



DIGITALE INCLUSIE: EEN ATTITUDE VAN SAMENLEVING

De praktijk

Wekelijks komen ruim 700 mensen naar Cybersoek, een stichting in Amsterdam die al 23 jaar inwoners helpt bij al hun digitale uitdagingen. We delen een aantal anekdotes uit onze praktijk:

Ervaringsverhaal 1: Zorg & Ondersteuning

Een bezoeker arriveerde per taxi vanuit het ziekenhuis. "De verpleegkundige denkt dat ik gehackt ben," zei hij bij binnenkomst. "Welnee, dat denken mensen al gauw wanneer ze de oorzaak niet snappen. Kom, we gaan even rustig kijken," reageerde mijn collega. Als ICT'er merkte hij hoe boos hij werd op deze situatie. Naast hem zat een patiënt met een sensor in zijn bovenarm en een telefoon in zijn hand die hulp nodig had. Het probleem bleek simpel: het ID-nummer van de behandelaar was na een update van de zorgapp per ongeluk verwijderd. Na een paar telefoontjes stonden alle instellingen weer juist en konden de glucosewaarden weer doorgestuurd worden naar de behandelend arts.

Ervaringsverhaal 2: Toegang & Internet

Het vriest. Gevoelstemperatuur -20. Ik sluit Cybersoek laat in de avond af. Terwijl ik mijn fiets pak, zie ik een man naar het raam van ons pand lopen. Precies bij dat raam kun je het wifi-netwerk oppikken. Het is een favoriete plek voor buurtbewoners die thuis geen internet hebben. Dit is armoede. Een internetabonnement kost 10% van je besteedbaar inkomen. Het is onacceptabel dat marktwerking de prijzen zo heeft opgedreven dat internet voor mensen in armoede onbetaalbaar is geworden. Vooral in deze koude nacht, waarin sommigen buiten moeten staan om verbinding te maken, wordt duidelijk hoe internet, een basisbehoefte, is veranderd in een luxeartikel.

Ervaringsverhaal 3: Kennis & Vaardigheid

Een bezoeker komt paniekerig binnen met een printje. Ze denkt dat er iets vreselijk mis is met haar bankzaken. Thuis las ze in haar bankapp: 'Fijn dat je er weer bent' en daarna 'Vuile spelletjes, ik weet je wachtwoord!' Ze maakte met haar fototoestel een foto van haar telefoonscherm en printte deze bij een sigarenboer om ons te laten zien. (Wat een gedoe, hè, als je het concept screenshot niet kent en ook niet weet hoe je dit via e-mail of WhatsApp kunt delen?) Bij Cybersoek konden we haar uitleggen dat de bank 'op ludieke wijze' haar aandacht wilde vragen voor veilig online bankieren en haar geld veilig was.

Conclusie: Digitalisering zonder menselijk contact geeft stress en verwarring

Deze situaties tonen aan dat digitalisering zonder adequate ondersteuning tot stress en verwarring kan leiden, zowel in alledaagse situaties zoals bankieren als in kritieke situaties zoals de gezondheidszorg. Digi-stress maakt mensen ziek. Daarnaast illustreert het de schrijnende realiteit van digitale ongelijkheid: terwijl sommigen toegang hebben tot stabiel internet in warme, comfortabele huizen, moeten anderen in barre omstandigheden verbinding maken. Ongelijkheid maakt mensen ziek. Vaak is er sprake van een opeenstapeling van problemen, zoals bestaansonzekerheid, precaire huisvesting, schulden, een instabiele gezinssituatie, laaggeletterdheid of discriminatie.

We moeten begrijpen dat we (ook digitale) ongelijkheid niet oplossen met een cursus. Het is essentieel dat bedrijven en overheden hun verantwoordelijkheid nemen en de impact van hun digitaliseringskeuzes beter begrijpen. Dit betekent niet alleen technische oplossingen aanbieden, maar ook menselijke ondersteuning en duidelijke communicatie waarborgen. Cybersoek blijft zich inzetten om deze kloof te overbruggen, maar dit kan alleen met de juiste steun en erkenning van alle betrokken partijen.

Onze oproep aan de politiek!

1. Attitude van samenleving

Digitale inclusie is niet iets waar we het even over kunnen hebben. Het is meer een attitude, een grondhouding. Hoe willen we samenleven en hoe kan technologie daar ondersteunend aan zijn?

2. Collectieve inspanning

Erken dat succesvol navigeren in de digitale wereld een collectieve inspanning vergt, niet enkel een individuele. Zonder passende apparatuur of de ruimte voor persoonlijke ontwikkeling kan men niet effectief deelnemen in onze snel evoluerende digitale maatschappij. Vaak leiden gecombineerde gezondheids- en financiële problemen tot kwetsbare situaties. Elke inwoner verdient adequate (informele) zorg en ondersteuning.

3. Duurzame investering

Tuig geen tijdelijke projecten op, maar versterk het bestaande ondersteuningsaanbod. Het maatschappelijk middenveld in iedere gemeente weet precies wat er nodig is, waardeer deze expertise met structurele financiering. Met het ontwikkelen van een nieuwe online tool, praat sessie, spel of pilot doen we geen recht aan de uitdaging waar we voor staan.

4. Toegankelijkheid

Willen we een samenleving van iedereen zijn, dan moeten we erkennen dat niet iedereen digitaal is, blijft of zal worden. De overheid en bedrijven zijn verantwoordelijk voor een toegankelijke service- en dienstverlening. Technologie en digitalisering zouden hier ondersteunend aan moeten zijn. Deze kunnen nooit 100% online zijn, daarom moeten we blijven investeren in een lokale, offline aanpak:

- **Richt fijne plekken in waar menselijk contact is.**

Menselijk contact is essentieel. Samen bouwen we een brug tussen de offline en de online wereld voor mensen die ondersteuning nodig hebben. Inwoners ontmoeten elkaar en oefenen hier hun digitale vaardigheden, waardoor iedereen gelijke kansen krijgt op digitale bestaanszekerheid.

- **Normaliseer dat we vragen hebben.**

Laat niemand alleen achter in de digitale wereld. Sta naast mensen en zoek samen naar oplossingen. Iedereen heeft vragen over de online wereld, maar het is niet voor iedereen vanzelfsprekend om iemand te hebben waar je naartoe kunt gaan voor hulp.

- **Regel betaalbare devices en internet.**

Iedereen moet 24/7 toegang kunnen hebben tot internet en een geschikt apparaat om volledig deel te nemen aan de samenleving.

- **Werk aan empowerment, als je tot leren wilt komen.**

Voorkom het stigmatiseren en veroordelen van mensen die niet online zijn aangehaakt. Luister goed en benut ieders kansen en mogelijkheden.

- **Bied offline ondersteuningsaanbod op maat.**

Geen vraag en geen mens is hetzelfde. Vastomlijnde cursussen sluiten onvoldoende aan op de weerbarstige realiteit van ieders persoonlijke leervraag. Ga uit van de leefwereld van de mens en pas daar de ondersteuning op aan.

- **Privilege onderwerpen**

Pas als de basis op orde is komen onderwerpen als duurzaamheid, gezond gebruik en privacy aan bod. Je kunt de vorige 5 stappen niet overslaan.

Tot slot

We nodigen jullie uit om kritische vragen te stellen aan beleidsmakers en beslissingsbevoegden, met een focus op collectieve steun en begrip. Hier zijn enkele suggesties:

Hoe kunnen we ervoor zorgen dat digitalisering ten goede komt aan iedereen in de samenleving? Creëren we echt wat we willen als samenleving, of worden we geleid door wat technologisch mogelijk is zonder rekening te houden met de sociale impact? Hoe kunnen we ervoor zorgen dat gemarginaliseerde groepen niet alleen moeten meedoen aan de bestaande machtsstructuren, maar ook invloed kunnen uitoefenen en deze structuren mede vormgeven? Als de huidige machtsverhoudingen niet veranderen, hoe inclusief zijn we dan werkelijk?

Laten we zo strijden voor digitale rechtvaardigheid zodat iedereen, ongeacht achtergrond of omstandigheden, deel kan uitmaken van de online wereld, zodat mensen zich erkend en geaccepteerd voelen in een digitaliserende samenleving.

Getekend, Karien Sondervan | directeur Cybersoek