van mensen met beperkte digitale vaardigheden**

Om er voor te zorgen dat mensen ook met beperkte digitale vaardigheden mee kunnen doen, bieden we op verschillende manieren ondersteuning aan mensen. Mensen kunnen gratis bellen naar de DigiHulplijn voor allerlei digitale vragen. Verder heeft de overheid de Informatiepunten Digitale Overheid opgezet in bibliotheken waar mensen naar toe kunnen voor hulp en persoonlijk contact bij vragen over digitale overheidsdiensten en de digitale samenleving. Er zijn ruim 430 Informatiepunten verspreid over het land.

Voor onder andere de zorgsector zijn er korte digitale filmpjes ontwikkeld om op een laagdrempelige manier digitale zaken uit te leggen. Deze informatie is te vinden via Steffie. Steffie geeft bijvoorbeeld uitleg over het gebruik van DigiD en eerder ook over de coronamaatregelen en het coronatoegangsbewijs.

### **Omgeving toegankelijk en inclusief maken**

Een belangrijk aspect van digitale inclusie is dat de samenleving zo is ingericht dat iedereen mee kan doen. Dit vraagt dus ook iets van de omgeving. In de Alliantie Digitaal Samenleven zetten verschillende partijen zich hiervoor in, zoals overheden, maatschappelijke organisaties, bedrijven en ervaringsdeskundigen. Zo heeft het project #Allemaaldigitaal ervoor gezorgd dat gebruikte laptops en tablets verdeeld werden onder de mensen die deze nodig hadden.

Daarnaast ondersteunen we de community Gebruiker Centraal die overheidsprofessionals helpt met inclusieve en gebruiksvriendelijke (online) dienstverlening. Het streven is dat meer mensen gebruik kunnen en willen maken van digitale diensten. Om dit te realiseren is het van belang dat de eindgebruiker/persoon centraal staat.

Zo hebben ervaringsdeskundigen bijvoorbeeld meegewerkt bij het ontwikkelen van de CoronaCheckapp. Het ging hierbij om mensen met beperkte basisvaardigheden en specifiek digitale vaardigheden.

Hopelijk heb ik op deze wijze kunnen toelichten hoe wij vanuit de rijksoverheid werken aan een (digitale) inclusieve samenleving in samenwerking met allerlei partijen. We blijven ons daarop inzetten zodat iedereen mee kan doen en we zijn blij met alle organisaties die met ons samenwerken. Ik wil u en uw stichting ook bedanken voor uw inzet voor een inclusieve en zelfredzame samenleving. Ik juich dit toe, zodat u en andere organisaties of initiatieven samen met ons blijven

werken aan een inclusieve samenleving, waar mensen met beperkte digitale vaardigheden ook mee kunnen doen.

Met vriendelijke groet

de Minister van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport,  
namens deze,  
de directeur Maatschappelijke Ondersteuning,



M.I. Roelofs

Fout! Onbekende naam voor documenteigenschap.  
**Fout! Onbekende naam voor documenteigenschap.**  
**Fout! Onbekende naam voor documenteigenschap.**

**Kenmerk**  
**Fout! Onbekende naam voor documenteigenschap.**