

T.a.v.: Leden van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Betreft: Rondetafelgesprek Digitale Inclusie

Datum: 30 mei 2026

Onderwerp: Position Paper Stichting Huh? Wat bedoelt u?

Geachte leden van de Tweede Kamer,

Stichting Huh? Wat bedoelt u? is een landelijk expertisecentrum dat zich inzet voor een eenvoudiger overheid. Op basis van meer dan 5.000 gesprekken met inwoners en professionals helpen wij organisaties hun dienstverlening begrijpelijker en toegankelijker te maken.

In deze position paper delen wij drie belangrijke inzichten, trekken een conclusie en doen een oproep aan de Kamer.

Belangrijke inzichten

1. Het probleem: uitsluiting door ontwerp

De Nederlandse overheid investeert fors in digitalisering. Dat biedt veel voordelen. Mensen kunnen steeds meer zaken regelen op een moment, plaats en manier die bij hen past.

Tegelijkertijd ontstaat ook uitsluiting.

We ontwerpen de digitale omgeving niet alleen vanuit efficiëntie. We ontwerpen ook vanuit een verkeerd mensbeeld: dat van een digitaal vaardige, stressbestendige burger.

Veel digitale systemen gaan ervan uit dat mensen overzicht hebben. Juist bij stress, ziekte, schulden of andere zorgen ontbreekt dat overzicht vaak. Tegelijkertijd vragen systemen voortdurend om nieuwe handelingen, aanpassingen, bewijsstukken en digitale vaardigheden. Fouten kunnen grote gevolgen hebben.

Voor een op de vijf Nederlanders (20%) is digitaal contact met de overheid te ingewikkeld. Dit leidt tot het niet gebruiken van regelingen, uitstel van zorg en een groeiend gevoel van stress en uitsluiting. Dat raakt niet alleen de inwoners, maar ook de kwaliteit en rechtvaardigheid van publieke dienstverlening.

2. Luisteren is een bestuurlijke verantwoordelijkheid

De overheid overschat de burger structureel als het gaat over digitale vaardigheden. Wat logisch lijkt voor beleidsmakers en ontwerpers is voor burgers vaak te ingewikkeld. Een oudere inwoner verwoordde dit als volgt: *"Ik durf niet op de knop te drukken, want ik ben bang dat ik iets onherstelbaars doe."*

Dit zijn geen incidenten. Wanneer duizenden inwoners vastlopen, is dat geen individueel probleem maar bestuurlijke informatie die je niet kunt negeren. Een overheid die deze signalen niet structureel verzamelt en benut, stuurt blind.

3. Altijd een menselijke nooduitgang

Digitale dienstverlening mag nooit betekenen dat persoonlijk contact verdwijnt. Een moeder die probeerde de GGD te bereiken en vastliep in het formulier en het keuzemenu, zei uiteindelijk: "Nou, weet je wat? Ik laat het zitten." Dat lijkt een klein voorval, maar juist hier ontstaat maatschappelijke schade. Zorg wordt uitgesteld, regelingen worden niet gebruikt en problemen worden groter.

Conclusie

Een effectieve en rechtvaardige overheid maakt zichzelf eenvoudig en begrijpelijk. De verantwoordelijkheid voor toegankelijke en eenvoudige dienstverlening ligt in de eerste plaats bij de overheid. Het is onrechtvaardig om de gevolgen van onlogische, onbruikbare of falende systemen bij inwoners neer te leggen.

Oproep aan de Tweede Kamer

Digitale inclusie vraagt om structurele keuzes.

1. Creëer onafhankelijke oren

Luisteren is een expertise. Stop met het financieren van losse projecten en investeer in een permanent landelijk luisternetwerk, bijvoorbeeld onder regie van het ministerie van BZK.

2. Plaats een digitale 'Huh?'-knop op overheidssites

Maak het mogelijk om momenten van onbegrip direct te registreren. Dat levert waardevolle inzichten op patronen, knelpunten en terugkerende problemen.

3. Altijd een mens aan de lijn

Beloon organisaties die hun dienstverlening begrijpelijk en toegankelijk maken, en spreek organisaties aan die burgers laten verdwalen in digitale processen.

4. Ontwerp voor de 20%

Maak een toets op eenvoud en begrijpelijkheid door eindgebruikers verplicht bij de ontwikkeling en evaluatie van publieke digitale diensten. Veranker dit in de Wet Digitale Overheid.

Tot slot

Digitale toegang en middelen is een basisvoorwaarde, maar toegang alleen is niet genoeg. Digitale inclusie gaat niet primair over digitale vaardigheden van burgers, maar over de verantwoordelijkheid van de overheid om te ontwerpen vanuit de werkelijkheid van inwoners.

Een overheid die niet weet waar inwoners vastlopen, stuurt blind. Een overheid die luistert, kan verbeteren. Alleen als je weet wat iemand niet begrijpt, kun je er iets aan doen.

Wij gaan hierover graag met u in gesprek.

Hoogachtend,

Stichting Huh? Wat bedoelt u?

