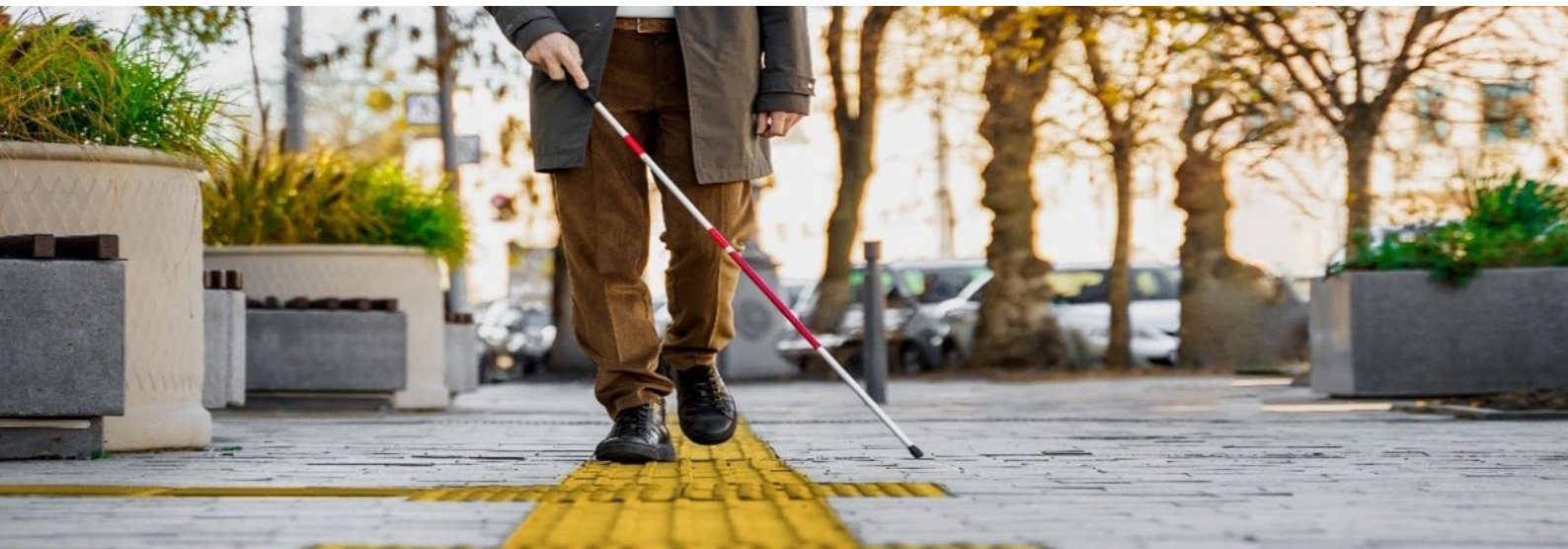


Digitale inclusie

Meer dan toegankelijkheid: ontwerp ook online inclusief



Bericht aan het parlement

Op 24 september 2025 spreekt de commissie Digitale Zaken met de staatssecretaris Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties over digitale inclusie.

Het huidige overheidsbeleid over digitale inclusie richt zich sterk op toegankelijkheid van dienstverlening. Het Rathenau instituut constateert dat het kabinet daarmee een te nauwe kijk op inclusie hanteert.

Voor digitale inclusie is toegankelijkheid essentieel, maar lang niet genoeg. Uit onderzoek van het Rathenau Instituut blijkt dat online omgevingen zoals sociale mediaplatformen voor veel mensen weliswaar toegankelijk zijn, maar dat het gevoel van autonomie en veiligheid online lang niet door iedereen wordt gedeeld.

De overheid kan randvoorwaarden stellen aan het ontwerp van online omgevingen om te zorgen dat iedereen online volwaardig mee kan doen. Het Rathenau Instituut geeft de commissie vier opties mee die kunnen helpen om inclusie in brede zin te versterken.

Digitale inclusie is meer dan toegankelijkheid

Staten hebben volgens het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens in bepaalde gevallen de positieve verplichting fundamentele rechten en vrijheden te beschermen, omdat er anders bijvoorbeeld sprake is van een schending van het non-discriminatierecht, al dan niet in combinatie met het recht op privéleven. Overheden zullen zich blijvend moeten inzetten om deze rechten te beschermen en toezicht en handhaving te versterken, om te voorkomen dat de rechten van mensen online geschonden worden.

Het huidige Kabinetsbeleid rondom digitale inclusie kent een sterke focus op toegankelijkheid van overheidsdiensten. Aandacht voor inclusie is ook in de Nationale Digitaliseringsstrategie (NDS)¹ beperkt tot een summiere verwijzing naar toegankelijkheid. Digitale inclusie is echter meer dan dat.

Bij Kamerdebatten over digitale inclusie verdient het overweging om breder te kijken naar inclusie: hoe kan iedereen ook online onderdeel zijn van de samenleving? Een omgeving die technisch toegankelijk is maar alsnog uitsluit of schadelijke inhoud faciliteert, draagt niet bij aan digitale inclusie. In het recent verschenen onderzoek *Inclusief online* (2025) wijst het Rathenau Instituut erop hoe zelfexpressie, verbinding en autonomie in het geding kunnen komen door hoe online omgevingen ontworpen zijn. Vergelijk het met een fysieke omgeving: het ontwerp speelt een cruciale rol in hoe mensen zich voelen. Voorzieningen zoals verlichting of toegankelijke parkeerplaatsen, bepalen mede of zij autonomie en veiligheid ervaren. Dat geldt ook voor het ontwerp van een online omgeving.

Bij de inrichting van onze fysieke omgeving wordt democratisch nagedacht over welke keuzes er zijn: wordt het een speeltuin, een fietspad of een voetbalveldje? Die manier van denken is online minder vanzelfsprekend. Maar in online omgevingen is dit net zo belangrijk als in fysieke omgevingen. Dan gaat het bijvoorbeeld over of je een pseudoniem kunt gebruiken, of je zelf in controle bent over wat je online ziet, en of je met een menselijke moderator kunt communiceren.

Het Rathenau Instituut laat in *Inclusief online* zien dat fundamentele ontwerpkeuzes bepalend zijn voor de inrichting van online omgevingen. Deze keuzes hebben betrekking op het verdienmodel, de governance en de onderliggende visie van platformen. Veel platformen hanteren een verdienmodel dat is gebaseerd op de verkoop van persoonlijke advertenties. Daaruit vloeien de noodzaak tot tracking, de inzet van gepersonaliseerde algoritmes en het vasthouden van gebruikersaandacht rechtstreeks voort.

Juist mensen die veel aan het internet kunnen hebben, zoals lhbtq+-personen of andere mensen in een gemarginaliseerde positie, hebben belang bij een overheid die de voorwaarden schept voor een veilig klimaat online.

¹ De Nederlandse Digitaliseringsstrategie - Samen versnellen | Rapport | Rijksoverheid.nl

De overheid kan, ook in Europees verband, randvoorwaarden stellen aan het ontwerp van online omgevingen om toe te zien op een inclusief internet voor iedereen. Het gaat daarbij niet alleen over keuzes rondom toegankelijkheid, zoals of websites en apps ook voor mensen met een beperking te gebruiken zijn, maar ook over inclusieve contentmoderatie en het vergroten van de autonomie van mensen op internet. Daarvoor biedt het Nationaal Actieplan WebBeleid nu weinig aanknopingspunten.

- 1. De Kamer kan de staatssecretaris verzoeken uiteen te zetten hoe de overheid digitale inclusie ook buiten overheidsdiensten wenst te bevorderen.**

In Europees verband bredere aandacht voor het welzijn van burgers online

Om fundamentele rechten te beschermen, is het niet genoeg om alleen te kijken naar consumentenbescherming, maar als overheid ook aandacht te hebben voor bredere welzijn van burgers online. De Autoriteit Consument en Markt (ACM) noemt dit een verschuiving van consumentenbescherming naar aandacht voor het welzijn van burgers.² In Inclusief online laten we zien dat het ontwerp van online omgevingen niet neutraal is en uitsluiting in de hand kan werken. Denk bijvoorbeeld aan aanbevelingsalgoritmes die bepaalde inhoud systematisch minder zichtbaar maken, of verificatiesystemen die mensen uitsluiten. Zulke ontwerpkeuzes beperken voor mensen de mogelijkheden om zich online ongedwongen te bewegen en mee te doen aan het digitale publieke leven.

Op dit moment bepaalt een klein aantal technologiebedrijven met hun ontwerpkeuzes en verdienmodellen hoe miljoenen burgers online kunnen deelnemen. Dat legt eenzijdig vast welke groepen wél of niet ruimte krijgen, en zet grondrechten en publieke waarden structureel onder druk.

De overheid is hier, als hoeder van fundamentele rechten en het welzijn van burgers, de aangewezen actor om tegenwicht te bieden. Zij kan makers van online omgevingen aanspreken op inclusief ontwerp, het doorbreken van schadelijke verdienmodellen en eigenaarsstructuren en digitale publieke infrastructuur stimuleren. Nederland zou zich in de Europese discussie over de Digital Fairness Act (DFA) nadrukkelijk kunnen inzetten om inclusie als uitgangspunt in ontwerp mee te nemen, zodat online omgevingen voor iedereen vrij en veilig kunnen zijn.

- 2. De Kamer kan de staatssecretaris verzoeken om een overzicht te geven van hoe het huidige overheidsbeleid bijdraagt aan een inclusiever en pluriformer landschap van online omgevingen, en daarbij ook inzicht te geven in lacunes of verbeterpunten**
- 3. De Kamer kan de staatssecretaris verzoeken om in de Europese onderhandelingen over de Digital Fairness Act expliciet in te zetten op**

² Zie de inbreng van de ACM op een verzoek van de Europese Commissie op de aankomende Digital Fairness Act (DFA): <https://www.acm.nl/system/files/documents/summary-input-acm-implementation-dialogue.pdf>

aandacht voor fundamentele ontwerpkeuzes van online omgevingen, zoals keuzes over verdienmodellen en governance, met als doel om inclusie als uitgangspunt in ontwerp mee te nemen

Alternatieve online omgevingen stimuleren

Eerder zijn door de Rijksoverheid concrete stappen genomen om zelf ook actief te zijn op alternatieve online platformen. Dergelijk beleid draagt bij aan de normalisering van alternatieve omgevingen en is in het licht van digitale inclusie een logische stap. Dat komt omdat bij alternatieve online omgevingen andere waarden centraal kunnen staan in ontwerp, zoals andere aanbevelingsalgoritmes. Verregaande interoperabiliteit is een noodzakelijke voorwaarde voordat de Rijksoverheid zich volledig kan terugtrekken van grote techplatformen. Zonder die interoperabiliteit dreigt immers het risico dat het contact met burgers verloren gaat.

Tegelijkertijd is het van belang dat de Rijksoverheid ook nu al actief aanwezig is op alternatieve online omgevingen. Op die manier blijft zij bereikbaar en aanspreekbaar voor burgers, en draagt zij bovendien bij aan de normalisering en verdere ontwikkeling van dergelijke omgevingen.

- 4. De Kamer kan overwegen de staatssecretaris te vragen naar de stand van zaken rond het overheidsbeleid om ‘een beweging naar concrete alternatieven te faciliteren en zelf ook actief te zijn op alternatieve platformen’.³**

Gerelateerde publicaties

Rathenau Instituut | **Inclusief online** | Rapport (2025)
Rathenau Instituut | **Koers zetten richting digitale autonomie**. Handelingsopties voor beleidsmakers en inkopers | Rapport (2025)
Rathenau Instituut | **Versterking uitvoeringswet Digitaal dienstenwet** | Bericht aan het parlement (2024)
Rathenau Instituut | **Online ontspoord** | Rapport (2021)
Rathenau Instituut | **Online platformen, offline impact** | Bericht aan het parlement (2020)

³ Tweede Kamer, vergaderjaar 2022–2023, 26 643, nr. 1057.