

Toegankelijkheid van de publieke dienstverlening

Juni 2020

Zo'n 2,5 miljoen Nederlanders van 16 jaar en ouder hebben moeite met taal en/of rekenen.¹ Zij zijn laaggeletterd. Dit houdt in dat zij niet het taal- en/of rekenniveau hebben om te kunnen meedoen in de samenleving. Vaak hebben laaggeletterden ook moeite met digitale vaardigheden. De kans op onvoldoende digitale vaardigheden is ongeveer drie keer zo groot bij laaggeletterden als bij niet-laaggeletterden.²

Digitale vaardigheden zijn een van de basisvaardigheden, net als lezen, schrijven en rekenen. Deze basisvaardigheden hebben we nodig om goed te kunnen meedoen in de samenleving. Digitale vaardigheden worden in onze maatschappij steeds belangrijker, alleen al omdat de overheid steeds verder digitaliseert. Er dreigt een groep mensen achter te blijven die deze digitalisering moeilijk kan bijbenen. Voor hen wordt de overheid hierdoor minder of niet toegankelijk. Dit geldt in sterke mate voor de doelgroep laaggeletterden. Op dit moment zijn online omgevingen voor hen nog niet altijd geschikt en/of begrijpelijk. Om de publieke dienstverlening voor iedereen toegankelijk te houden, zijn er aanpassingen nodig. Dit betekent dat de online omgeving niet alleen moet bestaan uit overzichtelijke handelingen. Ook het taalniveau moet voldoende begrijpelijk zijn.

Het te bespreken wetsvoorstel Wet digitale overheid (WDO) is er voor de veiligheid van de burgers. Maar het gevaar is dat de route naar de digitale overheid complexer wordt en daardoor minder toegankelijk. Stichting Lezen en Schrijven vraagt daarom aandacht voor de doelgroep laaggeletterden. Voor hen kunnen de veranderingen zoals omschreven in het wetsvoorstel ervoor zorgen dat er extra drempels ontstaan in hun contact met de overheid.

‘In het begin vond ik het gebruiken van mijn DigiD wel eng. Vooral het onthouden van de inlogcode is soms moeilijk.’

- Ervaringsdeskundige -

Wet digitale overheid (WDO)

Met het oog op een toegankelijke dienstverlening, ook voor de doelgroep van laaggeletterden, brengen wij graag drie punten onder de aandacht: verschillende inlogmiddelen, private inlogmiddelen en niveau van beveiliging.

¹ Algemene Rekenkamer, 2016

² Baay, Buisman & Houtkoop, 2015



1) Verschillende inlogmiddelen

De WDO voorziet dat er private inlogmiddelen komen naast publieke middelen. Beide typen middelen zullen door de (semi-)overheid geaccepteerd worden. Voor laaggeletterden is het van groot belang dat de verschillen tussen de typen middelen duidelijk zijn, net als waarvoor ze gebruikt gaan worden.

- Uit de WDO blijkt dat er opties komen voor verschillende typen inlogmiddelen (alleen publieke inlog, alleen private inlog of een combinatie van beide inlogmiddelen). Laaggeletterden kunnen dan het overzicht kwijtraken, en daarmee ook het vertrouwen om de inlog goed te gebruiken.
- Bij te veel keuzemogelijkheden – vooral binnen de private inlogmiddelen – is er een groter risico op oplichting. Het is voor laaggeletterden vaak moeilijk om te herkennen of iets een veilig en betrouwbaar inlogmiddel is. Wanneer er een groot aantal typen inlogmiddelen bestaat, wordt het moeilijker om dit onderscheid te maken. Wanneer, welke en hoeveel middelen men moet aanschaffen, dient zeer duidelijk gecommuniceerd te worden.
- Doordat er meerdere typen inlogmiddelen komen, moet er bij het inloggen gekozen worden voor de juiste inlog. De visuele weergave van inloggen op een pagina dient eenduidig te zijn. Het streven moet zijn om zo min mogelijk keuzeopties te geven en deze opties visueel duidelijk weer te geven. Wanneer er te veel opties zijn om te kiezen, verliezen laaggeletterden het overzicht en stoppen met inloggen.

2) Private inlogmiddelen

De WDO kent de mogelijkheid voor bedrijven en webwinkels om gebruik te maken van private inlogmiddelen. Te denken valt aan een inlog om leeftijd te checken bij bepaalde webwinkels. Hierdoor zullen mensen die in eerste instantie bij het vertrouwde DigiD blijven, ook nog een private inlog moeten aanmaken. Of ze moeten geheel overstappen naar een private inlog.

- Door de mogelijkheid voor bedrijven en webwinkels om een extra beveiliging in te bouwen, komt er voor de burgers bij het online winkelen een nieuwe handeling bij. Als burgers moeten we niet alleen onze inlog bij ons hebben voor (semi-)overheidszaken, maar wordt de inlog onderdeel van meer handelingen. Het online inloggen en de handelingen die daarbij komen kijken, worden door laaggeletterden vaak als moeilijk ervaren. Zij hebben hier dan ook vaak hulp bij nodig.

3) Niveau van beveiliging

Het voorliggende wetsvoorstel biedt binnen beide typen inlogmogelijkheden verschillende beveiligingsniveaus. Hoe hoger het niveau van beveiliging, hoe meer stappen voor de identificatie. Daarbij geldt dat het hoogste niveau dekkend is voor de lager liggende niveaus. Aan het hogere beveiligingsniveau zullen (eenmalige) kosten verbonden zijn.



- Voor laaggeletterden is het van belang dat er duidelijke informatie gegeven wordt waarom zij voor welk niveau zouden kiezen. De makkelijkste optie is om te kiezen voor het hoogste niveau. Maar aan het hoogste niveau van de middelen worden kosten verbonden. Voor de doelgroep laaggeletterden is het van belang dat deze kosten minimaal tot gratis zijn. Aangezien laaggeletterden ruim twee keer zo vaak langdurig arm zijn als niet-laaggeletterden³, zullen veel laaggeletterden snel de keus maken voor een minder goed beveiligde inlog. Daarmee ontstaat ongelijkheid, en een verhoogde kans op misbruik van gegevens juist voor een reeds kwetsbare groep burgers.

Adviezen rondom toegankelijkheid van de publieke dienstverlening

- Zorg voor een inclusief, eenvoudig ontwerp bij de verschillende inlogmiddelen. Zo'n ontwerp bevat niet te veel stappen. Het bevat eenvoudige taal, een informatiemogelijkheid en uniformiteit. Daarnaast is er weinig andere informatie op het scherm naast de noodzakelijke informatie.

‘Ik vond het aanvragen van mijn DigiD best moeilijk. Er waren veel vragen en instellingen die moeilijk te begrijpen waren.’

- Ervaringsdeskundige -

- Betrek gebruikers bij de ontwikkeling. Door testsessies met laaggeletterden te organiseren, kom je snel veel te weten over waar zij tegenaan lopen. Stichting ABC heeft testpanels van ervaringsdeskundigen (voormalig laaggeletterden).
- Maak de keuze tussen de verschillende inlogmiddelen inzichtelijk. Zorg dat het voor gebruikers duidelijk is welke inlogmiddelen er zijn. Waarom zijn die er en wat zijn de verschillen? Welke beveiligingsniveaus heb je en waarom? Welke kun je overal voor gebruiken en welke niet?
- Zorg dat het voor gebruikers duidelijk is wat een veilig inlogmiddel is. Hoe herken je dat een online omgeving veilig is? Laaggeletterden kunnen dit vaak minder goed inschatten en zijn daardoor kwetsbaar voor oplichting.
- Zorg voor een plek waar mensen naartoe kunnen voor hulp bij het gebruik van de digitale overheid. Maak daarbij ook gebruik van het principe *assisted digital*: de dienstverlening verloopt dan nog steeds via het digitale kanaal, maar met hulp. Zorg daarnaast dat er altijd een optie is dat mensen kunnen bellen of via de papieren route een aanvraag kunnen doen.

‘Alle communicatie met instanties gaat via digitale formulieren en e-mail en dat vind ik lastig. Als ik ergens niet uitkom, bel ik die instanties op en zeg ik meteen dat ik laaggeletterd ben.’

- Ervaringsdeskundige -

³ Christoffels et al., 2016



- Zorg dat mensen hun veiligheid en privacy kunnen waarborgen. Sommige laaggeletterden moeten geholpen worden bij het inloggen. Dit moet kunnen zonder inloggegevens af te hoeven geven. Dat kan door een eenvoudig te gebruiken machtigingssysteem. Uit testsessies met ervaringsdeskundigen blijkt dat mensen het fijn vinden als ze één machtiging kunnen geven voor meerdere diensten. Het aanvragen en regelen van een machtiging voor een inlogmiddel moet eenvoudig zijn.
- Geef mensen de mogelijkheid om verschillende inlogmiddelen te leren gebruiken. Denk hierbij aan eenvoudige informatie met instructies over het gebruik, informatiepunten waar mensen naartoe kunnen gaan, maar ook (online) oefenmateriaal en animaties.
- Het is belangrijk dat de inlogmiddelen wat betreft vormgeving en stappen stabiel zijn. Mensen raken in de war als een app of website er steeds anders uitziet, bijvoorbeeld na een update.

‘Mensen raken in de war als een website er steeds anders uitziet. Ze zijn niet gewend om dan te onderzoeken hoe het werkt. Het is belangrijk dat het er steeds hetzelfde uitziet.’

- Senior-adviseur Stichting Lezen en Schrijven -

Stichting Lezen en Schrijven hoopt dat bovengenoemde adviezen zullen leiden tot een toegankelijke online dienstverlening voor iedereen. Daarbij willen we benadrukken dat bij de implementatie van de WDO de gebruiksvriendelijkheid essentieel is. Een inclusief ontwerp moet de kern zijn, zodat dit toegankelijk is voor iedereen. Wanneer duidelijkheid, veiligheid en vertrouwen voorop staan, zullen meer laaggeletterden aan deze verandering kunnen deelnemen.