# DICHT DE



Alliantie
Digitaal Samenleven

# DIGITALE KLOOF

# LAAT NIEMAND DIGITAAL ACHTER

2,5 tot 4 miljoen Nederlanders kunnen digitaal onvoldoende meekomen en dreigen buiten beeld te raken. Deze groep betrekken bij de digitale samenleving levert veel op, zowel maatschappelijk als financieel.
Maak digitale inclusie daarom onderdeel van uw gemeentebeleid.

**Alliantie Digitaal Samenleven helpt u op weg.**

## De digitale kloof is groot en wordt groter

Burgers moeten steeds meer online regelen: toeslagen of vergunningen, bank- en verzekeringszaken, medische informatie opzoeken of solliciteren. Ingewikkeld of zelfs onmogelijk als je geen computer, internetverbinding of digitale vaardigheden hebt.
Hierdoor vallen veel mensen buiten de boot. Landelijk 2,5 tot 4 miljoen: dat betekent ook in uw gemeente een aanzienlijke groep.

Het is een diverse groep: mensen in armoede, laaggeletterden, senioren maar ook jongeren. De digitale kloof werd pijnlijk zichtbaar tijdens de coronacrisis, toen fysieke loketten sloten en onderwijs verschoof naar online. Maar de problemen zijn niet verdwenen. Sterker nog, de samenleving digitaliseert rap verder. Mensen die niet kunnen meekomen, raken nog verder achterop.

**4 miljoen** Nederlanders
zijn niet digitaal vaardig genoeg om zelfstandig zaken te doen met de overheid
PBLQ

**2,5 miljoen** Nederlanders
kunnen moeilijk overweg met digitale apparaten
Algemene Rekenkamer

**21% van de** Nederlanders
tussen 16 en 65 jaar haalt niet het OESO-basisniveau voor digitale vaardigheden
CPB

**5% van de** Nederlanders
van 12 jaar en ouder heeft nog nooit internet gebruikt
CBS

## Digitale inclusie is een randvoorwaarde

Kunnen meedoen in een digitaliserende wereld is niet langer een luxe of een bijzaak, maar een randvoorwaarde om te kunnen functioneren in de samenleving. Om als gemeente succesvol aan maatschappelijke opgaven te werken, heb je inwoners nodig die kunnen meedoen.
Digitale inclusie is niet alleen een principekwestie: het voorkomt problemen én uitgaven in de toekomst.

Het heeft positieve effecten door alle beleidsterreinen heen. Denk aan jongeren die zich beter kunnen positioneren op de arbeidsmarkt, senioren die minder een beroep doen op de zorg, of mensen die beter hun weg vinden door gemeentelijke dienstverlening en daarmee tijdig geholpen kunnen worden. Kortom: digitale inclusie is een investering die zich uitbetaalt, maatschappelijk én financieel.

## Aan de slag

Maak digitale inclusie onderdeel van uw gemeentebeleid in vijf stappen:

### 1 Leer van de mensen om wie het gaat

Als bestuurder is de kans groot dat u over digitale middelen en vaardigheden beschikt.

De mensen om wie het gaat, ervaringsdeskundigen, kunnen u helpen om te begrijpen wat het betekent om digitaal niet te kunnen meekomen en wat dat voor gevolgen heeft.

Luister naar hun verhalen en bespreek het onderwerp met uw directieteam en in uw gemeenteraad.

### 2 Inventariseer wat er al gebeurt in uw gemeente

Veel gemeenten hebben al initiatieven op het vlak van digitale inclusie.

Wat doen bibliotheken en onderwijsinstellingen? Welke hulp bieden zorginstellingen, welzijnsorganisaties en lokaal opererende bedrijven zoals bankfilialen? Welke mensen in uw gemeente hebben goed zicht op de problematiek?

Wat gaat er goed, wat ontbreekt nog?

### 3 Versterk bestaande initiatieven en verbind vraag en aanbod

Door partijen met elkaar te verbinden en te versterken, kan snel impact worden gemaakt.

**Voorbeeld:** Er zijn 400 IDO-punten in Nederlandse bibliotheken. Bij deze Informatiepunten Digitale Overheid kunnen burgers hulp krijgen bij (digitale) overheidszaken. Zorg dat welzijnsorganisaties in uw gemeente op de hoogte zijn van het bestaan van een IDO-punt, zodat ze mensen kunnen doorverwijzen.

**Voorbeeld:** De Digihulplijn (0800-1508) biedt gratis hulp bij vragen over computer, tablet en smartphone. Informeer uw ambtenaren, welzijnsorganisaties en andere belanghebbenden hierover.

### 4 Garandeer digitaal inclusieve dienstverlening

Geef als gemeente het goede voorbeeld.

Het uitgangspunt moet zijn dat alle burgers recht hebben op goede dienstverlening, ook als zij minder digitaal vaardig zijn. Vanaf 2023 zijn gemeenten verplicht om inwoners en bedrijven ondersteuning te bieden bij digitale dienstverlening.

De VNG ondersteunt gemeenten in de uitvoering hiervan.

### 5 Integreer digitale inclusie in alle portefeuilles

Digitalisering raakt alle beleidsterreinen.

Dat geldt ook voor digitale inclusie. Het kan goed werken om één wethouder 'eigenaar' te laten zijn van dit vraagstuk. Tegelijk dienen alle wethouders zich hiervoor in te zetten. Kijk bij ieder nieuw initiatief wat de impact is op digitale inclusie.

Blijf de mens zien achter het systeem en laat niemand digitaal achter.

**Meer weten?**
Alliantie Digitaal Samenleven helpt u graag op weg: digitaalsamenleven.nl