
Een Rechtvaardige Digitale Transitie Voor Digitaal Kwetsbaren

Een Link tussen Theorie en Praktijk

Datum: 2 februari 2024

Programma Master Applied Ethics (2023-2024)

Cursus Methods & Tools in Practical Philosophy

In opdracht van: Bredata

Begeleiding: Prof. dr. S.E. (Sanneke) de Haan

Opdrachtgever: Marieke Beekers-Meijer

Auteurs

Annette Korlaar
Student nr. 6575161
a.i.korlaar@students.uu.nl

Sophie Porro
Student nr. 5929296
s.f.porro@students.uu.nl

Maria Isis de Visser
Student nr. 7084749
m.i.m.devisser@students.uu.nl



1 | Samenvatting

Dit adviesrapport omvat een ethische analyse met betrekking tot de impact van digitalisering op onze samenleving. Vanwege de digitalisering is een deel van onze bevolking, de digitaal kwetsbaren, vanwege een gebrek aan vaardigheden en/of middelen niet in staat om volwaardig deel te nemen aan onze maatschappij. Hierdoor ontstaat er een kloof tussen hen en degenen die wel digitaal vaardig zijn. Deze kloof gaf de aanleiding van ons onderzoeksrapport en bracht ons tot de vraag hoe de positie van digitaal kwetsbaren gewaarborgd kan worden tijdens een rechtvaardige digitale transitie. We hebben ons daarbij gericht op de rol van overheidsinstanties binnen deze transitie. Na literatuuronderzoek en interviews met experts uit de praktijk, hebben we vastgesteld dat overheidsinstanties een verantwoordelijkheid hebben om de ethische waarden van toegankelijkheid, inclusiviteit, menselijkheid, vrijheid en gelijkheid te bevorderen. Op basis van deze verantwoordelijkheid adviseren wij de overheid om, naast digitale dienstverlening, ook mens-tot-mens dienstverlening te behouden. Beide routes leiden uiteindelijk tot het gebruik van dezelfde diensten voor alle burgers, maar door deze dualiteit zorgt de overheid ervoor dat mensen zelfredzaam kunnen blijven op de manier die voor hen het meest functioneel is. Zodoende kan de digitale transitie op een rechtvaardige manier plaatsvinden, zonder dat er iemand achtergelaten wordt.

1 | Voorwoord

Dit rapport is geschreven in opdracht van Bredata, het masterplan digitalisering van de Nederlandse gemeente Breda (Bredata, 2023). Bredata heeft als doel om bij te dragen aan de kwaliteit van leven in Breda door de digitalisering van de gemeente op een verantwoorde en passende manier te faciliteren met oog voor de risico's, ethiek en degenen die de ontwikkelingen minder goed kunnen of willen bijbenen. Door middel van dit rapport voorzien wij Bredata van ethisch advies omtrent het waarborgen van degenen die de digitale ontwikkelingen minder goed kunnen bijbenen, de digitaal kwetsbaren. We adviseren daarbij hoe overheidsinstanties de positie van deze groep mensen kan waarborgen tijdens de digitalisering van onze samenleving. Ons advies is gebaseerd op zowel literatuuronderzoek als interviews met vier experts uit de praktijk. De experts die wij hebben mogen interviewen zijn:

Frank de Haan

Manager Kenniskern Strategie
en Bestuur Amphia Ziekenhuis
en lid van het Stedelijk
Ethisch Team van Breda

Réka Deuten-Makkai

Business Developer Digihulp
bij Alliantie Digitaal
Samenleven

Bianca de Bie

Teamleider bij de Nieuwe
Veste, Bibliotheek Breda en
Projectleider Informatiepunt
Digitale Overheid

Sjef Kuijsters

Directeur van 'Huh? Wat
bedoelt u?' en eigenaar
Procreate Design

De experts konden ons aan de hand van hun kennis en praktijkervaring voorzien van waardevolle inzichten met betrekking tot mogelijke manieren om de positie van digitaal kwetsbaren te beschermen. Wij hebben hun bijdrage enorm gewaardeerd en willen daarom alle experts bedanken voor hun bijdragen aan ons ethische adviesrapport. Daarnaast willen we onze begeleider en opdrachtgever vanuit Bredata, Marieke Beekers-Meijer en onze begeleider vanuit de Universiteit Utrecht, professor Sanneke de Haan, bedanken.

Inhoudsopgave

Samenvatting.....	2
Voorwoord.....	3
Inhoudsopgave.....	4
Introductie.....	5
1. Overheidsinstanties in de Rechtvaardige Digitale Transitie.....	7
1.1 Wat behoort tot Overheidsinstanties?.....	7
1.2 De Rollen van Overheidsinstanties binnen de Rechtvaardige Digitale Transitie.....	7
1.2.1 Het Vormgeven van de Transitie.....	7
1.2.2 Het Waarborgen van de Transitie.....	8
2. Digitaal Kwetsbaren.....	10
2.1 Digitaal Kwetsbaren.....	10
2.2 De Obstakels van Digitaal Kwetsbaren.....	12
3. Ethische Waarden binnen een Rechtvaardige Digitale Transitie.....	13
3.1 Gelijkheid.....	13
3.2 Vrijheid.....	13
3.3 Inclusiviteit.....	13
3.4 Toegankelijkheid.....	14
3.5 Menselijkheid.....	14
4. Ethisch Advies.....	16
4.1 Toegankelijkheid.....	16
4.1.1 Blijvend aanbod van mens-tot-mens dienstverlening.....	16
4.1.2 Implementeer toegankelijkheid standaarden.....	16
4.1.3 Creëer eenvoudige en laagdrempelige feedbackmechanismen.....	16
4.1.4 Het waarborgen van materiële toegang tot internet.....	17
4.1.5 Samenwerking tussen verschillende overheidsinstanties en lokale initiatieven.....	17
4.2 Inclusiviteit.....	18
4.2.1 Biedt digitale vaardigheidstrainingen aan.....	18
4.2.2 Luister naar digitaal kwetsbaren en betrek hen actief bij besluitvorming.....	18
4.2.3 Houdt rekening met inclusieve taal bij het aanbieden van diverse diensten.....	18
4.3 Menselijkheid.....	19
4.4 Vrijheid en Gelijkheid.....	19
Conclusie	20
Literatuurlijst	21
Bijlagen.....	23
A. Informatiebrief voor interviews experts.....	23
B. Toestemmingsformulier voor interviews experts.....	25
C. Interviewvragen.....	26

Introductie

Onze samenleving digitaliseert. Een gevolg hiervan is dat steeds meer aspecten van ons dagelijkse leven online plaatsvinden. Dit is zowel zichtbaar in onze persoonlijke als professionele levenssfeer. Eveneens digitaliseren overheidsinstanties hun dienstverlening voor burgers. Deze verschuiving naar digitalisering brengt veel positieve veranderingen met zich mee, zoals nieuwe mogelijkheden en een efficiëntere werkwijze (Quaars, 2020). Desalniettemin blijkt uit onderzoek van Non en Dinkova (2021) dat 20% van de Nederlanders moeite heeft om mee te komen met de digitale ontwikkelingen. Zij ervaren bijvoorbeeld moeilijkheden met het gebruiken van digitale apparaten als computers, smartphones en tablets (Digitale Overheid, 2023). Deze groep mensen kan worden aangeduid als ‘*digitaal kwetsbaren*’, wat inhoudt dat zij kwetsbaar zijn vanwege een gebrek aan vaardigheden en/of middelen om digitaal mee te doen (Digitale Inclusie, 2023). Bianca de Bie herkent dit ook: ‘*Ik merk dat mensen niet helemaal meer mee kunnen komen, omdat ze het niet kunnen volgen. Allerlei mensen krijgen ermee te maken. In Breda is het een percentage van 23% dat digitaal niet mee kan, dat is best wel veel. Ze worden eigenlijk nu gedwongen om wel mee te gaan.*’

Het feit dat 20% van de Nederlanders niet digitaal kan meedoen, resulteert in een groeiende kloof tussen mensen die digitaal vaardig en digitaal kwetsbaar zijn. Réka Deuten-Makkai legde uit dat ‘*mensen die digitaal vaardig zijn meer voordelen hebben dan mensen die niet digitaal vaardig [ofwel digitaal kwetsbaar] zijn.*’ Ze illustreert dit aan de hand van een voorbeeld over het afsluiten van zorgverzekeringen en zei dat ‘*wanneer je digitaal vaardig bent, je in staat bent om zorgverzekeringen met elkaar te vergelijken wat maakt dat je een betere keuze kan maken dan iemand die digitaal kwetsbaar is.*’ De groeiende kloof tussen mensen die digitaal vaardig zijn en mensen die digitaal kwetsbaar zijn, heeft ons doen nadenken over hoe we de positie van de laatste groep kunnen waarborgen tijdens de digitalisering van onze samenleving. Dit bracht ons tot de doelstelling van ons rapport, namelijk het analyseren van de ethische afwegingen die gemaakt dienen te worden om de positie van digitaal kwetsbaren te beschermen tijdens een rechtvaardige digitale transitie. De onderzoeksvraag die in dit rapport onderzocht zal worden luidt dan ook:

Hoe kunnen overheidsinstanties een rechtvaardige digitale transitie waarborgen voor digitaal kwetsbare burgers en welke ethische overwegingen spelen hierbij een belangrijke rol?

Om de onderzoeksvraag van ons rapport te kunnen beantwoorden, zullen we drie elementen van de rechtvaardige transitietheorie als uitgangspunt gebruiken. De rechtvaardige transitietheorie is een theorie die doorgaans wordt toegepast op de transitie naar een groenere wereld (Eisenberg, 2018; McCauley & Heffron, 2018; Wang & Low, 2021). De overeenkomende elementen tussen de rechtvaardige transitietheorie naar een groenere wereld en een digitale wereld zijn als volgt:

1. Er vindt een transitie plaats (een transitie naar een groenere wereld waarbij meer groene brandstoffen worden gebruikt versus een transitie naar een digitale wereld waarbij meer zaken digitaal worden geregeld).
2. Binnen een transitie zijn er enerzijds mensen op wie de transitie een positieve impact heeft, en anderzijds mensen op wie de transitie een negatieve impact heeft. In het laatste geval is het van belang om in kaart te brengen welke groepen mensen er benadeeld worden door de transitie en in hoeverre zij gecompenseerd kunnen worden.
3. Een transitie is rechtvaardig wanneer er sprake is van 1) *procedurele rechtvaardigheid* en 2) *verdelende rechtvaardigheid* (McCauley & Heffron, 2018; Wang & Low, 2021). Wanneer er sprake is van procedurele rechtvaardigheid wordt iedereen betrokken in het proces van de ontwikkeling, implementering en uitvoering van nieuw beleid. Het is daarbij van belang dat iedereen visie betrokken wordt zodat er rekening kan worden gehouden met ieders

specifieke behoeften en belangen. Wanneer er sprake is van verdelende rechtvaardigheid zijn de lasten en baten van een transitie gelijk verdeeld over alle burgers. Wanneer deze lasten en baten op een gelijke manier verdeeld zijn dient dit te zorgen voor *gelijke kansen* en *gelijke vrijheden* voor alle burgers (McCauley & Heffron, 2018). Een verdelende rechtvaardigheid kan niet tot stand komen zonder procedurele rechtvaardigheid omdat er dan niet bekend is met welke behoefte en belangen er rekening gehouden dient te worden bij de verdeling van lasten en baten (Wang & Low, 2021).

In dit rapport zullen we van de bovenstaande elementen uitgaan wanneer er gesproken wordt over een rechtvaardige digitale transitie.

We focussen ons op de rol van overheidsinstanties in het waarborgen van een rechtvaardige digitale transitie, aangezien zij hierin een cruciale rol spelen. Overheidsinstanties hebben namelijk de macht om transities vorm te geven (Van der Burg & Brom, 2009, 5–6) en te waarborgen (Rawls, 2017, 4; Fairweather & Rogerson, 2006). De manier waarop overheidsinstanties omgaan met de digitale transitie is daarom bepalend voor de mate van rechtvaardigheid van deze transitie (Wang & Low, 2021). Ter beantwoording van de onderzoeksvraag zullen de volgende stappen doorlopen worden. In het eerste hoofdstuk zal de rol van overheidsinstanties binnen de rechtvaardige digitale transitie worden onderzocht. In het tweede hoofdstuk zal het concept digitale kwetsbaarheid toegelicht worden en zal onderzocht worden waar digitaal kwetsbaren tegenaan lopen in onze samenleving. In het derde hoofdstuk zal worden geëvalueerd welke ethische waarden bevorderd moeten worden om een rechtvaardige digitale transitie te waarborgen. In het vierde hoofdstuk zal een advies uitgebracht worden aan overheidsinstanties met betrekking tot de acties die zij kunnen ondernemen om de positie van digitaal kwetsbaren te waarborgen tijdens een rechtvaardige digitale transitie. Dit rapport zal afgesloten worden met een overzicht van de stappen die we hebben doorlopen ter beantwoording van onze onderzoeksvraag.

1 | Overheidsinstanties in de Rechtvaardige Digitale Transitie

In dit hoofdstuk zal in de eerste sectie worden toegelicht wat wij verstaan onder overheidsinstanties. Vervolgens zal in de tweede sectie worden onderzocht welke verschillende rollen deze overheidsinstanties dienen te hebben binnen een rechtvaardige digitale transitie.

1.1 Wat behoort tot Overheidsinstanties?

In deze sectie zal worden toegelicht wat wij verstaan onder overheidsinstanties. Dit adviesrapport wordt opgesteld voor Breda, het masterplan digitalisering van de Nederlandse gemeente Breda (Breda, 2023). Onder overheidsinstanties verstaan wij 1) Gemeentelijke instanties; zoals Breda, 2) het Rijk en 3) Instanties in de publieke sector. Wij hebben gekozen voor deze brede interpretatie voor het concept ‘overheidsinstanties’ gezien gemeentelijke instanties, het Rijk en instanties in de publieke sector op overeenkomende mate bijdragen aan het vervullen van de onderstaande rollen binnen de rechtvaardige digitale transitie.

1.2 De Rollen van Overheidsinstanties binnen de Rechtvaardige Digitale Transitie

Overheidsinstanties dienen de rechtvaardige digitale transitie vorm te geven en te waarborgen. Beide rollen worden hieronder toegelicht.

1.2.1 Het Vormgeven van de Transitie

In deze sectie zal worden uitgewerkt wat het vormgeven van een transitie inhoudt en waarom overheidsinstanties, voornamelijk 1) Gemeentelijke instanties en 2) het Rijk de rol hebben om de rechtvaardige transitie vorm te geven. Hoe een rechtvaardige digitale transitie wordt vormgegeven is afhankelijk van wat overheidsinstanties als rechtvaardig beschouwen. Dit wordt uitgelicht in de missie van het Rijk:

‘De Rijksoverheid werkt aan een rechtvaardige, ondernemende en duurzame samenleving. In onze democratische rechtsstaat is het belangrijk dat mensen en maatschappelijke organisaties zich in vrijheid en veiligheid kunnen ontplooien. Daarvoor zijn keuzes nodig, in Nederland, in Europa, in de wereld. De Rijksoverheid weegt belangen tegen elkaar af, investeert in de toekomst en treedt op als dat nodig is. Dat doet zij met hart voor de publieke zaak, integer en met kennis van zaken’ (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2018).

Uit deze missie blijkt dat de overheid streeft naar een rechtvaardige samenleving en dat er al een basis is gelegd voor de manier waarop de overheid een rechtvaardige samenleving voor zich ziet. Echter dient de specifieke invulling van rechtvaardigheid nog nader bepaald te worden.

Overheidsinstanties 1) Gemeentelijke instanties en 2) het Rijk hebben de rol om een rechtvaardige samenleving, en dus rechtvaardige transitie, vorm te geven, doordat zij de machtspositie en mogelijkheid hebben dit te doen (Van der Burg & Brom, 2009, 5–6). Dit komt overeen met hoe Nederland de taken van het Rijk en gemeentelijke instanties voor zich ziet (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2018; Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2023). Zij hebben hun machtspositie verkregen via een democratisch proces; middels stemmen van de burgers (Pettit, 2012, 22). Volgens de democratische waarden van Nederland behoren overheidsinstanties hierin ook de belangen van minderheden in overweging te nemen (Stelsel, 2018, 35).

In hoofdstuk 3 van dit rapport adviseren wij overheidsinstanties in de specifieke invulling van rechtvaardigheid en stellen wij voor welke waarden zij dienen te bevorderen om tot een rechtvaardige digitale transitie voor digitaal kwetsbaren te komen: toegankelijkheid, inclusiviteit, menselijkheid, vrijheid en gelijkheid.

1.2.2 Het Waarborgen van de Transitie

In deze sectie zal worden uitgewerkt wat het waarborgen van een transitie inhoudt en waarom overheidsinstanties 1) Gemeentelijkste instanties, 2) het Rijk en 3) Instanties in de publieke sector, de rol hebben om de rechtvaardige transitie te waarborgen.

Overheidsinstanties behoren de transitie te waarborgen door te zorgen dat de waarden die zij belangrijk achten in het kader van rechtvaardigheid gewaarborgd worden (Rawls, 2017, 4; Fairweather & Rogerson, 2006). Zij kunnen dit doen door te evalueren in hoeverre de uitvoering van hun huidige en toekomstige beleid bijdraagt aan het bevorderen van deze waarden. In de uitvoering van beleid behoren zij deze waarden dus zelf toe te passen.

In het waarborgen van deze waarden spelen niet alleen democratisch gekozen instanties van de overheid 1) Gemeentelijke instanties en 2) het Rijk een rol. Ook 3) Instanties uit de publieke sector zijn hierin relevant. Hoewel zij niet gestuurd worden door de overheid, worden zij vaker geschaard onder overheidsinstanties (Chi, 2016; Van Raaij, Vinken & Van Dun, 2002). Dit is doordat zowel de keuzes van instanties uit de publieke sector als keuzes van het Rijk en gemeentelijke instanties, impact hebben op iedereen binnen onze samenleving.

Het feit dat de dienstverlening van overheidsinstanties impact maakt op iedere burger kan worden geschetst met een voorbeeld omtrent het doen van belastingaangifte. Zoals Sjef Kuijsters zei naar aanleiding van digitalisering van de diensten van de belastingdienst: *“Mensen doen nu voornamelijk belastingaangifte online”*. Maar ook wanneer ziekenhuizen hun dienstverlening digitaliseren raakt dit iedereen, ziekenhuizen zijn er immers voor iedereen. De zichtbaarheid van de digitalisering in het ziekenhuis wordt benoemd door Frank de Haan. Zo hebben mensen eigen digitale zorg-apps/portalen voor het *‘inzien van eigen gegevens, het maken van afspraken en het stellen van vragen.’* Vanwege deze reikwijdte van hun impact dienen overheidsinstanties rekening te houden met de invloed van hun beleid op ieder mens (Fairweather & Rogerson, 2006, 174, 177). Hierover zegt Réka Deuten-Makkai: *‘De overheid moet rekening houden met iedereen, dat is hun opdracht en taak. Daarom betaalt iedereen belasting’*.

Een belangrijk verschil in de verantwoordelijkheid die gemeentelijke instanties, het Rijk en instanties uit de publieke sector dragen ten opzichte van burgers wordt duidelijk wanneer dit wordt vergeleken met de verantwoordelijkheden die private organisaties hebben. In tegenstelling tot de diensten van de overheidsinstanties hoeft de dienstverlening van private organisaties niet iedereen te dienen. Zo legt Réka Deuten-Makkai uit: *‘Private organisaties kunnen zich richten op de 80% voor wie de dienstverlening prima is. Zij kunnen zich richten op een bepaalde doelgroep en hebben veelal als doelstelling efficiëntie, dus wanneer zij 20% niet bereiken hoeft dit niet zo erg te zijn.’* Private organisaties hebben niet de morele verantwoordelijkheid om met iedereen rekening te houden, zij hoeven alleen rekening te houden met hun eigen doelgroep en aandeelhouders (Fairweather & Rogerson, 2006, 174). Echter, voor overheidsorganisaties geldt dat wanneer 20% van de bevolking niet gebruik kan maken van haar diensten, zij niet voldoen aan hun morele verantwoordelijkheid om iedere burger te dienen. Aangezien het beleid van overheidsinstanties iedereen raakt, behoren zij iedereen te dienen en hebben zij ook de verantwoordelijkheid om met iedereen rekening te houden (Fairweather & Rogerson, 2006, 174, 177). Om deze reden dienen zij ook rekening te houden met de positie van digitaal kwetsbaren in onze samenleving (Mackenzie, Rogers & Dodds, 2014, 13). Sjef Kuijsters licht toe dat het de verantwoordelijkheid is van de overheid om voor digitaal kwetsbaren *‘hulp te organiseren,’* wanneer zij dat niet doen wordt de verantwoordelijkheid voor de problematiek van digitaal kwetsbaren onterecht op digitaal kwetsbare mensen zelf afgeschoven.

‘Voor een publieke organisatie is het een must dat je met iedereen, met elke burger, rekening houdt’ – Réka Deuten-Makkai

Overheidsinstanties behoren niet alleen nu rekening te houden met het waarborgen van een rechtvaardige transitie maar behoren hierbij ook te anticiperen op de toekomst (Fairweather & Rogerson (2006, 174, 177). Bij de digitalisering zullen er namelijk altijd mensen blijven die nadelen van de digitalisering zullen ondervinden. Rekening houden met de toekomst is daarom relevant. Zo zegt Réka Deuten-Makkai: *‘Er is een veronderstelling dat over twintig jaar het probleem van digitale ongelijkheid en digitaal kwetsbaren is opgelost. Wanneer je digitale kwetsbaarheid koppelt aan leeftijd [vanwege de assumptie dat ouderen niet digitaal-vaardig zijn], zou je kunnen denken dat er enkel voor nu hulpinstanties hoeven te worden ingezet en dat de tijd dit probleem oplost. Echter is dit [leeftijd] niet de enige factor die mensen digitaal kwetsbaar maakt. Het gaat niet alleen om knoppenkennis, zoals wij dat plat zeggen, maar ook om bewustzijn, vaardig zijn, begrijpend lezen, kunnen selecteren en om veiligheid’* Het is relevant actief na te denken over de burgers van de toekomst gezien er altijd digitaal kwetsbaren mensen zullen zijn en het probleem van een kloof tussen digitaal vaardigen en digitaal kwetsbaren zich niet vanzelf oplost.

Nu we de rol van overheidsinstanties binnen een rechtvaardige digitale transitie onderzocht hebben, zal in hoofdstuk 2 worden gefocust op de doelgroep waar wij ons in dit rapport op focussen, namelijk de digitaal kwetsbaren.

Om te kunnen onderzoeken hoe overheidsinstanties een rechtvaardige digitale transitie kunnen waarborgen voor digitaal kwetsbare burgers, zullen we in dit hoofdstuk nader onderzoek doen naar het concept digitale kwetsbaarheid en naar digitaal kwetsbaren in onze samenleving. We zullen hiervoor de volgende stappen doorlopen. Allereerst zullen we inzoomen op het concept digitale kwetsbaarheid en digitaal kwetsbaren binnen onze samenleving. Vervolgens zullen we voorbeelden geven van obstakels waar digitaal kwetsbaren tegenaan lopen.

2.1 Digitaal Kwetsbaren

Digitale kwetsbaarheid is een concept dat op verschillende manieren benaderd kan worden. Galli (2023) beschrijft verschillende visies op digitale kwetsbaarheid in de context van algoritmische marketing. Echter, bieden deze visies ook waardevolle inzichten voor een breder perspectief op kwetsbaarheid binnen onze digitale maatschappij. Op basis van deze visies kan gesteld worden dat je digitale kwetsbaarheid op 3 verschillende manieren kan benaderen: 1) een focus op de algemene kwetsbaarheid van ieder mens ten opzichte van de digitalisering, ofwel de universaliteit van digitale kwetsbaarheid, 2) een focus op mensen die in het bijzonder digitaal kwetsbaar zijn, en 3) een combinatie van de eerste twee benaderingen waarbij gefocust wordt op de verschillende niveaus van kwetsbaarheid.

In dit rapport gebruiken we de derde benadering en bekijken we kwetsbaarheid als een concept met verschillende niveaus (Luna, 2009). Hoeveel niveaus van kwetsbaarheid iemand ervaart, verschilt per persoon. Iedereen ervaart een basisniveau van kwetsbaarheid omdat alle mensen in zekere mate kwetsbaar zijn in onze digitale samenleving. Het aantal extra niveaus van kwetsbaarheid dat mensen ervaren hangt af van persoonlijke kenmerken en levensomstandigheden. Deze extra niveaus bepalen hoe waarschijnlijk het is dat mensen echt nadeel ondervinden van digitalisering. We hebben deze aanpak gekozen om rekening te houden met de kwetsbaarheid van ieder mens in onze digitale samenleving, evenals de specifieke factoren die sommige mensen extra kwetsbaar maken. Dit is belangrijk omdat elk individu, afhankelijk van eventuele extra niveaus van kwetsbaarheid, verschillende belangen en behoeften heeft met betrekking tot digitalisering.

Het basisniveau van digitale kwetsbaarheid wordt bepaald door de effecten van digitalisering die op ieder mens van toepassing zijn. Digitalisering heeft namelijk invloed op de privacy, autonomie, veiligheid, macht, menselijkheid en rechtvaardigheid van mensen (Royackers et al., 2018). Uit de interviews met de experts kwam ook naar voren dat digitalisering impact heeft op de waarden van menselijkheid en privacy. Menselijkheid werd gezien als risico omdat digitalisering leidt tot minder mens-tot-mens interactie. Sjef Kuijsters zei hierover dat *‘persoonlijk contact gewoon een basisrecht zou moeten zijn voor ieder mens, niet alleen voor kwetsbaren’*. Hij stelt dat het belangrijk is dat *‘je gehoord kan worden’*. Privacy werd beschouwd als risico vanwege die hoeveelheid data die in de digitale samenleving over ons wordt verzameld. Bianca de Bie merkte op: *‘Er zit een privacy aspect aan. Als je alles digitaal doet en alles wordt opgeslagen dan is alles bekend over jou.’*

Eventuele extra niveaus van digitale kwetsbaarheid zijn afhankelijk van iemands vaardigheden en/of middelen om digitaal mee te doen (Digitale Inclusie, 2023). Het Trendrapport Digitale Inclusie van de Universiteit Twente identificeert vier factoren die het vermogen van mensen om digitaal mee te doen beïnvloeden (Van Deursen, 2023). We zullen deze vier factoren nader toelichten.

Attitude en motivatie:

De eerste factor die bepaalt in hoeverre iemand digitaal kan meedoen is een positieve attitude ten opzichte van het internet en/of technologie en gemotiveerd zijn om het te gebruiken. Mensen kunnen bijvoorbeeld de noodzaak van internet of online toepassing niet zien; geen zin of tijd hebben het te gebruiken; en/of slechte ervaringen hebben

met internet. Uit de interviews met professionals bleek dat negatieve ervaringen met digitale overheidsdiensten ook de toegang hiertoe belemmeren. Sjef Kuijsters zei dat wanneer mensen *‘dermate slechte ervaringen hebben’*, dat zij *‘heel klein zijn ten opzichte van iets [de overheidsdiensten] waar zij afhankelijk van zijn’*. Hij noemde het een *‘trauma van wantrouwen’* dat mensen ervaren als ze zich onterecht veroordeeld voelen voor fouten die zij maken binnen digitale diensten, terwijl deze fouten eigenlijk te maken hebben met hun beperkte mogelijkheden om deze diensten te gebruiken. Frank de Haan haalde in zijn interview aan dat het vertrouwen in overheidsdiensten *‘gigantisch is afgenomen’* en noemde als voorbeeld de toeslagenaffaire. Door deze slechte ervaringen kunnen mensen een negatieve attitude ontwikkelen ten opzichte van het gebruik van digitale dienstverlening.

Materiële toegang:

De tweede factor die bepaalt in hoeverre iemand digitaal kan meedoen is iemands materiële toegang tot internet. Hieronder verstaan we het hebben van een internetverbinding, de kwaliteit van iemands hard- en software en/of iemands beschikking tot verschillende apparaten die op het internet aangesloten kunnen worden. In het interview met Réka Deuten-Makkai kwam dit belang van materiële toegang tot het internet ook naar boven: *‘...wil je volledig kunnen participeren in deze digitale samenleving, dan heb je een telefoon nodig, een laptop en internet. [...] In een gezin in armoede bijvoorbeeld, is er maar één laptop. Maar als tegenwoordig iedereen op een laptop moet gaan werken, dat betekent dat ze maar een fractie van de tijd op de laptop kunnen werken en deze dan weer moeten doorgeven.’*

Operationele vaardigheden

De vaardigheden om digitale media te bedienen zoals “knoppen kennis”.

Formele vaardigheden

De vaardigheden om met de speciale structuren van digitale media om te gaan, zoals menu's en hyperlinks.

Informatievaardigheden

De vaardigheden om informatie in digitale media te zoeken, selecteren en evalueren

Strategische vaardigheden

De vaardigheden om de informatie in digitale media te gebruiken als middel om een bepaald persoonlijk of professioneel doel te bereiken.

Communicatievaardigheden

(1) Het vermogen om zelf een boodschap te formuleren en de boodschap van anderen te begrijpen om zo communicatie mogelijk te maken via bijvoorbeeld e-mail, chatboxen of instant messaging. (2) online contacten zoeken, selecteren en evalueren; (3) online aandacht trekken; (4) online profilering; (5) online onderzoek doen voor betere besluitvorming; (6) De capaciteit om kennis te bundelen en betekenis uit te wisselen met anderen in peer-to-peer netwerken; en (7) Het vermogen om beslissingen te nemen op basis van het begrip van de communicatie van derden.

Contentvaardigheden

De vaardigheden om inhoud van acceptabele kwaliteit te maken voor publicatie op het internet. Dit kan gaan om tekstuele inhoud, muziek en video, foto's of afbeeldingen, multimedia en geremixte inhoud.

Digitale vaardigheden:

De derde factor die bepaalt in hoeverre iemand digitaal kan meedoen is het hebben van digitale vaardigheden. Met digitale vaardigheden worden vaardigheden bedoeld die van belang zijn om deel te nemen aan de huidige en toekomstige samenleving (Digitale Inclusie, 2023). Digitale vaardigheden zijn onder te verdelen in operationele, formele, informatie, strategische, communicatie en content vaardigheden (Van Deursen & Van Dijk, 2010, 2011, 2014, 2015). Deze zes vaardigheden zijn hierboven uiteengezet.

Gebruik:

Die vierde factor die bepaalt in hoeverre iemand digitaal kan meedoen is het gebruik van internet. Iemands internetgebruik bepaalt namelijk iemands ervaring met internet. Hoe vaak iemand internet gebruikt en wat voor activiteiten iemand daarmee onderneemt is afhankelijk van iemands persoonlijke context en de taken die iemand wil uitvoeren.

Mensen die vanwege één of meer van de bovengenoemde factoren minder goed in staat zijn om deel te nemen aan onze digitale samenleving, zijn in het bijzonder kwetsbaar ten opzichte van de digitalisering. In dit adviesrapport richten we ons op deze kwetsbare groep, erkennend dat in principe elk persoon in zekere mate kwetsbaar is voor digitalisering. We focussen ons op deze groep, aangezien zij door hun verminderde capaciteit om deel te nemen in onze samenleving, een achterstand oplopen in vergelijking met mensen die dat wel kunnen.

2.2 De Obstakels van Digitaal Kwetsbaren

Digitale kwetsbaarheid zorgt voor een kloof in onze maatschappij tussen digitaal vaardigen en digitaal kwetsbaren. Sjef Kuijsters benadrukt dat mensen die digitaal kwetsbaar zijn, soms moeilijk hun rechten kunnen uitoefenen vanwege problemen met de toegankelijkheid van dienstverlening van overheidsinstanties en bedrijven.

‘Eigenlijk kun je op dit moment bijna niets meer, geen dienst afnemen of een recht uitoefenen zonder dat je een digitaal contactmoment tegen komt’ – Sjef Kuijsters

Daarnaast stelt hij dat je *‘geen opties meer ziet waarbij er niet in ieder geval één digitaal contactmoment is’*. Als gevolg kom je *‘in een situatie terecht [...] waarbij je eigenlijk buitengesloten wordt en dus andere routes moet gaan bewandelen om je rechten uit te kunnen oefenen.’*

De obstakels waar digitaal kwetsbaren tegenaanlopen in onze maatschappij zorgen voor wanhoop, stress en paniek. Bianca de Bie ervaart dit ook bij het Informatiepunt Digitale Overheid: *‘Er zijn mensen die al boos binnenkomen en zeggen dat ze zijn doorverwezen naar de gemeente en dat ze vervolgens door hen zijn doorgestuurd naar sociaal werk. Deze mensen geven aan dat ze NU geholpen willen worden omdat ze dit allemaal niet meer pikken.’*

Nu we het concept digitale kwetsbaarheid en de obstakels van digitaal kwetsbaren nader hebben onderzocht zal in het volgende hoofdstuk toegelicht worden welke waarden we binnen de digitale transitie moeten bevorderen om de positie van digitaal kwetsbaren op een rechtvaardige manier te waarborgen.

3 | Ethische Waarden binnen een Rechtvaardige Digitale Transitie

Dit hoofdstuk bespreekt welke ethische waarden in acht genomen moeten worden om een rechtvaardige digitale transitie te bewerkstelligen. Zoals in de inleiding is benoemd, behoort in een rechtvaardige samenleving de overheid aan iedereen gelijke kansen en gelijke vrijheden te bieden. Gezien er nu sprake is van een digitale kloof tussen de digitaal vaardigen en digitaal kwetsbaren, wordt deze rechtvaardige samenleving en de rechtvaardige transitie nog niet volledig gewaarborgd voor de digitaal kwetsbaren. Om de gelijke kansen en gelijke vrijheden van digitaal kwetsbaren wel te kunnen waarborgen kwamen zowel uit ons literatuuronderzoek als de interviews de volgende relevante waarden naar voren: toegankelijkheid, inclusiviteit, menselijkheid, vrijheid en gelijkheid. Deze waarden zullen in de volgende secties uiteengezet worden, met een toelichting waarom ze belangrijk zijn juist in het toewerken naar een rechtvaardige digitale transitie.

3.1 Gelijkheid

In het kader van gelijkheid, staat het concept van procedurele rechtvaardigheid binnen een digitale transitie centraal. Dit concept verwijst naar het idee dat rechtvaardigheid niet alleen afhankelijk is van het bereiken van een bepaalde uitkomst, namelijk gelijke kansen en gelijke vrijheden voor iedereen, maar ook van een eerlijk, transparant en consistent proces waaruit beslissingen voortvloeien. Procedurele rechtvaardigheid moedigt actieve deelname aan het besluitvormingsproces aan (Newman, 1993, 114). Hierbij is het belangrijk dat er een mogelijkheid bestaat voor alle betrokkenen, in het speciaal de digitaal kwetsbaren, om hun standpunten te uiten en gehoord te worden in het kader van een rechtvaardige digitale transitie. Sjef Kuijsters zei hierover: *‘Begin bij de digitaal kwetsbaren en kijk wat wel en niet werkt voor hen en waar er behoefte naar is. Vanuit dit punt kan de overheid dan kijken wat je in het proces erbij kan plussen en wat er misschien weg kan uit het oude proces’*. Door juist aandacht te besteden aan het includeren van digitaal kwetsbaren in het besluitproces, kan de overheid ervoor zorgen dat de kwetsbaren zo goed mogelijk tegemoetgekomen worden en ernaar streven dat de digitalisering ongelijkheden in de samenleving verkleint.

3.2 Vrijheid

In het kader van *vrijheid*, is het van belang dat mensen kunnen kiezen of ze willen participeren aan de digitalisering. Dit geldt dus voor de digitaal vaardigen die de vrijheid moeten hebben gebruik te kunnen maken van de digitalisering. Maar dit dient ook te gelden voor digitaal kwetsbaren. Vaak worden nieuwe technologieën aangeboden met de belofte dat mensen vrij zijn om ze al dan niet te gebruiken. Echter, zoals Albert Borgmann (1984) benoemt, de praktijk leert dat er altijd een technologische en sociale druk heerst om de nieuwe technologieën te gebruiken en zijn de keuzes die overblijven eerder oppervlakkig. Hierdoor kunnen mensen het gevoel krijgen dat ze in een bepaalde hoek gedrukt worden. Voor toekomstige technologieën is het van belang om dergelijke mechanismen niet over het hoofd te zien en niet-technologisch mogelijkheden te blijven aanbieden (Nickel, Kudina & Van de Poel, 2022, 268).

3.3 Inclusiviteit

Zoals uiteengezet in hoofdstuk 2, kunnen digitaal kwetsbare groepen door verschillen in digitale vaardigheden en vermogen weinig tot geen gebruik maken van digitale kanalen, wat tot digitale uitsluiting kan leiden (VNG, 2020, 17). Dit staat haaks op het idee dat iedereen deel zou moeten kunnen nemen aan de digitale samenleving, ook wel (digitale) inclusie genoemd. Digitale inclusie is een waarde die in acht genomen moet worden, aangezien het inhoudt dat alle leden van de samenleving gelijke toegang hebben tot digitale technologieën en informatie. Zonder digitale inclusie bestaat het risico van het vergroten van digitale kloven tussen bevolkingsgroepen. Dit kan leiden tot sociaal isolement, verminderde kansen en ongelijke verdeling van de voordelen van digitalisering.

3.4 Toegankelijkheid

In het kader van toegankelijk, gaf Bianca de Bie aan dat *‘het essentieel is in een rechtvaardige digitale transitie om laagdrempelige dienstverlening aan te bieden’*. Laagdrempelig in de zin dat mensen, als ze digitaal ergens niet uit kunnen komen, gemakkelijk hulp kunnen zoeken. Hierbij is het van belang dat de communicatie vanuit de overheid zo begrijpelijk mogelijk gemaakt wordt, zodat elke burger in staat is om het te snappen. Om de begrijpelijkheid te waarborgen, zou de overheid haar taalgebruik en woordkeuze eenvoudiger naar buiten kunnen brengen. Daarnaast is het relevant om de zichtbaarheid van deze hulpinstanties te vergroten, zodat overheidsinstanties zorgen dat zij alle kwetsbare burgers bereiken. Hierover zei Bianca de Bie: *‘je moet niet alleen in de bibliotheek blijven en zeggen dat je er bent voor mensen, maar naar buiten toe om te vertellen dat je er ook echt mee bezig bent.’* Om dit te realiseren is samenwerking tussen verschillende organisaties en afdelingen binnen de overheid essentieel. Dit sluit aan bij wat Bianca de Bie benadrukt, namelijk dat *‘je dingen niet alleen moet doen, maar met andere partijen moet samenwerken om de toegankelijkheid te vergroten’*. Bianca de Bie onderschrijft dus het belang van interne samenwerking binnen de overheid. Daarnaast, volgens de rechtvaardige transitietheorie die we ook in de introductie hebben benoemd, kan de overheid samenwerking stimuleren tussen overheidsinstanties en lokale initiatieven in een stad. Dit helpt namelijk om een succesvolle rechtvaardige transitie te bewerkstelling, omdat deze samenwerkingen helpen voorkomen dat verschillende instanties niet op de hoogte zijn van problemen waar kwetsbaren mee te maken hebben (Wang & Low, 2021, 6). Door rekening te houden met de waarde van toegankelijkheid kan de overheid haar kansen vergroten om kwetsbare doelgroepen tegemoet te komen. Dit is cruciaal om te voorkomen dat er geen rekening gehouden wordt met de kwetsbare groepen binnen de digitalisering en dat ze geen toegang hebben tot de voordelen van de digitale samenleving.

‘Je moet het mensen zo eenvoudig mogelijk maken om mee te kunnen, op alle mogelijke manieren, dus ook digitaal’ – Bianca de Bie

3.5 Menselijkheid

Bij een rechtvaardige digitale transitie is de waarde van menselijkheid, waarbij menselijk contact als belangrijk wordt beschouwd, relevant. Een menselijk element houden binnen de digitalisering speelt in op het basisniveau van kwetsbaarheid die iedereen heeft. Dit sluit aan bij wat Bianca de Bie benoemde: *‘Als mens heb je dat menselijke contact echt nodig’* en komt overeen met wat Sjef Kuijsters zei *‘persoonlijk contact, dat is echt een fundament. Ik vind dat dat een basisrecht zou moeten zijn. Voor ieder mens, niet alleen voor kwetsbaren. Toch even dat persoonlijk contact, en dat zit hem in de interactie. Dat je gehoord kan worden, dat daar een reactie op komt, dat je je gehoord voelt en dan weer verder kan’*. De waarde van menselijkheid is daarnaast extra relevant binnen een rechtvaardige digitale transitie voor digitaal kwetsbaren. Hoewel voor mensen die digitaal vaardig zijn de digitalisering juist erg voordelig is, zoals Réka Deuten-Makkai stelde: *‘er is een groep die digitaal de afspraken wil regelen, de werkenden, de bevolking, de mensen voor wie dit echt een uitkomst is dat ze veel digitaal kunnen regelen’*, is het voor de digitaal kwetsbaren van belang om de mogelijkheid te hebben om het digitale proces met iemand te doorlopen. Hierover zei Bianca de Bie: *‘Mensen willen met een organisatie in gesprek gaan, ze bellen op, zorg dan ze een persoon en niet een apparaat aan de telefoon krijgen als ze opbellen en mensen meteen in contact kunnen komen. Waarom zou je die menselijke contacten niet meer kunnen hebben?’*. Het is dus belangrijk om menselijk contact te behouden voor de kwetsbare mensen die er zelf niet uitkomen. Menselijk contact kan namelijk zorgen voor enige geruststelling en het gevoel dat mensen gehoord en gezien worden, oftewel het belang van aandacht voor de medemens behouden.

Ondanks dat overheidsinstanties omwille van efficiëntie en een tekort aan mankracht kiezen voor het digitaliseren van hun dienstverlening, stellen wij in dit adviesrapport dat de toegevoegde waarde van menselijk contact als belangrijk beschouwt kan worden, gezien deze vorm van contact de kloof tussen digitaal vaardigen en digitaal kwetsbaren zou kunnen verkleinen.

De bovengenoemde waarden brengen in kaart waar overheidsinstanties rekening mee zouden kunnen houden met betrekking tot een rechtvaardige digitale transitie. Deze waarden worden meegenomen in het ethische advies dat in het volgende hoofdstuk uiteengezet wordt.

In het vorige hoofdstuk hebben we uitgelicht welke waarden we dienen te bevorderen om een rechtvaardige digitale transitie te kunnen waarborgen voor digitaal kwetsbaren. In dit hoofdstuk zullen we toelichten op welke manier wij geloven dat overheidsinstanties dit het beste kunnen doen.

Zoals besproken in hoofdstuk 3 is het van belang dat overheidsinstanties de waarden van toegankelijkheid, inclusiviteit, menselijkheid, vrijheid en gelijkheid bevorderen om een rechtvaardige digitale transitie voor digitaal kwetsbaren te waarborgen. Hieronder geven we per waarde specifieke aanbevelingen om deze waarde te bevorderen.

4.1 Toegankelijkheid

Om binnen de digitale transitie de waarde van toegankelijkheid te bevorderen adviseren we overheidsinstanties om 1) mens-tot-mens dienstverlening te blijven aanbieden; 2) toegankelijkheidsstandaarden te implementeren; 3) eenvoudige feedbackmechanismen te implementeren; 4) materiële toegang tot internet te waarborgen; en 5) samenwerking tussen overheidsinstanties en lokale initiatieven te bevorderen. Hieronder wordt elk advies nader toegelicht.

4.1.1 Blijvend aanbod van mens-tot-mens dienstverlening.

We adviseren om mens-tot-mens dienstverlening te blijven aanbieden als alternatief op digitale dienstverlening. Zoals besproken in hoofdstuk 1, zullen er namelijk altijd mensen blijven die digitaal kwetsbaar zijn en niet kunnen meekomen in onze digitale samenleving. Voor hen is het belangrijk dat er de mogelijkheid blijft om van overheidsdiensten gebruik te kunnen maken middels mens-tot-mens dienstverlening. Denk hierbij aan telefonie, briefpost en fysieke loketten. Het is van belang dat deze alternatieve opties makkelijk te bereiken zijn zodat deze laagdrempelig blijven. Daarnaast moeten burgers actief op de hoogte worden gesteld van deze alternatieve routes zodat zij weten waar ze terecht kunnen wanneer het hen niet lukt om van de digitale diensten gebruik te maken. Bianca de Bie benadrukte ook het belang van toegankelijkheid. Ze zei dat je *‘zoveel mogelijk moet laten zien dat je bestaat en dat je mensen kan helpen.’* Verder zei ze dat *‘je echt bij mensen in hun omgeving moet komen om ervoor te zorgen dat ze weten dat je bestaat.’* Ze stelde dat je hiervoor *‘op punten in de wijken’ moet gaan zitten* en moet *‘meedraaien in de samenleving’*. Om dit mogelijk te maken zou fysieke mens-tot-mens dienstverlening bijvoorbeeld gevestigd kunnen worden op plekken waar een veelheid en diversiteit aan mensen komt, zoals in buurthuizen, scholen, supermarkten en sociale voorzieningen.

4.1.2 Implementeer toegankelijkheidsstandaarden

We adviseren dat er toegankelijkheidsstandaarden geïmplementeerd worden voor digitale diensten. Hierdoor kun je waarborgen dat websites, applicaties en digitale documenten voor iedereen makkelijk te begrijpen en te gebruiken zijn, inclusief voor mensen met verschillende niveaus van digitale vaardigheden en toegang tot technologie. Bianca de Bie stelde dat *‘je vooraf al moet beginnen met zorgen dat datgene wat jij uitvindt en digitaal wil overbrengen aan mensen, eenvoudig gebracht wordt.’* Daarnaast stelde Frank de Haan dat je *‘moet uitgaan van het begripsniveau van de laagste begriper.’* Door overheidsdiensten eenvoudiger te maken kan je voorkomen dat mensen vastlopen en daarmee worden beperkt in hun toegang tot deze diensten.

4.1.3 Creëer eenvoudige en laagdrempelige feedbackmechanismen

We adviseren dat er eenvoudige en laagdrempelige feedbackmechanismen worden gecreëerd waarmee gebruikers van digitale diensten problemen kunnen melden en suggesties kunnen doen met betrekking tot de verbetering van deze

diensten. Op deze manier kan voorkomen worden dat overheidsinstanties niet op de hoogte zijn van de vele mensen die niet of niet makkelijk gebruik kunnen maken van hun digitale dienstverlening en hebben zij inzicht in hoe zij hun diensten kunnen verbeteren. Réka Deuten-Makkai schets ook het belang van feedbackmechanismen:

‘Als we een panel organiseren zijn mensen heel open naar de overheid toe en de overheid is ook open naar hen. We hebben vaak dialoogsessies georganiseerd. Het was heel mooi om te zien dat de wethouder en de beleidsambtenaar er dan bij kwamen zitten en er een goed gesprek ontstond. En er dan ook gelijk lokaal goede maatregelen zijn getroffen’ – Réka Deuten-Makkai

4.1.4 Het waarborgen van materiële toegang tot internet

We adviseren dat overheidsinstanties erop toezien dat elk huishouden de materiële mogelijkheid heeft om gebruik te maken van internet. Op het moment dat overheidsinstanties hun dienstverlening digitaliseren, ligt bij hen de verantwoordelijkheid dat iedereen toegang heeft tot het gebruik van deze diensten. Gezien zij iedereen behoren te dienen vanuit hun democratisch gekozen machtspositie. Dit betekent dat zij erop moeten toezien dat burgers toegang hebben tot een internetverbinding en een laptop en/of telefoon. Réka Deuten-Makkai benadrukte ook dat *‘internet net zo’n nutsvoorziening zou moeten zijn als water en elektriciteit.’*

Voorbeeld uit de praktijk:

De Gemeente Westerkwartier speelt momenteel al in op de noodzaak van toegang tot internet (Gemeente Westerkwartier, 2023). Zij hebben in samenwerking met meerdere ketenpartners het ‘Digitaal Meedoen Pakket’ op de proef gesteld bij 50 huishoudens die digitaal kwetsbaar zijn. Dit pakket bestaat uit een betaalbare internetaansluiting, een laptop, cursussen en passende hulp aan huis en in de buurt om hiervan gebruik te maken. Gedurende een jaar testen de projectpartners met 50 huishoudens in de gemeente Westerkwartier hoe deze aanpak met een wijkgerichte focus werkt. Daarnaast onderzoeken zij hoe de aanpak landelijk uitgerold kan worden.

4.1.5 Samenwerking tussen verschillende overheidsinstanties en lokale initiatieven

We adviseren dat overheidsinstanties een concrete werkwijze ontwikkelen voor hun onderlinge samenwerking en hun samenwerking met lokale initiatieven. Dit is van belang aangezien hiermee de zichtbaarheid van digitaal kwetsbaren en hun obstakels kan worden vergroot. Uit de interviews kan namelijk naar voren worden gebracht dat relevante informatie met betrekking tot digitale kwetsbaarheid niet altijd gedeeld wordt met andere instanties die daar baat bij hebben omdat de onderlinge samenwerking hierin ontbreekt. Het is daarom belangrijk dat het voor organisaties toegankelijk wordt om elkaar te benaderen en met elkaar in gesprek te gaan. Bianca de Bie gaf aan dat Breda hier al een goed initiatief in heeft genomen door het organiseren van thematafels: *‘We hebben thematafels gehad bij de Gemeente Breda, waarbij je dus organisatie overstijgend met een onderwerp bezig bent.’* Ze benadrukt echter wel:

‘Ga niet alleen overleggen, maar doe ook iets’ – Bianca de Bie

4.2 Inclusiviteit

Om binnen de digitale transitie de waarde van inclusiviteit te bevorderen adviseren we overheidsinstanties om 1) digitale vaardigheidstrainingen aan te bieden; 2) te luisteren naar digitaal kwetsbaren en hen actief te betrekken bij besluitvorming; en 3) rekening te houden met het gebruik van inclusieve taal bij het aanbieden van diverse diensten. Hieronder wordt elk advies nader toegelicht.

4.2.1 Biedt digitale vaardigheidstrainingen aan

We adviseren om digitale vaardigheidstrainingen aan te bieden aan digitaal kwetsbaren die ‘leerbaar’ zijn. Op die manier kunnen zij makkelijker meekomen in onze digitale samenleving en wordt onze digitale samenleving inclusiever.

Voorbeeld uit de praktijk:

In de Werkagenda Waardengedreven Digitaliseren van de Rijksoverheid wordt ook het belang van het investeren in digitale vaardigheden van alle Nederlanders benadrukt (Ministerie van Algemene Zaken, 2023). Het Kabinet wil dit in 2024 gaan doen door digitale geletterdheid onderdeel te maken van het curriculum in het basis- en voortgezet onderwijs en cursussen in bibliotheken aan te bieden voor iedereen die meer wil leren.

Voorbeeld uit de praktijk:

Een mooie implementatie van dit advies is al zichtbaar in de Klik & Tik cursussen die voornamelijk aangeboden worden in bibliotheken over heel Nederland. Tijdens deze cursussen kunnen de cursisten op hun eigen tempo aan de slag op een computer en krijgen ze begeleiding van een vrijwilliger. Een ander initiatief om mensen meer digitaal zelfvertrouwen te geven is Stichting Digisterker. Deze stichting richt zich op het ontwikkelen van educatieve programma's om mensen te leren werken met websites van de digitale overheid.

4.2.2 Luister naar digitaal kwetsbaren en betrek hen actief bij besluitvorming

We adviseren om te luisteren naar digitaal kwetsbaren en hen actief te betrekken bij besluitvorming rondom digitalisering. Digitaal kwetsbaren weten immers zelf het beste waar zij in de huidige digitale samenleving tegenaan lopen. Daarnaast hebben zij vaak al alternatieve manieren gevonden, zogenoemde ‘olifantenpaadjes’, om binnen de digitale samenleving toch in hun rechten te kunnen voorzien. We moeten deze kennis en ervaring integreren in het ontwerp van nieuwe digitale innovaties, zodat aan de start al wordt voorkomen dat mensen die digitaal kwetsbaar zijn, achterblijven in onze samenleving. Réka Deuten-Makkai benadrukte ook het belang van het betrekken van digitaal kwetsbaren bij het ontwerpen van nieuw beleid. Ze zei dat je moet beginnen ‘bij de mens voor wie je het doet’ en hen ‘vanaf scratch moet betrekken om in co-creatie producten te ontwikkelen.’ Dit zou een ‘grote omslag’ kunnen betekenen.

4.2.3 Houdt rekening met inclusieve taal bij het aanbieden van diverse diensten

We adviseren om rekening te houden met inclusief taalgebruik bij het aanbod van diverse overheidsdiensten. Er moet voorkomen worden dat in de termen waarmee diensten worden aangeduid, onderliggende assumpties en/of waardeoordelen verborgen liggen. Dit kan namelijk leiden tot het idee dat het gebruik van de ene dienst beter zou zijn dan het gebruik van een andere dienst. Wij stellen daarom voor dat er niet naar mens-tot-mens dienstverlening wordt gerefereerd als een sub-route of een alternatieve route. Dit impliceert namelijk dat de digitale route de ‘echte’ of ‘hoofd’ route zou zijn.

Wij vinden het in het kader van de waarde inclusiviteit echter belangrijk dat de burger het gevoel heeft dat geen enkele route beter of slechter is dan de ander. Dit kan namelijk leiden tot sociale druk om van digitale routes gebruik te maken. Daarnaast kan het digitaal kwetsbaren het gevoel geven dat ze niet volwaardig deelnemen aan de maatschappij als ze van een ‘sub-route’ of ‘alternatieve route’ gebruik moeten maken. Onze voorkeur gaat eerder uit naar de term ‘mens-tot-mens’ route. Dit omschrijft de route objectief zonder er een waardeoordeel aan te geven.

4.3 Menselijkheid

Naast dat het eerdergenoemde advies voor het blijvend aanbieden van mens-tot-mens-dienstverlening de toegankelijkheid van overheidsdiensten vergroot, draagt dit ook bij aan de waarde van menselijkheid. Dit is van belang aangezien dit iedere burger betreft. Iedere burger kan namelijk tijdens de digitalisering het gevoel hebben in zijn menselijke waardigheid te worden tekort gedaan als gevolg van het feit dat heel veel mens-tot-mens contact is vervangen door technologie. Het aanbieden van een mens-tot-mens route biedt voor iedereen de mogelijkheid om nee te zeggen tegen technologie en het menselijk contact op te zoeken.

4.4 Vrijheid en Gelijkheid

Door het bevorderen van toegankelijkheid, inclusiviteit en menselijkheid worden indirect ook de waarden vrijheid en gelijkheid bevorderd. Het bevorderen van toegankelijkheid zorgt namelijk voor meer mogelijkheden om van digitale diensten gebruik te maken (vrijheid) en meer mogelijkheden om de vruchten te plukken van de digitalisering (gelijkheid). Daarnaast zorgt het bevorderen van inclusiviteit voor de mogelijkheid om mee te kunnen doen met de digitale samenleving (vrijheid) en voor het waarborgen van de belangen van iedere burger (gelijkheid). Ten slotte zorgt het bevorderen van menselijkheid voor de mogelijkheid om voor een mens-tot-mens route te kiezen (vrijheid) en voor een nadruk op de gelijke waarde van ieder mens binnen onze samenleving (gelijkheid).

In dit adviesrapport hebben wij uiteengezet hoe overheidsinstanties op een rechtvaardige manier kunnen anticiperen op de digitale transitie. Wij hebben ons hierbij specifiek gefocust op de verantwoordelijkheid van overheidsinstanties met betrekking tot het beschermen van digitaal kwetsbare burgers binnen deze transitie. Op basis van ons literatuuronderzoek en interviews met experts uit de praktijk hebben we vastgesteld dat de waarden van toegankelijkheid, inclusiviteit, menselijkheid, vrijheid en gelijkheid gewaarborgd dienen te worden om de positie van digitaal kwetsbaren te beschermen. Door bij het ontwerp van nieuwe digitale innovaties te evalueren in hoeverre dit bijdraagt aan het bevorderen van bovenstaande waarden, zou de kloof tussen digitaal vaardigen en digitaal kwetsbaren verkleind kunnen worden. Ons aanbevolen beleid om zowel een digitale als een mens-tot-mens route te handhaven, biedt een praktische benadering om ervoor te zorgen dat alle burgers toegang hebben tot diensten en informatie. Op deze manier zou de digitalisering van de samenleving op een rechtvaardige manier voortgezet kunnen worden.

- Bredata – digitale technologie én menselijke maat. (2023, juli 12). <https://bredata.nl/>
- Burg, W. van der, & Brom, F. W. (2009). In Defense of State Neutrality. *Angewandte ethiek in der pluralistischen gesellschaft*, Freiburg, KP Rippe, Hrsg., CH: Freiburger Universitätsverlag.
- Chi, G. (2016). *Wat rekent CBS tot de sector overheid*. Den Haag: CBS.
- Deursen, A.J.A.M. van (2023). *Trendrapport Digitale Inclusie: Kerncijfers en beleidsaanbevelingen*. Enschede, Nederland: Centrum voor Digitale Inclusie, Universiteit Twente.
- Deursen, A. J. A. M. van, Helsper, E. J., & Eynon, R. (2014). *Measuring digital skills. From Digital Skills to Tangible Outcomes project report*. Beschikbaar op: www.oii.ox.ac.uk/research/projects/?id=112
- Deursen, A. J. A. M. van, & van Dijk, J. A. G. M. (2010). *Measuring internet skills*. *International Journal of Human Computer Interaction*, 26(10), 891–916.
- Deursen, A. J. A. M. van, & van Dijk, J. A. G. M. (2011). *Internet skills and the digital divide*. *New Media and Society*, 13(6), 893–911.
- Deursen, A. J. A. M. van, & Van Dijk, J. A. G. M. (2015). *Internet skill levels increase, but gaps widen: A longitudinal cross-sectional analysis (2010–2013) among the Dutch population*. *Information, Communication & Society*, 18(7), 782–797.
- Digitale Inclusie (2023) *Alliantie Digitaal Samenleven*. Beschikbaar op: <https://digitaalsamenleven.nl/themas/digitale-inclusie> (Geraadpleegd: 15 December 2023)
- Eisenberg, A. M. (2018). *Just transitions*. *S. Cal. L. Rev.*, 92, 273.
- Fairweather, N. B., & Rogerson, S. (2006). *Towards morally defensible e-government interactions with citizens*. *Journal of Information, Communication and Ethics in Society*, 4(4), 173–180.
- Galli, F. (2023) *Algorithmic marketing and EU law on Unfair Commercial Practices*. *Law, Governance and Technology Series* [Preprint].
- Luna, F. (2009). *Elucidating the concept of vulnerability: Layers not labels*. *IJFAB: International Journal of Feminist Approaches to Bioethics*, 2(1), pp. 121–139.
- Mackenzie, C., Rogers, W. and Dodds, S. (2014). *Vulnerability: New essays in ethics and feminist philosophy*. New York, NY: Oxford University Press, pp. 1–32.
- McCauley, D., & Heffron, R. (2018). *Just transition: Integrating climate, energy and environmental justice*. *Energy policy*, 119, 1–7.
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. (2018, 15 mei). *Taken van de Rijksoverheid*. Beschikbaar op: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/rijksoverheid/taken-van-de-rijksoverheid>
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. (2023, 5 januari). *Taken van een gemeente*. Beschikbaar op: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/gemeenten/taken-gemeente>
- Newman, K. L. (1993). *Procedural justice and ethical decision making*. *Social Justice Research*, 6, 113– 134.
- Nickel, P. J., Kudina, O., & Van de Poel, I. (2022). *Moral uncertainty in technomoral change: bridging the explanatory gap*. *Perspectives on Science*, 30(2), 260–283.
- Rawls, J. (2017). *A Theory of Justice*. In *Applied Ethics* (pp. 21–29). Routledge.
- Royackers, L., Timmer, J., Kool, L., & van Est, R. (2018). *Societal and ethical issues of digitization*. *Ethics and Information Technology*, 20(2), 127–142.
- Stelsel, S. P. (2018). *Lage drempels, hoge dijken: democratie en rechtsstaat in balans*. Staatscommissie Parlementair Stelsel. Boom Amsterdam.

- Quaars, D. (2020). Bredata – masterplan digitalisation Breda. Breda: Gemeente Breda.
- Raaij, W. F. van, Vinken, H., & Van Dun, L. P. M. (2002). Het imago van de publieke sector als werkgever. Tilburg: Organisatie voor Strategisch Arbeidsmarktonderzoek, OSA-publication A, 184.
- Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). (2020). Naar een Waardevolle Informatiesamenleving. Digitale Agenda Gemeenten 2024. Beschikbaar op: <https://vng.nl/publicaties/digitale-agenda-gemeenten-2024> (Geraadpleegd: 20 December, 2023).
- Wang, X., & Lo, K. (2021). Just transition: A conceptual review. Energy Research & Social Science, 82, 102291.

6 | Bijlagen

Bijlage 1: Informatiebrief voor interviews experts

Volledige titel van het onderzoek: Een Rechtvaardige Digitale Transitie voor Digitaal Kwetsbaren – Een Link tussen Theorie en Praktijk.

Onderzoeksvraag:
‘Welke ethische overwegingen moet de gemeente in acht nemen om een rechtvaardige digitale transitie te waarborgen voor digitaal kwetsbare burgers?’

Onderzoekers: Annette Korlaar, Sophie Porro en Maria Isis de Visser (Studenten Master Applied Ethics)

Universiteit: Universiteit Utrecht

Datum en Plaats: 13 December, 2023, Utrecht

Beste,

Via deze brief zouden we je graag voorzien van meer informatie met betrekking tot ons onderzoeksproject. Dit onderzoeksproject is een studentenonderzoek dat deel uitmaakt van het vak ‘Methods and Tools in Practical Ethics’ aan de Universiteit Utrecht. De titel van het onderzoek is als volgt geformuleerd: ‘Een Rechtvaardige Digitale Transitie voor Digitaal Kwetsbaren – Een Link tussen Theorie en Praktijk’. De resultaten van dit onderzoek zullen gepresenteerd worden in een presentatie en een eindrapport. Het doel van het onderzoeksproject is om een adviesrapport op te stellen voor Bredata met betrekking tot de volgende onderzoeksvraag: ‘Welke ethische overwegingen moet de gemeente in acht nemen om een rechtvaardige digitale transitie te waarborgen voor digitaal kwetsbare burgers?’. De kennis die we opdoen binnen dit onderzoek is van maatschappelijk belang omdat dit ons inzicht geeft in de manier waarop we de interesses en belangen van alle burgers op een zo rechtvaardig mogelijke manier kunnen waarborgen tijdens de globale digitalisering.

In samenwerking met Bredata hebben we ervoor gekozen om voor dit onderzoek experts uit de praktijk te interviewen, aangezien er al veel theorie over dit onderwerp is geschreven, maar de link met de toepasbaarheid in de praktijk nog mist. Vandaar dat juist jouw inzichten, visie en perspectief erg waardevol zijn. Ook om zo draagvlak te creëren voor de uiteindelijke aanbevelingen die in het rapport vermeldt zullen worden.

Het onderzoek zal worden uitgevoerd door middel van interviews, die bij voorkeur tussen de 45-60 minuten zullen duren. De interviews zullen in principe plaatsvinden met behulp van Microsoft Teams. Onderstaande vragen geven een beeld van vragen die je tijdens het interview kan verwachten. We zullen voor het interview nog de definitieve vragen opsturen en ook wat aanvullende informatie over wat wij verstaan onder begrippen zoals rechtvaardigheid.

- Hoe ziet een rechtvaardige digitale transitie er in jouw ogen uit?
- Welke groepen zijn digitaal kwetsbaar?
- Wat is er volgens jou voor nodig om een digitale transitie rechtvaardig te maken voor digitaal kwetsbare groepen?
- Welke waarden spelen volgens jou een belangrijke rol bij een rechtvaardige digitale transitie?
- Wat mist er volgens jou momenteel in het huidige beleid rondom digitale inclusiviteit?
- Heb je suggesties voor nieuw beleid dat de digitale transitie rechtvaardiger kan maken?
- Welke rol vind je dat overheidsinstellingen in dit vraagstuk in mogen/zouden moeten nemen? (Bijvoorbeeld een gemeente).

Er zal een geluidsopname worden gemaakt van het interview voor uitsluitend het onderzoeksdoeleinde van transcriptie. Wij zullen na het transcriberen van jouw interviews deze transcriptie zo spoedig mogelijk opsturen, zodat je de mogelijkheid hebt om hier nog aanpassingen in te maken voor dat we deze data gebruiken voor ons onderzoek.

Voor dit onderzoek verzamelen we de volgende persoonsgegevens: naam, functie en e-mailadres. Jouw e-mailadres gebruiken wij om je te kunnen benaderen tijdens het onderzoek. Wanneer het onderzoek is beëindigd, zal deze verwijderd worden. Echter zullen jouw naam en functie vermeld worden in het uiteindelijke adviesrapport. We vinden het waardevol om jouw naam en functie in ons onderzoek te benoemen aangezien juist jouw professionele achtergrond, ervaring en perspectieven de aanbevelingen in het rapport kunnen onderbouwen.

Naast jouw persoonsgegevens verzamelen we jouw antwoorden op de door ons gestelde vragen uit het interview. Deze

antwoorden zullen wij gebruiken bij het beantwoorden van onze onderzoeksvraag en voor eventuele directe citaten in ons onderzoeksrapport. Alle gegevens die we van jouw verzamelen zullen worden opgeslagen op de beveiligde OneDrive van de Universiteit Utrecht. Na afloop van de cursus in februari 2024 zullen de opnames verwijderd worden. De transcripties van de interviews worden na max 2 jaar verwijderd, in lijn met de richtlijnen van de Universiteit Utrecht.

Deelname aan dit onderzoek is vrijwillig. Je kunt je deelname aan dit onderzoek op elk moment beëindigen, zonder enige uitleg en zonder negatieve gevolgen. In het geval dat je jouw deelname wil beëindigen, kun je aangeven of je wil dat wij alle gegevens en informatie verwijderen of dat wij de tot op dat moment verzamelde gegevens kunnen gebruiken voor ons onderzoek. Je houdt ten alle tijden het recht om je persoonlijke gegevens aan te passen en/of te verwijderen. Door deel te nemen aan dit onderzoek stem je er ook mee in dat het uiteindelijke adviesrapport mogelijk gepubliceerd kan worden. Dit betekent dat dit rapport ook door derden gebruikt kan worden.

Indien je vragen of opmerkingen heeft over het onderzoek, kun je contact opnemen met onze begeleider vanuit de Universiteit Utrecht Prof. Dr. S.E. (Sanneke) de Haan (e-mail: s.e.dehaan1@uu.nl). Onze begeleider is niet betrokken bij het onderzoek zelf, waardoor zij een onafhankelijk aanspreekpunt is voor dit onderzoek. Voor vragen en/of opmerkingen kunt ook altijd contact met ons, de onderzoekers met wie je het interview zult afnemen, opnemen via de contactgegevens vermeld onderaan deze brief. Mocht je een officiële klacht hebben over het onderzoek, kun je een e-mail sturen naar de klachtenfunctionaris van de Faculteit Geesteswetenschappen via klachtencoordinator.GW@uu.nl.

Indien je na het lezen van deze informatiebrief besluit aan dit onderzoek deel te nemen, gelieve dan het bijgevoegde toestemmingsformulier te ondertekenen en op te sturen naar het e-mailadres: a.i.korlaar@students.uu.nl.

We hopen je zo voldoende geïnformeerd te hebben. We kijken graag uit naar je antwoord.

Met vriendelijke groet,

Annette Korlaar, a.i.korlaar@students.uu.nl
Sophie Porro, s.f.porro@students.uu.nl
Maria Isis de Visser, m.i.m.devisser@students.uu.nl

Bijlage 2: Toestemmingsformulier voor interviews experts

Volledige titel van het onderzoek: Een Rechtvaardige Digitale Transitie voor Digitaal Kwetsbaren. Een Link tussen Theorie en Praktijk.

Onderzoekers: Annette Korlaar, Sophie Porro en Maria Isis de Visser (Studenten van de MA Applied Ethics)

Universiteit: Universiteit Utrecht

Datum en Plaats: 13 December, 2023, Utrecht

Ik bevestig dat ik de informatiebrief van 13 December 2023 over het doel van het onderzoek en de manier waarop de gegevens zullen worden geanalyseerd, gearchiveerd en behandeld, heb gelezen en begrepen.

1.1 Ik begrijp dat het doel van het onderzoek is om een adviesrapport op te stellen voor Bredata met betrekking tot de vraag: 'Welke ethische overwegingen moet de gemeente in acht nemen om een rechtvaardige digitale transitie te waarborgen voor digitaal kwetsbare burgers?'

1.2 Ik begrijp dat er geluidsopnames en transcripties worden gemaakt van de interviews en dat deze zullen worden opgeslagen op de OneDrive van Universiteit Utrecht, waar alleen de onderzoekers en hun begeleider vanuit de Universiteit Utrecht toegang tot zullen hebben.

1.3 Ik begrijp dat ik de transcriptie van mijn interview toegestuurd krijg zodat ik de mogelijkheid heb om hier, indien gewenst, aanpassingen in te maken.

1.4 Ik begrijp dat, in lijn met de richtlijnen van de Universiteit Utrecht, de opname van mijn interview na afloop van de cursus in februari 2024 zal worden verwijderd en dat de transcriptie van mijn interview max 2 jaar bewaard zal worden.

1.5 Ik begrijp dat mijn uitspraken uit het interview als citaat gebruikt zouden kunnen worden in het uiteindelijke ethische adviesrapport voor de Bredata.

1.6 Ik begrijp dat mijn contactgegevens na afloop van het onderzoek in februari 2024 verwijderd zullen worden.

1.7 Ik begrijp dat het onderzoek waaraan ik bijdraag gepubliceerd zou kunnen worden en door derden kan worden gebruikt.

1.8 Ik begrijp dat de gegevens die tijdens dit interview worden verzameld niet geanonimiseerd worden. Dit betekent dat mijn naam en functie in het rapport vermeld zullen worden.

1.9 Ik ga akkoord met deelname aan het onderzoek en begrijp dat deelname vrijwillig is, en dat het mij vrij staat om mij op elk moment terug te trekken, zonder opgaa van reden en zonder negatieve gevolgen.

1.10 Ik begrijp dat ik voor vragen en klachten over het onderzoek terecht kan bij Prof. Dr. S.E. de Haan en de klachtenfunctionaris door middel van de contactgegevens die in de informatiebrief staat.

Naam:.....
Datum:..... Plaats:.....

Handtekening:

Bijlage 3: Interviewvragen

Introductie:

Goedemorgen/Goedemiddag,

Welkom!

Erg leuk dat je wilt deelnemen aan ons onderzoeksproject.

Voordat we van start gaan is het misschien fijn om eerst even een kort voorstelrondje te doen. We zullen ons eerst zelf even voorstellen en zouden het hierna leuk vinden als jij ook kort wat over jezelf en jouw werkveld verteld.

Bedankt! Nu we allemaal wat beter weten tegenover wie we zitten, zouden we graag over willen gaan op het interview voor ons onderzoek.

Het doel van dit onderzoeksproject is om een ethisch adviesrapport op te stellen voor Bredata.

Bredata is het masterplan digitalisering van de gemeente Breda.

Dit plan is opgesteld met als doel om bij de te dragen aan de kwaliteit van leven in Breda door de digitalisering van deze gemeente op een verantwoorde en passende manier te faciliteren met oog voor de risico's, ethiek en degenen die de ontwikkelingen minder goed kunnen of willen bijbenen.

In ons onderzoeksproject onderzoeken we de ethische overwegingen die de gemeente in acht moet nemen om een rechtvaardige digitale transitie te waarborgen voor digitaal kwetsbare burgers.

We zijn erg benieuwd naar jouw inzichten en ervaringen om op die manier een beter inzicht te verkrijgen in dit vraagstuk.

We hebben daarom een aantal interviewvragen opgesteld, die we van tevoren naar je toe hadden gemaïld die we graag zouden bespreken. Zoals we aangaven zijn er wellicht binnen deze vragen bepaalde thema's waar je meer kennis of interesse in hebt welke we dan wat grondiger kunnen bespreken. We horen het daarom nu graag als je voorkeur hebt voor een van de volgende thema's: digitalisering en digitaal kwetsbaren; rechtvaardige digitale transitie; de rol van de overheid binnen digitalisering. Middels deze thema's en interviewvragen kunnen we in elk geval het interview wat structureren, en afhankelijk van hoe het gesprek zich ontwikkelt bespreken we bepaalde vragen.

Het zijn ongeveer **12 vragen** en het interview zal **max 45-60 min** duren.

Zoals vermeld in de informatiebrief nemen we het interview op zodat we deze op een later moment kunnen terugluisteren en transcriberen. Nadat we jouw interview hebben getranscribeerd zullen we deze aan je opsturen zodat je de mogelijkheid hebt hier nog aanpassingen in te maken voordat we deze zullen gebruiken als data voor ons onderzoek.

Daarnaast willen we graag nog even benadrukken dat je vrij bent om vragen niet te beantwoorden en dat je dit interview op elk moment kan en mag beëindigen.

Heb je nog vragen voordat we van start gaan?

Digitalisering en digitaal kwetsbaren

- Op welke vlakken ervaar jij vooral dat de wereld en daarmee ook onze samenleving digitaliseert?
- Wat zie jij als digitaal kwetsbaar?
- Welke groepen zijn in jouw ogen digitaal kwetsbaar ten opzichte van deze digitalisering?
- Waar lopen zij tegenaan en waarom?

Rechtvaardige digitale transitie

- Wat versta je onder rechtvaardigheid?
- Hoe ziet een rechtvaardige digitale transitie er in jouw ogen uit?
- Welke waarden spelen volgens jou een belangrijke rol bij een rechtvaardige digitale transitie?
- Wat is er volgens jou voor nodig om een digitale transitie rechtvaardig te maken voor digitaal kwetsbare groepen?

Rechtvaardige digitale transitie en overheid

- Waar schiet het huidige beleid rondom digitalisering volgens jou nu soms nog tekort?
- Op welke vlakken valt er volgens jou nog vooruitgang te boeken?
- Heb je het idee dat overheidsinstanties toegankelijk zijn voor digitaal kwetsbaren burgers?
- Waarom wel/niet?
- Heb je het idee dat burgers vertrouwen hebben in de manier waarop de overheid met de digitale transitie omgaat?
- Heb je suggesties voor nieuw beleid dat de digitale transitie rechtvaardiger kan maken voor digitaal kwetsbaren? Wat voor adviezen zou je geven aan de overheid met betrekking tot een rechtvaardige digitale transitie?
- Welke rol vind je dat de overheid in mag en kan nemen binnen de digitale transitie? (Bijvoorbeeld de gemeente of gemeentelijke/gesubsidieerde instanties)

Afronding:

Heb je nog vragen/toevoegingen voor ons?

Heel erg bedankt!

Mochten je na dit interview nog zaken te binnen schieten die interessant zouden kunnen zijn voor ons onderzoek dan horen we dat graag!

Wij willen begin volgende week de uitgeschreven transcripties naar je toesturen en dan kan je hier nog tot uiterlijk 19 januari op of aanmerkingen aan toevoegen.

Als het goed is ben je door Marieke Beekers-Meijer ook uitgenodigd voor de eindpresentatie op 2 februari van 14-15, locatie Stadskantoor Breda (A020), dus het zou ook erg leuk zijn om je daar/ online te zien.

Mochten er nog vragen of opmerkingen zijn, kan je ons natuurlijk altijd mailen.

Enorm bedankt en een fijne dag verder!