



Manifest GebruikersNetwerk Digitale Inclusie

Het GebruikersNetwerk Digitale Inclusie streeft naar een digitale samenleving waaraan iedereen volledig en gelijkwaardig mee kan doen, ongeacht zijn of haar vermogens en omstandigheden. In die samenleving zijn digitale informatie, diensten en producten toegankelijk, gebruiksvriendelijk en begrijpelijk voor iedereen. Wij zijn het enige netwerk *van, voor en door gebruikers* van digitale dienstverlening.

Het GebruikersNetwerk Digitale Inclusie vertegenwoordigt een diversiteit aan mensen. Elke belangenorganisatie die onze ambities en speerpunten onderschrijft kan zich aansluiten. De start is gemaakt door deze twaalf organisaties: Dovenschap, Dwarslaesie Organisatie Nederland, EMB-Nederland, HoorMij-NVVS, Ieder(in), KansPlus, KBO-PCOB, LFB, MIND, Oogvereniging, Sien en Spierziekten Nederland.

Voor wie is digitale inclusie belangrijk?

Voor iedereen in Nederland is het belangrijk dat digitale informatie, diensten en producten toegankelijk, gebruiksvriendelijk en begrijpelijk zijn. Steeds meer moeten wij onze zaken – bij de overheid, bedrijven en maatschappelijke organisaties – digitaal afhandelen. Voor naar schatting 3,5 miljoen mensen is digitale inclusie van extra belang, omdat zij anders niet zelfstandig kunnen meedoen in de samenleving, onder andere voor:

- Mensen met een psychische kwetsbaarheid (bijv. autisme of dyslexie)
- Mensen met een visuele beperking (bijv. blind, slechtziend, kleurenblind)
- Mensen met een auditieve beperking (bijv. doof, slechthorend)
- Mensen met een verstandelijke beperking
- Mensen met een beperkte handfunctie (bijv. mensen met een spierziekte)
- Mensen met een spraakbeperking
- Senioren met een vergelijkbare beperking
- Mensen die laaggeletterd zijn

(Deze opsomming is niet limitatief)

Waarom een GebruikersNetwerk Digitale Inclusie?

Terwijl de samenleving in rap tempo digitaliseert, zijn de belangen van mensen met een beperking en ouderen onvoldoende bekend en erkend. Teveel websites en apps voldoen nog niet aan de (technische) richtlijnen voor toegankelijkheid. Bovendien is toegankelijkheid niet voldoende: websites en apps moeten ook gebruiksvriendelijk en begrijpelijk zijn. Deze zijn in het geding, onder meer door de focus op betrouwbaarheid en veiligheid, zoals bij digitale inlogmiddelen.

Hoe bereik je digitale inclusie?

Digitale inclusie bereik je niet alleen door burgers digitaal vaardig te maken. Het betekent ook dat informatie, diensten en producten zélf toegankelijk en gebruiksvriendelijk moeten zijn. Dat bereik je alleen als eindgebruikers met een beperking structureel worden betrokken bij het ontwerpproces. Dit is ook een verplichting vanuit het VN-verdrag Handicap. En wat mooi is: websites en apps die toegankelijk en gebruiksvriendelijk zijn voor mensen met een beperking, zijn voor iederéén beter te gebruiken.

Een inclusieve samenleving

Een inclusieve samenleving is nooit volledig en uitsluitend digitaal. Want 2,5 miljoen mensen in Nederland zijn niet digitaal vaardig. Daarom zijn activiteiten, gericht op het digitaal vaardig maken van mensen, van belang.

Een deel van de mensen zal echter nooit digitaal vaardig kunnen worden. Ook kunnen digitaal vaardige mensen die vaardigheid (tijdelijk of voorgoed) verliezen. Daarom moeten er altijd analoge alternatieven beschikbaar zijn, die toegankelijk én gebruiksvriendelijk zijn. Ook moet de toegang geregeld zijn voor de wettelijk vertegenwoordigers van mensen met bijvoorbeeld een ernstige meervoudige beperking, mensen met dementie of mensen met psychische problemen.

Onze 4 ambities

Het GebruikersNetwerk Digitale Inclusie heeft 4 ambities:

1. Digitale informatie, diensten en producten voldoen op de kortst mogelijk termijn (in ieder geval van de overheid) maar uiterlijk in 2025 (bedrijven en maatschappelijke organisaties) aan de toegankelijkheidseisen (*accessibility*).
2. Digitale informatie, diensten en producten zijn gebruiksvriendelijk en begrijpelijk voor iedereen, onder wie mensen met een psychische kwetsbaarheid, mensen met een beperking en senioren (*usability*).
3. De toegankelijkheid, gebruiksvriendelijkheid en begrijpelijkheid van digitale informatie, diensten en producten is blijvend en toekomstbestendig (*sustainability*).
4. Inclusief digitaal ontwerpen en testen (met ervaringsdeskundigen) is de standaard bij de (semi) overheid, bedrijven en maatschappelijke organisaties (*inclusive design*).

Wij richten ons niet op het digitaal vaardig maken van mensen omdat veel andere organisaties dat reeds doen. Wel zoeken we de verbinding met deze initiatieven.

Onze 10 speerpunten

We werken vanuit 10 speerpunten:

Overheden, bedrijven en maatschappelijke organisaties

1. Er komt meer versnelling in het toegankelijk maken van websites en apps, waaronder digitale identificatiemiddelen.
2. Het wordt vanzelfsprekend om de eis van gebruiksvriendelijkheid en begrijpelijkheid mee te nemen bij digitaal ontwerpen.
3. Het toezicht op de naleving van het tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid wordt transparant en de handhaving adequaat.

Inclusief ontwerpen

4. Eindgebruikers met een psychische kwetsbaarheid, met een beperking en senioren worden vroegtijdig en structureel betrokken bij het ontwerpen en testen van websites en apps.
5. Er wordt een professionele en gecoördineerde werkwijze ontwikkeld voor het betrekken van deze eindgebruikers bij (inclusief) digitaal ontwerpen.
6. Er komt een onderzoek naar de gebruikerservaringen van mensen met een psychische kwetsbaarheid, met een beperking en senioren over digitale overheidsinformatie en -dienstverlening.

Opleidingen en leveranciers

7. Digitale toegankelijkheid en inclusief ontwerpen met eindgebruikers met een psychische kwetsbaarheid, met een beperking en senioren worden een vast onderdeel van het curriculum van communicatie- en designopleidingen en bijscholingen.
8. Het wordt verplicht om de toegankelijkheidseisen en inclusief ontwerpen op te nemen in elke aanbesteding en opdracht. Voor het beoordelen van offertes op toegankelijkheid en inclusief ontwerpen wordt een hulpmiddel ontwikkeld.

Europese Toegankelijkheidsact

9. De omzetting van de Europese Toegankelijkheidsact (over digitale en elektronische producten en diensten) naar Nederlandse wetgeving komt tot stand met inbreng van organisaties van mensen met een beperking en ouderen.

Tot slot

10. Op 1 mei 2026 stellen we vast of we niet meer nodig zijn en heffen wij dit netwerk op.

Onze activiteiten

Onze activiteiten bestaan uit politieke lobby, ambtelijk en bestuurlijk overleg, initiëren, samenwerking, kennisdeling en bewustwording.