

# Richtsnoeren voor digitale inclusie



Medegefinancierd door  
de Europese Unie



# ECAS Brussel, april 2024

## ELISA LIRONI

Programme Director – European Democracy, ECAS

## SILVIA DEMOFONTI

Accessibility and Equity Manager, ECAS



Medegefinancierd door  
de Europese Unie

“Gefinancierd door de Europese Unie. De hier geuite ideeën en meningen komen echter uitsluitend voor rekening van de auteur(s) en geven niet noodzakelijkerwijs die van de Europese Unie of het Europese Uitvoerende Agentschap onderwijs en cultuur (EACEA) weer. Noch de Europese Unie, noch de steunverlenende autoriteit kan ervoor aansprakelijk worden gesteld.”

# Inhoud

<b>1. RICHTSNOEREN VOOR DIGITALE INCLUSIE</b> .....	<b>03</b>
<b>1.1. Vereisten voor infrastructuur:         middelen, beveiliging en ontwerp</b> .....	<b>06</b>
<b>1.2. Ondersteunend ecosysteem: ondersteunende diensten,         onderwijsinitiatieven, communicatiecampagnes</b> .....	<b>11</b>

# 1.



## Richtsnoeren voor digitale inclusie

De Conventie van het maatschappelijk middenveld over de toekomst van Europa, die in 2021 op initiatief van Civil Society Europe plaatsvond, bracht 82 Europese netwerken en platforms uit heel Europa samen om deel te nemen aan de Conferentie over de toekomst van Europa en om toe te zien op het democratische functioneren ervan. Als voorzitter van de cluster Digitale transformatie vroeg de Actie Dienst voor de Europese Burger (European Citizen Action Service, ECAS) zo'n 1 200 maatschappelijke organisaties uit de hele EU rechtstreeks of via hun netwerken om inbreng voor de maatschappelijke agenda voor digitale transformatie<sup>1</sup>.

Op basis van deze aanbevelingen van maatschappelijke organisaties over de digitale transformatie organiseerde de ECAS in 2022 en 2023 een aantal co-creatie-evenementen om aanvullende ideeën voor meer digitale inclusie in Europa op te doen bij een zeer diverse groep belanghebbenden uit tien landen: Ierland, Portugal, Letland,

<sup>1</sup> Ga voor het volledige verslag met de aanbevelingen en richtsnoeren van maatschappelijke organisaties voor digitale inclusie (alleen in het Engels beschikbaar) naar <https://ecas.org/wp-content/uploads/2024/10/ECAS-Digital-Inclusion-Guidelines-1022.pdf>

Luxemburg, België, Duitsland, Griekenland, Italië, Kroatië en Bulgarije. Aan deze evenementen werd deelgenomen door een gemêleerde groep burgers, deskundigen, beleidsmaker en vertegenwoordigers van ngo's, die zich verdiepten in de thema's digitale democratie, digitale economie, digitale waarborgen, digitale rechten en digitaal onderwijs. De ECAS presenteerde de Europese dimensie van deze concepten aan de deelnemers, terwijl nationale deskundigen de situatie op lokaal niveau uiteenzetten.

Tijdens het eerste deel van deze co-creatie-evenementen konden deelnemers meer te weten komen over de uitdagingen op het gebied van inclusie en over de belangrijkste aanbevelingen van maatschappelijke organisaties op de diverse gebieden. Ook werden zij geïnformeerd over relevant beleid van de EU en actuele discussies.

Tijdens het tweede deel vroegen wij deelnemers om een aantal vragen te beantwoorden en werd gediscussieerd over de aanbevelingen van de maatschappelijke organisaties, waarna de inbreng van de deelnemers met name ging over hun ervaringen met digitale technologie in het dagelijkse leven, maar ook over de problemen waar zij als internetgebruikers tegenaan lopen. Om te zorgen dat alle EU-burgers betrokken worden bij het digitaliseringsproces in de EU, kwamen de deelnemers ook met eigen aanbevelingen voor dat proces, en daarbij hadden zij vooral oog voor degenen die op digitaal gebied uitgesloten, gemarginaliseerd en ondervertegenwoordigd zijn.

Aan de hand van de vragen die tijdens (en/of voor) alle evenementen aan deelnemers werden gesteld, konden de betrokken landen worden vergeleken. Om de inbreng van de deelnemers goed te kunnen vergelijken en analyseren, werden aan alle tien lidstaten dezelfde vragen gesteld. In enkele gevallen werd de vragenlijst in de taal van het land vertaald en/of werd het evenement in die taal gehouden om beter te kunnen communiceren met deelnemers uit de lidstaten die moeite met het Engels hebben (in 2023 waren dat bijvoorbeeld de evenementen in Kroatië, Italië en Bulgarije). Bij alle evenementen konden de deelnemers echter open vragen indien nodig of gewenst ook in hun eigen taal beantwoorden om de beantwoording te vergemakkelijken en de toegankelijkheid te vergroten. Het was vooral de bedoeling van de ECAS en de partnerorganisaties om verschillende groepen bij het co-creatieproces te betrekken. Door inclusieve werving van deelnemers kon deze EU-brede inspanning representatief zijn voor een diverse groep EU-burgers.

Voorbeelden hiervan waren de evenementen in Luxemburg (oudere bevolking), Italië (jongere bevolking), Duitsland (migranten), Griekenland (vertegenwoordigers en vrijwilligers van plaatselijke maatschappelijke organisaties) en Ierland (vrouwen), waarbij een aanzienlijk percentage van de deelnemers afkomstig was uit kwetsbare en maatschappelijk en/of digitaal uitgesloten groepen. Daarnaast nodigden de ECAS en plaatselijke organisatoren vrouwen (deskundigen, vertegenwoordigers van maatschappelijke organisaties en beleidsmakers) als gastsprekers uit, om hun zichtbaarheid en empowerment op het gebied van informatie- en communicatietechnologie verder te bevorderen.

Uit de gemeenschappelijke ervaringen van lidstaten met de uitdagingen van digitale transformatie bleek dat er behoefte is aan krachtiger beleid op nationaal en EU-niveau, om te zorgen dat de digitale transitie een inclusief proces is waarbij niemand achterblijft. Uitgaande van de aanbevelingen van de deelnemers presenteren we in de volgende paragraaf de richtsnoeren voor meer digitale inclusie in Europa, en daarbij onderscheiden we twee hoofdgebieden, te weten **ondersteunend ecosysteem en vereisten voor infrastructuur**.

# 1.1

## Vereisten voor infrastructuur: middelen, beveiliging en ontwerp

Als we het hebben over vereisten voor infrastructuur, dan bedoelen we de middelen en processen die moeten waarborgen dat onlinediensten toegankelijk zijn opgezet, en de maatregelen die nodig zijn om ze te beveiligen.

**De volgende middelen voor goed toegankelijke onlinediensten werden in de aanbevelingen van de deelnemers het vaakst genoemd:**

- ✓ **Voor iedereen beschikbaar gratis, toegankelijk en snel internet**  
Goede internetverbindingen behoren een publiek goed te zijn.  
Gratis internetconnectiviteit en -apparaten moeten beschikbaar zijn voor gebruik in openbare ruimtes.
- ✓ **Geregelde beoordeling van de toegankelijkheid van inhoud van websites, onlinediensten en nieuwe mogelijkheden**  
Informatie moet makkelijk vindbaar zijn, en via intralinks moeten gebruikers toegang hebben tot informatie die zij nodig hebben uit andere delen van websites/apps. Navigatie moet zo intuïtief mogelijk zijn voor gebruikers met uiteenlopende kennis over het onderwerp waar zij naar zoeken.
- ✓ **Eenvoudige en beknopte informatie beschikbaar op websites van overheden, banken, de zorg enz.**  
Informatie en hulpmiddelen (apps, platforms, inlogsystemen enz.) moeten in een eenvoudig formaat en eenvoudige taal zijn uitgevoerd om de navigatie te vergemakkelijken (vermijd bureaucratische en/of technische taal, zorg voor verklarende woordenlijsten) en ook zijn vertaald voor nationale taalminderheden en andere niet-moedertaalsprekers.



### **Geregelde actualisering van getoonde informatie, optimalisering van processen en snel herstel van fouten**

Websites en apps van overheden moeten geregeld worden getest op serverstoringen en algemene navigatieproblemen.

Deelnemers deelden ook hun frustraties over e-diensten van overheden die niet volledig online zijn en zo de voordelen van die diensten als geheel tenietdoen. Zo moeten burgers soms gedownloade documenten nog steeds persoonlijk afgeven bij overheidskantoren, of moeten omgekeerd documenten persoonlijk worden opgehaald om vervolgens te worden ondertekend en per e-mail te worden teruggestuurd.



### **Speciale medewerkers voor ondersteuning van de gebruikers van een website**



### **Speciale medewerkers (chatboxen / FAQ-pagina's / helpdesks / fysieke kantoren) voor digitale overheidsdiensten (en andere diensten, waaronder banken en de zorg) voor ondersteuning van burgers.**

Geen automatisch gegenereerde antwoorden, menselijke medewerkers beschikbaar.

Ondersteuningsformaten zijn afgestemd op de behoeften van specifieke bevolkingsgroepen, met name voor kwetsbare groepen.

## **Met betrekking tot de vereisten voor het ontwerp van de website deden de deelnemers de volgende voorstellen:**



### **Ontwikkelen van op samenwerking gebaseerde processen van onderaf voor een gebruikersgericht ontwerp van onlineplatforms**

Met even strenge kwaliteitsnormen als voor de dienstverlening door particuliere onlinediensten.





## **In het ontwerpproces moet rekening worden gehouden met verschillende soorten gebruikers**

Uiteenlopend van standaard digitale gebruikers tot mensen met bepaalde kwetsbaarheden, waaronder slechtzienden, slechthorenden, ouderen en kinderen. In het ontwerpproces moet met elke doelgroep rekening worden gehouden, en met name met ondervertegenwoordigde en digitaal gemarginaliseerde groepen.



## **Vereenvoudigde informatiestructuur**



## **Overheidsdiensten moeten mobiele versies van hun apps aanbieden**

Sommigen meenden echter dat burgers langzamerhand teveel apps nodig hebben. Daarom moeten aanbieders van diensten zoeken naar een evenwicht in voor meerdere doeleinden bruikbare apps met gemakkelijk vindbare functies.



## **Geschikt voor schermlezers en in overeenstemming met richtsnoeren voor toegankelijkheid**

Mogelijkheid om tekst te vergroten - afgestemd op de gebruiker (ouderen, mensen met een beperking enz.). In algemene zin de toegankelijkheid waarborgen voor ouderen, mensen met een beperking of in armoede en andere kwetsbare groepen (bijvoorbeeld inwoners van plattelandsgebieden, lager opgeleiden).



## **Enmalig inloggen bij gekoppelde overheidsdiensten**

Eén loket voor de meeste onlinediensten van overheden om de toegang tot informatie en communicatie tussen verschillende gebieden te vereenvoudigen. In algemene zin versnippering van online overheidsdiensten voorkomen.



## **Privacy behoort een eerste aandachtspunt te zijn**



## **Beschermen tegen dreigingen die voortkomen uit artificiële intelligentie.**

De deelnemers deelden zorgen over artificiële intelligentie en de manier waarop deze verdere discriminatie kan veroorzaken en de rechten van EU-burgers kan aantasten. Deelnemers vroegen om strengere voorschriften en regelgeving voor de transparantie van algoritmes. In alle deelnemende landen werd om menselijk toezicht gevraagd. Ook benadrukten deelnemers dat gemarginaliseerde en ondervertegenwoordigde groepen bij de programmering en de monitoring moeten worden betrokken.

### **Tot slot deden de deelnemers de volgende aanbevelingen op het gebied van beveiliging:**



#### **Het vertrouwen van burgers in digitale hulpmiddelen vooral versterken door middel van cyberbeveiliging**

Volgens de deelnemers zullen aanscherping van beveiligingsmaatregelen en verzwaring van sancties voor misbruik van gegevens hun gevoel van onlineveiligheid vergroten. Ook adviseerden zij om preventief op te treden, en niet pas als “het kwaad al is geschied”, en gaven deelnemers concrete voorbeelden van gehackte overheidsdiensten in hun land.



#### **Beveiliging mag niet ten koste gaan van privacy en democratische beginselen**

Als de mogelijkheden van digitale technologie worden benut voor de openbare veiligheid, dan mogen daardoor de grondrechten van burgers niet in het gedrang komen. Daarnaast liggen bij het gebruik van technologieën als gezichtsherkenning vooroordelen en discriminatie op de loer, en bestaat dus ook het gevaar van meer marginalisatie en ongelijkheid.



#### **Eenvoudige en beknopte schriftelijke informatie over de manier waarop gegevens worden bewaard, het doel of de doelen daarvan en over de eventuele doorgifte aan derden.**

Om burgers meer vertrouwen in digitale technologie te geven, geldt voor het online delen van gegevens wet- en regelgeving over veel aspecten, onder meer over de duidelijkheid van de informatie die aan gebruikers wordt verstrekt en over de kaders voor het hoe, waarom, wanneer en met wie. De noodzaak van transparantie op onlineplatforms, -websites en -diensten werd bij herhaling genoemd in de aanbevelingen van de deelnemers. Volgens die deelnemers weten zij meestal niet wat er online met hun gegevens gebeurt, en dat is een reden voor bezorgdheid. Vaak stemmen mensen met zeer uitvoerige algemene voorwaarden in omdat zij het gevoel hebben dat zij niet anders kunnen, of gaan zij uit onzekerheid of angst maar helemaal niet akkoord. Sommige deelnemers waarschuwden echter ook dat mensen de risico's wellicht onderschatten omdat zij zich er onvoldoende van bewust zijn of onvoldoende kennis hebben, waardoor zij hun eigen onlineveiligheid en die van anderen in gevaar kunnen brengen.

## 1.2

# Ondersteunend ecosysteem: ondersteunende diensten, onderwijsinitiatieven, communicatiecampagnes

Het ondersteunende ecosysteem zal ervoor zorgen dat maatschappelijk uitgesloten groepen de ondersteuning krijgen die zij nodig hebben op hun weg door de digitale wereld en als volwaardige burgers hun digitale vaardigheden kunnen ontwikkelen. Voor dit systeem worden drie brede gebieden van maatschappelijke actie onderscheiden: ondersteunende diensten, onderwijsinitiatieven en communicatiecampagnes.

**Volgens de deelnemers moeten er in alle geografische regio's meer ondersteunende diensten komen, die mensen met verschillende achtergronden helpen om digitale hulpmiddelen te gebruiken, om er vertrouwd mee te raken en om later de innovatieve mogelijkheden van die hulpmiddelen te benutten voor alle aspecten van hun dagelijkse leven.**



### Fysieke ruimtes

Bij initiatieven voor de ontwikkeling van een ondersteunend ecosysteem voor digitaal uitgesloten groepen moeten fysieke ruimtes beschikbaar zijn. Veilige ruimtes, waar mensen kunnen werken aan digitale geletterdheid en digitale gezondheid, persoonlijke digitale ondersteuning kunnen krijgen en het gevoel hebben dat zij bij de ontwikkeling van hun digitale activiteiten (als burger of consument, en voor leer- en ontwikkelingsdoeleinden) in een veilige omgeving terecht kunnen.



## **Een gericht ondersteunend ecosysteem moet worden afgestemd op de behoeften van mensen die in armoede leven en andere kwetsbare groepen**

De bestaande centra voor mensen in armoede moeten niet alleen technologische hulpmiddelen en wifitoeegang aanbieden, maar ook mogelijkheden voor digitaal onderwijs. Deelnemers opperden om in verzorgingscentra en andere voorzieningen voor ouderen ook mogelijkheden aan te bieden voor toegang tot technologische apparaten en internet en voor het volgen van digitaal onderwijs.



## **Financiering voor maatschappelijke organisaties die digitale inclusie van kwetsbare groepen kunnen ondersteunen**

Maatschappelijke organisaties zijn de meest aangewezen partijen om activiteiten en campagnes op het gebied van digitale inclusie te ontwikkelen en aan te bieden omdat zij rechtstreekse ervaring met kwetsbare groepen hebben en in staat zijn om naar de behoeften van die groepen te luisteren en op basis daarvan volgens een pragmatische bottom-upbenadering programma's op te zetten. Daarnaast moeten die maatschappelijke organisaties de belangrijkste gesprekspartners zijn van overheden die beleid en programma's willen ontwikkelen om de digitale kloof niet verder te vergroten of om nieuwe ongelijkheden door digitale technologie te voorkomen.

**De deelnemers deden voorstellen voor de ontwikkeling van onderwijsinitiatieven. Daarvan zijn er naar hun oordeel op dit moment slechts weinig, en die zijn bovendien onvoldoende toegankelijk en in het algemeen niet goed bekend bij het publiek.**



## **Een meer holistische benadering van digitale geletterdheid, in combinatie met andere gebieden van geletterdheid (basiskennis van financiële, maatschappelijke en consumentenzaken en van cyberbeveiliging)**

Dit is de doelmatigste manier om uiteenlopende digitale hulpmiddelen in het dagelijkse leven van burgers te integreren. Burgers die aan hun

kennis werken, moeten ook meer zelfvertrouwen krijgen als het gaat om het herkennen van veiligheidsdreigingen, online haat en desinformatie. In scholingsprogramma's moet aandacht worden geschonken aan de specifieke behoeften van groepen die op digitaal gebied uitgesloten en kwetsbaar zijn, waaronder ouderen, kinderen en jongeren, groepen met sociale en economische achterstanden, mensen met beperkingen en laagopgeleiden. Deelnemers deden ook de suggestie om scholingsprogramma's op te zetten voor medewerkers van overheden en overheidsinstanties, docenten op alle niveaus en ondernemers (uit het midden- en kleinbedrijf).



### **Online-oefeningen, bijvoorbeeld met phishingmails naar burgers**

Grote ondernemingen werken vaak met dergelijke oefeningen om hun medewerkers bedacht te maken op de praktijken van kwaadwillenden. Afzenders van deze phishingmails proberen om ontvangers specifieke informatie te ontfutselen of malware te laten downloaden. Bedrijven maken dan zulke mailberichten na om te kijken hoeveel medewerkers in de fout gaan, maar kiezen daarbij voor een speelse aanpak. Daarbij wordt ontvangers echter wel geleerd om potentiële dreigingen te herkennen en om bedacht te zijn op mogelijk gevaarlijke e-mailberichten.



### **Bij digitale geletterdheid op financieel gebied moet het vooral over het voorkomen van fraude gaan**

Het herkennen van phishingmails, nepadvertenties en kwaadwillende bedoelingen in het algemeen, en het ontwikkelen van elementaire vaardigheden op het gebied van beveiliging behoren niet alleen tot de basiskennis voor media en cyberbeveiliging, maar zijn ook een onmisbaar onderdeel van de financiële basiskennis van burgers.



### **Mediageletterdheid al vroeg in het reguliere onderwijs integreren en erover praten in de media**

Digitale geletterdheid al vanaf jonge leeftijd opnemen in verplichte onderwijscurricula. Dit moeten niet alleen incidentele initiatieven van goedwillende docenten zijn. Ze moeten ook voortkomen uit een

gestructureerd plan op nationaal niveau, waarbij in eerste instantie docenten worden geschoold, zodat zij hun kennis vervolgens kunnen doorgeven aan hun studenten.



### **Erkenning van het belang van een leven lang leren**

Scholingsprogramma's voor volwassenen moeten op lokaal niveau worden aangeboden. Volgens de vergelijkende analyse moeten dergelijke initiatieven worden geleid door ngo's en openbare instellingen, die met name kosteloze en toegankelijke scholingsmogelijkheden voor specifieke groepen moeten aanbieden. Deze organisaties moeten dus meer financiële steun krijgen, zodat zij hoogwaardige scholing kunnen verzorgen voor alle burgers die daaraan behoefte hebben. Mensen die op digitaal gebied hulp nodig hebben, doen volgens de overgrote meerderheid van de deelnemers echter een beroep op een vriend of een gezinslid. EU-burgers moeten dus meer vertrouwen krijgen in door hun eigen overheid of de EU gefinancierde mogelijkheden en er beter over worden voorgelicht. De deelnemers opperden om burgers er met specifieke prikkels toe te bewegen om deel te nemen aan opleidingen (bijvoorbeeld door ze onder werktijd te geven of door belastingvoordelen of andersoortige beloningen in het vooruitzicht te stellen).



### **Alle mogelijkheden voor digitaal onderwijs moeten voldoen aan versie 2.2 van de richtsnoeren inzake toegankelijkheid van webinhoud (Web Content Accessibility Guidelines, WCAG).**

Opleiders moeten samenwerken met organisaties die al op dit gebied actief zijn.

## **De ontwikkeling van voorstellen voor nieuwe communicatiebenaderingen was in alle deelnemende lidstaten een terugkerend thema in alle focusgebieden.**



### **Gerichte communicatiecampagnes ter promotie van hulpmiddelen voor e-participatie**

Om de digitale geletterdheid op maatschappelijk gebied te verbeteren, moeten aanbieders en overheden gerichte communicatiecampagnes

en onderwijsinitiatieven ontwikkelen op het gebied van overheidstools en tools voor e-participatie, en in algemene zin over het belang van empowerment van burgers in het digitaliseringsproces. Willen zij maximaal effect hebben, dan moeten die campagnes en initiatieven worden gericht op de diverse kwetsbare groepen, en dan ook in hun eigen taal (in het geval van taalminderheden), en op de diverse communicatiekanalen (traditionele media, onlineplatforms, het onderwijssysteem, externe samenwerkingsverbanden met maatschappelijke organisaties en andere partijen in de samenleving als tussenpersonen en aanjagers). Voorlichtingscampagnes moeten ook zijn gericht op stimulering en motivering van burgers die geen vertrouwen hebben in de technologie of regeringen/overheden (in het geval van e-overheid). Er moet meer worden gedaan om burgers het vertrouwen te geven dat hun gegevens veilig zijn en (in het geval van initiatieven op het gebied van e-participatie) dat hun stem wordt gehoord. In dit verband vroegen sommige deelnemers ook om meer crowdsourcing en andere initiatieven voor e-participatie.



### **Gerichte communicatiecampagnes over wat de Commissie doet om de gegevens en de privacy van burgers online te beschermen**

Deze aanbeveling is eerder ingegeven door de constatering dat burgers onvoldoende op de hoogte zijn van mogelijkheden voor digitaal onderwijs, en komt niet zozeer voort uit hun uitdrukkelijke aanbevelingen. Deelnemers benadrukten echter bij herhaling hoe belangrijk het is om je bewust te zijn van de risico's en dreigingen die kunnen ontstaan bij gebruik van digitale technologie, en dan gaat het onder meer over gegevensbescherming, beveiliging, desinformatie, nepadvertenties en fraude, ongepaste of gewelddadige content en online haat. Hieraan is goed te zien hoe belangrijk het is om op dit gebied door middel van campagnes meer bekendheid te geven aan de discussies op EU-niveau en aan de geboekte vooruitgang.



### **Een digitaal ambassadeursprogramma opzetten om door middel van een gerichte campagne in het hele land uiteenlopende kwetsbare groepen te bereiken**





## **Praktische en reële ervaringen van kwetsbare groepen zelf verzamelen om op basis van goede informatie tot oplossingen te komen.**

Directe betrokkenheid van vertegenwoordigers van kwetsbare groepen bij de totstandkoming van beleid en bij het opzetten van programma's en campagnes is een eerste stap op weg naar daadwerkelijke digitale inclusie. Deze brede aanbeveling werd door de deelnemers aan alle evenementen ontvangen. Om voor de toekomst initiatieven te ontwikkelen waarbij niemand achterblijft, moeten degenen die nu zijn uitgesloten ook aan tafel zitten en worden gehoord.

# Richtsnoeren voor digitale inclusie

ECAS Brussel, april 2024

## European Citizen Action Service

BeCentral, Cantersteen 12

B-1000 Brussel, België

✉ [info@ecas.org](mailto:info@ecas.org)

✂ [@ecas\\_europe](https://twitter.com/ecas_europe)

f [ecas.europe](https://www.facebook.com/ecas.europe)

in ECAS – European Citizen Action Service

