

Fabel 9

Als we beginnen met de mensen die het wel kunnen, dan volgt de rest later

Lees meer op pag 32

Fabel 5

Mensen moeten gewoon een digitale vaardigheidstraining volgen

Lees meer op pag 20

Fabel 7

In Nederland heeft iedereen toegang tot internet

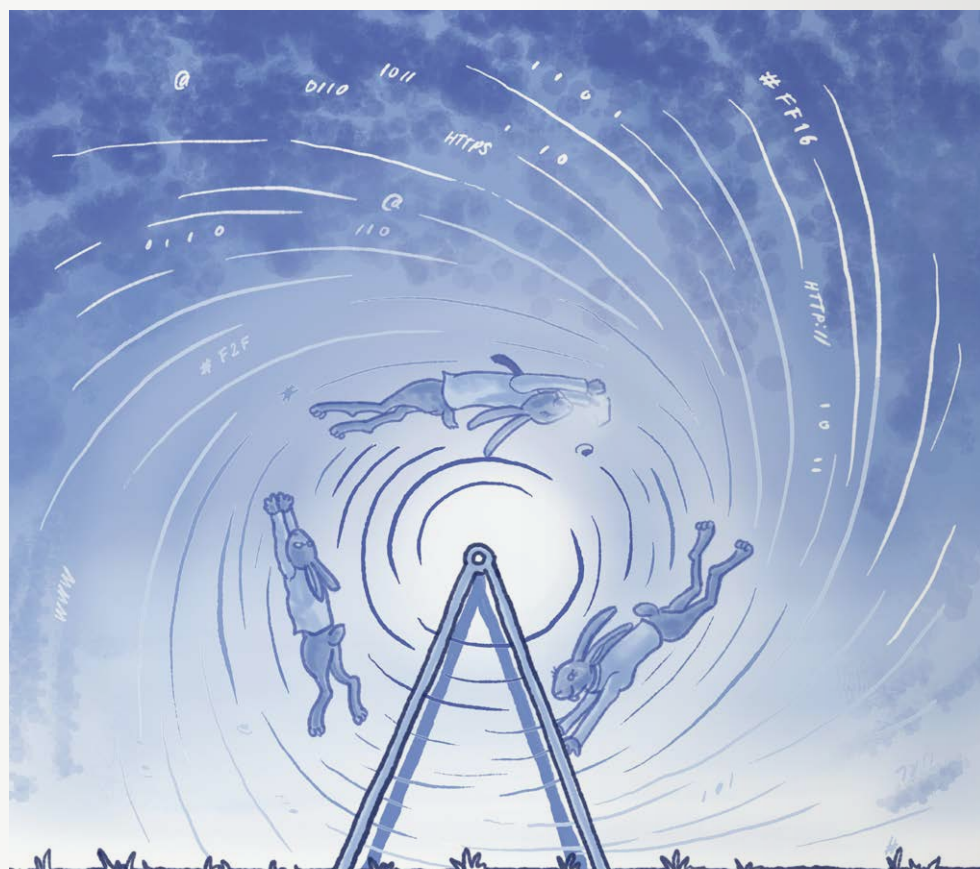
Lees meer op pag 28

DE Fabeltjes-krant

DECEMBER 2023

Elf fabels over digitale inclusie die kansenongelijkheid vergroten en een goede oplossing in de weg staan

We leven in een snel digitaliserende samenleving die de gezondheid en het welzijn van mensen beïnvloedt. De verhalen die we elkaar vertellen over de kansen van digitalisering spelen een belangrijke rol in hoe we met mensen omgaan, en hoe we (online) producten, dienstverlening en regelingen vormgeven. Als deze verhalen geen recht doen aan de complexe levens van mensen, dan kunnen ze bestaande kwetsbaarheden vergroten en het ontwikkelen van kansrijke oplossingen in de weg staan. Daarom delen we in deze krant de belangrijkste fabels over digitale in- en exclusie.

**FABEL 2**

Het probleem lost zich vanzelf op, over 20 jaar is die generatie dood

Lees meer op pag 12

FABEL 4

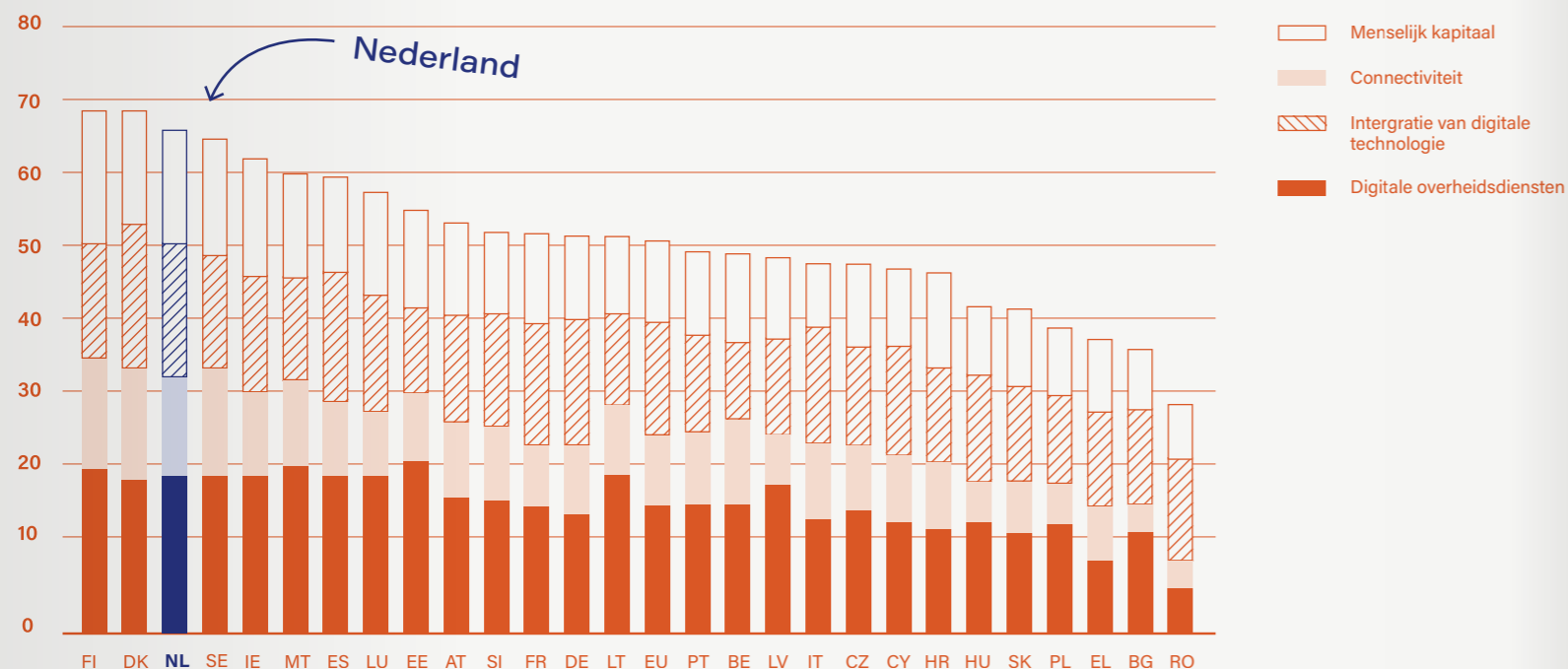
We willen wel wat doen, maar dan hebben we eerst goede cijfers nodig

lees meer op pag 18

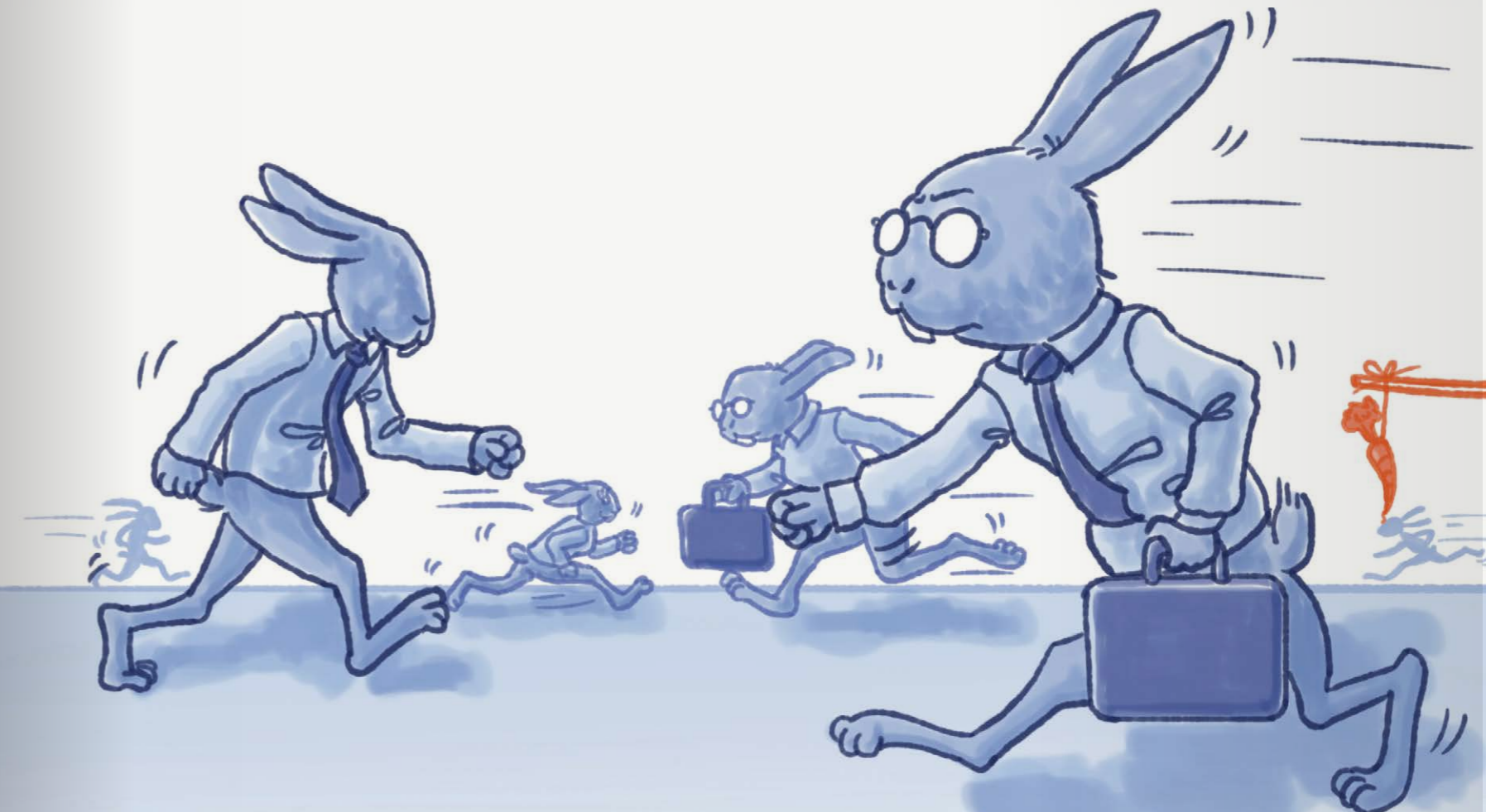
Nederland is koploper digitalisering

In sommige EU-landen betaal je nog met contant geld in winkels en restaurants. Als je zaken wilt doen met de overheid, sta je tijdens kantoortijd in de rij voor een loket. In Nederland is dat niet meer het geval; de digitalisering is hier razendsnel gegaan. Mensen die niet mee kunnen of mee willen gaan in de digitalisering, moeten daar steeds vaker voor betalen. Bijvoorbeeld voor het ontvangen van bankafschriften, het opnemen van contant geld of om te wachten op een telefonist.

Index van de digitale economie en maatschappij (DESI), ranglijst 2022



Ten opzichte van andere Europeanen zijn Nederlanders bovengemiddeld digitaal vaardig en zijn het vaste en mobiele internet van een uitstekend niveau¹. Ondernemers behalen met het integreren van technologie als big data en cloud scores die ver boven het EU-gemiddelde liggen. Nederland staat daarmee in de top drie van Europa. De overheid wil graag dat Nederland digitale koploper blijft. Dat is goed voor onze economie en werkgelegenheid en kan ook oplossingen bieden voor maatschappelijke uitdagingen op het gebied van zorg, mobiliteit en klimaat.



Niet alle Nederlanders zijn digitale koplopers

Voor 2,5 tot 4 miljoen Nederlanders gaat de digitalisering te snel. Vaak wordt gedacht: "Ja, natuurlijk, voor ouderen is het te moeilijk". Soms gevolgd door: "het probleem gaat vanzelf over als deze generatie dood is". Andere mensen denken dat het een kwestie is van willen: "mensen moeten natuurlijk wel een beetje hun best doen". Zij denken dat mensen gemotiveerd moeten worden om gebruik te maken van online diensten, een vaardigheidstraining moeten volgen of 'gewoon' om hulp moeten vragen. Over deze en andere aannamen over de digitalisering van de samenleving en hoe dat mensen raakt, gaat deze krant.

We noemen deze aannamen 'fabels', omdat ze hardnekkig zijn en geen recht doen aan hoe de snel digitaler en steeds complexer wordende samenleving raakt aan de levens van mensen. Een andere reden om te spreken over fabels is dat deze aannamen normatief geladen zijn. Ze zeggen iets over wie of wat het probleem is en wijzen de oplossingsrichting aan. De verhalen die we met elkaar delen - en dus ook eventuele misvattingen - bepalen welke keuzes we maken: hoe we met mensen omgaan, hoe we producten, dienstverlening en regelingen vormgeven, welke interventies we effectief achten en waarin we investeren.

Daarom willen we deze denkbeelden kritisch bevragen. Niet alleen vanuit de praktijk, maar ook vanuit de kennis die we hebben opgedaan in zes jaar onderzoek naar digitale inclusie². Dit betekent niet dat we tegen digitalisering zijn. Integendeel, we profiteren er zelf dagelijks van. Wel denken we dat het belangrijk is om te kijken wie profiteert van de digitalisering en wie (nog) niet, en wat dit betekent voor kansen(on) gelijkheid.

We maken ons zorgen over hoe basale zaken, zoals ziekenhuisafspraken maken, bankzaken en declaraties regelen, toeslagen aanvragen, je werk kunnen doen, solliciteren, contact houden met de school van je kinderen en het volgen van online onderwijs, toegankelijk blijven voor iedereen. We beschrijven de fabels als losse verhalen, maar in de werkelijkheid volgen ze elkaar op en versterken ze elkaar. Tezamen voorkomen deze fabels dat we zicht hebben op goede oplossingsrichtingen die recht doen aan burgers met een afstand tot de online wereld. We delen per fabel een wenkend perspectief, een handreiking om in de praktijk te brengen. In een 'blik op de toekomst' brengen we dit wenkend perspectief samen tot een prikkelende visie. Tevens doen we een oproep om samen aan de slag te gaan.



Fabel 1. In Nederland kan iedereen digitaal meedoen

PAG 8

Fabel 2. Het probleem lost zich vanzelf op, over 20 jaar is die generatie dood

PAG 12

PAG 6

Fabel 3. Mensen moeten natuurlijk wel willen

PAG 14

Fabel 4. We willen wel wat doen, maar dan hebben we eerst goede cijfers nodig

PAG 18

Fabel 5. Mensen moeten gewoon een digitale vaardigheidstraining volgen

PAG 20

Fabel 6. Iedereen heeft tegenwoordig toch een smartphone

PAG 24

Fabel 7. In Nederland heeft iedereen toegang tot internet

PAG 28

Fabel 8. Burgers moeten gewoon hulp vragen of aangeven dat ze iets niet kunnen

PAG 30

Fabel 9. Als we beginnen met de mensen die het wel kunnen, dan volgt de rest later

PAG 32

Fabel 10. Moeilijk bereikbare groepen

PAG 34

PAG 7

Fabel 11. Technologie zorgt voor efficiëntie

PAG 36

Blik op de toekomst

PAG 38

FABEL 1

In Nederland kan iedereen digitaal meedoen³

Meer dan 900.000 mensen leefden in 2020 in een huishouden onder de lage-inkomensgrens.

21% van de mensen met een lage sociaaleconomische positie lijdt aan chronische stress, angst of depressie, vergeleken met 9% van de mensen met een hoge sociaaleconomische status (SES). Zowel het lage inkomen als de psychosociale gevolgen, beperken de toegang tot de online wereld.

Yorsalem heeft zijn zoon Amam van zwemles gehaald, omdat hij anders het internetabonnement niet kan betalen. Het abonnement kost 60 euro per maand. Dat is 10% van hun maandelijks besteedbaar inkomen. Met de stijgende prijzen is het steeds moeilijker voor het gezin om rond te komen. Yorsalem probeert nu via een instantie te regelen dat Amam alsnog zwemlessen kan volgen.

Jaarlijks lopen zo'n 140.000 mensen in Nederland hersenletsel op, van wie er 40.000 forse blijvende beperkingen aan overhouden.

Dit kan betekenen dat mensen moeite hebben met denken, concentratie, geheugen, emoties, gedrag en bewegen.

Sophie: "Ik heb door een ongeluk oogklachten, problemen met mijn oren en zenuwpijn. Daardoor kan ik maar heel kort achter een beeldscherm zitten."

"Armoede", zo stelt de Amerikaanse Hoogleraar Sociologie Desmond, "is de verstikking van je talenten en dromen, het is een te vroeg gekomen dood, het is een strakke knoop van vernederingen en kwellingen". De hardnekkigheid van armoede betekent niet alleen dat mensen onvoldoende geld hebben om wifi en werkzame apparaten te betalen, maar ook dat financiële zorgen veel energie kosten en stress met zich meebrengen. Bovendien wonen mensen die opgroeien in armoede vaker in een ongezonde leefomgeving en hebben ze minder kansen op een goede opleiding of baan. Armoede komt dan ook vaak voor in relatie tot andere kwetsbaarheden.

2,1 miljoen mensen in Nederland van 16 jaar en ouder zijn laaggeletterd en 1 op de 4 mensen heeft beperkte gezondheidsvaardigheden.

Dat betekent dat je moeite hebt om informatie te vinden, te begrijpen en/of toe te passen. Er zijn tal van programma's ontwikkeld om laaggeletterdheid te voorkomen en te verminderen. Hoewel er successen worden geboekt, blijft het probleem groot.

Ongeveer 440.000 Nederlanders hebben een verstandelijke beperking, dat wil zeggen een IQ < 70.

Zonder specifieke aandacht lukt het deze groep niet om mee te komen. Informatieverwerking is een belangrijke voorwaarde om gebruik te maken van overheidsdiensten, zo blijkt uit een onderzoek van Vilans⁵.

Nederland kent bijna 800.000 laaggeschoolde arbeidsmigranten uit het voormalige Oostblok en 383.000 internationale kenniswerkers.

Taal- en cultuurbarrières kunnen de online dienstverlening bemoeilijken.

Een groepje moeders heeft ruim anderhalf uur nodig om met behulp van Google het telefoonnummer van de huisartsenpost te vinden. Reclamebanners en pop-ups als 'bewerkte voorstellen' bemoeilijken de toch al ingewikkelde zoektocht. Als je leesvaardigheid beperkt is, is het niet mogelijk om over 'irrelevante' woorden en informatie heen te scannen en leidt elke invliegende banner tot verwarring en vertraging.

Naar schatting zijn er 281.100 mensen met ADHD in Nederland.

Wil je ervaren hoe dit de toegang tot de online wereld beïnvloedt? Gebruik dan de Web Disability Simulator van Google, en ontdek waarom er soms hamburgers door het scherm vliegen⁴.

Naar schatting heeft 1 op de 20 kinderen dyslexie.

Dat betekent dat in bijna elke klas wel een kind met dyslexie zit.



In deze video vertelt Jannetje (48 jaar) over hoe ze na de scheiding plotseling alle digitale zaken zelf moet doen.

Mensen wier vertrouwen is geschaad.

Sommige mensen missen de moed om (opnieuw) te gaan leren, omdat ze er gedurende hun leven geen positieve ervaringen mee hebben opgedaan. Andere mensen zijn geconfronteerd met boetes, omdat er een fout is gemaakt bij het goed of tijdig invoeren van gegevens. Zij zijn bang dat dit weer gebeurt. Ook zijn er mensen waar het ernstig is misgegaan, zoals bij de kindertoeslagenramp. Mensen kunnen door negatieve ervaringen vastlopen in een gevoel van hopeloosheid. Ze worden overwelmd door de omvang en het tempo van de transformatie, en het gevoel daar geen controle op te kunnen uitoefenen.

Een jongere, 23 jaar⁶: "Ik ben het vertrouwen kwijt, ik durf zelf geen toeslagen aan te vragen, ook al heb ik het met mijn inkomen echt nodig. Mijn school gaat achteruit, mijn werkprestaties ook. Ik ben het vertrouwen in de Belastingdienst kwijtgeraakt en sta voor mijn gevoel altijd 1-0 achter op leeftijdsgenoten."

Een sociaal werker: "Het heeft vooral te maken met schaamte, en daarom het gewoon niet aan durven gaan. Ik herken het zelfs als ik iets nieuws ga doen. Dan denk ik: kan ik het wel? en: lukt het mij wel?. Dat hebben zij nog veel sterker, omdat ze zo buiten de maatschappij hebben geleefd. Ze denken al snel over zichzelf: dat kunnen wij niet, dat kan ik niet, of: dat lukt mij niet. Tegelijkertijd is het een enorme overwinning voor hen als ze het toch proberen."

In Nederland wonen naar schatting tussen de 23.000 en 58.000 mensen zonder officiële basisdocumenten.

Dit belemmert de toegang tot (digitale) zorg en dienstverlening

"Dit is een heel groot probleem, want als je geen BSN hebt, heb je geen DigiD. Ik heb een grote groep arbeidsmigranten in mijn huisartsenpraktijk vanuit Polen, die in van die grote warehouses werken. Die hebben allemaal wel een BSN, maar weer geen DigiD. Zij wonen met heel veel mensen op één adres, dus ja, om dan per post een DigiD-bericht te krijgen, dat is best moeilijk. Eigenlijk excludeer je al die mensen bij de poort naar noodzakelijke zorg."

In Nederland leven 63.500 mensen met de ziekte van Parkinson.

Motorische problemen kunnen zich ook voordoen bij andere aandoeningen. Denk aan mensen met artrose, verlamming, spasme, of ataxie. Deze aandoeningen bemoeilijken het gebruik van computers of smartphones.

Alice (88 jaar) heeft een carpaaltunnelsyndroom. Ze vertelt: "Ik had het vorige week nog. Ik was ervan overtuigd dat ik het goed had gedaan met de shifttoets, maar het lukte gewoon niet om een hoofdletter te maken [...] Je probeert. Je voelt het niet meer." Ook het opnemen van haar telefoon is lastig: "Het ding gaat af. Ik schuif het naar het midden toe, maar ondertussen is het gesprek dan al weg."

Van de ongeveer 300.000 mensen met een visuele beperking in Nederland, zijn er circa 200.000 mensen (ernstig) slechtziend, waarvan ongeveer 50.000 blind.

Hoewel er heldere richtlijnen zijn om websites toegankelijk te maken voor mensen met een visuele beperking, worden deze nog niet altijd toegepast.

Casemanger Leonie: "Het niet meer digitaal mee kunnen komen heeft helemaal niets te maken met of die mensen al eerder digitaal waren. Mensen met dementie worden heel vaak op een zeker moment, of bijna altijd op een zeker moment, apraktisch. Dan kan je helemaal niet meer met apparaten omgaan, ook al kon je het eerder wel."

In 2021 waren in Nederland naar schatting 290.000 mensen met dementie.

De verwachting is dat dit aantal door de vergrijzing in de toekomst zal stijgen naar meer dan 500.000 in 2040 en ruim 620.000 in 2050.

In Nederland leven ongeveer 215.000 mensen met een ernstige psychiatrische aandoening.

Deze mensen hebben vaak een langere periode een psychiatrische stoornis. Ze ondervinden daardoor langdurige beperkingen en hebben meerdere zorgbehoeftes.

"Iemand die de afgelopen tien jaar heel hard bezig is geweest om een weg te vinden in het leven met psychoses, wil zich niet bezighouden met computers."

Al deze grote, en in de praktijk zeer diverse, groepen kunnen hindernissen ervaren in de toegang tot de online wereld en het gebruik ervan. Niet zelden versterken problemen elkaar. Mensen die langdurig ziek zijn hebben bijvoorbeeld minder kans op goede scholing en daarmee op een goede baan. En een laag inkomen verhoogt het risico op een ongezonde woon- en leefomgeving, waardoor het risico op ziekte toeneemt en de kansen op goede scholing en een goede baan afnemen. Het hebben van een baan vergroot de kans dat je de snelle digitalisering van de samenleving bij kunt benen. Op het werk kun je beschikken over (goede) apparatuur, word je continu uitgedaagd om je vaardigheden op peil te houden en kun je advies vragen aan een helpdesk of handige collega's.

Deze mensen verdwijnen niet. Er zullen altijd mensen zijn voor wie de digitalisering te ingewikkeld is, of wordt gemaakt, doordat er in het design geen rekening wordt gehouden met hun behoeften en competenties.

Juist deze mensen, die zelden aan beleidstafels zitten, moeten noodgedwongen vaker een beroep doen op digitale dienstverlening. Bijvoorbeeld om een afspraak te maken met de (gezondheids)zorg of om aanspraak te maken op regelingen, zoals een energietoeslag of armoederegeling.

En juist deze mensen zouden ook van de digitalisering kunnen profiteren. Bijvoorbeeld omdat het fysiek minder belastend is om vanaf thuis onderwijs te volgen, of om (zorg)zaken te regelen op een moment dat het noodzakelijk/haalbaar is. Middels digitalisering kan informatieuitwisseling beter afgestemd worden op individuele behoeften en competenties, middels spraak-, vertaal- of voorleesfuncties en animaties.

WENKEND PERSPECTIEF

Digitale exclusie raakt ons allemaal. Blijf in niet-digitale dienstverlening investeren om te voorkomen dat mensen de kansen en zorg mislopen waar ze recht op hebben.



FABEL 2

Het probleem lost zich vanzelf op, over 20 jaar is die generatie dood

Het zijn de ouderen die niet mee kunnen komen, zo horen we vaak. Maar deze dichotomie tussen oud (niet digitaal vaardig) en jong (wel digitaal vaardig) is simplistisch en neigt naar leeftijdsdiscriminatie. Bovendien staat het digitaliseringsproces nooit stil. Iedereen, van jong tot oud, moet blijvend investeren om de continu veranderende digitale wereld bij te benen. Het investeren in nieuwe vaardigheden en up-to-date apparatuur wordt met het ouder worden wel ingewikkelder. Bijvoorbeeld als gevolg van een afnemend geheugen, ziekte en het niet meer deelnemen aan een (werk)omgeving waarin je 'automatisch' wordt meegenomen in het digitaliseringsproces.

In de groep ouderen zijn er ouderen die over voldoende financiële middelen, tijd en energie beschikken om te investeren in de toegang tot de online wereld. Zij kunnen uitgebreid de tijd nemen om nieuwe vaardigheden eigen te maken. Wil (73 jaar) heeft vanaf haar veertiende voor de Verkadefabriek gewerkt. Na haar pensioen mocht ze meedoen aan een inburgeringscursus. Deze kans heeft ze met beide handen aangepakt. Ze is trots dat ze nu haar eigen bankzaken online kan regelen. Ook maakt ze gebruik van het digitale patiëntenportaal om ziekenhuisafspraken te maken en haar bloedsuikerslagen in te zien. Dat gaat echter niet vanzelf:

WIL RUISENDAAL, TAALAMBASSADEUR BIJ STICHTING ABC (73 JAAR)

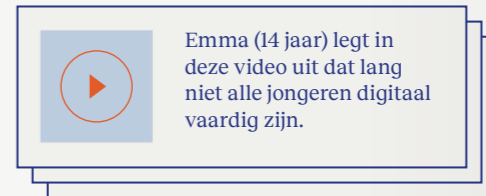
“Ik was mijn wachtwoord kwijt, zodoende kwam ik bij die informatiebalie in het ziekenhuis. Die mevrouw zei toen dit en dat is je wachtwoord.” Lachend vervolgt ze: “Ja, ik ben nog heel vaak naar die aardige informatiebalie gegaan, die balie moet absoluut niet weg.” Ze geniet van alle vriendelijke hulp en aandacht.

Handige, bereidwillige oud-collega's, familieleden, burens of kennissen maken een groot verschil. Het sociale netwerk en de kansen die mensen hebben gehad in hun leven zijn medebepalend voor de mate waarin zij aansluiting kunnen vinden in de online wereld.

Janna (72 jaar) heeft voor haar werk als sociologe over de hele wereld gereisd en kwam daardoor al vroeg in aanraking met digitale technologie. Ze vindt de digitalisering erg positief: “Het is makkelijker dan bellen. Ik heb wel eens twee dagen nodig gehad om iemand te bellen, dus dan doe ik het liever digitaal, want dan ben je binnen vijf minuten klaar.”

Martha (79 jaar) heeft 25 jaar bij de Hema gewerkt. Ze heeft alles gedaan; van worst snijden, taarten inpakken en vakkenvullen tot gordijnen verkopen. Op de gordijnafdeling moest ze enkele getallen invullen in een gestandaardiseerd computerprogramma om de hoeveelheid stof te bepalen. Verder heeft ze nooit met een computer gewerkt.

Jongeren zijn niet zo digitaal vaardig als vaak gedacht wordt. Uit een onderzoek van de Universiteit Twente⁷ blijkt dat leerlingen simpele opdrachten als 'lever de opdracht in als pdf', 'upload als bijlage' en 'maak een mapje' niet begrijpen. Niemand heeft ze dit ooit geleerd, omdat gedacht wordt dat jongeren het wel weten. Bovendien worden ook jongeren



geconfronteerd met ingewikkelde systemen⁸. Hoe log je in bij DUO voor het aanvragen van studiefinanciering? Met je studentnummer en wachtwoord, je DigiD of met je BSN-nummer? Ayla, mbo-student: “Als ik nu in het diepe gegooid zou worden van: nou, doe maar even dit, dit en dit, dan zou ik het niet weten.”

Claudia, docent sociaal werk, ziet dat jongeren goed zijn in de dingen die direct functioneel zijn en in direct contact staan met hun omgeving. TikTok, Snapchat, appen, het zijn programma's die je heel intuïtief kunt gebruiken. Dat gaat moeiteloos. Waar veel jongeren moeite mee hebben is de hoeveelheid tekst. Om te kunnen snappen wat er van je gevraagd wordt heb je leesvaardigheid nodig. Jongeren worden er onzeker van, Claudia: “Als je zorgtoeslag aanvraagt en je doet het verkeerd, moet je misschien wel heel veel terugbetalen.”

AYLA (17 JAAR)

“Ja, ik moet nu zorgtoeslag aanvragen, want ik word bijna 18, maar daar heb ik echt wel hulp bij nodig. Ik heb geen idee wat ik moet doen.”

Lang niet alle jongeren kunnen voor deze hulp thuis terecht, en omgekeerd kunnen niet alle ouders bij hun kinderen terecht voor digitale ondersteuning.

WENKEND PERSPECTIEF

Denk niet in leeftijden. In elke leeftijdsgroep zijn er mensen die moeite hebben met, of geen toegang hebben tot de online wereld.



FABEL 3

Mensen moeten natuurlijk wel willen

De online wereld is omvangrijk en valt steeds meer samen met de fysieke wereld. Vijf jaar geleden was het nog een keuze om gebruik te maken van online dienstverlening. Tegenwoordig staat deze keuze steeds meer onder druk of is die zelfs afwezig⁹. Mensen die gebruik willen maken van een bankautomaat of brievenbus moeten steeds verder reizen, mede als gevolg van bezuinigingen en personeelstekorten. Daar moeten ze ook steeds meer voor betalen. Online meedoen is dus steeds minder een kwestie van willen. Sterker nog, het vraagt de nodige moed en creativiteit om niet mee te gaan in de dwingende digitalisering.

Alice (88 jaar): "Op de polikliniek Neurologie komt dan de vraag: 'Heeft u een e-mailadres?' Toen heb ik nee gezegd, en dan krijg je gewoon telefonisch contact of een brief." Alice heeft wel een e-mailadres, maar ze prefereert persoonlijk contact. Ze kijkt niet vaak in haar mail en is bang dat ze iets mist. Ze vervolgt: "Er zijn wel afdelingen of ziekenhuizen die er een probleem van maken. Maar ik maak me daar niet zo druk om, want ik ga gewoon mijn gang."

Voor het maken van een telefonische afspraak moet je eerst het telefoonnummer zien te achterhalen op een website. Steeds vaker zijn telefoonnummers vakkundig verstopt of staan ze achter een betaalmuur om mensen te dwingen digitaal te communiceren. Wanneer het toch gelukt is om het telefoonnummer te vinden, volgt vaak een keuzemenu waarin voor het maken van een afspraak of andere informatie wordt verwezen naar de online omgeving. Het vergt doorzettingsvermogen om iemand aan de lijn te krijgen en ondertussen lopen de belkosten op. Ook is het nog maar de vraag of je vervolgens een begripvolle luisteraar, iemand die bereid is om offline routes te faciliteren, zonder je daarbij op je tekortkomingen te wijzen, aan de lijn krijgt.

STEFANIE (53 JAAR)

"Ik belde ze gewoon op en zei: 'Ja, ik kan het niet via de computer.' Ze hielpen me wel, maar dat was ook van: 'Nou maar mevrouw, heeft u weleens over een cursus nagedacht?' Dan zei ik: 'Ja, dat heb ik, maar het lukt niet.'"

De boodschap 'je moet wel willen' betekent: 'als je iets niet kan, dan ga je het leren' en 'als je geen goede apparaten hebt, dan moet je daarvoor sparen'. **Kansenongelijkheid komt in dit betoog zelden ter sprake, noch de opgave om een leven lang te willen en te kunnen blijven leren.** Als het leven vol tegenslagen zit, systemen het simpelweg te moeilijk maken om aan te kunnen haken, financiën te beperkt zijn om überhaupt rond te kunnen komen, dan is motivatie niet de beperkende factor, maar zijn het de (structureel) beperkende omstandigheden die deelname in de weg staan. Dit kan mensen demotiveren, 'ik kan het toch niet' en 'het heeft toch geen zin', maar ook motiveren om te blijven strijden voor een beter leven, al is het maar voor de kinderen.



De man van Khadija (34 jaar) is schoonmaker. Hij werkt hard om zijn vier kinderen een beter leven te geven. Door de hoge huur en andere vaste kosten blijft er niet veel geld over.

DE MAN VAN KHADIJA (34 JAAR)

"We hebben echt niks over om een laptop te kopen. En wie betaalt de prijs? Mijn kinderen. Die zullen het nooit vergeten."

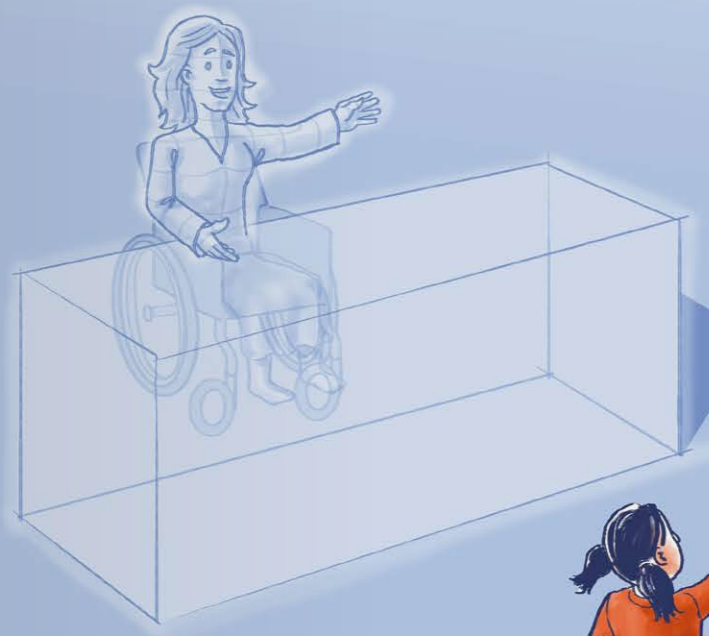
Het individu als zowel oorzaak als oplossing, is niet nieuw. Lang heeft dit mantra het gezondheidsbeleid gedomineerd. Cijfers toonden aan dat mensen aan de onderkant van de maatschappelijke ladder ongezond leefden. Zij moesten dus betere keuzes maken. Er zijn vele interventies ontwikkeld om mensen hierin te onderwijzen en te motiveren, maar resultaat bleef uit. De negentiende-eeuwse arts Sarphati pakte het anders aan. Hij zag dat hij geen structurele oplossing kon bieden voor de medische noden van mensen vanwege de erbarmelijke omstandigheden waarin zij leefden. Door de voedselvoorziening en hygiëne te verbeteren boekte hij een enorme gezondheidswinst.

OMDENKEN

Is het altijd 'de verre ander' die niet gemotiveerd is, of gemotiveerd moet worden om iets wel of niet te doen? Slechts 3% van de overheidswebsites is volledig toegankelijk. 15% van de websites is gedeeltelijk toegankelijk¹⁰.



U KUNT ALLES VINDEN
OP ONZE WEBSITE



BELASTINGEN

WONINGAANBOD

BANKIEREN

ARMOEDEREGELINGEN

HULPVERLENING

SOLLICITEREN

ENERGIETOESLAGEN

DIGID

ZORGTTOESLAGEN

HUURSUBSIDIE



© JOCHEM GALAMA

FABEL 4

We willen wel wat doen, maar dan hebben we eerst goede cijfers nodig

Voor het ontwikkelen en evalueren van beleid, het bepalen van prioriteiten en het vrijmaken van gelden, hebben beleidsmakers behoefte aan cijfers: “Om wie gaat het precies?”, en “Hoeveel mensen zijn dat dan?” De roep om cijfers is verklaarbaar, maar kan bij urgente en complexe maatschappelijke problemen een vertekend beeld geven van het probleem en het werken aan oplossingen vertragen.

Complexe problemen, zoals digitale ongelijkheid, laten zich moeilijk uitdrukken in cijfers. Naast individuele vaardigheden gaat het namelijk om vertrouwen, lerend vermogen, het bezitten van werkende apparatuur en toegang tot betaalbaar internet, maar ook over hoe de online wereld is ingericht en door wie. **De neiging is om uit al die deelaspecten een meetbaar aspect te kiezen**, zoals de, ook onder wetenschappers populaire, digitale vaardigheden van burgers. De (contextuele) aspecten die niet, of moeilijker, meetbaar zijn, zoals het (gebrek aan) vertrouwen van burgers in digitale dienstverlening en de mate waarin ontwikkelaars rekening houden met de diversiteit en competenties van burgers, vallen dan af. Evenals de impact die digitale exclusie heeft op de levens van mensen en hoe dit zich stapelt op bestaande kwetsbaarheden.

Door op de (makkelijk) meetbare aspecten te focussen ontstaat een onvolledig en abstract beeld van het probleem, en dus ook van de kansen om het probleem goed te begrijpen. De afstand tussen het lezen van cijfers vanachter een bureau en de levens van echte mensen, bemoeilijkt daarnaast het voelen van de ernst en impact. En dus de urgentie om te handelen en daar voldoende geld voor vrij te maken. Cijfers behoeven bovendien context en interpretatie. Verschillen in cijfers zeggen soms weinig over wanneer deze er toe doen of niet. Het is dus van belang om cijfers en verschillen kritisch te bevragen om ze echt te begrijpen. Of zoals Meadows, een toonaangevende wetenschapper in systeemverandering, zegt: “Als de indicatoren onnauwkeurig of onvolledig zijn, kan het systeem gehoorzaam werken om een resultaat te produceren dat niet echt bedoeld of gewenst is!”

96,8% van de Nederlanders heeft een internetaansluiting, aldus een veelvuldig aangehaalde studie van het CBS¹². Dit cijfer zegt niets over of de aansluiting ook werkzaam is bij mensen thuis, hoe deze betaald wordt en of deze door meerdere gezinsleden tegelijkertijd kan worden gebruikt (zie Fabel 7).

Een hoog aantal downloads van een app en hoge inlogcijfers worden vaak breed gevierd. **Toch zeggen ook deze cijfers weinig over het daadwerkelijke gebruik.** Veel mensen krijgen bovendien hulp bij het downloaden, waardoor vaardigheden en daadwerkelijk gebruik worden overschat (zie Fabel 8).

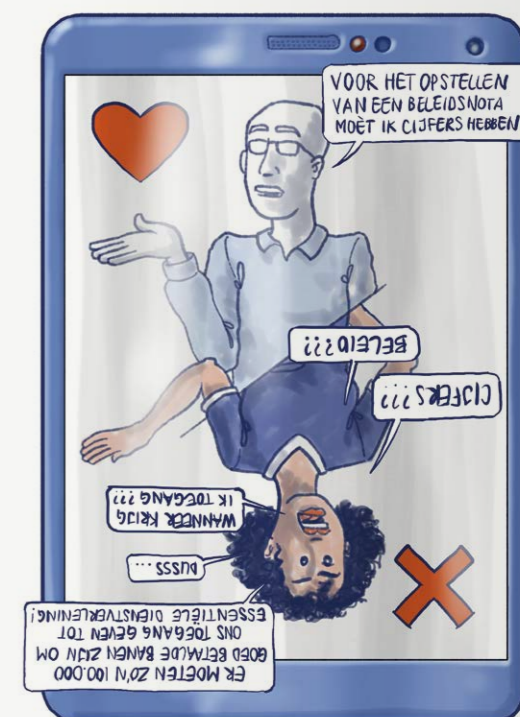
Tot slot, maar cruciaal in het licht van digitale ongelijkheid, worden cijfers veelal verzameld middels online vragenlijsten. Het invullen van deze vragenlijsten vereist dus al toegang tot het internet, een goede leesvaardigheid, concentratie, zelfvertrouwen, vertrouwen in de wetenschap en het vertrouwen dat er ook iets met de input gedaan wordt. Juist deze aspecten zijn vaak verminderd aanwezig bij mensen die moeite hebben met de toegang tot de online wereld. Dit betekent dat we cijfers niet zomaar als meetlat kunnen inzetten bij ongelijkheidsvraagstukken en dat de cijfers die rondgaan kritisch bevestigd moeten worden in het licht van inclusie.

Dat het moeilijk is om betrouwbare cijfers te verzamelen die een realistisch en holistisch beeld geven van digitale exclusie, betekent echter niet dat er gewacht kan worden om actie te ondernemen. Integendeel, actie is nodig om de toegang tot dienstverlening en goede zorg te waarborgen en waar mogelijk te verbeteren.

EEN BELEIDSMEDEWERKER:

“We kunnen het ziekenhuisportaal toegankelijk maken voor verschillende talen, maar de moeilijkheid is om een inschatting te maken van welke talen binnen het ziekenhuis gesproken worden. Dat wordt nu nergens genoteerd. We moeten eerst weten hoe groot welke groep is om te bepalen welke taal we wel of niet gaan toevoegen.”

Waar het boeken van een vakantiehuisje al lang in meerdere talen wordt gefaciliteerd, wordt in andere sectoren gewacht op cijfers. Voor digitaal vaardige patiënten is deze vertraging geen probleem, zij kunnen gebruik maken van programma's als Google Translate. Voor andere patiënten betekent het dat ze afhankelijk zijn van welwillende vertalers (mantelzorgers of personeel). Als deze niet voorhanden zijn, kunnen ze alleen maar hopen op een goede afloop.



WENKEND PERSPECTIEF

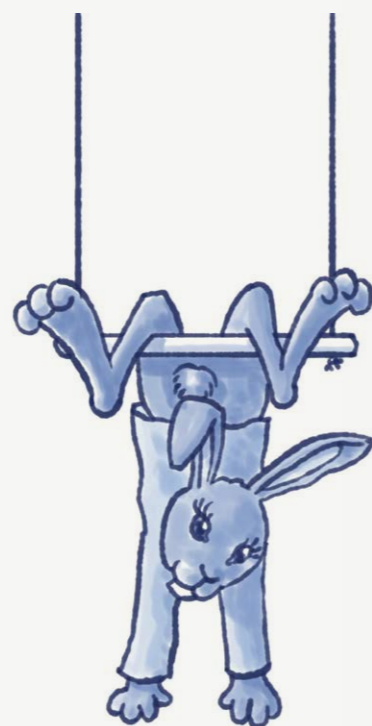
Waardeer verhalen en zoek mensen op. Burgers, vrijwilligers en professionals met voelspriet in de wijk en de zorg kennen de oorzaken en impact van digitale exclusie. Durf te acteren op kwalitatieve analyses en samen met alle partijen aldoende te leren over het leven van alledag.



FABEL 5:

Mensen moeten gewoon een digitale vaardigheidstraining volgen

Wat moet je kunnen om digitaal mee te doen? Het begint, althans zo lijkt het, met knoppenkennis, kunnen navigeren, informatie verwerken (zoeken, evalueren en organiseren van informatie), en veilig met sociale media omgaan. Voor mensen met een afstand tot de online wereld is dat echter niet genoeg. Zo is het belangrijk om Engelstalige computertermen, zoals swipen, browser, caps lock, en abstracte termen als 'van scherm wisselen', tab, enter of scrollen te begrijpen. En je moet het comfort hebben om te durven experimenteren.



Yelena (63 jaar): "Sommige programma's, dan denk ik: wat is dat voor knop? Ik begin het een klein beetje te durven om een knop aan te raken zonder te denken: nu gaat alles kapot, in de war of wordt het een chaos. In het begin moest ik voor elke knop aan iemand vragen: "Kan ik dat wel aanraken of loopt dan alles in de soep?"

Mensen voor wie apparaten kostbaar zijn, de digitale wereld onbekend en abstract is, die zich schamen omdat ze laaggeletterd zijn, opgegroeid zijn met de terugkerende boodschap 'dat zij het toch niet kunnen', melden zich niet zomaar aan bij een cursus digitale vaardigheden.

REMCO (50 JAAR):

"Dan stel ik gewoon van die domme vragen. Ja, dat is wat er in je hoofd omgaat. Ik schaam me dan dat de vragen dom zijn, of dom gevonden worden. Ik wil geen stomme vragen stellen."

Hoewel er veel trainingen zijn, is niet iedereen hiervan op de hoogte. De drempel naar een training kan ook (te) hoog zijn als je moet reizen naar een onbekende wijk, een cursus of het reizen daarnaartoe teveel geld kost, een cursus niet in te passen is in een druk bestaan, een cursus een te hoog taalniveau heeft, en/of de locatie onvoldoende comfort biedt¹³. Zo voelen sommige mensen zich comfortabel in een bibliotheek, omdat ze daar van jongs af aan komen. Voor andere mensen is een bibliotheek een plaats van groot discomfort. Daar komen mensen "die wel geleerd hebben", "wel kunnen lezen", "met tien vingers kunnen typen", "geen oude apparaten hebben", en waar "de koffie duur is".

De Braziliaanse zussen Savanna (31 jaar) en Cruz (30 jaar) vertellen hoe ze, net aangekomen in Nederland, heel gemotiveerd waren om taal- en computerlessen te volgen. Dit was echter van korte duur. Ze maken lange werkdagen als schoonmaakster en het schoonmaakwerk kost veel energie. Na een lange dag wachten de kinderen en het eigen huishouden...

Martha (79 jaar) wil graag een training digitale vaardigheden volgen, maar omdat ze in een rolstoel zit, is ze afhankelijk van een zorgtaxi om haar naar de computerlessen te brengen. Ze moet dan een halfuur van tevoren klaar staan en hopen dat ze weer op tijd opgehaald wordt. Al met al kost haar dat te veel energie. Ook (mantel)zorgtaken kunnen het bijwonen van een cursus bemoeilijken, omdat computer- of taallessen op vastgestelde tijden zijn en kinderen/partners niet altijd welkom zijn.

Daarnaast is voor veel mensen het volgen van één cursus niet genoeg om zich de ingewikkelde kennis eigen te maken, thuis te kunnen toepassen en de continue stroom van nieuwe ontwikkelingen bij te benen.

Toos (84 jaar)¹⁴: "Ik heb de cursus nu drie keer gedaan, want ik kan het niet onthouden. Tijdens de cursus zelf kan ik het volgen, maar eenmaal thuis denk ik: wat was het nu ook alweer? Vervolgens komt er weer de mogelijkheid om de cursus te volgen en dan schrijf ik mezelf weer in. Tijdens het introductierondje zeg ik ook altijd grappend dat ik een 'zittenblijver' ben."

Vertrouwen, zeker als het geschaad is, is ook niet met een eenmalige, korte cursus op te lossen. De angst om online fouten te maken wordt gevoed door verhalen over boetes (belastingdienst, toeslagenramp) en de angst om te worden opgelicht.

PETER (66 JAAR):

"Mijn medische gegevens. Wat als ze nou gehackt worden en verkocht aan criminelen? Nou, dat vind ik niks. Dat is openbaar. Daar hou ik niet van."

VALERIE (75 JAAR):

"Ik ben bang om de app te openen, dat ze me dan kunnen hacken."

Niet gek, want hackers hebben het juist voorzien op mensen die kwetsbaar zijn. Ze hebben minder kennis of beschikken niet over de nieuwste updates en virusscanners. Voor deze mensen is het fijn om een langdurige relatie op te bouwen met mensen die begrijpen waar hun zorgen vandaan komen en daar terecht kunnen op het moment dat de angst de kop opsteekt.

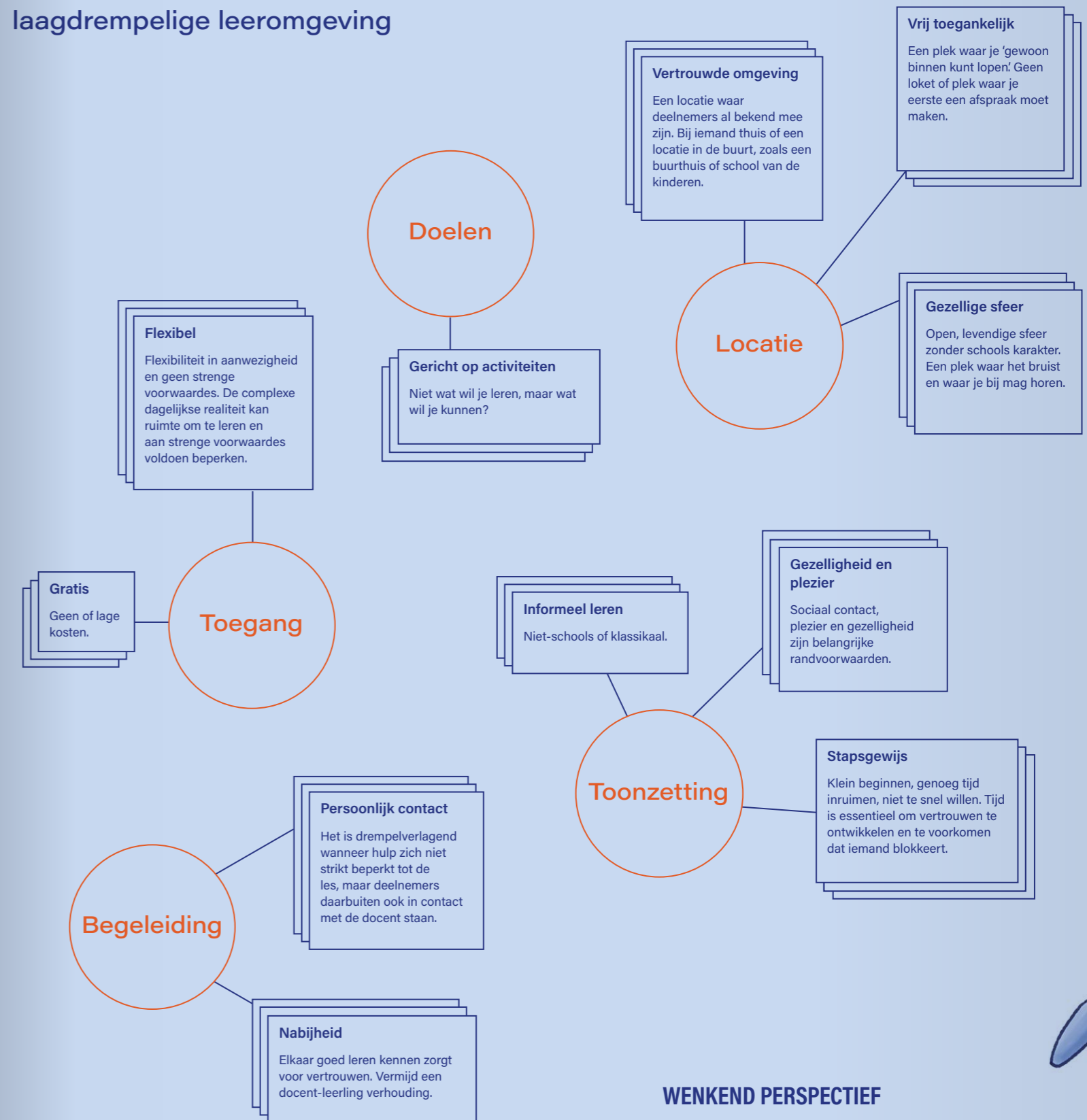
Een laatste belemmering voor het 'gewoon' volgen van een cursus, is dat mensen, zeker als ze leven met complexe uitdagingen, weinig belang hebben bij een cursus gericht op het stap voor stap opdoen van knoppenkennis. Zij leren liever een (splinter)vaardigheid die direct nuttig of toepasbaar is. Het gaat dan om praktische vragen als: "ik moet..." en "Hoe doe ik...". Wanneer deze praktische en soms dringende vragen eerst worden opgelost, kan de noodzakelijke ruimte ontstaan om verder te leren.

Bovenal miskent de boodschap dat mensen 'gewoon een cursus moeten volgen', dat de digitalisering doordendert en continu nieuwe vaardigheden en aanpassingen vereist. Dit geldt ook voor (zorg)personeel.

In de huisartsenzorg is 14% van het zorgpersoneel ontevreden over zijn eigen digitale vaardigheden en 27% beoordeelt de digitale vaardigheden van zijn of haar collega's met een onvoldoende¹⁵. Een studie in de GGZ laat zien dat ruim 20% van de medewerkers zichzelf ziet als een digi-starter¹⁶.

Als je een 'hoge' positie bekleedt en een secretaresse hebt, kun je hem of haar zonder schaamte vragen om lastige digitale taken van je over te nemen. Als je die niet hebt, denkt dat jij de enige bent die niet mee kunt komen met de digitalisering, bang bent voor een negatieve beoordeling, en misschien wel voor het verliezen van je baan, dan meld je je niet zomaar bij je leidinggevende voor een training.

Randvoorwaarden voor een laagdrempelige leeromgeving



WENKEND PERSPECTIEF

Heel veel mensen missen de vaardigheden om 'gewoon' digitaal mee te doen. Maak dit tot het nieuwe normaal. Zorg voor inlooplocaties waar mensen zich veilig voelen om te leren, geholpen worden in hun eigen tempo en met de vragen waar zij direct baat bij hebben. Betrek ervaringsdeskundigen bij het ontwikkelen en geven van (informele)trainingen



FABEL 6

Iedereen heeft tegenwoordig toch een smartphone

Vaak wordt ervan uitgegaan dat nog niet iedereen over een laptop of computer beschikt. Maar wel over een smartphone. Dat is helaas niet altijd het geval. De invoering van de Coronapas maakte dat al pijnlijk duidelijk: "Ik heb geen mobiele telefoon, hoe kom ik aan een QR-code?" Van jong tot oud zien we dat smartphones gedeeld worden. Dit omdat het te duur is om voor ieder gezinslid een eigen apparaat te kopen, het niet nodig gevonden wordt, of dat bijvoorbeeld de partner gewend is om de regelzaken op zich te nemen.



Theo (83 jaar): "Mijn vrouw heeft geen telefoon. Als ze gaat wandelen op het strand, heeft ze een briefje bij zich met mijn nummer erop. In nood kan ze dan iemand aanspreken."

OUDEKINDADVISEUR LINDA

"Ik denk ook weleens dat kinderen delen met ouders, hoor. Ze zeggen wel: die is van mij, maar het blijft een beetje gissen van wie die telefoon nou is."

De zusjes Maya en Asha vertellen met lichte schroom dat ze hun telefoon samen moeten delen. Omdat het als vanzelfsprekend wordt beschouwd dat mensen over een telefoon beschikken, en de telefoon is uitgegroeid tot een statussymbool, is het voor mensen lastig, zeker voor jongeren, om te zeggen dat zij geen eigen telefoon hebben.

Ook als mensen wel over een smartphone beschikken wil dit niet zeggen dat het apparaat goed functioneert. Om goed bruikbaar te zijn moet een apparaat bijvoorbeeld over voldoende geheugen beschikken om nieuwe apps toe te voegen, of om het überhaupt te laten draaien.

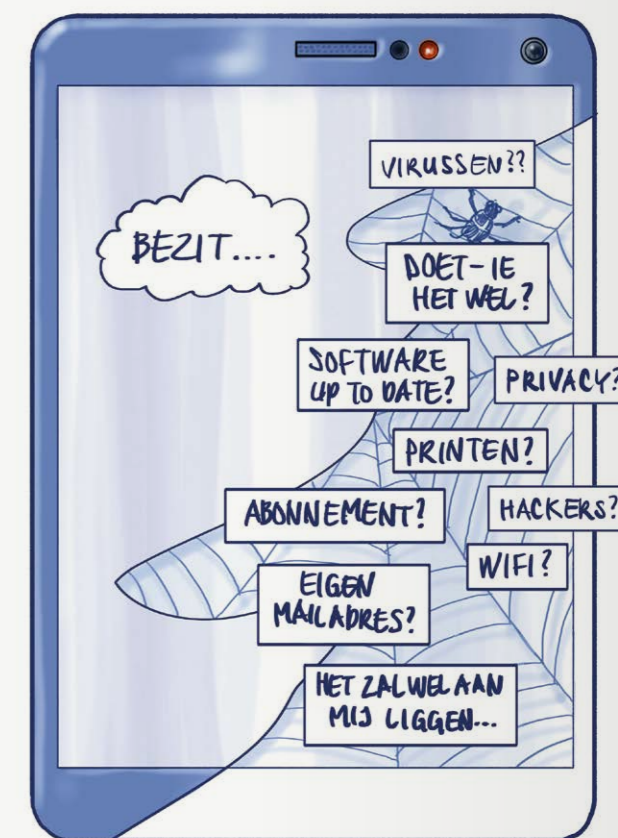
YELENA (63 JAAR):

"Kijk, ik heb een mobiele telefoon, een heel oud model. Constant krijg ik bericht: 'jouw opslagruimte is vol.'"

Ook Klaas (50 jaar) heeft een oud toestel. Zijn telefoon ondersteunt 4G niet meer. Zahra (37 jaar) moest kiezen tussen een schoolapp van haar zoon of Zoom voor de taalles.

Technologieontwikkelaars en bedrijven, maar ook overheden, vereisen dat mensen continu moeten investeren in nieuwe apparaten en updates om mee te kunnen doen in de samenleving. De ID-check in de DigiD app werkt bijvoorbeeld alleen op een iPhone 7 en hoger. Oudere apparaten zijn bovendien minder gebruiksvriendelijk. Op oude telefoons kan de camera bijvoorbeeld niet automatisch een QR-code scannen en moeten mensen een aparte app downloaden. Het maakt mensen onzeker over waar ze hun geld aan moeten besteden, en of dat wel kan. Ook brengt het nieuwe hulpvragen met zich mee. Stefanie (53 jaar): "Iedere keer dat ik een nieuwe telefoon koop of als ik een nieuwe laptop nodig zou hebben, moet ik weer naar het buurthuis om hulp te vragen om een aantal dingen, ja, weer opnieuw te kunnen." Hoewel mobiele apparaten

snel in functionaliteit toenemen, zijn sommige diensten of taken beter te verwerken op desktopcomputers of laptops. Zeker als je minder overzicht of (digitale) vaardigheden hebt. Zo is het op een mobiele telefoon moeilijker om te schakelen tussen schermen en om Microsoft Office te gebruiken. Sommige websites zijn lastig te gebruiken op een telefoon, zeker op oudere, kleinere modellen. Probeer maar eens een sollicitatiebrief te schrijven en te versturen op een oude telefoon. Verschillende taken en functionaliteiten vragen dus om een diversiteit aan apparatuur.



WENKEND PERSPECTIEF

Ga er niet vanuit dat iedereen over een eigen smartphone beschikt. Dan wordt het makkelijker voor mensen om te laten zien dat ze een apparaat delen, of een apparaat hebben dat te oud is om aan de huidige eisen te voldoen.



FABEL 7

In Nederland heeft iedereen toegang tot internet

KARIEN SONDERVAN (DIRECTEUR VAN CYBERSOEK)

“Zie je de persoon staan bij het raam? Precies daar kun je ons wifinetwerk oppikken, een favoriet plekje voor heel wat buurtbewoners. Sorry best mens, dat we op dit tijdstip niet meer open zijn. Dat heeft ook iets met geld en keuzes te maken.”

Karien Sondervan maakt zich al jaren hard voor gratis internet. Veel mensen zijn afhankelijk van publieke instellingen voor wifi. Zo weten ze ook in een buurthuis in Amsterdam West, waar mensen elke eerste dag van de maand in de rij staan voor het nieuwe wifiwachtwoord. Hoewel mensen blij zijn met deze gratis toegang, maakt het ze ook afhankelijk van de openingstijden van openbare instellingen.



Daarnaast missen ze de comfort en privacy van hun eigen woonomgeving. Zeker als het gaat om sensitive zaken of klussen die meer tijd en vasthoudendheid vragen, zoals communicatie met de overheid, het volgen van een e-learning of belastingzaken.

Een internetabonnement is een grote maandelijkse kostenpost. Soms tot wel 10% van het maandelijks besteedbaar inkomen¹⁷. Telecomproviders zien de problemen: “Mensen komen soms in de problemen met de betaling. Voor degenen die wel willen betalen, maar zeggen van “ja, het lukt even niet”, hebben we allerlei regelingen. Ze mogen de rekening bijvoorbeeld standaard iets later in de maand betalen, ofzo. Dus ja, er zit heel veel actie op om in ieder geval de mensen online te houden.”

De keuze voor een (goedkoop) internetabonnement en het regelen van een aansluiting is niet eenvoudig. Meneer de Vos:

“Mijn zwager heeft dat allemaal geregeld. Ik heb zijn e-mail gebruikt om internet aan te vragen en om betalingen te doen. Die betalingen moet je doen voordat ze je aansluiten. Ik kon dat niet zelf zonder internet en mailadres.”

In de wirwar van internetproviders vinden sommige mensen een goedkoop internetabonnement. Wie niet op het internet kan zoeken, informatie kan vergelijken of weet heeft van websites die dat voor je doen, is duurder uit (zie ook Fabel 6). Oftewel: marktwerking maakt het voor sommige mensen mogelijk om elk jaar weer op zoek te gaan naar het goedkoopste internetabonnement. Andere mensen maakt het juist kwetsbaar voor uitbuiting. Voor wie eenmaal een duur abonnement heeft afgesloten, is het moeilijk om er weer vanaf te komen.

WENKEND PERSPECTIEF

Investeer in gratis wifi en zorg dat iedereen thuis online kan. In veel Europese steden, zoals Barcelona, Riga, Wenen, Helsinki, Tallinn en Parijs, is wifi al gratis. In Estland is toegang tot internet zelfs een grondrecht. “Als de overheid internet vereist voor haar dienstverlening, moet iedereen ook recht hebben op internettoegang”, zo redeneerde de Estlandse overheid.



FABEL 8

Burgers moeten gewoon hulp vragen of aangeven dat ze iets niet kunnen

Sinds de introductie van de 'participatiesamenleving' wordt in toenemende mate van burgers verwacht dat ze verantwoordelijkheid nemen. En dat zij zelf oplossingen zoeken voor hun zorgbehoeften en elkaar ondersteunen. Dit geldt voor de fysieke wereld, maar ook voor de online wereld.

INGRID

“Ik vind het zorgelijk. Er wordt automatisch maar vanuit gegaan. Nou dan schakelt u uw kinderen in, hè? En voor de mensen die geen kinderen hebben, zoals ik?!”

Mensen met weinig digitale vaardigheden zijn vaak omringd door andere mensen met weinig digitale vaardigheden. Mensen een beroep laten doen op hun buurman of familielid levert dan niet veel op. Steeds meer organisaties benadrukken dat mantelzorgers al overbelast zijn. Een zorgprofessional waarschuwde: “Mensen die mantelzorg verlenen werken vaak in de zorg.” In deze sector worden deeltijders aangemoedigd om hun contract uit te breiden, om de toenemende zorgvragen en personeelstekorten het hoofd te bieden, zie ook Fabel 11.

In een maatschappij waar autonomie en eigen regie hoog in het vaandel staan, vinden mensen het vervelend om afhankelijk te zijn van familieleden, vrienden, of burens.

JEANETTE (79 JAAR)

“Dingen die heel simpel waren, zijn ingewikkeld gemaakt. Als er vroeger dingen waren met mijn financiën, ging ik naar de plaatselijke bank. Nu moet dat allemaal online en heb ik hulp nodig.”

Mensen zijn bang om keer op keer hun netwerk te belasten met een 'domme vraag', zeker als ze ook nog op andere vlakken afhankelijk zijn voor hulp. “Help????? Ik heb je hulp nog een keer nodig. Toch weer afhankelijk van je! Lfs” schrijft een moeder met een goede relatie met haar kinderen. Yorsalem (59 jaar) vraagt vaak hulp aan zijn zoon van zeven en zijn buurmeisje van tien, maar die hebben niet altijd zin om hem te helpen.

Bovendien is de geboden hulp niet altijd behulpzaam. Vaak is het “snel-snel-snel-snel”, aldus Horus (50 jaar). Het vergt veel geduld om mensen ‘iets ogenschijnlijk simpels’ uit te leggen. Er wordt snel iets opgelost, zonder dat mensen het echt begrijpen. Daardoor moeten ze de volgende keer weer de schaamte overwinnen om nogmaals om hulp te vragen.

Gelukkig zijn er steeds meer hulppunten waar mensen om professionele hulp kunnen vragen. Hoewel het aanbod van deze punten doorgaans gratis is, is niet iedereen daarvan op de hoogte. Ook ervaren mensen veel drempels. Je moet bijvoorbeeld weten waar je hulp kunt vinden, welke soorten vragen je daar kunt stellen, en of er nog meer mensen zijn zoals jij... Yareh probeert al lange tijd om haar ouders naar een digi-hulp punt te begeleiden, maar ze willen niet. “Er wordt daar een beetje gedaan alsof iedereen het kan en dan kan jij het niet.” En als alles nieuw en vreemd is, waar begin je dan?

Vaak gaan digitale hulpvragen om privacygevoelige zaken. Denk aan bankieren, belastingzaken, het inkijken van gezondheidszorgafspraken en uitslagen, en het aanvragen van toeslagen. Dit maakt hulpvragen extra

moeilijk. Je moet je privacy opgeven en hopen dat je de ander kunt vertrouwen. Mathilde (71 jaar) wijst op de dubbele boodschap van de overheid; de burger moet alert zijn op fraude, maar is tegelijkertijd voor hoogst sensitieve onderwerpen afhankelijk van derden. “Vraag het de buurman maar. Ja, zo werk je oplichting in de hand. Ik maak me daar ontzettend boos over.” Ook Loes maakt zich zorgen over haar privacy: “Ik heb dan een boekje waar wachtwoorden in staan en ik heb samen met een medewerker weleens ingelogd op DigiD om dingen te regelen. Diegene heeft waarschijnlijk gewoon mee kunnen lezen in het boekje en kan zo aan mijn wachtwoorden komen.” En hoe weet je dat iemand later niet nog eens inlogt met je DigiD?

Je privacy op moeten geven is niet alleen lastig voor de hulpvrager, maar maakt ook hulpverleners terughoudend. “Mag ik dit wel doen?”, “Straks gaat er iets mis, en wat dan?” Soms hebben instellingen protocollen waarin staat dat medewerkers geen BSN-nummers of DigiD-wachtwoorden mogen invullen. Of ze mogen überhaupt geen hulp bieden bij privacygevoelige zaken. Dit betekent dat mensen afhankelijk zijn van mensen die zij niet goed kennen, en die niet getraind zijn in het omgaan met ethische of privacygevoelige vraagstukken.



WENKEND PERSPECTIEF

Ga er niet vanuit dat mensen hulp kunnen vinden in hun eigen netwerk. Maak digitale ondersteuning onderdeel van de dienstverlening. Investeer in kwaliteit en in de toegankelijkheid (sociaal en fysiek) van digitale ondersteuning.



FABEL 9

Als we beginnen met de mensen die het wel kunnen, dan volgt de rest later

“Als we 80% van de mensen digitaal efficiënter en beter kunnen helpen, dan hebben professionals meer tijd voor de 20% die dat niet kan.”, zo horen we vaak. Deze 80:20-regel is gebaseerd op Rogers ‘Theorie van de Diffusie van Innovaties’¹⁸ en wordt in de praktijk veel gebruikt om de acceptatie en verspreiding van nieuwe technologieën te verantwoorden.

In zijn theorie onderscheidt Rogers vijf groepen: innovators, vroege adopters, vroege meerderheid, late meerderheid en achterblijvers. Een innovatie wordt als succesvol beoordeeld als 80% van de mensen de innovatie heeft geadopteerd. De andere 20%, de zogenoemde achterblijvers, volgen later, zo is de gedachte vaak. Dit zonder dat daar specifieke waarborgen voor worden vastgelegd. Het gevaar is dat ‘later’ niet komt, omdat er elke keer weer een nieuwe innovatie aan de horizon gloort. **De achterblijvers, veelal juist de mensen die kampen met grote en/of complexe problemen, moeten zich ondertussen zelf zien te redden.** En dat terwijl de mensen die het al goed hebben, het alleen maar beter krijgen.

Mensen die al in meer kwetsbare omstandigheden verkeren, dragen de consequenties van de voor hun niet gebruiksvriendelijke platforms. Ze worden keer op keer geconfronteerd met iets wat ze niet kunnen of hebben, maar waar ze wel recht op hebben.

BENNY (60 JAAR):

“Als mensen een aanvraag doen voor bijstand, dan vullen ze keurig netjes de vragen in. Maar dan worden er ook vragen gesteld waarbij je iets moet uploaden. Dan loopt het systeem vast, want het bestand mag niet te groot zijn, en dat soort dingetjes. Het is niet helder. Dan loop je vast, ga je bellen en krijg je te horen: Nee, je bestand is te groot. Op een gegeven moment lopen mensen vast en gaan ze denken: Laat ook maar.”

Het roept vragen op als: Is het altijd verantwoord om je te richten op de koplopers? Volgt de rest later vanzelf? Wat betekent dit voor de achterblijvers in de tussentijd? Hoe worden zij dan bediend? Wanneer kunnen de achterblijvers wél profiteren van de kennis van professionals, innovatiegelden en de digitalisering van diensten? **Waarom zouden we technologische innovaties niet juist voor deze 20% van de mensen benutten, die gekenmerkt worden door (structurele) kwetsbaarheden? Het is immers juist deze groep die de grootste problemen ervaart in het leven.**

Rogers waarschuwde eerder al voor het feit dat innovatie kan leiden tot toenemende ongelijkheid. In de digitalisering is hier nog te weinig oog voor¹⁹. Beleid gericht op het terugdringen van gezondheids- en sociaaleconomische verschillen staat bijvoorbeeld nog los van beleid gericht op digitalisering. En als zorginstellingen worden geëvalueerd, wordt gekeken naar (en soms afgerekend) op het aantal gebruikers van een PGO, maar niet naar inclusie. De 80:20-regel is voor zorginstellingen dan helaas een logische keuze.



“Sommige mensen zullen nooit digitaal mee kunnen doen.” In deze video deelt Fatiha haar verhaal. Fatiha is taalambassadeur bij Stichting ABC, de vrijwilligersorganisatie van en voor laaggeletterden. Fatiha vindt dat technologie makkelijker moet worden, zodat iedereen er gebruik van kan maken.

WENKEND PERSPECTIEF

Waarborg dat (maatschappelijke) investeringsgelden ook ingezet worden voor mensen met de grootste zorgen en problemen. Zodat later niet nooit is. Beter nog: investeer in de groep die extra gebaat is bij innovatie. Daar profiteert uiteindelijk iedereen van.



FABEL 10

Moeilijk bereikbare groepen

Co-creatie met de beoogde gebruikers vergroot de kansen dat (e-)diensten en producten aansluiten bij de behoeften, competenties en dagelijkse realiteit van mensen. (Toekomstige) gebruikers worden bijvoorbeeld geraadpleegd via een schriftelijke (online) enquête, praten mee in een adviesraad, of worden uitgenodigd voor één of meer co-creatiesessies in een testlab. Mensen met een afstand tot de online wereld doen zelden mee aan deze activiteiten. Zij houden zich doorgaans stil, omdat zij geen uitnodiging krijgen, zich geïntimideerd voelen door vreemde, institutionele routines en dominante taal, zich schamen voor hun problemen, te druk zijn met het gezin/overleven, de reis te duur is, of het vertrouwen missen dat er echt geluisterd wordt en er dit keer ook écht iets met hun inbreng wordt gedaan.

EEN MANAGER:

“Wij hebben een strategie geformuleerd. Een van de pijlers is digitale en sociale inclusie. Daar doen we eigenlijk op dit moment niks aan en dat is gewoon stomweg omdat we ze niet kennen. En omdat ze niet digitaal verbonden zijn, hebben we ook geen mogelijkheid om ze te bereiken.”

Deze mensen worden ‘moeilijk bereikbare groepen’ genoemd. Soms gevolgd door de opmerking als “Ja, hoe bereik je die mensen die niet komen?” en “We kennen ze stomweg niet” Daarmee verschuift de focus een van de geïnternaliseerde karakteristieken van de moeilijk bereikbare groep, naar de eigen competenties.

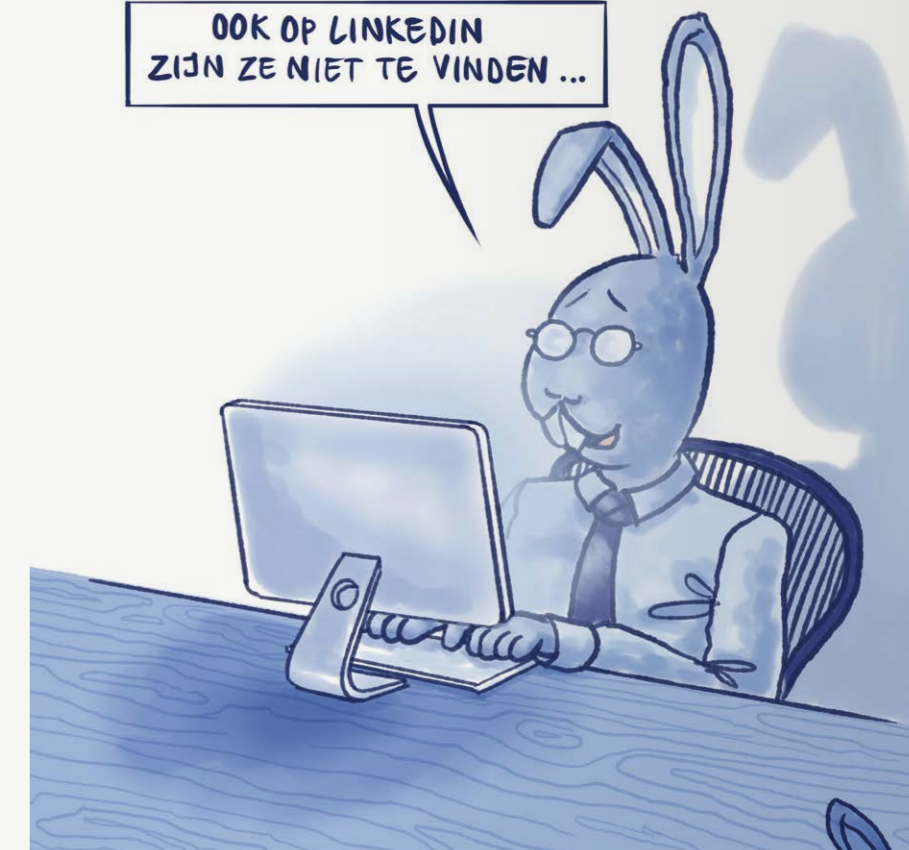
Als we deze grote groepen mensen niet betrekken bij het ontwikkelen en evalueren van technologie, wordt er geen recht gedaan aan de kennis, kunde en behoeften van deze groepen. Ze kunnen niet/minder profiteren van nieuwe ontwikkelingen. Op die manier worden belangrijke inzichten gemist. Zo is er onder beleidsmakers veel aandacht voor privacy, maar minder aandacht voor hoe verificatieprocedures de toegang en privacy van mensen kunnen schaden. Dat is omdat zij niet weten hoe ze deze procedures moeten gebruiken en ze afhankelijk worden van hulp van (onbekende) derden (zie Fabel 8). Deze inzichten komen alleen boven tafel door te co-creëren met een diverse groep mensen, waaronder ook de burgers met een afstand tot de online wereld.

Professionals zijn nog niet standaard opgeleid om te co-creëren met burgers. Laat staan met burgers met andere behoeften en competenties, en ook niet buiten het eigen netwerk. Ook institutionele regels over privacy en veiligheid eisen hun tol. Wanneer deze regels te strak worden gehanteerd is er bijvoorbeeld geen ruimte om elkaar eerst te leren kennen en samen te onderzoeken hoe een eventuele samenwerking er idealiter uit zou kunnen zien. Denk aan de taal die gehanteerd wordt, de locatie, het tijdstip, de sensitiviteit en het tempo dat daarbij past. Eenmalig ‘efficiënt’ opgezette contactmomenten leiden zelden tot een omgeving waarin mensen zich uitgenodigd voelen. De complexiteit van hun leven, met daarin de dingen die zij niet kunnen, kunnen ze daar niet aan het licht brengen. Bovendien riskeert een eenmalige ontmoeting dat professionals daarna denken het wel te weten.

OMDENKEN

Hoe kan het dat miljoenen mensen (zie Fabel 1) moeilijk bereikbaar zijn in zo'n klein land als Nederland?

OOK OP LINKEDIN
ZIJN ZE NIET TE VINDEN ...



WENKEND PERSPECTIEF

Wacht niet tot mensen naar jou toe komen. Ga op pad naar de plekken waar mensen al zijn. Neem de tijd om elkaar te leren kennen. Ga samen aan de slag - en dus niet alleen praten. Dan groeit wederzijds begrip en leer je welke randvoorwaarden nodig zijn om te co-creëren²⁰. Oftewel: (e-)interventies en beleid te ontwikkelen die recht doen aan de kennis, behoeften en dagelijkse context van mensen.



FABEL 11

Technologie zorgt voor efficiëntie

Met efficiënter aangedreven auto's is de uitstoot niet evenredig omlaag gegaan. Een deel van de efficiëntiewinst is juist teniet gedaan door de aanschaf van grotere en zwaardere auto's, waarvoor meer grondstoffen nodig zijn.

Met de digitalisering komt de belofte dat het leven en de dienstverlening beter, sneller en efficiënter worden. Akrich beschrijft het als de 'technology of hope'. De hoop dat technologie leidt tot een efficiencyslag is verleidelijk. Zeker in tijden van oplopende zorgvragen en hoge arbeids- en financieringstekorten. Deze hoop laat zich moeilijk stilzetten en nodigt uit tot een continue stroom van investeringen in nieuwe technologie, waar het bedrijfsleven wel bij vaart. De digitalisering van de maatschappij zal dus voort blijven gaan en, zo is de verwachting, nog meer versnellen²¹. De zogeheten 'achterblijvers' moeten blijvend hun best doen om dit proces bij te benen. Ze moeten hulp vragen, trainingen volgen, sparen voor dure apparatuur, en daarbij gevoelens van maatschappelijke uitsluiting en inbreuk op hun zelfvertrouwen blijven 'verhapstukken'. Deze prijs die zij betalen voor de digitale vooruitgang blijft buiten beeld, evenals de effecten ervan op de lange termijn.

Wanneer de digitalisering de toegang tot noodzakelijke dienstverlening als gezondheidszorg en armoederegelingen belemmert, dan zullen armoede en gezondheidsverschillen oplopen. Op den duur zal dit leiden tot een grotere en duurdere zorgvraag.

Meneer De Vos (72 jaar) moet om een afspraak te maken bij de huisarts eerst een online vragenlijst invullen. "Vroeger belde je op of kwam je langs op het spreekuur. Als je dan eerst je pijn in je been of wat dan ook moet uitpluizen, denk ik van: dan ga ik maar niet." Een moeder vertelt op school dat ze niet weet hoe ze de zorg voor haar kind moet regelen, en dat ze daarom nog steeds geen actie heeft ondernomen.

Mensen die het niet lukt om online een energietoeslag aan te vragen, worden geconfronteerd met hoge oplopende kosten, stress, slaapttekort en kou. Dit zijn bekende risicofactoren voor het krijgen van ziekten. Ook kan het bestaande aandoeningen, zoals reuma, artrose en spieraandoeningen, verergeren. Omgekeerd wordt de zorgvraag van 'de digitaalcomfortabelen' of 'digitaal goedbediende mensen' niet automatisch kleiner door de digitalisering van informatie en zorg..

Op de website thuisdokter.nl staat dat het bij een oorontsteking niet nodig is om naar de huisarts te gaan. Een uitleg over de toch al overbelaste zorg mocht niet baten. Mark en zijn vader willen toch even naar de huisarts: "Ja, kan toch, gewoon handig voor de zekerheid."

Ook uit recent onderzoek van de Universiteit van Groningen blijkt dat veel digitale innovaties, onder andere de digitale huisarts, kunnen leiden tot een hogere zorgvraag²². In de economie staat dit bekend als de 'Paradox van Jevons', oftewel het rebound-effect: daar waar de doelmatigheid stijgt, neemt ook de consumptie toe²³.



OMDENKEN

Als een technische interventie efficiënt is voor professionals en veel extra werk oplevert voor patiënten en mantelzorgers, is een technologie dan efficiënt?

Interessant, tot slot, is de beleidsmaker in het ziekenhuis, die constateert dat het toch al schaarse, zorgzaam ingestelde personeel veel tijd steekt in het uitleggen van apps aan patiënten. Dit kost veel tijd en patiënten zijn er niet per se mee geholpen, omdat zij zelf niet altijd goed weten hoe deze applicaties werken. Deze digimantelzorg, op de werkvloer en thuis, wordt zelden meegeteld bij efficiencycyclen. Denk daarbij ook aan alle apps en applicaties die met goede intenties zijn ontwikkeld en geëvalueerd, maar nog niet hun weg hebben gevonden in de praktijk.

Dit alles betekent niet dat digitalisering niet de efficiëntie van dienstverlening kan bevorderen. Wel laat het zien dat technologie mensenwerk is en gebaat is bij kritische reflectie.

1) Welke technologie kan voor welk probleem, in welke specifieke situatie, en voor wie wel en voor wie niet, een oplossing zijn? 2) Welke randvoorwaarden zijn daarvoor nodig? 3) Wat zijn de bedoelde en de onbedoelde consequenties van deze technologie op de korte en lange termijn? 4) Is het de ontwikkel- en implementatiekosten waard? Taaie vragen, die tijd kosten, en daarom moeilijk te verenigen lijken met de efficiëntieboodschap: we moeten door!. 'Lijken', want deze vragen zouden juist ook behulpzaam kunnen zijn om die benodigde efficiëntie daadwerkelijk te bereiken.

WENKEND PERSPECTIEF

Stuur niet alleen op efficiëntie, dan raken kernwaarden als bestaanszekerheid, rechtvaardigheid, en toegang tot zorg ondergesneeuwd. Dit is onwenselijk, ook uit het oogpunt van efficiëntie.



Blik op de toekomst

We realiseren ons dat we scherp zijn geweest in het beschrijven van deze fabels. We hebben dit gedaan om een kritische dialoog aan te jagen over hoe de razendsnelle digitalisering van onze maatschappij mensen uitsluit. We roepen op tot het ontwikkelen van nieuwe denk- en doekaders, zodat de groeiende online wereld en dienstverlening toegankelijk blijven voor iedereen. Zodat mensen niet het gevoel krijgen dat de maatschappij er niet meer voor hen is, of dat zij het probleem zijn.

We adviseren om de focus bij te draaien van 'meetbare' downstream-uitkomsten op individueel niveau, naar de upstream-oorzaken van digitale exclusie. Door te spreken van een gebrek aan digitale vaardigheden, en/of gebrek aan motivatie, zelfredzaamheid en kennis van burgers, wordt digitale ongelijkheid onterecht geïndividualiseerd. Onderbelicht blijft de razende snelheid waarmee gedigitaliseerd wordt in alle levensdomeinen tegelijkertijd; de ingewikkeldheid, fragmentatie en toegenomen abstractie. Onderbelicht blijft het feit dat digitale ongelijkheid een uiting is van structurele kansenongelijkheid in de levensloop van mensen. Daar kan geen training tegenop. Onderbelicht

blijft ook dat technologie geen quick fix is voor grote maatschappelijke problemen. Innoveren is mensenwerk en vraagt om waardenwerk: vinden we efficiëntie echt belangrijker dan inclusie, bestaanszekerheid en rechtvaardigheid?

Bovengenoemde downstream- en upstream-factoren leiden niet simpelweg tot exclusie, maar tot een continue plicht (en voor sommige mensen een continue falen) om in de steeds sneller draaiende tredmolen mee te blijven lopen. Ongeacht je levensloop. Cultureel, sociaal en economisch kapitaal bieden bescherming tegen maatschappelijke veranderingen, zo heeft de Franse socioloog Bourdieu in detail laten zien²⁴. Sommige mensen kunnen en durven erop te vertrouwen dat het uiteindelijk allemaal wel goed komt in het leven. En wanneer het onverwachts toch niet goed gaat, beschikken zij over de financiële middelen, de sociale positie en sociale netwerken om problemen op te lossen. Daarmee bevestigen ze tegelijkertijd hun superioriteit: "Waarom kunnen andere mensen dat dan niet?", "Hoe moeilijk kan het zijn?"

'Moeilijk', zo weten mensen die al vroeg in hun jeugd het gevoel hebben ontwikkeld dat de richting en het tempo van het leven bepaald wordt door de buitenwereld, zonder daar enige invloed op uit te kunnen oefenen. 'Moeilijk', zo weten de mensen die niet in de positie verkeren om tijd, energie en middelen vrij te maken, en al te vaak afhankelijk zijn van anderen om het leven leefbaar te houden. 'Moeilijk', zo weten de mensen die niet beschikken over e-deskundige hulp binnen de eigen netwerken. Verwachten dat mensen die leven met kwetsbaarheden zich keer

op keer blijven melden als ze iets niet kunnen, of meepraten in vergaderingen, getuigt van een gebrek aan kennis aan de kant van de 'comfortabelen'. In termen van Tim 'S Jongers: de 'hoopvollen'²⁵. Het zijn de hoopvollen die beleid maken en interventies ontwikkelen, en daar beter in kunnen worden.

Kortom, er zullen altijd burgers blijven voor wie de digitalisering te snel verloopt, te ingewikkeld wordt gemaakt of niet wenselijk is. Niet-digitale routes blijven dus van levensbelang. Deze niet-digitale routes vereisen investeringen in de vorm van geld en menskracht. Daarnaast zien we kansen om technologie in te zetten om de toegang tot onlinediensten te vergemakkelijken. Dit zijn keuzes die we kunnen maken...

Film- en boekentips



I, Daniel Blake

De 59-jarige Daniel Blake verdient zijn brood als timmerman. Tot hij een hartaanval krijgt. Voor het eerst van zijn leven moet hij een beroep doen op de staat. Hij probeert zich een weg te banen door het onpersoonlijke en bureaucratische uitkeringssysteem. Hij ontmoet de alleenstaande moeder Katie en haar twee kinderen. Ze steunen elkaar en vinden samen hun waardigheid terug. Loach neemt het op voor de gewone man die stand moet houden in het hedendaagse Engeland.



Verhalen bij de thee

De online wereld wordt steeds groter. Het weerbericht, treintijden, het nieuws, communiceren met de overheid, ontspannen, winkelen, werken, sociaal contact, toegang tot informatie en (gezondheids)zorg, contact met school en de sportclub; alles gaat online. Maar niet voor iedereen. In het boekje Verhalen bij de thee geven we een inkijkje in de ICT-levensloop van mensen voor wie toegang tot het internet niet of beperkt mogelijk is. De verhalen laten zien hoe structurele ongelijkheid gedurende zijn levensloop mensen op achterstand zet.



Uit beeld geraakt

Veel mensen kunnen niet aanhaken bij de e-participatiesamenleving. Juist de mensen die gebaat zijn bij goede informatieverstrekking en dienstverlening raken daardoor (nog meer) uit beeld en op achterstand. Het boekje Uit beeld geraakt geeft antwoord op de vragen: Hoe komt het dat niet iedereen gebruik kan maken van het internet? Hoe ziet het hulpaanbod eruit en hoe sluit dit aan bij de behoeften van mensen? Waarom is dit grote en urgente probleem zo lang buiten beeld gebleven? En, wat betekent dit voor de (nabije) toekomst? Samen met ervaringsdeskundigen en lokale organisaties delen we elf wegwijzers voor de toekomst.

Referenties

- Rijksoverheid (2021, 17 november). Nederland blijft in EU-kopgroep digitalisering door extra investeringen. Geraadpleegd op 19 september 2023, van Nederland blijft in EU-kopgroep digitalisering door extra investeringen | Nieuwsbericht | Rijksoverheid.nl
 - Voor een overzicht van projecten en publicaties: zie: www.digitaleinclusie.com
 - De cijfers zijn verkregen uit vier databases:
 - Centraal Bureau voor de Statistiek, zie: <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/>
 - Digital Economy and Society Index, zie: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi>
 - Informatie over Volksgezondheid en zorg, zie: <https://www.vzinfor.nl/>
 - Geletterdheid in Zicht, zie: <https://geletterdheidinzicht.nl/>
- Aanvullend hebben we gebruikt gemaakt van de volgende bronnen:
- Woittiez I., Eggink E., & Ras, M. (2019). Het aantal mensen met een licht verstandelijke beperking: een schatting. Sociaal en Cultureel Planbureau, Den Haag.
 - Oogfonds (z.d.) Feiten en Cijfers. Geraadpleegd op 15 september 2023, van <https://oogfonds.nl/onze-ogen/feiten-en-cijfers/>
 - Rijksoverheid (2020, 16 december). Dalende trend zichtbaar in illegalenschattingen. Geraadpleegd op 15 september 2023, van <https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2020/12/16/dalende-trend-zichtbaar-in-illegalenschattingen>
 - Vetkis (2022, 9 februari). Factsheet ernstige psychiatrische aandoeningen (EPA). Geraadpleegd op 15 september 2023, van: Feiten en cijfers over mensen met een ernstige psychiatrische aandoening | Vektis.nl
 - Pharos (2022, oktober). Digitale vaardigheden - factsheet /oktober 2022. Geraadpleegd op 28 september 2023, van: Digitale vaardigheden | Pharos, expertisecentrum gezondheidsverschillen
 - De Web Disability Simulator laat je ervaren hoe mensen met verschillende beperkingen of onvoldoende vaardigheden een website waarnemen. Simuleer kleurenblindheid, slechtziendheid, dyslexie en meer. De Web Disability kan je toevoegen in Google Chrome, via: <https://chrome.google.com/webstore/detail/web-disability-simulator/olionlbgpmdlgnampnlohigkja>
 - Houwelingen, van I. (2022). Digitale vaardigheden van mensen met een lvb in het sociaal domein. Vilans. Geraadpleegd van: Kansen voor digitale participatie van mensen met een LVB (vilans.nl)
 - De Zolderkamer @ Number 5 (2021). (Gelijk) waardig herstel - Inzichten en aanbevelingen van kinderen, jongeren en ouders zelf- ten dienste van de landelijke en lokale aanpak van de kinderopvangtoeslagaffaire. Number 5 Foundation. Geraadpleegd van: (Gelijk)waardig Herstel (gelijkwaardigherstel.nl)
 - Pijpers, R. (2020, 16 maart). Leerlingmonitor: grote verschillen tussen leerlingen in digitale geletterdheid. Geraadpleegd op 15 september 2023, van: Leerlingmonitor: grote verschillen tussen leerlingen in digitale geletterdheid (kennisnet.nl)
 - EenVandaag besteedde 29 september 2022 aandacht aan digitale ongelijkheid onder mbo-studenten. In deze aflevering vertellen onder andere Ayla en Claudia meer over dit thema. Aflevering terugkijken, zie: Digitaal je zaakjes regelen? Dat is ook bij jongeren een probleem, zegt onderzoeker - EenVandaag (avrotros.nl)
 - Goedhart, N. S., Verdonk, P., & Dedding, C. (2022). "Never good enough." A situated understanding of the impact of digitalization on citizens living in a low socioeconomic position. Policy & Internet, 14(4), 824-844.
 - Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. (z.d.). Dashboard DigiToegankelijk. Geraadpleegd op 29 september 2023, van Dashboard DigiToegankelijk.
 - Meadows, D.H. (2015). Thinking in Systems. (1ste editie). Chelsea Green Publishing Co.
 - Cijfers komen uit de database van het Centraal Bureau voor de Statistiek. Geraadpleegd op 15 september 2023, van: Internettoegang en internetactiviteiten; persoonskenmerken (cbs.nl)
 - Dedding, C. & Goedhart, N.S. (2021). Uit Beeld Geraakt - Digitale ongelijkheid als maatschappelijke opgave. Amsterdam UMC. Geraadpleegd van: Uit beeld geraakt - Participatief Actieonderzoek naar digitale inclusie - Digitale inclusie in beeld
 - Het hele verhaal lezen van Toos? zie: "Of digitaal makkelijk is? Mijn hoela!" - Alliantie Digitaal Samenleven
 - Kortland, I. (2021). Digitale vaardigheden in de huisartsenzorg - Onderzoek naar digitale vaardigheden in de huisartsenzorg, in opdracht van SSFH in samenwerking met Coalitie Digivaardig in de Zorg. Digivaardig in de Zorg. Geraadpleegd van: 1636719974 onderzoeksrapport-digitale-vaardigheden-in-de-huisartsenzorg.pdf (ssfh.nl)
 - Digivaardig in de Zorg (2021). Onderzoeksrapport - Digitale vaardigheden binnen de ggz. Geraadpleegd van: DEF_Onderzoeksrapport-Digitale-vaardigheden.pdf (edit-ggz.azurewebsites.net)
 - Dedding, C., Obispo, J., & Goedhart, N.S. (2022). Verhalen bij de thee. De ICT loopbaan van mensen met een afstand tot de online wereld. Amsterdam UMC. Geraadpleegd van: Verhalen bij de thee - De ICT loopbaan van mensen met een afstand tot de online wereld - Digitale inclusie in beeld
 - Rogers, E. M. (1995). Diffusion of Innovations: modifications of a model for telecommunications. Die diffusion von innovatio
 - Goedhart, N. S., Zuiderent-Jerak, T., Woudstra, J., Broerse, J. E., Betten, A. W., & Dedding, C. (2021). Persistent inequitable design and implementation of patient portals for users at the margins. Journal of the American Medical Informatics Association, 28(2), 276-283.
 - Dedding, C., Groot, B., Slager, M., & Abma, T. (2022). Building an alternative conceptualization of participation: from shared decision-making to acting and work. Educational Action Research, 1-13.
 - Hartmut, R. (2016). Leven in tijden van versnelling Een pleidooi voor resonantie. (1ste editie). Boom.
 - Boonstra, A. (2023, 2 februari). Kan digitalisering de zorgkloof overbruggen?

Rijksuniversiteit Groningen. Geraadpleegd op 19 september 2023, van: Kan digitalisering de zorgkloof overbruggen? | IM&S | Rijksuniversiteit Groningen

- Alcott, B. (2008). Historical overview of the Jevons Paradox in the literature. In: J.M. Polimeni, K. Mayumi, M. Giampietro, B. Alcott (Eds.). The Jevons Paradox and the Myth of Resource Efficiency Improvements. Routledge.
- Louis, E. (2018) Pierre Bourdieu. Weerspanningheid als erfenis. (1ste editie). Editie Leesmagazine.
- 'S Jongers, T. (2023) Beledigende broccoli 2.0 - over de kloof tussen hoopvollen en hooplozen. (1ste editie). Uitgeverij van Gennep B.V.

Colofon

Redactie

Assoc. Prof. Christine Dedding & Dr. Nicole Goedhart
Afdeling Ethiek, Recht en Humaniora, Amsterdam UMC

www.digitaleinclusie.com
www.xendens.nl

Christine Dedding is Assoc. Prof. participatie en diversiteit bij de afdeling Ethiek, Recht en Humaniora van het Amsterdam UMC. Zij begeleidt promovendi en projecten op het gebied van welzijn, gezondheid en (digitale) inclusie en is mede-initiator van de School for Participation.

Dr. Nicole Goedhart schreef haar proefschrift over digitale inclusie, getiteld: 'Social inclusion in digitizing societies' (2021). Zij werkt nu als docent en onderzoeker bij de afdeling Ethiek, Recht en Humaniora van het Amsterdam UMC.

Met dank aan

Athena Instituut, Vrije Universiteit
Tjerk Jan Schuitmaker, Teun Zuiderent-Jerak en Jessica Coetzer

Afdeling Ethiek, Recht en Humaniora, Amsterdam UMC
Ibrahim Loukili, Archie de Ceuninck van Capelle, Serena Stel en Sofie van der Loo

Alliantie Digitaal Samenleven
Wietske Kamsma

Cyberzoek
Kim Erkens en Karien Sondervan

DigiConsulent®
Jacqueline Oude Hesselink

Gemeente Amsterdam
Charissa Sloote

Pharos
Thea Duijnhoven en Isabelle Konst

Sigra
Marit Blom

Stadsdorp Wetering+
Gerrit de Jager

Grafisch ontwerp
Studio Ravenna Buijs - www.ravennabuijs.nl

Visueel denker
Jochem Galama - www.jochemgalema.nl

Drukwerk
NPN drukkers

Tekstredactie
Madelief Stad

Deze krant is mogelijk gemaakt mede dankzij een subsidie van het NWO-onderzoeksprogramma: 'Gezondheidsverschillen - Beter benutten van het gezondheidspotentieel van mensen in een lagere sociaaleconomische positie.'

Citatiewijze
Dedding, C. & Goedhart, N.S. (December 2023). De Fabeltjes-krant. Elf labels over digitale inclusie die kansenongelijkheid vergroten en een goede oplossing in de weg staan. Amsterdam UMC.

Vragen, ideeën of een ander perspectief op wat hier beschreven is? We horen het graag!

Ook is het mogelijk om met ons in gesprek te gaan:

- 13 december 2023 om 16:30 uur, Amsterdam of online
- 16 januari 2024 om 16:30 uur, Amsterdam of online

Contact of aanmelden voor een bijeenkomst kan door

- een e-mail te sturen naar digitaleinclusie@amsterdamumc.nl
- een WhatsApp-bericht te sturen naar 0683500449
- of een brief naar:

*Afdeling Ethiek,
Recht en Humaniora
t.a.v Nicole Goedhart
De Boelelaan 1089a
F-vleugel medische faculteit
1081 HV Amsterdam*

Ook is het mogelijk om alvast een kijkje te nemen op onze website www.digitaleinclusie.com.

Ondertussen werken wij door aan ons project 'Doing eHealth right'.

In dit vierjarige participatief actieonderzoek werken we met een breed consortium aan strategieën die kunnen bijdragen aan de toegankelijkheid van (e-)zorg en het terugdringen van gezondheidsverschillen. Dit onderzoeksproject wordt gefinancierd vanuit het NWO-onderzoeksprogramma: 'Gezondheidsverschillen - Beter benutten van het gezondheidspotentieel van mensen in een lagere sociaaleconomische positie'.



