



We moeten
even praten...

Hoe kunnen we beter naar elkaar
luisteren om de impact van innovaties
op ieders leven te begrijpen?



Laat iedereen in zijn waarde, elke vraag
is een goede vraag.



Een burger kan zelf ook aangeven 'ik heb
hier wat over te zeggen'.



De scherpe kantjes gaan er snel vanaf
als je het gesprek voert.



Op de dood rust een groot taboe, maar
als je dood gaat, laat je online een hoop
achter. Ga erover in gesprek.



We moeten even praten...

Op de klok van de digitale samenleving is het
vijf voor twaalf. De verhalen in deze publicatie
benadrukken een eenvoudige waarheid:
de digitalisering gaat snel vooruit, maar niet
iedereen kan dit bijbenen.

Het lijkt allemaal zo vanzelfsprekend, maar dagelijks worstelen ruim vier
miljoen mensen, om volledig uiteenlopende redenen, met de digitale realiteit.
Redenen die in deze publicatie helder worden uitgelegd vanuit verschillende
perspectieven. Oprechte interesse, nieuwsgierigheid en oordeelvrij luisteren
hebben geresulteerd in waardevolle verhalen. Stuk voor stuk belangrijke
inzichten voor iedereen die voelt dat meedoen in de digitale samenleving een
gezamenlijke verantwoordelijkheid is.

Hiernaast staan slechts enkele woorden die de titel van deze publicatie
onderschrijven. 'We moeten even praten' is dan ook meer dan een titel; het is
een uitnodiging. Het is tijd om te praten, te luisteren, en vooral, om samen te
handelen. Laten we de tijd die we nog hebben vóór het 12 uur is, goed gebruiken.

Team Alliantie Digitaal Samenleven



Wil je de artikelen uit deze publicatie digitaal lezen?



Ga naar
www.digitaalsamenleven.nl/wemoetenevenpraten
of scan de QR-code.



Réka van Alliantie Digitaal Samenleven

Hallo 🙋 Kan ik je ergens mee helpen?
Dit is de inhoudsopgave:

Thema 01 – De digitale samenleving – **Pagina 11**

Thema 02 – Motivatie, toegang en vaardigheden – **Pagina 34**

Thema 03 – Ondersteuningsnetwerk – **Pagina 66**

Thema 04 – Bewustzijn – **Pagina 98**

Thema 05 – De toekomst van de digitale samenleving – **Pagina 138**



01 – De digitale samenleving

Geluiden uit de digitale samenleving	12
Van WCAG tot 5G: De evolutie van digitale inclusie	16
De digitale samenleving: niet voor iedereen	22
Victor Zuydweg: "Maak mensen niet digivaardiger, maar systemen mensvaardiger."	25
5 tips om écht contact te maken	28
Column Sjef Kuijsters: Elke 'Huh?' is een kans op beter contact	33

02 – Motivatie, toegang en vaardigheden

Meedoen in de digitale samenleving? Je moet (niks).	36
Christine Dedding: "We hebben strijd nodig om de samenleving voor iedereen te houden."	46
De digitale kloof dichten is lastig, maar wel hard nodig	50
Helpen met inloggen? Dat mag, tot aan de deur van DigiD	57
Op koers met digitale toegankelijkheid	62
Column Karien Sondervan: "Digitaliseren met hart en ziel."	65

03 – Ondersteuningsnetwerk

Écht dichtbij: lokale voorbeelden van écht contact	70
Digitale inclusie op maat: de kracht van lokale samenwerking	78
Samenwerken in een versnipperd veld	85
Altijd dichtbij	92
Column Klaas Gommers: "Verweesd in de digitale overheidswereld."	97

04 – Bewustzijn

Rest in peace? Dit gebeurt er met je online leven als je er niet meer bent.	100
Digitale nalatenschap: schatkaart of speurtocht? Drie nabestaanden vertellen.	104
Aniek en Patricia: "Dood gaan we allemaal, dus waarom niet goed voorbereiden voor het zover is?"	112
Column Femke Hammer: "Offline na de dood."	116
Van X tot Z: drie generaties over digitalisering op de werkvloer	118
Drie generaties over technologie: "Er heerst een gevoel dat het uit onze handen is."	126
Kompas voor onze toekomst met AI	130
De invloed van AI in het dagelijks leven	134

05 – De toekomst van de digitale samenleving

Column Barbara Kathmann: "Internet is een nutsvoorziening."	140
Het kan nog even duren voordat iedereen mee kan doen in de digitale samenleving...	141

De digitale samenleving



Hoe staat het ervoor met digitale inclusie in Nederland? Dit thema biedt een diepgaande kijk op onze digitale samenleving, met een focus op digitale inclusie, maatschappelijke veranderingen door digitalisering, en de uitdagingen en kansen die dit met zich meebrengt.

Geluiden

uit de digitale
samenleving



Digitale inclusie gaat over iedereen die mee kan (blijven) doen in de digitale samenleving. Maar hoe staat het ervoor in ons land? Passend bij onze aanpak verkennen we dit aan de hand van feiten en cijfers én staan de verhalen van de mensen om wie het gaat centraal. Luister naar de ervaringen van Dagmar, Hannah, Zef en anderen.

Alle geluidsfragmenten zijn ook te beluisteren op digitaalsamenleven.nl/geluidenuitdedigitalesamenleving

“Ik had geen geld voor een laptop of internetabonnement.”



Luister naar het verhaal van Dagmar



26,6%

van de Nederlanders van 12 jaar of ouder heeft geen laptop. Onder de groep met een laag inkomen (laagste 25 procent) is dit 37,4%. (CBS, 2024)

2,2%

van de Nederlanders van 12 jaar of ouder heeft geen internet thuis. Onder de groep met een laag inkomen (laagste 25 procent) is dit 5,5%. (CBS, 2024)

4,5 miljoen

Nederlanders lopen het risico om niet mee te kunnen doen in de digitale samenleving (Bron: Leids Onderzoekskollectief, 2022)

94,6%

van de Nederlanders van 12 jaar of ouder gebruikt dagelijks het internet. (CBS, 2024)

“Het kost mij heel veel energie, stress en spanning.”



Luister naar het verhaal van Zef



“Er wordt vaak verondersteld dat de digitale wereld logisch is, maar ik raak de weg kwijt.”



Luister naar het verhaal van Xan



2,3%

van de Nederlanders van 12 jaar of ouder heeft nog nooit het internet gebruikt. Onder de groep met een laag inkomen (laagste 25 procent) is dit 6,3%. (CBS, 2024)

“Zorg dat er altijd een mens aan de andere kant van de lijn blijft.”



Luister naar het verhaal van Joan



Ruim 20%

van de Nederlanders tussen de 16 en 65 jaar haalt niet het OESA basisniveau voor digitale vaardigheden. (CPB, 2021)

2,6 miljoen

mensen kunnen niet geheel zelfstandig hun (online) bankzaken uitvoeren (DNB, 2023)

“Het internet houdt nooit op.”



Luister naar het verhaal van Hannah



6 miljoen

Nederlanders vinden dat sociale media een gevaar vormen voor het mentale welzijn. (Bron: Newcom Nationale Social Media Onderzoek, 2024)

22%

is de daling van het vertrouwen in AI en algortimen. (KPMG, 2023)

“Ik had heel veel moeite met het leren van digitale dingen.”



Luister naar het verhaal van Dick



41%

van de jongeren wereldwijd zegt dat als ze nadenken over hoe technologie de wereld zal veranderen, ze vooral bezorgd zijn. (Bron: Unicef, 2023)

60%

van de jongvolwassenen vindt dat ze te veel achter een scherm zitten. (Bron: Factsheet Digitale Balans Jongwerkdenden, 2020)

Van WCAG tot 5G:

De evolutie van digitale inclusie

Beweging Alliantie
Digitaal Samenleven

Maatschappelijke
ontwikkelingen

De Alliantie Digitaal Samenleven beweegt mee op de geluiden van de digitale samenleving. Deze tijdlijn onthult hoe belangrijke maatschappelijke ontwikkelingen en onze initiatieven elkaar beïnvloeden, in samenwerking met partners en betrokkenen. Ga je mee op deze tijdreis?



Kijktip: Vijf jaar bouwen aan digitale inclusie

Oprichters, prinses Laurentien van Oranje (nummer 5 foundation) en Jeroen Hoencamp (voormalig CEO van VodafoneZiggo), kijken terug op vijf jaar ADS én kijken samen vooruit. Dit doen ze samen met Dagmar Niewold, die ervaring heeft met sociale uitsluiting.



Bekijk hier het interview op YouTube of ga naar youtu.be/IWmKaF6FdxM.



2017

2018

2017 ▾

Oprichting nummer 5 foundation door Constantijn en Laurentien van Oranje

2017 ▾

Introductie van WCAG 2.1 Web Content Accessibility Guidelines

2018 ▾

Begin van 5G-technologie

December, 2018 ▾

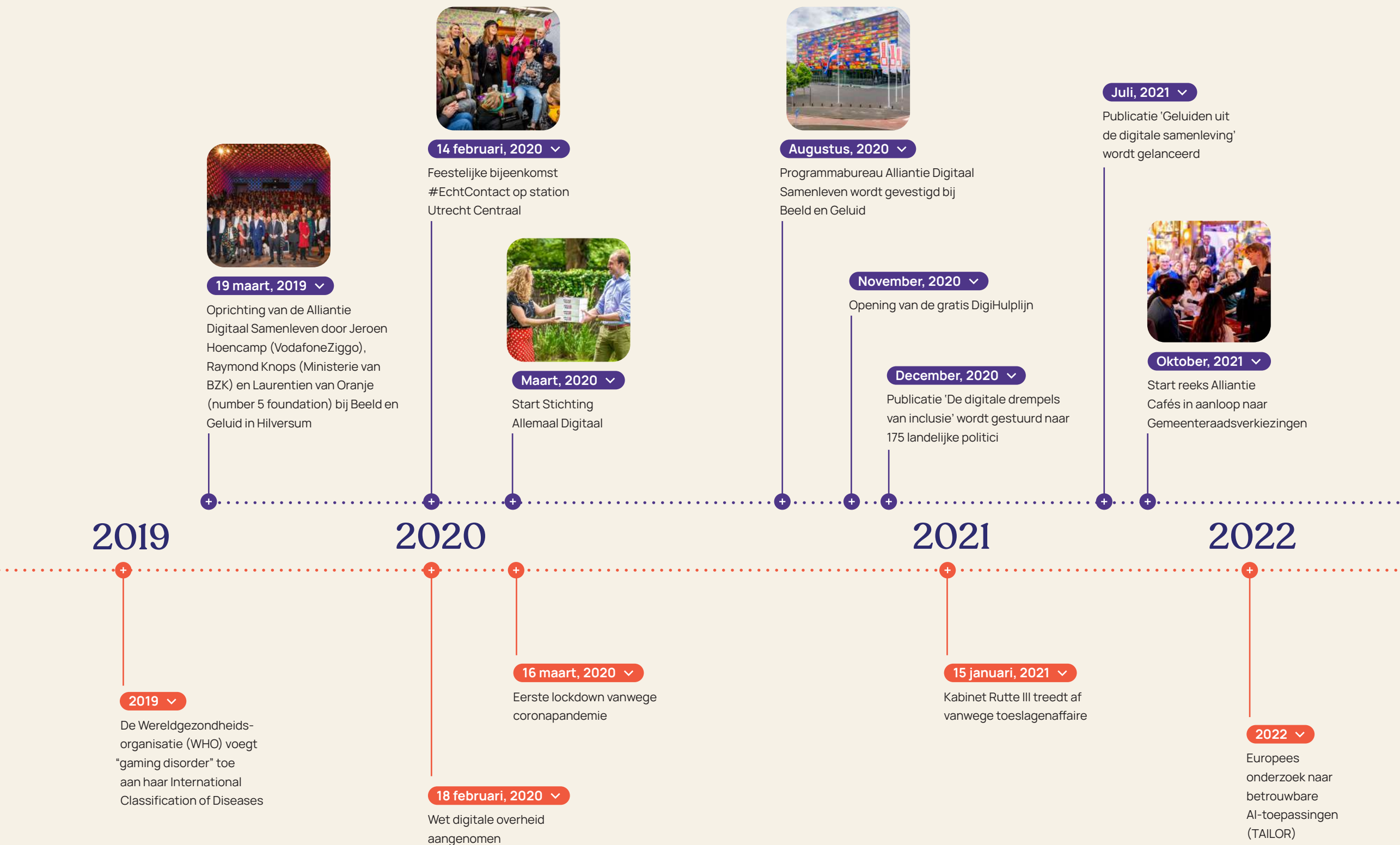
Eerste Kamerbrief over digitale inclusie door staatssecretaris Raymond Knops

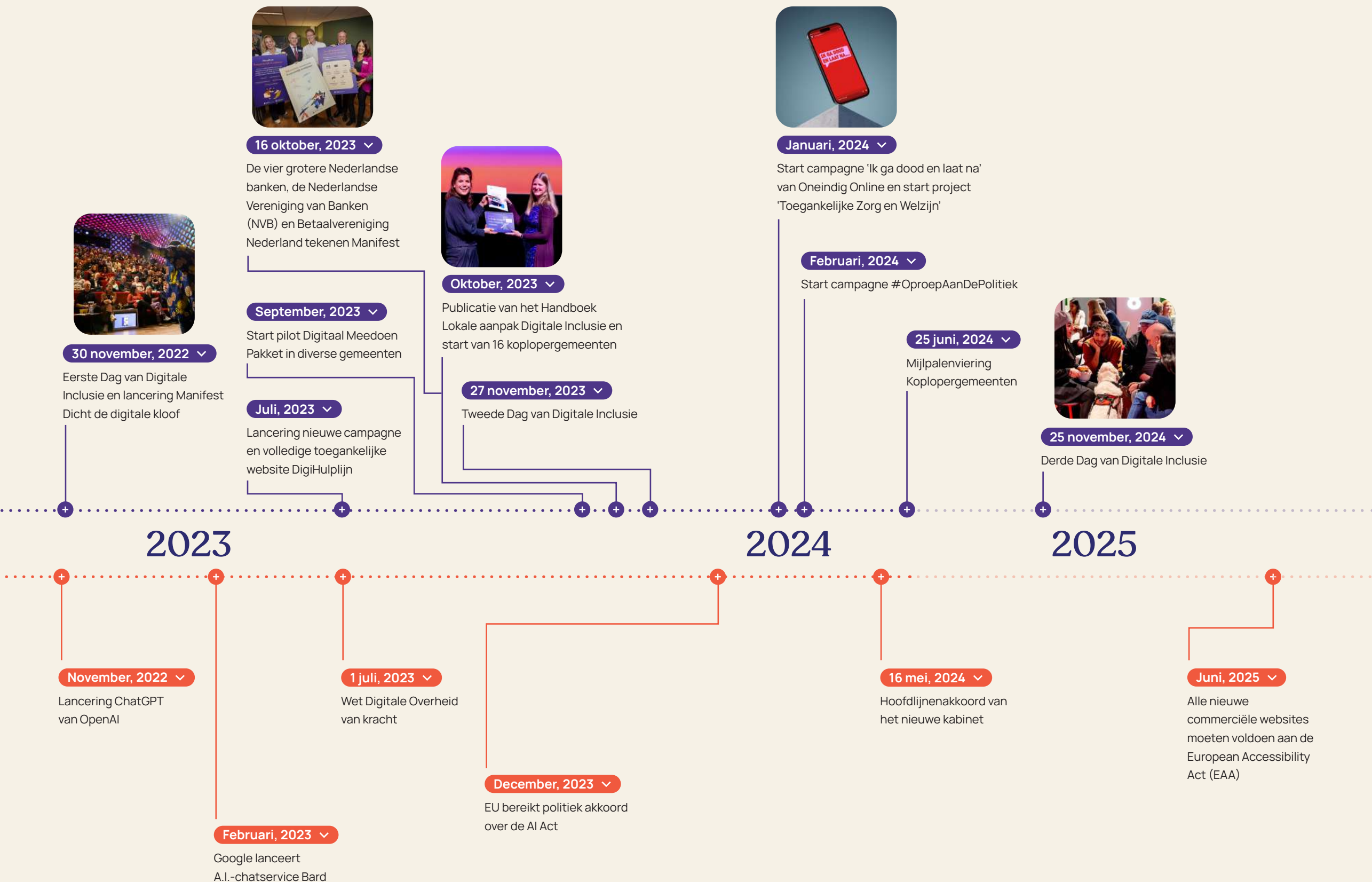
September, 2018 ▾

Berichten over etnisch profileren door de Belastingdienst

25 mei, 2018 ▾

Nieuwe privacywet Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van kracht





De digitale samenleving: niet voor iedereen



Alexander van Deursen

Ruim tien jaar geleden was de algemene gedachte dat de digitale kloof gedicht zou zijn als iedereen een computer en internetverbinding zou hebben. Inmiddels beschikt 98 procent van de bevolking over de apparaten en over internet. “Maar digitale ongelijkheid gaat over veel meer dan toegang tot internet. Hoe gebruiken mensen internet en welke vaardigheden hebben ze daarvoor nodig? Het kan best zijn dat mensen gemotiveerd zijn om digitaal bezig te zijn, de apparatuur ook hebben, maar niet de vaardigheden of de benodigde ondersteuning.”

Een kleine groep profiteert

Alexander van Deursen is hoogleraar Digitale Ongelijkheid aan de Universiteit Twente. Eind 2023 bracht hij met zijn Centrum voor Digitale Inclusie het ‘Tendrapport Digitale Inclusie’ uit. Van Deursen ziet de digitale ongelijkheid tussen mensen groter worden, ondanks dat bijna iedereen een digitaal leven heeft. De groep mensen die de vruchten van de digitale samenleving plukt, wordt steeds kleiner naarmate de technologie complexer en de impact groter wordt. “Het zijn de mensen die goede apparatuur hebben, over een hoog niveau van vaardigheden beschikken en internettechnologie voor veel verschillende toepassingen gebruiken. Het is dezelfde bevoorrechte groep die sociaal-economisch ook voorop loopt.” Zij profiteren relatief het meest van de digitale hulpmiddelen, waardoor niet alleen digitale ongelijkheid maar ook sociale ongelijkheid groter wordt. Het verrast hem dat politici en beleidsmakers vaak niet in de gaten hebben dat nog zoveel mensen worstelen.

Smartphone in plaats van laptop

Tijdens de coronaperiode kreeg het leven een online boost: allerlei zaken moesten ineens online worden geregeld en online communiceren was de enige manier om het sociale netwerk te onderhouden. Meteen werd duidelijk dat de digitale kloof nog steeds prominent aanwezig is. “Denk aan het gezin met drie kinderen die op dezelfde tablet of computer online onderwijs moesten volgen,” aldus Van Deursen. “Ook werd in die periode de smartphone nog belangrijker in het internetgebruik. Die is misschien ideaal om mee te communiceren of voor bepaalde locatie-apps, maar voor ingewikkelder toepassingen heb je grotere schermen en krachtiger computers nodig.” Maar jongeren of hun ouders kiezen eerder voor een smartphone omdat ze handig zijn en naar verhouding goedkoper. Geld kan maar één keer worden uitgegeven. Van Deursen: “Wanneer

de smartphone laptops gaan vervangen, kan het apparaat onbedoeld bijdragen aan digitale ongelijkheid. Er ontstaat dan namelijk een mobiele onderklasse. Smartphones zijn geen gelijkmakers maar juist óngelijkmakers.”

Kritisch vermogen

De belangrijkste vorm van digitale ongelijkheid wordt veroorzaakt door verschillen in digitale vaardigheden. Lang niet alle gebruikers kunnen de risico's van nieuwe toepassingen kritisch inschatten. Zo lijken kunstmatige intelligentie en via internet aan te sturen producten –Internet of Things– het leven makkelijker te maken. Op afstand de verwarming hoger zetten zonder dat de gebruiker erover hoeft na te denken hoe dat precies werkt, is voor iedereen aantrekkelijk. De technologie werkt autonoom en op de achtergrond. Maar, vindt Van Deursen, de toenemende complexiteit vraagt juist een steeds kritischere houding van mensen. Het is belangrijk dat iedereen iets snapt van de achterkant van dit soort toepassingen. “De data die op die manier worden verzameld, zeggen heel veel over jouw leven. Daarmee kan jouw gedrag worden voorspeld. De achterkant van A.I. bijvoorbeeld, is complex en kent grotere veiligheidsrisico's. Die moet je als gebruiker wel kunnen interpreteren.”

Of neem ChatGPT. Dat lijkt simpel: stel een vraag en je krijgt een keurig verslag terug. Natuurlijk moeten gebruikers dat omarmen, vindt Van Deursen, alleen al omdat we niet terug kunnen. “Tegelijk moeten we leren kritisch te kijken waar de informatie in dat verslag vandaan komt. Andere vormen van AI of algoritmen bepalen wat jij te zien krijgt op basis van jouw eigen gegevens of zoekgeschiedenis. Daar moet je je bewust van zijn. Je wordt op internet al snel gevoed met je eigen gedachtegoed.” 65-plussers hebben beter dan jongeren geleerd om kritisch daarop te zijn. Zij presteren beter als het gaat om informatief en

strategisch gebruik van internet. Bij jongeren ziet Van Deursen dat ze de informatie vaak halen uit die twee regels die Google presenteert.

Mobieltjes in de klas

Beleidsmakers worstelen met nieuwe technologieën, op verschillende vlakken. Vaak zoeken ze een antwoord in beleid dat niet is gestoeld op wetenschappelijk bewijs. Van Deursen geeft een voorbeeld: "Als vader ben ik geneigd blij te zijn met het verbod op smartphones in de klas. Maar als onderzoeker bedenk ik dat zo'n smartphone vaak een geavanceerder apparaat is dan de hardware die ze op school gebruiken. Er zijn dus veel mogelijkheden om ze in de klas ten goede te gebruiken."

Wetgeving loopt achter bij de snelle ontwikkeling van complexe technologie. Wetgevers houden dat simpelweg niet bij. Tegelijkertijd wordt bestaande wetgeving niet goed nageleefd. Het gevolg is dat bedrijven steeds meer beslissingen voor de gebruiker nemen, zonder dat die dat door heeft.

Geletterdheid belangrijker dan ooit

Een toegenomen digitale kloof, het gebruik van een mobieltje ten koste van computer en laptop, geworstel met A.I. en wetgeving: Van Deursen drukt alle betrokken organisaties en beslissers op het hart om goed naar de individuele behoeften van mensen te kijken. "Pak alle fasen van digitale toegang tegelijk aan: motiveer, help mensen met materieel, vaardigheden en gebruikstoepassingen. Een laptop en vaardigheidstraining kunnen

het begin zijn. Maar de kritisch inhoudelijke vaardigheden en, vergeet niet, traditionele vormen van geletterdheid zijn belangrijker dan ooit: omgaan met desinformatie, misinformatie of hoe definieer je een zoekopdracht."

Ontwikkelaars, onderwijs, overheid, organisaties als de Alliantie Digitaal Samenleven; ze zijn allemaal aan zet. Maar, zo waarschuwt Van Deursen, doe dat gecoördineerd. Ga niet allemaal je eigen ding ontwikkelen. Het aanpakken van de digitale kloof tussen mensen is balanceren tussen een vorm van standaardisatie en een lokale aanpak, het liefst op individueel niveau. Zorg dat mensen ondersteuning krijgen van iemand bij wie ze zich veilig voelen en begin vooral bij wat ze zelf interessant vinden. Niet iedereen zit erop te wachten om te leren internetbankieren als ze de eerste serieuze stappen in de digitale wereld zetten. "Misschien wil een mevrouw graag haakpatronen vinden omdat ze lid is van een handwerkclubje. Begin dan daar. Als je nooit van plan bent om iets te verkopen op Marktplaats, hoeft je dat wat mij betreft ook niet te leren."

Maak mensen niet digivaardiger, maar systemen mensvaardiger



De verantwoordelijkheid om mee te kunnen komen in een snel veranderende digitale wereld wordt nu nog te veel bij de gebruiker gelegd, zegt Victor Zuydweg van ICTU. Feedback die in en tussen bedrijven doorsijpelt, speelt daarbij een belangrijke rol.

Een op de vijf. Dat is het aantal Nederlanders tussen de 16 en 74 jaar dat volgens een grootschalig Europees data-onderzoek van de Euro Statistics Working Group geen digitale basisvaardigheden zou hebben. Het is een van de laagste percentages in Europa. Hoe goed het al lijkt, Victor Zuydweg denkt dat het percentage in de praktijk hoger ligt. Als adviseur Gebruiker Centraal bij ICTU houdt hij zich bezig met een betere digitale overheid.

“De overheid ontwerpt complexe digitale middelen, als mensen het vervolgens niet begrijpen, hebben zij geen digitale basisvaardigheden”, aldus Victor. “Maar het ligt veelal aan de processen van de overheid dat mensen het niet begrijpen, niet aan hun eigen niveau om met digitale middelen om te gaan. Er worden in een hoog tempo allerlei wijzigingen doorgevoerd. Het is niet aan gebruikers om mee te komen, maar aan de overheid om te zorgen dat iedereen mee kan doen.”

Hij zou zelfs zo ver willen gaan dat digibeten helemaal niet bestaan. “Ik heb thuis een hele serie apps op mijn iPad die mijn kind van twee jaar begrijpt en kan bedienen. Waarom moeten digitale overheidsdiensten dan zo lastig zijn?”

Lappendeken

ICTU begon zo'n tien jaar geleden om het belang van begrijpelijke diensten door te laten dringen bij de overheid. Is er sindsdien iets veranderd? Zuydweg meent van wel. “We lichten op ons platform geregeld mooie initiatieven uit. Bijvoorbeeld Waalwijk waar ambtenaren een onbegrijpelijke brief naar medewerkers van de gemeente stuur-

den om bewustzijn te creëren voor waar inwoners mee te maken krijgen.”

Daartegenover staat de lappendeken van digitale kanalen van de overheid waar gebruikers zich een weg door moeten zien te banen. “Neem alleen al de websites overheid.nl en rijksoverheid.nl, waar de één wetteksten bevat en de andere uitleg over wetten. Daarnaast staat er heel veel informatie, die ook op de websites van gemeenten te vinden is.” Het is volgens Zuydweg een goed voorbeeld van *Conway's Law*, waarbij processen extern gepubliceerd worden zoals ze intern georganiseerd zijn. “Voor een leek is dat niet te volgen.”

Feedback

Voor de overheid ligt daar een belangrijke taak: maak mensen niet digivaardiger, maar maak systemen mensvaardiger. Een eerste stap daarin is de feedback ophalen bij gebruikers. “Dat klinkt als een open deur, maar het zal je verbazen hoeveel dingen op basis van aannames gemaakt worden. Het idee dat ouderen digitaal niet mee kunnen komen is bijvoorbeeld heel sterk ingebed, terwijl dat lang niet voor iedere oudere geldt.”

Feedback wordt al wel vaker gevraagd, maar het systeem kan beter. Zuydweg pleit voor een feedbackloop. Dat zorgt ervoor dat de feedback van de gebruikers bij de makers van de digitale middelen uitkomt. “Binnen veel organisaties zijn het maken van een applicatie en hulp bieden voor het gebruik twee aparte afdelingen. De feedback van gebruikers sijpelt niet altijd door. De DigiD helpdesk weet echt wel met welke vragen er wordt gebeld, maar die inzichten komen niet bij

de makers van de app. Laat staan dat andere digitale makers er iets van kunnen leren. Zo worden inzichten slecht gebruikt.”

Om die informatie beter deelbaar te maken, kunnen organisaties leren van bijvoorbeeld DUO. Zij hebben een bibliotheek gemaakt met onderzoeken die zij doen, waarin mensen van alle afdelingen kunnen kijken. “En het zou natuurlijk helemaal geweldig zijn als onderzoek ook buiten organisaties in te zien is. Zo kan feedback breder ingezet worden.”

Een andere tip is om mensen van verschillende afdelingen van de organisatie te betrekken bij de onderzoeken. “Dat is belangrijk voor twee dingen. Allereerst voor het vergroten van het draagvlak en de noodzaak van feedback van gebruikers. Maar daarnaast kijken verschillende afdelingen anders naar de resultaten. Voor IT kan het ene antwoord belangrijk zijn, terwijl marketing of finance weer ergens anders op aanslaan. Zo kan de feedback breder gebruikt worden.”

Tijd

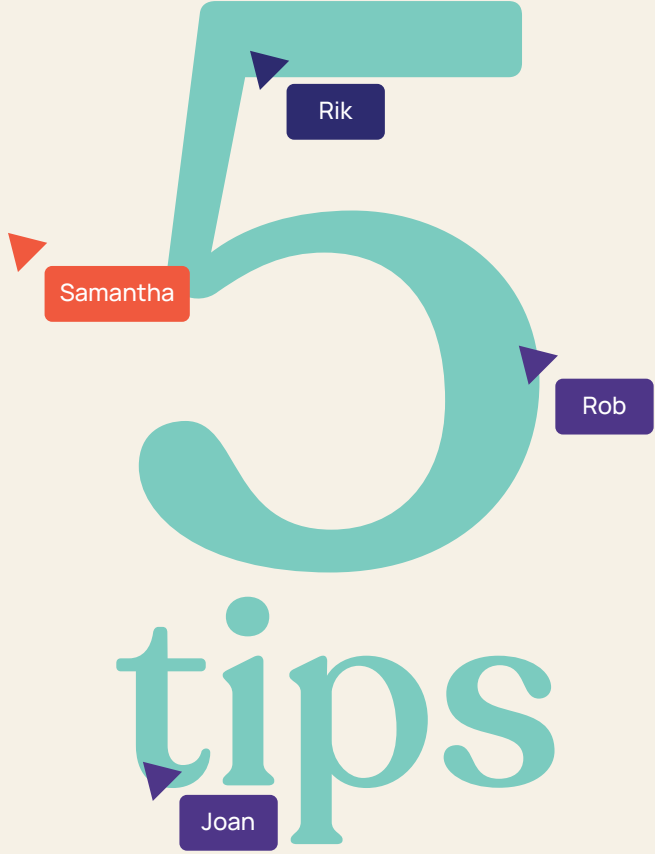
Ga je vervolgens verder met het testen van je product, zorg dan voor een diverse groep gebruikers. “Op die manier hoor je van mensen met verschillende behoeften hoe je product gebruikt wordt. Elke feedback leidt uiteindelijk tot verbetering.”

Een andere drempel is de tijd die feedback vragen kost. “Maar het is kortzichtig om te denken dat je op de korte termijn geen tijd hoeft te investeren in onderzoek. Soms wordt er zes

maanden aan een document gewerkt, om vervolgens erachter te komen dat het niet werkt. Dat is een stuk duurder dan in een vroeg stadium iets toetsen.”

Bovendien hoeft feedback vragen helemaal niet zoveel tijd te kosten. Schrijf je idee op en ga ermee de hort op. “Op de markt op een woensdagmiddag, maar dat kan ook op een bepaalde conferentie. Mensen zien snel genoeg of iets werkt of dat ze het anders zouden willen.”

Het is allemaal geen hogere wiskunde, benadrukt Zuydweg. “Maar het gebeurt te weinig. Dat komt doordat niemand eigenaarschap voelt om de digitalisering begrijpelijk te maken. En dát is wel heel lastig te repareren.”

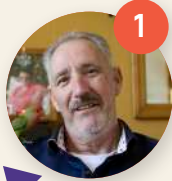


5 tips

om écht contact te maken

We willen dat iedereen mee kan (blijven) doen in de digitale samenleving. Ieder op zijn eigen manier. Maar hoe kom je erachter waar mensen behoefte aan hebben? En hoe zorg je ervoor dat ze zich gehoord voelen als je in gesprek gaat? In dit artikel vertellen vijf mensen met ervaring hoe je écht contact met een ander maakt.

Biedt een luisterend oor



Rob

Rob Weijers hield 45 jaar lang verborgen dat hij niet kon lezen en schrijven. Alleen zijn vrouw kende zijn geheim. Op zijn werk verzoon hij manieren om niet te hoeven lezen en schrijven. Zelfs zijn broers en zussen wisten van niets. Toen hij live op televisie vertelde dat hij het alfabet niet kende, viel er een last van zijn schouders. Eindelijk kwam er een eind aan de jaren van stress, schaamte en slapeloze nachten.

Rob vertelt hoe belangrijk een luisterend oor is om zo'n geheim te durven delen: "Als laaggeletterden zich niet veilig bij je voelen, dan kom je er nooit achter dat ze niet kunnen lezen of schrijven. De angst en schaamte zijn enorm. Ik durfde mijn verhaal pas op te biechten toen het echt niet anders kon. Achteraf denk ik: ik had het twintig jaar eerder moeten doen. "Ik kan niet uitleggen wat een opluchting het was om eindelijk mezelf te kunnen zijn."

Bonustip van Rob

Laatst ontving ik een brief van het bevolkingsonderzoek darmkanker. Die zat in een paarse envelop. In eerste instantie dacht ik dat ik gewonnen had met de Postcodeloterij. Voor iemand die laaggeletterd is, zijn dat soort dingen heel verwarrend. Wij zijn vaak plaatjesgericht. Probeer dus om naast woorden ook beelden te gebruiken. Dat helpt enorm om de tekst te begrijpen.

Geef opties



Joan

Joan is journalist en woont in Amsterdam Zuid-oost. Ze komt op voor senioren die, net als zij zelf, geëmigreerd zijn naar Nederland. In haar omgeving merkt ze dat deze oudere migranten vaak tegen meerdere problemen aanlopen. Zo waren ze misschien al laaggeletterd in hun eigen taal, en kunnen ze in het Nederlands helemaal niet meekomen. Of hebben ze door armoede geen toegang tot laptops of smartphones.

Wat is haar tip om deze groep mensen te helpen? Joan: "Zorg dat mensen op meerdere plaatsen terecht kunnen. Elke organisatie heeft nu wat anders, maar voor mensen die de weg hier niet kennen, is het fijner om opties te hebben. De een wil bijvoorbeeld graag bellen met een echt mens aan de andere kant van de lijn. De ander vindt het juist fijn om langs te gaan op kantoor, zodat ze daar kunnen uitleggen waar ze tegenaanlopen. Door opties te bieden, kom je als organisatie sneller in contact met de mensen die je hulp nodig hebben."

Wees openhartig



Samantha

Met die stelling is Samantha Morris het volledig eens. Samantha is slachtoffer van het toeslagenschandaal. Zestien jaar lang leefde ze in een sociaal isolement. Hulp vragen durfde ze niet, uit angst dat ze haar zoon van haar zouden afpakken. Toen ze in het ziekenhuis terechtkwam, ontdekte ze dat ze niet de enige was die in de problemen was gekomen door toedoen van de overheid. Eindelijk kwam ze in contact met mensen die haar konden helpen.

Samantha benadrukt het belang van oprechte interesse. Ze geeft als tip: "Als je met iemand praat, ga dan ook met diegene in gesprek. Ik ben niet snel geneigd om mijn verhaal uit mezelf te vertellen. Maar als iemand bijvoorbeeld deelt dat diegene ook onzeker is over de opvoeding van een puber, dan voel ik me vertrouwd genoeg om ook mijn onzekerheden te delen. Een open gesprek is waardevol voor beide kanten."

Bonustip van Samantha

De gedupeerden van het toeslagenschandaal hebben samen een uitgebreid landelijk netwerk opgezet. Het heeft mij enorm geholpen om mijn ervaringen en zorgen te kunnen delen. Het is heel waardevol om met mensen te praten over hoe het voor hen is om slachtoffer te zijn. En om te horen wat zij hebben meegemaakt. Zorg dat mensen elkaar kunnen vinden, zodat ze hier steun uit halen.

Laat (afvink) hokjes achterwege



Rik

Natuurlijk is niet alleen laaggeletterdheid een drempel om mee te kunnen komen in de digitale samenleving. Rik Wouters is namelijk wel digitaal vaardig, maar heeft door zijn visuele beperking simpelweg niet overal toegang toe. In 50 jaar tijd is hij bijna volledig blind geworden. Zijn vrouw en hulphond wijzen hem graag de weg, maar online wil Rik die weg graag zelf kunnen vinden. En dat is lang niet altijd makkelijk.

Rik deelt zijn tip om digitale opties bereikbaar te maken voor slechtzienden. Hij vertelt: "Toegankelijkheid wordt vaak gezien als een afvinkvakje. Maar dat je iets nu goed geregeld hebt, betekent niet dat het zo blijft. Je moet hier continu mee bezig zijn en er in alles rekening mee houden. Nog een tip: plaats mensen met een beperking niet in een hokje, maar vraag waar ze behoefte aan hebben. Dat kunnen we namelijk zelf heel goed vertellen."

Stel open vragen



Net als Rob wist Jos Niels jarenlang verborgen te houden dat hij laaggeletterd was. Samen met zijn vrouw runde hij een goedlopend bloemenbedrijf. Jos had verstand van de bloemen, zijn vrouw regelde de administratie. Twintig jaar geleden deed hij zijn verhaal in de krant. Wat een klein artikel zou worden, nam opeens een halve pagina in beslag. Inclusief foto.

De volgende dag op de bloemenveiling verwachtte Jos dat anderen hem zouden uitlachen. Maar het tegenovergestelde gebeurde: hij kreeg steun. De veilingmeester vroeg waarom hij het niet had gezegd, dan had hij hem kunnen helpen. Een andere bloemist deelde dat hij ook niet kon lezen en schrijven. Sindsdien is Jos ambassadeur voor laaggeletterden en schreef hij zelfs een boek.

Bonustip van Jos

Vaak ligt de nadruk op het probleem dat je hebt. Dat is een hele negatieve benadering. Je helpt mensen meer met een positieve uitstraling. Mensen die moeite hebben met lezen en schrijven, denken toch al dat ze het nooit gaan leren. Het helpt dan niet als een instantie dat gevoel bevestigt. Als mij het na mijn vijftigste is gelukt om het te leren, dan kunnen andere mensen het ook.

Jos geeft als tip om altijd open vragen te stellen als je vermoedt dat iemand moeite heeft om mee te komen. Hij vertelt: "Als je mensen wil bereiken met een cursus of les, dan kun je beter niet vragen of ze willen leren lezen en schrijven. Dan wijzen ze je af. Vraag in plaats daarvan: 'Wat zou je nog graag willen leren?' of 'Zullen we kijken wat we samen kunnen doen?'. Dat nodigt uit om aan te geven dat je wel hulp kunt gebruiken bij lezen en schrijven."

Nieuw bericht



Sjef Kuijsters
Re: 5 jaar Alliantie Digitaal Samenleven

Elke "Huh?" is een kans op beter contact

5 jaar Alliantie Digitaal Samenleven. Een mijlpaal om te vieren? Of moeten we juist stilstaan bij de mensen die nog niet kunnen deelnemen aan de digitale samenleving?

De drempels om simpelweg je rechten te kunnen uitoefenen, zijn nog altijd veel te hoog. Zo moet je, om 'simpelweg' je salarisstrook bij de sociale dienst te overleggen, veel kunnen. Je moet kunnen lezen, minimaal 8 stappen succesvol kunnen doorlopen en 4 of meer digitale programma's beheersen, zoals e-mail, sms, DigiD, en jouw omgeving van de sociale dienst. En als je het niet goed doet of als het niet lukt, dan zijn de gevolgen voor jou, zoals een boete voor verzuim. Dit leidt tot stress, onnodig gedoe en onnodige uren voor zowel de inwoner als professionals.

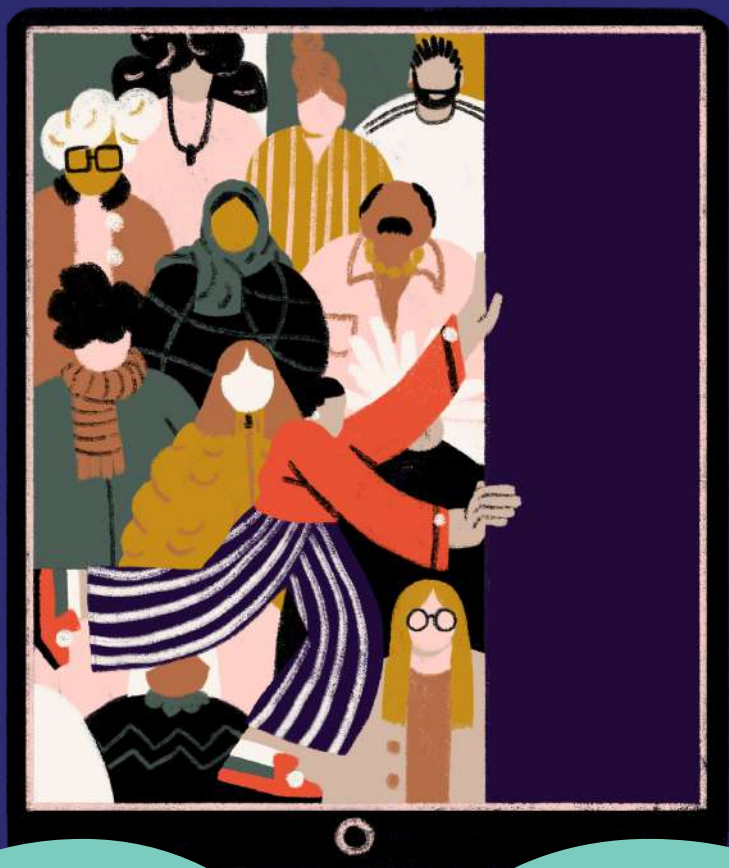
We vinden het mooi om de mens centraal te stellen, zolang hij maar door onze hoepels springt, ook als iemand daartoe niet in staat is.

Alleen, het kunnen uitoefenen van je rechten zou niet gelijk moeten staan aan de verplichting om systemen van organisaties te beheersen. Nederland is nog veel te ingewikkeld. Met het actieprogramma "Huh? Wat bedoelt u?" werken we aan eenvoud. Door nieuwsgierig en alert te zijn op onbegrijpelijke zaken ("Huh?"-Meldingen), deze goed in kaart te brengen, aan te pakken en ervan te leren. Want iets niet begrijpen, is heel normaal. En als je weet wat iemand niet begrijpt, dan kun je er iets aan doen. Dan kan, na een telefoontje, de salarisstrook ineens ook alleen per e-mail worden verzonden. Of persoonlijk worden overlegd met de klantmanager. Zo kan één bruikbare melding leiden tot meerdere verbeteringen en een betere samenwerking, waarbij de mens echt centraal staat.

Noem het het vlindereffect, noem het bijvangst, noem het feedbackloop ("Huh?"), noem het wat je wilt. Als iemand "Huh?" zegt, dan is dat altijd een kans op beter contact.

Sjef Kuijsters

Actieprogramma "Huh? Wat bedoelt u?"



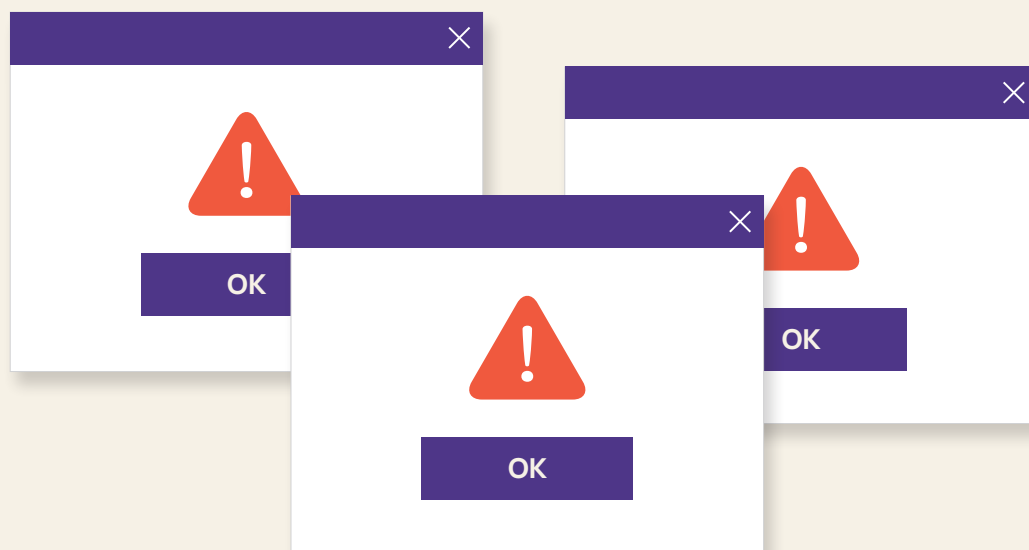
Motivatie, toegang en vaardigheden

02

Een digitale samenleving waarin iedereen mee kan (blijven) doen, betekent dat mensen gemotiveerd en vaardig zijn én beschikken over middelen en hulp om mee te kunnen doen. In dit thema nemen we de meest hardnekkige aannames en digitale drempels onder de loep.

Meedoen
in de digitale
samenleving

Je moet
(niks)



Niet iedereen wil meedoen
in de digitale samenleving.
Sjaak*, Lies en Anna*
vertellen hoe het is om
offline te zijn in een wereld
die alsmaar digitaler wordt.

“De digitale wereld ontnemt mij mijn vrijheid”



Sjaak*, een zeeman van 67 jaar, woont op Terschelling. Hij heeft een rijke historie in de horeca en op zee en deelt graag zijn ervaring met de digitale samenleving. Het is een verhaal van weerstand, bezorgdheid en het koesteren van analoge waarden. “Mensen worden gedomineerd door digitalisering.”

OK

Wanneer we Sjaak vragen naar zijn kennismaking met de digitale samenleving, vertelt hij over zijn werkervaring bij een online gokbedrijf. “De digitale wereld lijkt een prachtige plek, maar in werkelijkheid is het een schijnwereld,” zegt hij. “Terwijl kinderen vroeger buitenspeelden tot hun spijkerbroeken versleten waren, zijn ze nu gekluisterd aan schermen en digitale spellen.” Sjaak ziet dit als een manipulatie, waarbij jonge kinderen spelenderwijs de digitale wereld worden ingesleurd.

Ziek gemaakt door het systeem

Sjaak's persoonlijke ervaringen met de digitale wereld zijn ook niet zonder obstakels. Toen een familielid een hotel in Engeland probeerde te boeken met zijn creditcard, werd hij het slachtoffer van datadiefstal. “Er is identiteitsfraude gepleegd. Ik was niet alleen bijna een paar duizend euro kwijt, maar ik moest ook allerlei documenten opnieuw opvragen. Anderen haalden er hun schouders voor op; “dat gebeurt nu eenmaal”. De overheid zou hier meer ondersteuning in moeten bieden.”

Het is niet alleen zijn eigen ervaring met de digitale samenleving die zijn blik verscherpt; hij ziet ook hoe de samenleving verandert. “De digitale wereld neemt onze levens over. Wanneer kinderen naar school gaan, hebben ze een computer nodig. Docenten ruilen het traditionele schoolbord in voor digitale borden. Ouders verliezen hun invloed,” betoogt Sjaak. Hij vreest dat dit systeem, ondanks dat het wellicht goed bedoeld is, kwaad in de hand kan werken. We zijn er volgens Sjaak ook te afhankelijk van. “We worden ziek gemaakt door het systeem,” zegt hij.

(Niet) makkelijk en snel

Wat hem het meeste stoort, is dat digitalisering wordt gekozen uit gemak en snelheid. Terwijl er een grote groep is voor wie digitaal meedoen helemaal niet makkelijk(er) of snel(ler) is.

“En daar word je voor gestraft”, zegt Sjaak. Hij noemt de tolweg in Antwerpen als voorbeeld. “Wie kiest voor de toltunnel met een daadwerkelijke medewerker betaalt twee euro meer dan wanneer je ervoor kiest om digitaal te betalen.” Het prijsverschil is duidelijk: fysiek contact kost je meer. Sjaak vraagt zich hardop af: “Gaaf het hier echt om gemak of is het simpelweg een andere manier voor de instanties om meer geld uit onze zakken te kloppen?” Zelfs in zijn werk niet kan ontsnappen aan de digitalisering: hij heeft een smartphone puur voor werkdoeleinden. “Anders kan ik mijn werkrooster niet inzien.”

Vervreemding

Voor Sjaak gaat de digitalisering van de samenleving verder dan gemak of modernisering; hij heeft het gevoel dat zijn vrijheid wordt ontnomen. “Waarom moet alles digitaal? Voor velen van ons betekent deze constante push naar modernisering een toenemende complexiteit en vervreemding van wat we kennen. Ze nemen mijn vrijheid weg en dat vind ik verkeerd.”

De overheid heeft volgens Sjaak een grote rol in deze digitalisering. “Ze hebben zichzelf verkocht aan data centra. Ze behandelen ons als muntjes in zo'n schuifmachine die je op de kermis ziet. Als je mee kan komen, is dat fijn. Als je het niet kan of wil, laten ze je links liggen. Mensen worden gedomineerd door digitalisering. Ik vrees voor de toekomst.”

**Op verzoek krijgt Sjaak dit interview fysiek toegestuurd. Het is een passende afsluiting voor een man die op zijn eigen manier probeert vast te houden aan analoge waarden die lijken te vervagen in deze digitale wereld.*

Op verzoek van de geïnterviewde is de naam Sjaak gefingeerd. De echte naam van de geïnterviewde is bij de redactie bekend.

“De digitale samenleving zoals die nu is, accepteer ik niet langer geruisloos”



Lies, een voormalig huisarts uit Voorburg, is naar eigen zeggen 'geen super senior, niet arm en/of gehandicapt', hoogopgeleid, maar wel digitaal afgehaakt. “De burger wordt niet meer betrokken bij de verregaande digitalisering opgelegd door de overheid. Terwijl de burgers juist degenen zijn die met de gevolgen van de digitalisering moeten leven.”

OK

Het is een rustige dag in Voorburg. We worden uitgenodigd in de woning van Lies die haar zorgen deelt over onze digitale samenleving. De tafel is bezaaid met een stapel krantenartikelen, elk zorgvuldig gearceerd en begeleid door notities. Lies begint het gesprek met een bekentenis. “Ik ben in 1990 begonnen met computers,” vertelt ze, “en ik heb me altijd weten aan te passen. Maar de digitale samenleving zoals die nu is, accepteer ik niet langer geruisloos.”

“Innovatie en technologie zijn fantastisch, maar alleen als ze eenvoudig, simpel en veilig te gebruiken zijn. Uit meerdere onderzoeken is gebleken dat dit helaas niet zo is. Daarom maak ik bijvoorbeeld geen gebruik van DigiD. Ik zie DigiD als een soort negatieve omgekeerde trechter waar ik als burger aan het begin van de smalle pijp sta. En die pijp wordt dus steeds breder en daar speelt een soort 'terra incognita' af waar wij als burgers niets van weten. Je gegevens zijn daar gewoon niet veilig. Terwijl de onwetende overheid DigiD gaat verplichten.”

Deze zorgen worden gedeeld door velen in haar omgeving. “Ik zie steeds meer mensen die afhaken, omdat het te ingewikkeld en ondoorzichtig wordt,” voegt Lies toe. Ze stipt aan dat de cijfers over de digitale samenleving, slechts het topje van de ijsberg zijn. “De digitale kloof is echt veel breder dan we denken.”

Negeren van burgerlijke stem

De onbereikbaarheid en gebrek aan transparantie van digitale systemen is niet het enige probleem. Lies benadrukt ook de onwil van instanties om naar haar klachten, en andere digitale afhakkers, te luisteren. “Ik schreef eens een brief naar meerdere grotere instanties over de onbetrouwbaarheid van DigiD en kreeg alleen een reactie van De Ombudsman en Pieter Omtzigt. Zij gaven mij overigens gelijk, maar daarmee houdt het dan ook op.”

Het grootste probleem? “Er wordt topdown gedacht en niet bottom-up”, vindt Lies. “De burger wordt niet meer betrokken, terwijl wij juist degenen zijn die met de gevolgen van de digitalisering moeten leven.” Ze houdt een krantenknipsel omhoog over een zorgrobot voor dementerenden. “Dit bedoel ik nou. Zijn we gek geworden? Ouderen zitten niet te wachten op een koude robot. Zij willen contact met échte mensen.”

Gebrek aan empathie en transparantie

De kritiek van Lies gaat verder dan instanties; Lies heeft ook bedenkingen bij de overheid en hun digitaliseringsplannen. “De overheid neemt wetten aan over digitalisering zonder dat ze überhaupt weten waar ze het over hebben. Elk ministerie lijkt maar wat te doen. We blijven hangen in oude structuren en kokerdenken.”

Zodra problemen te ingewikkeld zijn, verdwijnen ze onderin een la, vindt Lies. Overheden en bedrijven die beweren transparant te zijn maar verstoppen zich achter keuzemenu's en DigiD-beveiligingen. Lies: “Digitalisering van de overheid is níét in het belang van de burger, maar slechts in belang van de overheid zelf. Alles draait in deze kwantitatieve maatschappij immers om geld. Het hele stelsel getuigt van een uit de hand gelopen controle- en verantwoordingsdrang. Er is een gebrek aan empathie met de hulpbehoevende burger. Terwijl het juist de burger is die met de gevolgen zit.”

De gepensioneerde huisarts uit Voorburg heeft ook weinig vertrouwen in de medewerkers achter de systemen. “Als je DigiD verplicht zou stellen: waar haalt men dan steeds maar weer goed geschoold personeel vandaan? Bijvoorbeeld om alleen al jaarlijks alle organisaties met een DigiD-koppeling te auditen. Klunzige medewerkers komen steeds vaker voor, vanwege goedkope, jonge en slecht opgeleide krachten. Door één verkeerde handeling kunnen zij persoonlijke

gegevens van honderdduizenden burgers aan de openbaarheid prijsgeven. Dat gebeurt helaas maar al te vaak.”

Ongereguleerde digitale wereld

Lies maakt zich ook zorgen over de groeiende rol van kunstmatige intelligentie in onze samenleving. “AI is een ontketende zoekmachine en niemand weet hoe het echt werkt. Als algoritmen gaan beslissen over conflicten, verzekeringen en sociale verdiensten, dan gaat de rechtstaat kapot. We worden onderworpen aan de kennis en kunde van een toplaag van nerds die alles bepalen. Het is angstaanjagend en we laten het allemaal maar gebeuren. De digitalisering is niet meer bij te houden voor een 'normaal' mens, en dus ook niet voor de overheid. De overheid moet ingrijpen.”

Haar oproep aan de samenleving is even simpel als urgent: “Bescherm de burger. Ik denk dat er veel meer rekening gehouden moet worden met de burger, zeker aangezien wij onze gegevens altijd onvrijwillig afstaan aan instanties. Er moet een heldere, centrale visie komen op digitalise-

ring die uitgaat van de burger, niet alleen van de technologie of het bedrijf erachter.”

Het bezoek aan Lies werpt meer licht op de complexe en persoonlijke uitdagingen van het overbruggen van de digitale kloof. Lies is weliswaar afgehaakt, maar één ding is zeker: haar stem blijft waardevol in de discussie over een inclusieve digitale samenleving. “Jullie idee van een inclusieve digitale samenleving is echt een utopie. Het zal altijd een race tegen de digitale klok blijven en dat kan en mag je niet van de gewone burger verwachten. Voor veel mensen is het echt een brug te ver.”

“Er is een gebrek aan empathie met de hulpbehoevende burger. Terwijl het juist de burger is die met de gevolgen zit.”

“Het doet afbreuk aan mijn volwassenheid”



Door een ernstig verkeersongeval kan Anna* (40) niet lang achter haar scherm zitten. Daardoor is het lastig voor haar om van alles te regelen: bankzaken en belastingen, maar ook haar zorg en haar uitkering. 'Er is een stemmetje in mijn hoofd die zegt dat ik dat zelf zou moeten kunnen.'

OK

Als de 40-jarige Anna* (40) haar laptop openklapt terwijl ze in haar knusse huisje zit, weet ze dat er in haar hoofd een klok gaat lopen. Tien minuten heeft ze, een kwartiertje maximaal. Dan moet ze weer stoppen, vanwege de pijn achter haar ogen.

Door een ernstig verkeersongeluk op haar 22ste, kreeg ze te maken met zenuwpijn in haar hoofd en achter haar ogen. Haar zenuwen zijn blijvend beschadigd, wat zorgt voor een stekende pijn. Langdurig kijken naar een scherm maakt de pijn erger: per dag heeft ze zo'n tien minuten schermtijd.

Energieslurper

Dat heeft een grote invloed op haar leven: veel prikkels zijn lastig te verwerken en ze is volledig afgekeurd om te werken. Maar daarnaast zijn er een heleboel kleine digitale handelingen waar ze zelf niet of nauwelijks aan toekomt. "Steeds meer bedrijven sturen geen brieven meer, maar willen alleen nog digitaal contact. Het doorgeven van de meterstanden of het water bijvoorbeeld, daar kwam eerder iemand voor aan de deur of je stuurde het via de post op. Dat kan nu alleen nog via de mail."

En juist mailen is een energieslurper voor Anna. "In alles wat digitaal moet gebeuren, ben ik ineens belemmerd. Mails zijn vaak veel typwerk en om iets gedaan te krijgen, gaan er vaak meerdere mailtjes over en weer. Dat kost me heel veel energie en krijg ik niet af, voordat ik hoofdpijn krijg."

Nu de samenleving meer en sneller digitaliseert, voelt Anna zich soms steeds verder achterop raken. "Het doet afbreuk aan mijn volwassenheid. Er is constant een stemmetje in mijn hoofd dat zegt dat ik dit toch zelf zou moeten kunnen. Ik dacht altijd dat digitaal niet mee kunnen komen iets voor ouderen was." Aan het begin gaf ze daar gehoor aan, door zoveel mogelijk zelf proberen te regelen. "Maar dat resulteerde in een overvolle

mailbox en een heleboel berichten die wél belangrijk zijn, maar waar ik niet snel genoeg op kon reageren."

Inmiddels is er iemand vanuit de geestelijke gezondheidszorg die haar eens in de twee weken komt helpen met het afhandelen van belangrijke mails. "Dat helpt al enorm en zorgt ervoor dat ik niet over mijn eigen pijngrens heen ga, maar vaak zijn er mails waar je sneller dan twee weken op moet reageren. Dan kan ik het me niet permitteren om te wachten en moet ik aan mijn vader op afstand vragen of hij me kan helpen."

Stapeltje post

Haar verminderde zelfstandigheid is niet alleen frustrerend, maar maakt haar soms ook bang. "Als er een belangrijke mail binnenkomt en ik moet daar snel iets mee, dan geeft me dat veel stress. Ik vind het een eng idee dat ik niet zelfstandig in staat ben om iets in goede banen te leiden, maar dat er ik wel volledig verantwoordelijk voor ben. Ook als het mis gaat."

Inmiddels heeft Anna een aantal manieren gevonden om hieromheen te werken. "Ik ben altijd erg blij als er een telefoonnummer bij staat om iets af te handelen, want bellen gaat me wel goed af. Er zijn nog wel een aantal bedrijven waar ik, soms tegen betaling, m'n post op papier kan ontvangen. Dat kan bijvoorbeeld bij mijn ziektekostenverzekering - voor mij komen daar in verband met mijn zenuwpijn belangrijke brieven van binnen." Maar dat is niet altijd genoeg, zegt Anna, wijzend naar een stapeltje post op haar eettafel. "Een aantal onterechte rekeningen voor zorg. Die heb ik per post ontvangen, maar daar kan ik alleen per email op reageren."

Ook is de technologie een stuk beter geworden. "Veel apps, zoals die van veel banken, zijn makkelijker ingericht. Daardoor kun je in kortere stappen naar je doel toe, om bijvoorbeeld sneller

“Er is constant een stemmetje in mijn hoofd dat zegt dat ik dit toch zelf zou moeten kunnen.”

dingen te betalen." Ze heeft het idee dat appbouwers zich wel iets bewuster worden van mensen die lastiger mee kunnen komen. "Maar soms kom ik in een app of op een website met verschillende zoekmenu's en hele lange lappen tekst. Dat is voor mij niet te volgen: hoe makkelijker iets is, des te beter kan ik het gebruiken."

Laagdrempelige hulp

Als Anna morgen minister van Digitale Zaken zou worden, wat zou ze dan veranderen? Ze denkt even na en glimlacht dan als haar iets te binnen schiet. "Ik zou er vooral voor willen zorgen dat er laagdrempelige hulp is, zodat mensen makkelijk ergens aan kunnen kloppen." Zelf krijgt ze, naast degene die haar helpt met haar mailbox, eens in de week hulp bij Digisteun, een steunpunt voor mensen die digitaal hun zaken willen regelen. "Ik kwam er binnen nadat ik een probleem had en m'n wachtwoorden opnieuw in moest stellen. Daar hebben ze mij heel goed bij geholpen, nu ga ik geregeld langs bij hun spreekuur. Je neemt je laptop mee en er zijn daar vrijwilligers die echt samen met je gaan zitten."

Langzaam durft ze steeds meer dingen zelf te regelen, zonder dat ze zich angstig voelt. "Het was een vicieuze cirkel: ik was bang dat mijn pijn erger werd als ik mijn mail ging beantwoorden, dus deed ik dat niet. Toen bleven dingen liggen en kreeg ik stress van de zaken die ik voor me uitschoof." Door hulp te zoeken is die angst minder geworden. "Het is een fijn idee dat ik het niet meer alleen hoeft te doen, want ik wil heel graag mijn zaken op orde hebben."

Anna snapt dat we niet meer terug gaan naar een tijdperk waar alles volledig op papier geregeld werd. "Maar voor mij zou het enorm helpen bij mijn gevoel van overzicht dat ik links een stapeltje papieren heb waar ik nog iets mee moet, ik gewoon kan zitten en alles wat gedaan heb op een stapeltje rechts van me kan leggen. Doordat het minder tastbaar is, is er altijd dat gevoel dat ik iets vergeet en daardoor in de problemen kom."

** Op verzoek van de geïnterviewde is de naam Anna gefingeerd. De echte naam van de geïnterviewde is bij de redactie bekend.*

We hebben strijd nodig om de samenleving voor iedereen te houden

Zes jaar geleden kreeg antropoloog Christine Dedding van de gemeente Amsterdam de vraag of ze kinderen uit arme gezinnen beter een laptop of een smartphone konden geven. Christine vond dat ze dat eerst aan de kinderen zelf moest vragen. Achter de voordeur ontdekte ze dat er een veel groter vraagstuk schuilging achter deze kwestie: dat van digitalisering. Christine: "Het idee is dat technologie bijdraagt aan efficiëntie. Maar zoals we digitalisering nu inzetten, is het juist inefficiënt."



Christine is, zoals ze het zelf omschrijft, participatief actie-onderzoeker bij het Amsterdam UMC. In de praktijk betekent dit dat ze haar onderzoek niet uitvoert vanachter haar bureau, maar bij de mensen om wie het gaat. Jarenlang focuste haar onderzoek zich op armoede. Sinds zes jaar is daar digitalisering bijgekomen, omdat ze zag dat de online wereld zo snel groeit dat niet iedereen mee kan komen.

Geen computer, geen zorg?

Digitaal niet mee kunnen doen heeft vele gevolgen, maar voor Christine springt één daarvan erbovenuit: gezondheid. Ze vertelt: "Toegang tot zorg verloopt steeds meer via digitale kanalen. Je plant online een afspraak in, meld je in het ziekenhuis aan bij de aanmeldzuil en wordt opgeroepen om binnen te komen via het scherm. Ook bij de huisarts krijg je soms de opdracht mee om zelf online meer informatie te zoeken. Dat gaat voor veel mensen goed, maar niet voor iedereen."

De mensen die de grootste gezondheidsproblemen hebben, zijn regelmatig ook de mensen met de grootste afstand tot de digitale wereld. Christine vervolgt: "Als je een ziekte hebt, is de kans groter dat je werkloos bent of een baan hebt waar je weinig verdient. Daardoor heb je minder toegang tot digitale middelen. Ben je voor een goede zorgverlening afhankelijk van die digitale middelen, dan heb je dus minder toegang tot zorg. Al snel beland je in een negatieve spiraal, waarin je ziekte erger wordt en de armoede toeneemt."

En dat is schrijnend. Voor Christine rijst de vraag hoe efficiënt digitalisering in werkelijkheid is. Ze vertelt: "Technologie kan heel veel dingen makkelijker maken. Maar dan moeten we het wel beter en slimmer aanpakken. Want zoals we het nu doen, is het af en toe juist inefficiënt. Als mensen niet meer de zorg krijgen die ze nodig hebben, nemen hun problemen alleen maar toe. En wordt

het vervolgens duurder om ze weer op te lossen. Dat kan niet de bedoeling zijn."

Vragen staat vrij

Een fabel die Christine regelmatig hoort, is dat mensen 'het toch gewoon kunnen vragen' als ze iets niet begrijpen. Maar zo makkelijk ligt dat niet. Ze legt uit: "Als je opgroeit met voordelen en een hoge status hebt in de maatschappij, denk je vanuit comfort. Daardoor vind je vrijwel altijd je weg in een digitale wereld. Kun je iets niet? Dan besteed je het gewoon uit. Neem bijvoorbeeld een arts die niet digitaal vaardig is; hij vraagt aan de secretaresse om dingen in de computer te zetten."

Dit comfort heeft echter niet iedereen. Christine vervolgt: "Mensen die deze voordelen niet hebben ervaren, moeten vaak heel veel dingen vragen. En krijgen op hun vragen ook nog eens een antwoord dat hen niet helpt. 'Volg maar een cursus' is makkelijk gezegd, maar het lost het urgente probleem niet op. 'Koop maar een nieuw apparaat' is eenvoudig als je genoeg geld hebt, maar lukt niet als je al moeilijk rond kunt komen." Hoe lossen we dit op? Het antwoord zit volgens Christine in vertrouwen. Ze sluit af: "Ga eens naast de mensen staan waar het om gaat. En luister echt naar wie ze zijn en wat hen bezighoudt. Vertrouwen moet je verdienen. Maar als dat vertrouwen eenmaal is opgebouwd, ga je zien wat er gebeurt. Ik hoop dat iedereen die tijd wil vrijmaken. Zodat we samen de strijd aan kunnen gaan om deze maatschappij voor iedereen te houden."

Lees verder voor een greep uit de meest hardnekkige aannames uit de Fabeltjes-krant.

Fabeltjes-krant

Om haar kennis uit de wetenschap toegankelijk te maken voor iedereen, ontwikkelde Christine de Fabeltjeskrant. Hierin bespreekt ze 11 fabels die ze regelmatig hoort over digitale inclusie. Op de Dag van de Digitale Inclusie bespraken de aanwezigen in groepen wat zij van deze fabels vonden. Dit is een greep uit de reacties.

Fabel 2

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

Anne Jansen van PostNL: "In onze testpanels zien we een heel divers beeld. Er zijn mensen van begin 60 die niet durven te internetbankieren, omdat ze bang zijn voor oplichting. Daartegenover heb je mensen van 95 die kunstmatige intelligentie gebruiken en het Darkweb kennen. Je kunt deze generaties dus niet over één kam scheren. Daar komt nog bij dat er ook veel jongere mensen zijn die niet mee kunnen komen. Zij weten wel hoe TikTok werkt, maar kunnen geen zorgtoeslag aanvragen. Elke generatie kent zijn eigen digitale uitdagingen."

Fabel 3

Mensen moeten natuurlijk wel willen

Tina van der Linden van de Hogeschool Utrecht: "Zelfs als je toegang hebt tot alle digitale middelen, heb je nog altijd het recht om zelf te bepalen of je dat doet. Neem bijvoorbeeld belasting: we zijn verplicht om belasting te betalen. Maar waarom moet dat digitaal? Ik vind dat er ruimte moet blijven bestaan voor verschil. Kies je voor online? Helemaal goed. Maar haak je liever bewust af, dan moet je nog steeds onderdeel kunnen blijven van de maatschappij."

Fabel 6

Iedereen heeft tegenwoordig toch een smartphone?

Groepsgesprek tussen aanwezigen: "We zitten hier met z'n vijven, en twee van ons kennen iemand zonder smartphone. En dan rekenen we senioren niet mee. Er zijn dus mensen die bewust geen smartphone nemen. Ook heb je arme gezinnen die met z'n zessen één smartphone delen. Zij hebben geen geld om ieder een eigen telefoon te kopen. Je kunt er dus niet klakkeloos vanuit gaan dat iedereen zomaar apps kan installeren."

Fabel 8

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

Dorsa Sakhaei vluchtte uit Iran naar Nederland: "Toen ik hier kwam, wilde ik zo snel mogelijk de taal leren. Maar elke keer als ik bij de gemeente kwam, moest ik wachten. Ik vroeg wel om hulp, maar kreeg die niet. Ik probeerde om het zelf te doen via YouTube, maar dat is moeilijk. Mijn moedertaal is Farsi. Wij schrijven van rechts naar links en hebben een ander alfabet. Ik heb het gevoel dat ik vier jaar van mijn leven heb weggegooid, omdat ik niet de kans kreeg om Nederlands te leren."

Fabel 10

Moeilijk bereikbare groepen

Noa Broeders van de gemeente Utrecht: "Mijn twee beste vrienden komen uit Irak. In het asielzoekerscentrum konden ze totaal niet meedoen aan de samenleving. Ze mochten niet werken, konden de taal niet leren. Daar werden ze enorm moedeloos van. Ze wilden niets liever dan zich nuttig maken. De vraag is dus of de groepen moeilijk te bereiken zijn, of dat we niet genoeg ons best doen om ze te bereiken."

Verzenden



Benieuwd naar de andere fabels en de feiten uit Christines onderzoek?

Download de Fabeltjes-krant of ga naar digitaleinclusie.com/De-Fabeltjes-krant.

De digitale kloof dichten is lastig, maar wel hard nodig

Een internetaansluiting, een apparaat en een training om met beide om te gaan. Dat is nodig om de digitale kloof te dichten. Maar is het genoeg? Samen met de gemeenten Utrecht en Westerkwartier en verschillende partijen uit de internetbranche is de Alliantie Digitaal Samenleven gestart met het Digitaal Meedoen Pakket. In dit artikel lees je over dit initiatief, de ambities en de drempels waar we tegenaan lopen.



Alliantie Digitaal
Samenleven

Het **Digitaal Meedoen Pakket** is een initiatief van De Alliantie Digitaal Samenleven, NLdigital, gemeenten, Provincie Groningen, KPN, VodafoneZiggo en Freedom Internet. Het pakket voorziet financieel kwetsbare huishoudens van een internetabonnement, een apparaat zoals een laptop of computer, en begeleiding om hiermee om te gaan.

De proef is gestart in de gemeenten Utrecht en Westerkwartier. De aanpak verschilt per gemeente. Utrecht biedt het pakket specifiek aan aan huishoudens die nu nog geen vaste internetaansluiting hebben. Westerkwartier richt zich op huishoudens die nog geen abonnement hebben of hun bestaande abonnement niet kunnen betalen.

Opmerking toevoegen.

De online wereld groeit

Het belang van het Digitaal Meedoen Pakket laat zich raden: het dichten van de digitale kloof. Nog liever vandaag dan morgen. Hoe langer het duurt voordat iemand digitaal aansluit, hoe groter die kloof wordt. Als je dertig jaar geleden één van de eersten was die op 'het internet' ging, dan heb je stap voor stap kunnen leren hoe de online wereld werkt. Haak je nu pas aan, dan moet je al die kennis in korte tijd opdoen. Dat is lastig. Arts of advocaat word je ook niet door één keer per week een cursus te volgen. Daar gaan jaren van studie overheen.

Daar komt bij dat de technologische ontwikkelingen de afgelopen jaren alleen maar sneller zijn gegaan. Denk alleen al aan de recente opkomst van kunstmatige intelligentie. Die technologie nam in één jaar een enorme vlucht. Bovendien gaan de ontwikkelingen alleen maar sneller. Overal. De overstap van een mobiel met toetsen naar een smartphone was 10 jaar geleden voor de meesten goed te doen. Met alle apps en opties van nu, is de overstap al veel lastiger.

Kloof is niet alleen digitaal

Er is dus veel aan gelegen om de mensen die nog niet digitaal aangesloten zijn, zo snel mogelijk wel zover te krijgen. Maar waarom is dat zo belangrijk? Het simpele antwoord: de samenleving bevindt zich steeds meer online. Waar solliciteer je voor een nieuwe baan? Op internet. Hoe blijf je op de hoogte van de kinderopvang of school van je kind? Via een app. En waar vind je informatie over het aanvragen van een paspoort, rijbewijs of toeslag? Inderdaad: online.

Ook gezondheidszorg verplaatst zich vaker naar de digitale wereld. Naar de praktijk komen om een vraag te stellen aan je huisarts? Dat hoeft allang niet meer. Je gaat gewoon naar de website, logt in met je DigiD en typt je vraag. Binnen een paar uur heb je antwoord. En kom je er niet uit? Dan helpt de chatbot je op weg. Hartstikke efficiënt,



“Het is steeds ingewikkelder om toegang te krijgen tot de zorg die je nodig hebt, waardoor gezondheidsproblemen verergeren.”

toch? Jij krijgt de zorg die je nodig hebt, de huisarts kan meer mensen helpen.

Helaas is dit scenario voor 4,5 miljoen mensen verre van vanzelfsprekend. Zij kunnen digitaal niet volledig meekomen. Voor hen is het lastiger om een nieuwe baan te vinden, waardoor de kans op armoede toeneemt. Ook is het steeds ingewikkelder om toegang te krijgen tot de zorg die je nodig hebt, waardoor gezondheidsproblemen verergeren. Zo groeit niet alleen de digitale kloof, maar ook de sociale, financiële en gezondheidskloof.

Toegang voor iedereen

De initiatiefnemers van het Digitaal Meedoen Pakket zetten alles op alles om iedereen toegang te geven tot internet. Karin Voorendt van KPN vertelt: “Een beter internet gaat voor ons over meer dan technologische vooruitgang; het gaat over menselijke en sociale vooruitgang. Wij willen ervoor zorgen dat iedereen mee kan doen in

de digitale samenleving. Die inclusiviteit is een basisvoorwaarde.”

Die mening deelt Elmar Krack van VodafoneZiggo. Hij benadrukt het belang van een aanpak waar alle aspecten rondom digitaal meedoen zijn inbegrepen. Elmar: “Met alleen een internetaansluiting ben je er niet. Je hebt een apparaat nodig om op internet te komen, en vaardigheden om hier goed mee om te gaan. Dat maakt het Digitaal Meedoen Pakket voor ons ook zo interessant: het biedt een complete aanpak.”

Terechte zorgen

Toch is die complete aanpak geen garantie voor succes. Hoewel in Nederland naar schatting 3% van de mensen thuis geen vaste internetaansluiting heeft, blijken deelnemers lastig te werven. Colette van Duin van Digiwijs: “We werven op verschillende manieren, maar krijgen nog niet de respons waar we op hopen. Het blijkt lastig om mensen die thuis nog geen internetaansluiting

hebben te vinden. We vrezen dat ze soms zelfs volledig buiten beeld blijven van hulpinstanties. Bijvoorbeeld omdat ze in extreme armoede leven of heel geïsoleerd zijn.”

Ook angst rond digitalisering en wantrouwen van grote organisaties spelen een rol. Om deel te nemen aan het Digitaal Meedoen Pakket, moeten mensen een contract ondertekenen. En dat roept vragen bij hen op. Want het eerste jaar is internet dan misschien gratis, maar wat gebeurt er daarna? Zit ik dan vast aan een duur abonnement dat ik niet kan betalen? Wat als ik nu dingen digitaal ga doen, maar dat over een jaar niet meer kan? En wat gebeurt er met mijn gegevens als ik die online moet invullen?

Natuurlijk zijn dat terechte zorgen. Zeker als je bedenkt dat deze mensen de online wereld niet of nauwelijks kennen. Dat betekent dat er meer nodig is om hen aan te laten sluiten in de digitale samenleving dan alleen het pakket. Het vraagt om vertrouwen, begeleiding en een aanpak op maat. Met dat laatste is de gemeente Westerkwartier druk bezig. Projectleider Pollien van Keulen: “We zijn continu in gesprek met bewoners om te achterhalen waar hun behoefte ligt. Hoe beter we ons aanbod kunnen laten aansluiten, hoe groter de kans op succes.”

Ondanks hobbels op de weg, hebben de partners van de pilot goede hoop voor de toekomst. Daarbij is samenwerking essentieel. Anco Scholte ter Horst van Freedom Internet vertelt: “In mijn ideale wereld werken we met alle providers en netwerkeigenaren samen om één sociaal aanbod te maken, dat mensen met een kleine portemonnee kunnen afsluiten tegen een laag tarief.” Westerkwartier deelt dat ideaal. Erwin van der Maesen de Sombreff: “We hopen dat het Digitaal Meedoen Pakket een inspiratiebron gaat zijn voor een centrale aanpak in Nederland.”

Virtuele brug

Wat betekent het voor de samenleving als iedereen digitaal mee kan doen? Daarvoor gaan we terug naar de kloof. Aan de ene kant staan nog altijd de mensen die hun weg – met of zonder hulp – goed weten te vinden in de digitale samenleving. Maar in plaats van een onoverbrugbaar ravijn, ligt er een brug tussen de twee zijdes. Op die brug bevinden zich een sociaal aanbod voor internet, hulporganisaties die vragen beantwoorden en zorgen wegnemen en gratis of goedkope apparatuur om de oversteek te maken.



Alliantie Digitaal
Samenleven

Geen datingsites, wel in de cloud: Elske doet digitaal mee

Elske Lagard mag dan de respectabele leeftijd van 75 hebben aangetikt, tijd om achter de geraniums te zitten heeft ze nog niet. Onlangs kreeg ze via het Digitaal Meedoen Pakket een eigen internetaansluiting en laptop. Hiermee hoopt ze de digitale wereld te gaan verkennen. Elske: “Ik kijk ernaar uit om met mijn nieuwe laptop aan de slag te gaan.”



Lees het volledige
interview op
onze website.

Opmerking toevoegen.



Helpen met inloggen?

Dat mag, tot aan de deur van DigiD

Het merendeel van de vragen bij de Informatiepunten Digitale Overheid gaat over DigiD. De medewerkers van bijvoorbeeld bibliotheken helpen graag, maar mogen niet verder helpen dan het inlogscher. Privacyregels zijn er niet voor niets. Hoe gaan Roel Vaessen van Logius (de organisatie achter DigiD) en Stephanie Kuijper van de Koninklijke Bibliotheek hiermee om?

Foto linkerkant (v.l.n.r.): Roel Vaessen in gesprek met Colette van Duin en Stephanie Kuijper in Bibliotheek Neude(Utrecht).



Stephanie • Online

Hoi Stephanie en Roel 🙌 Fijn dat we jullie een aantal vragen mogen stellen!

Hoe zorgen jullie ervoor dat burgers met beperkte digitale vaardigheden toch veilig gebruik kunnen maken van DigiD?

De bibliotheek is altijd een bron van informatie geweest. Ze helpt mensen zich een leven lang te ontwikkelen en zorgt ervoor dat iedereen kan blijven meedoen. Het soort informatie is enorm veranderd: vroeger waren het boeken en foldertjes van de overheid. Nu is daar de digitale wereld bij gekomen. De bibliotheken hebben een ontmoetingsfunctie voor bezoekers onderling. En ze dienen steeds vaker als sociaal plein: je vindt er allerlei instanties die daar spreekuren hebben, maar ook de Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's). De informatiespecialist van de bibliotheek staat naast de burger die informatie nodig heeft. Dus we leggen uit waarvoor DigiD staat. En ja, we helpen mensen ook bij vragen die ze hebben als ze de app willen installeren.

Roel • Online



DigiD is de sleutel van de deur van de digitale overheidsdiensten. Voor digitaal vaardige burgers moeten we het zo gebruiksvriendelijk mogelijk maken, maar we realiseren ons heel goed dat niet iedereen voldoende digitale vaardigheden heeft. De IDO's helpen daarbij. Achter de voordeur van DigiD zit vertrouwelijke informatie. Die moet veilig toegankelijk zijn. Maar een veilige sleutel is niet een makkelijke sleutel. Hoe veiliger, hoe moeilijker. Dat is het spanningsveld waarin DigiD zit.



Stephanie • Online

Moet een IDO-medewerker die iemand wil helpen, allerlei gegevens van die persoon weten?



Wij stoppen bij de grens van de inlog. Daar hebben we duidelijke afspraken over. Soms merken we dat het iemand zelfs niet lukt om het eigen wachtwoord in te voeren. En dan toch moet je de privacy in acht nemen, toestemming vragen en doorverwijzen.

Roel • Online



Mensen ervaren op zo'n moment veel stress, want ze moeten die aanvraag doen, het is moeilijk, het is ingewikkeld. Maar ná DigiD begint het pas echt. Dan ben je wel binnen, maar veel mensen hebben ook moeite met de rest: loonbelasting, ontheffingen, etcetera.

Ik zie dat mensen die hulp vragen, gemakkelijk hun hele tasje afgeven: "Hier mijn wachtwoord. Nee doe jij het maar, jij weet wat je doet". Als helper moet je je daarvan bewust zijn. Als deze meneer of mevrouw niet in staat is om zelf de sleutel te gebruiken, kun je je afvragen of deze persoon digitale zaken moet gaan doen. En de medewerker moet de sleutel, die DigiD, nooit aanpakken.



Stephanie • Online

Stephanie is aan het typen...

Stephanie • Online



Daar trainen we onze medewerkers op. Want het is een glijdende schaal.

Toch kunnen we mensen gelukkig nog steeds goed helpen. We zorgen dan voor een warme doorverwijzing. Zo maken we bijvoorbeeld samen een afspraak met een instantie. Vaak is dat een lokale hulporganisatie, een maatschappelijke dienstverlener, die ook in de bibliotheek zit. Of we helpen met een telefoontje met een uitvoeringsorganisatie. Dan vorm je met elkaar een keten. Ook belangrijk is de doorverwijzing naar cursusaanbod.

Roel • Online



Je moet er zuiver in blijven, want je kunt als bibliotheekmedewerker niet voor iemand de belastingaangifte invullen. De mensen naar wie we doorverwijzen zijn opgeleid om daarbij te helpen. Gelukkig gaan steeds meer loketten ook analoog open zodat je daar naartoe kunt.

Hoe lastig is het om te moeten doorverwijzen? Het liefst wil je mensen de problemen uit handen nemen, kunnen we ons voorstellen.



Roel • Online



Er is vaak serieuze spanning als er een blauwe envelop op de mat valt. Mensen moeten leesvaardig zijn, bureaucratisch vaardig, digitaal vaardig en ook tegenwoordig ook nog vaardig in veilig internetten. Een niet-digitaal persoon ziet het soms echt niet hoor. En dat is frustrerend, omdat we weten dat veel mensen er moeite mee hebben.

Ze kunnen iemand machtigen, maar ook dat is voor hen niet makkelijk. Die machtiging moeten mensen per organisatie per dienst aanvragen. Dat vinden ze niet handig. Waarom kan dat niet in een keer geregeld? Maar je wil voorkomen dat iemand die jouw UWV-aanvraag regelt, ook bijvoorbeeld je medische dossier kan bekijken en je inschrijving in het donorregister kan wijzigen.

Stephanie • Online



Mensen zijn soms wanhopig en gefrustreerd omdat ze zijn vastgelopen. Dat vraagt andere skills van een bibliotheekmedewerker. Daar hebben we een trainingsprogramma voor in gespreksvaardigheden. Als het nodig is dat ze een half uur voor iemand uittrekken, dan doen ze dat. We horen dat ook terug: dat het fijn was dat iemand echt heeft geluisterd. Wij meten ongeveer alles, iedere vraag proberen we in beeld te brengen. We willen goede informatie terug kunnen geven aan instanties, zodat zij er ook iets aan hebben om hun dienstverlening vriendelijker te maken. We zijn met elkaar zoekend.

Roel • Online



Dat herken ik enorm, dat samen zoeken. Wet- en regelgeving veranderen voortdurend. Wij moeten alle ontwikkelingen voorblijven. En alle organisaties die gebruikmaken van DigiD hebben hun eigen specifieke wensen. We betrekken inmiddels de gebruiker bij alles wat we ontwikkelen. Dan nodigen we mensen uit en kijken we mee. Zo wordt DigiD makkelijker. Dus om op de sleutel terug te komen: het is de uitdaging om die én supervelg én supermakkelijk te maken.

Stephanie en Roel hebben de chat verlaten.

Op koers met digitale toegankelijkheid



Digitale toegankelijkheid

Iedereen, met of zonder beperking, krijgt de kans gebruik te maken van alle digitale vormen van voorzieningen, informatie en dienstverlening.



Digitale inclusie

Het geheel aan oplossingen en strategieën om uitsluiting en ongelijkheid tegen te gaan en meedoen in de digitale samenleving mogelijk te maken.

Digitale toegankelijkheid is wettelijk verplicht voor Nederlandse overheden en instellingen uit de (semi-)publieke sector. Maar hoe staat het met die digitale toegankelijkheid? Is de overheid op koers? En wat betekent het als we toegankelijkheid goed regelen? Wij brengen je op de hoogte.

• WCAG

WCAG staat voor Web Content Accessibility Guidelines. Deze zijn al sinds 1999 de internationale standaard voor digitale toegankelijkheid. De overheid moet voldoen aan WCAG 2.1, niveau A en AA. Dat betekent bijvoorbeeld dat je aan knoppen en plaatjes een beschrijving meegeeft, dat een tekst of plaatje niet zomaar uit beeld verdwijnt, en dat teksten leesbaar en begrijpelijk moeten zijn. Sinds 5 oktober 2023 wordt WCAG 2.2 A en AA aanbevolen. Hierin zijn 9 extra criteria opgenomen om de toegankelijkheid te vergroten. Op [wcag.nl](https://www.wcag.nl) vind je een overzicht van alle richtlijnen.

• Toegankelijk voor iedereen

Is WCAG er alleen voor mensen met een beperking? Zeker niet. De richtlijnen helpen iedereen. Zo is het ondertitelen van video's niet alleen handig voor mensen die doof of slechthorend zijn, maar ook voor mensen die anderen niet willen storen. Met ondertiteling kunnen ook zij de video zonder geluid bekijken en begrijpen.

• 9037

Voor zoveel websites en apps is de overheid verantwoordelijk. Dit aantal wordt nog altijd aangevuld. Op dashboard.digitotoegankelijk.nl vind je de meest recente cijfers.

• Tips voor toegang

Wil je de toegankelijkheid van je websites vergroten? Met deze tips maak je een goed begin:

Opschonen: Als je je website inventariseert, controleer dan eerst of alle pagina's nog relevant zijn. Gedateerd of nauwelijks bezoekers? Dan is uit de lucht halen soms de beste optie.

Begin vooraan: Voer eerst verbeteringen door waar die het hardst nodig zijn. Bijvoorbeeld op je belangrijkste pagina, of op de pagina's waar de toegankelijkheid nu het slechtst is.

Kies je webbouwer: Vraag bij je webbouwer na of die ervaring heeft met digitale toegankelijkheid. Een goede bouwer houdt hier altijd rekening mee, zelfs als je er niet om vraagt.

Betrek gebruikers: Neem gebruikers vanaf de start van het ontwerp mee in de bouw van een nieuwe website. Zo zie je al snel wat er fout gaat, en kun je het nog relatief goedkoop oplossen.

Blijf verbeteren: Denk niet dat je na het doorvoeren van de verbeteringen klaar bent. Digitale toegankelijkheid is een doorlopend vraagstuk, met steeds nieuwe inzichten. Blijf alert en test je websites en apps regelmatig.

• Op koers?

Ongeveer 1 op de 3 websites voldoet op dit moment aan de wettelijke verplichting voor toegankelijkheid. Dat betekent dat ze status A (voldoet volledig), B (voldoet gedeeltelijk) of C (eerste maatregelen genomen) hebben. Van elke 20 websites, is er slechts één met status A.

• Digitoegankelijk.nl

Op deze website vind je meer informatie over wetgeving, richtlijnen en toezicht rondom digitale toegankelijkheid. Volg bijvoorbeeld het stappenplan 'naar een digitaal toegankelijke organisatie' om je eigen online communicatiemiddelen voor iedereen bereikbaar te maken.

www.digitoegankelijk.nl/aan-de-slag/handleiding

• European Accessibility Act

Terwijl de overheid moet voldoen aan de WCAG, gelden deze richtlijnen (nog) niet voor het bedrijfsleven. Vanaf juni 2025 moeten alle nieuwe commerciële websites voldoen aan de European Accessibility Act (EAA). De EAA geldt voor bedrijven in alle EU-landen, voor de volgende apparaten:

- Computers en besturingssystemen
- Smartphones en andere (mobiele) communicatieapparaten
- TV-apparatuur gerelateerd aan digitale televisiediensten
- Geldautomaten en betaalterminals (bijv. pinautomaten in supermarkten)
- E-readers
- Kaartverkoop- en incheckmachines

• Geen CITO maar CIDO

Stichting Accessibility heeft de CIDO ontwikkeld. CIDO staat voor Code Inclusief Digitaal Ontwerpen. Deze bestaat uit 3 hoofdonderdelen:

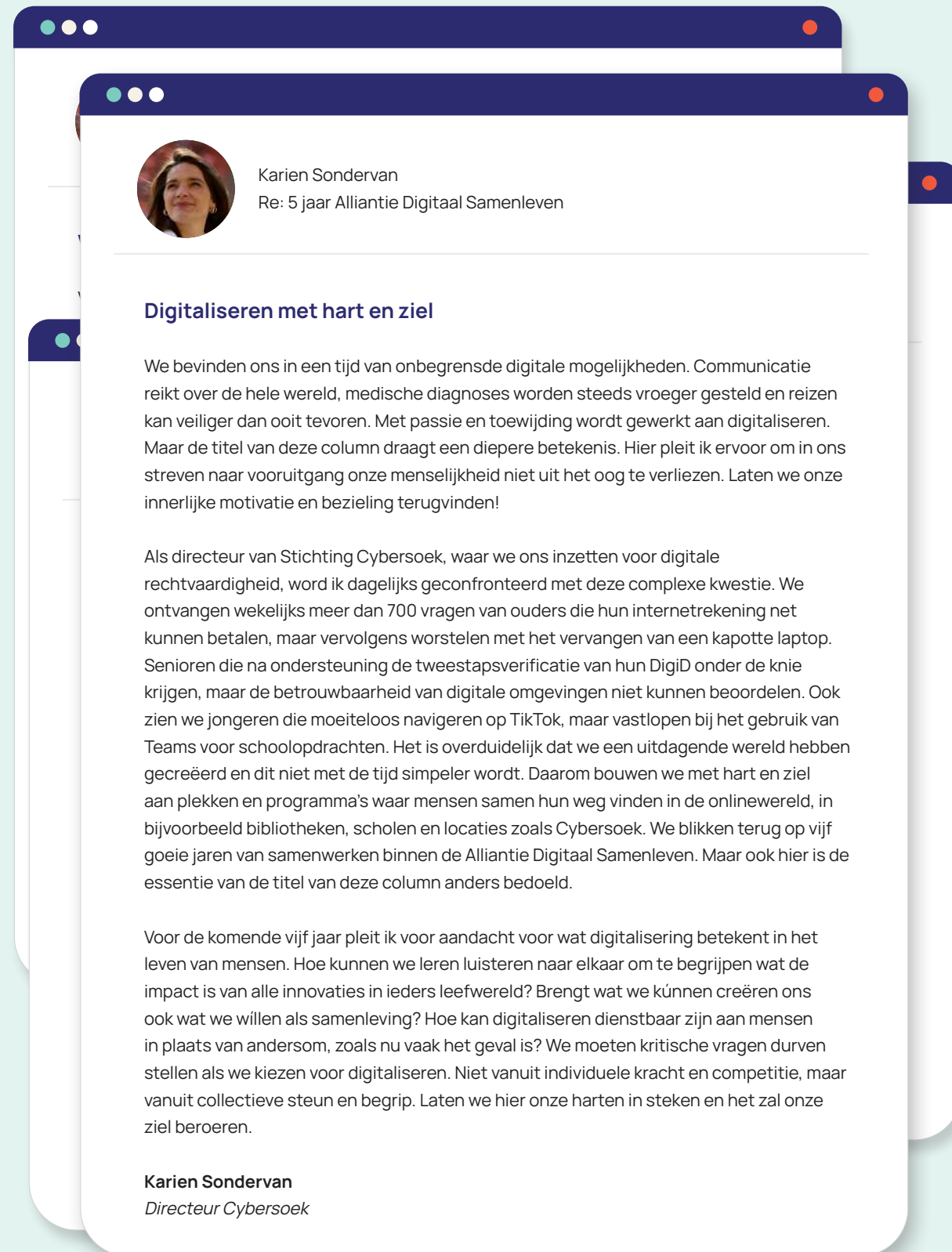
Inclusief ontwerpproces: tijdens het ontwerp van een website of app, betrek je continu de eindgebruiker. Pas hiervoor de principes van Design Thinking toe.

Randvoorwaarden mensen met ervaring: zorg voor toegankelijke communicatie, materialen en testomgeving om je website te testen bij de eindgebruikers. Kies voor een diverse groep testers, benader hen netjes en geef een gepaste beloning.

Randvoorwaarden organisatie: neem de juiste stappen om kennis te borgen. Een duidelijke strategie, betrokken bestuur, continue monitoring en heldere communicatie zijn hier onderdeel van.

• Jong geleerd

Stichting Accessibility heeft samen met ICT-docenten van Hogeschool Utrecht een minor Digitale Toegankelijkheid ontworpen. Deze minor leidt studenten op tot toegankelijkheidsspecialist: een nieuw specialisme waar veel vraag naar is, maar waar nog geen hbo-opleiding voor bestaat. Het doel is om toegankelijkheid onderdeel te maken van nog veel meer opleidingen.



Karien Sondervan
Re: 5 jaar Alliantie Digitaal Samenleven

Digitaliseren met hart en ziel

We bevinden ons in een tijd van onbegrensde digitale mogelijkheden. Communicatie reikt over de hele wereld, medische diagnoses worden steeds vroeger gesteld en reizen kan veiliger dan ooit tevoren. Met passie en toewijding wordt gewerkt aan digitaliseren. Maar de titel van deze column draagt een diepere betekenis. Hier pleit ik ervoor om in ons streven naar vooruitgang onze menselijkheid niet uit het oog te verliezen. Laten we onze innerlijke motivatie en bezieling terugvinden!

Als directeur van Stichting Cybersoek, waar we ons inzetten voor digitale rechtvaardigheid, word ik dagelijks geconfronteerd met deze complexe kwestie. We ontvangen wekelijks meer dan 700 vragen van ouders die hun internetrekening net kunnen betalen, maar vervolgens worstelen met het vervangen van een kapotte laptop. Senioren die na ondersteuning de tweestapsverificatie van hun DigiD onder de knie krijgen, maar de betrouwbaarheid van digitale omgevingen niet kunnen beoordelen. Ook zien we jongeren die moeiteloos navigeren op TikTok, maar vastlopen bij het gebruik van Teams voor schoolopdrachten. Het is overduidelijk dat we een uitdagende wereld hebben gecreëerd en dit niet met de tijd simpeler wordt. Daarom bouwen we met hart en ziel aan plekken en programma's waar mensen samen hun weg vinden in de onlinewereld, in bijvoorbeeld bibliotheken, scholen en locaties zoals Cybersoek. We kijken terug op vijf goeie jaren van samenwerken binnen de Alliantie Digitaal Samenleven. Maar ook hier is de essentie van de titel van deze column anders bedoeld.

Voor de komende vijf jaar pleit ik voor aandacht voor wat digitalisering betekent in het leven van mensen. Hoe kunnen we leren luisteren naar elkaar om te begrijpen wat de impact is van alle innovaties in ieders leefwereld? Brengt wat we kunnen creëren ons ook wat we willen als samenleving? Hoe kan digitaliseren dienstbaar zijn aan mensen in plaats van andersom, zoals nu vaak het geval is? We moeten kritische vragen durven stellen als we kiezen voor digitaliseren. Niet vanuit individuele kracht en competitie, maar vanuit collectieve steun en begrip. Laten we hier onze harten in steken en het zal onze ziel beroeren.

Karien Sondervan
Directeur Cybersoek

Ondersteunings netwerk



In dit thema kijken we naar de onmisbare rol van lokale initiatieven en de uitdagingen die komen kijken bij samenwerking. We delen verhalen van succesvolle projecten en de ervaringen van de mensen die erbij betrokken zijn. Deze verhalen bieden niet alleen inspiratie, maar ook praktische tips om digitale inclusie en ondersteuning te verbeteren.



Écht dichtbij

Een lokale ketenaanpak is net zo sterk als haar zwakste schakel. We lichten drie succesvolle projecten uit Breda, Veendam en Rotterdam uit. Wat doen ze precies? Hoe helpen ze de mensen om wie het gaat? En wat kunnen we van hun aanpak leren?

📍 Breda

Borduur voort op wat mensen doen, in plaats van ze jouw route op te leggen

Overall in Nederland liggen olifantenpaadjes: paden die door mensen zijn uitgesleten als alternatief voor de officiële route. Ook digitaal maken mensen deze olifantenpaadjes. Alleen zijn ze minder zichtbaar. Actieprogramma's Bredata van de gemeente Breda en Huh? Wat bedoelt u? brengen deze alternatieve routes in kaart. Zo zie je wat voor mensen werkt en waar behoefte aan is.

"Als makers een digitale oplossing ontwerpen, doen ze dat vaak voor de mensen die digitaal vaardig zijn. Ze zijn immers zelf ook digitaal vaardig. Maar twintig procent van de mensen is dat niet. Voor hen zijn gebruiksvriendelijke functies helemaal niet gebruiksvriendelijk." Aan het woord is Sjef Kuijsters, initiatiefnemer van Huh? Wat bedoelt u?. Met dit actieprogramma wil hij Nederland eenvoudiger maken. Ook digitaal.

Die ambitie deelt hij met de gemeente Breda. Met het programma Bredata willen zij digitalisering hand in hand laten gaan met de menselijke maat. Marieke Beekers werkt als verbindingsmaker bij de gemeente en is nauw betrokken bij het project. Ze vertelt: "Breda wil de meest digitaal inclusieve stad van Nederland zijn. Voor ons betekent dit dat we de twintig procent die niet digitaal vaardig is, als uitgangspunt nemen."

'Hij doet het niet'

Hoe zien digitale olifantenpaadjes eruit? Sjef geeft voorbeelden: "Een bekend olifantenpad is het inschakelen van iemand die wel digitaal vaardig is. Bijvoorbeeld een kind, mantelzorger of maatschappelijk werker. Maar mensen zijn nog veel creatiever om hun doel te bereiken. Zo stappen veel mensen de telefoonwinkel binnen als inloggen met DigiD of bij de bankapp niet lukt. 'Hij doet het niet', zeggen ze dan. Dit olifantenpaadje is succesvol, omdat de winkelmedewerker niet alleen helpt, maar ook uitlegt hoe ze het de volgende keer zelf kunnen oplossen."

Digibaal of digiblij?

Om digitale tools beter toegankelijk te maken, pleiten Sjef en Marieke ervoor om olifantenpaadjes mee te nemen in het ontwerp. Sjef: "Het is een misvatting dat mensen die niet digitaal vaardig zijn helemaal niets kunnen op digitaal gebied. Vaak hebben ze gewoon een smartphone waarmee ze whatsappen of zoeken ze op YouTube naar uitlegvideo's. Ze zijn wel degelijk online. Maar inloggen met DigiD, chatten met de huisarts of een contactformulier invullen van de woningcorporatie is voor hen te ingewikkeld. Dat ligt niet aan hen, maar aan de instanties die het ingewikkeld maken."

Marieke vult aan: "Als je weet welke omwegen mensen nemen om hun doel toch te bereiken, kun je deze meenemen in het ontwerp. Soms is het toevoegen van een telefoonnummer al genoeg. Voor Breda gaan we praktijkgericht onderzoek inzetten waarmee we 'digiblij' en 'digibaal' momenten willen verzamelen. Zo komen we erachter waar mensen online gefrustreerd van raken, maar ook wat hen juist helpt. Beide leveren nuttige inzichten op."

Gebruiker kiest

Bij wie ligt de taak om digitale tools makkelijker te maken? Sjef: "Digitale Inclusie is een taak voor iedereen. Gelukkig zijn steeds meer organisaties zich daarvan bewust. Toch blijft het fout gaan. Daarom wil ik ook makers en ontwerpers oproepen om hun verantwoordelijkheid te nemen. Digitale inclusie is geen vakje dat je op het laatst nog even afvinkt. Je moet er al in de eerste fases van het ontwerp over nadenken."

Daarnaast wil Marieke van de Informatiepunten Digitale Overheid een lerend systeem maken. Ze sluit af: "We bieden nu hulp als iets niet lukt, maar het zou nog mooier zijn als het product zo goed in elkaar zit dat dit niet nodig is. Door de hulpvragen die bij IDO's (Informatiepunten Digitale Overheid) binnenkomen te bundelen, kunnen we digitale systemen al aan de voorkant verbeteren. Totdat ze zo eenvoudig zijn dat mensen ze zonder problemen kunnen gebruiken."

S Sjef Kuijsters • Initiatiefnemer

Digitale Inclusie is een taak voor iedereen. Gelukkig zijn steeds meer organisaties zich daarvan bewust. Toch blijft het fout gaan. Daarom wil ik ook makers en ontwerpers oproepen om hun verantwoordelijkheid te nemen. Digitale inclusie is geen vakje dat je op het laatst nog even afvinkt. Je moet er al in de eerste fases van het ontwerp over nadenken.



5 tips om de mens écht centraal te stellen

Vanuit zijn achtergrond als sociaal innovator ziet Sjef volop kansen om de mens centraal te zetten. Hij geeft tips:

5 tips om de mens écht centraal te stellen



5 resultaten (0,33 seconden)

1. Kijk mee in het dagelijks leven

De beste manier om olifantenpaadjes te ontdekken, is door met eigen ogen te zien hoe mensen ze maken. Maak een praatje in het verpleeghuis, bel met een maatschappelijk werker of loop een dag mee met een mantelzorger. Zo ontdek je in de praktijk waar mensen tegenaan lopen.

2. Ga uit van wat al werkt

Voor veel mensen werken hun olifantenpaadjes goed. Waarom zou je hen willen dwingen om iets anders te doen? Zoek eerst uit of je kunt voortborduren op wat al werkt, voor je geld investeert in een dure tool die ze niet gaan gebruiken.

3. Houd het praktisch

Organisaties denken vaak dat mensen op zoek zijn naar het grote plaatje. Dat is een misvatting. Als je zelf laminaat wilt leggen, ga je ook niet eerst onderzoeken waar het van gemaakt wordt. Je wilt gewoon weten hoe het moet.

4. Test je aannames

Bij innovaties is het belangrijk om al vroeg te testen of dat wat je denkt wel klopt. Dat hoeft niet met een volledig ontwikkeld prototype. Met een basaal ontwerp en inlevingsvermogen in je doelgroep haal je al veel waardevolle informatie op.

5. Geef opties

Veel digitaal-momenten zijn op te lossen door opties te geven. De een stelt een vraag liever via de chat zodat-ie tijd heeft om na te denken over een antwoord, de ander belt juist graag om meteen een oplossing te krijgen. Bied beide aan, dan zit je altijd goed.

Je moet de tijd nemen voor mensen en eerlijk zijn als je een antwoord niet weet

Een printer die niet werkt, een telefoon die hapert, het installeren van DigiD of een computertraining geven. Het zijn kwesties waar Pieter Sulman en Egbert Bos antwoord op hebben. Zij werken als digicoach in Veendam en Pekela en bieden ondersteuning bij allerlei digitale vragen van wijkbewoners. Ze komen bij mensen thuis langs om hen te helpen, maar geven ook cursussen. Deze aanpak is laagdrempelig, waardoor een doelgroep wordt bereikt die de stap naar een cursus in de bibliotheek of op een school te groot vindt.

Dit project, Digitale Geletterdheid Oost-Groningen genoemd, is een samenwerking tussen de Digital Literacy Coalition en organisaties in Veendam en Pekela, zoals Maatschappelijk Werk, Biblionet, ROC Noorderpoort en Sociaal Ontwikkelbedrijf Afeer. Het wordt gefinancierd door de Regiodeal Oost-Groningen. Pieter en Egbert krijgen tien uur per week betaald, maar eigenlijk zijn dat er veel te weinig, vertellen ze. Ze werken soms wel het dubbele aantal uren.

'Persoonsgericht

"Ik neem echt de tijd voor iemand, als ze problemen hebben met de telefoon, het internet of hun computer", vertelt Egbert. "Je moet goed begrijpen wat er moet gebeuren en ik ga pas weg

als iemand geholpen is." De manier van werken draait om de persoon. Er wordt een praatje gemaakt, een uitleg of een instructie gegeven. Alles om te helpen.

"Het geeft me veel voldoening om deze mensen te helpen. Laatst was ik bij iemand die bijna volledig blind is. Die persoon kon in z'n inbox, maar had iets gedaan waardoor dingen niet meer goed leesbaar waren." Dat Egbert dit voor hem kon herstellen, geeft hem een goed gevoel. "Maar je denkt ook wel, wat heftig voor die persoon om bijna niets meer te zien. Hoe kan ik dit makkelijker maken voor hem?"

Brede doelgroep

Naast de bezoeken bij iemand thuis, is er een spreekuur waar mensen naartoe komen met allerlei vragen, vertelt Pieter. "Van vragen over hoe je foto's verwijdert van een telefoon, tot iemand die uitleg wil over hoe WhatsApp werkt." Het zijn vaak ouderen die vragen hebben, maar zeker niet altijd. Binnenkort geeft hij op een school een workshop over het ouderportaal. "Er zijn veel ouders die er niet in komen en dus informatie missen over hun kind. Ik geef ook computerles aan nieuwkomers." Kortom, de twee zien een zeer uiteenlopende doelgroep.

Dat de twee soms meer uren maken dan ze betaald krijgen, dat nemen ze voor lief. "Ik wil mensen niet teleurstellen en het werk wel af krijgen", zegt Pieter. "Het zou mooi zijn als dit een volledige baan zou worden. Aan de vraag ligt het niet." Egbert is ook vaak wel langer aan het werk. "Ik heb bijvoorbeeld een handleiding gemaakt van screenshots over hoe je een reis kunt plannen in 9292ov. Zoiets maken kost wel tijd. En soms moet ik ook opzoeken hoe ik iets moet doen, of materiaal verzamelen."

Lastige vragen

Ze weten op heel veel vragen wel het antwoord, maar niet op alles. Zoals die ene keer toen Egbert de vraag kreeg waarom een telefoonscherm telkens uitviel. "Zoiets pas je normaliter bij Instellingen aan, maar die functie stond niet op de normale plek. Dan moet ik zelf ook echt op zoek, maar dat zijn ook wel leuke dingen."

Ook Pieter had eens een kwestie die lastig op te lossen was. "Een meneer had alle apps op zijn tablet dubbel. Maar dat kan helemaal niet. Als je een app gedownload hebt, krijg je altijd een melding dat je deze al hebt. Na even zoeken bleek hij een printscreen gemaakt te hebben van zijn bureaublad, die was zichtbaar op het achtergrondschermbild. Zo leek het net alsof alles dubbel stond." Na het aanpassen van de achtergrond, was alles weer goed. "Dan ga je weer tevreden weg."

Bang voor fouten

Beide digicoaches merken dat er veel angst zit bij de mensen die ze helpen, vooral bij ouderen. "Ze denken al snel dat al hun gegevens op straat liggen", zegt Egbert. Ook Pieter ziet dat mensen snel bang zijn dat ze hun computer stuk maken als ze ergens op klikken. "Soms kopen ze een dure computer en durven ze er vervolgens niets mee te doen. Het is aan ons als digicoach om die angst een beetje weg te nemen."

Om dit werk te doen, moet je niet alleen digitaal vaardig zijn. Je moet ook geduld hebben, vindt Egbert. "Je moet echt de tijd nemen voor mensen en eerlijk zijn als je een antwoord niet weet. Dan moeten we samen uitzoeken hoe iets op te lossen is." Na een uitleg of instructie, ziet hij al snel verbetering. "Het lukt de tweede of derde keer vaak al een stuk beter."

Pieter ziet ook dat de digicoach meer moet kunnen dan het hebben van technische kennis. Het bespreken van problemen kan moeilijk zijn en brengt soms schaamte met zich mee. "Je moet dan wel sociaal zijn, dat is belangrijk." Dat beaamt Egbert ook. "Je moet iedereen in z'n waarde laten. Elke vraag is een goede vraag."

Tips van digicoaches om mensen centraal te stellen

- Heb geduld en luister goed naar wat iemand vraagt.
- Neem de tijd voor iemand en wees niet gehaast.
- Geef een instructie en uitleg, zodat iemand de volgende keer zelf kan proberen het probleem op te lossen.
- Elke vraag is een goede vraag.



Je kwetsbaar opstellen is de kracht

Wilco Berenschot uit Schiedam is een politieagent met een missie. Op straat, in de trein, bij mensen thuis, op het bureau, gaat hij voortdurend het gesprek aan. Laagdrempeliger kan het niet. Hij vindt de mensen die niet uit zichzelf hulp zoeken. Gewoon door aan te bellen of door achter een tafeltje op straat te zitten. Hij is Korpsambassadeur en trekker van Gebiedsgebonden Veiligheid (GGV).

Mag ik hier mijn boterham opeten?

"Kijk, normaal gesproken komt de politie of iemand van de woningbouwvereniging of gemeente alleen aan de deur met een bepaalde opdracht of doel. Dus dan heeft iemand 112 gebeld of er is een andere melding. En dan gaat het gesprek vanzelf. Maar nu sta ik voor de deur in alle kwetsbaarheid. Dan zeg ik 'Ik heb eigenlijk een brutale vraag: mag ik hier mijn boterham opeten?' En dan praten we over wat iemand van de stad vindt of wat iemand vroeger allemaal gedaan heeft."

"Deze week was er iemand die trots vertelde dat hij twee dochters heeft. Maar: 'De oudste, daar gaat het niet zo best mee. Ze is verslaafd en dus kennen jullie haar misschien wel', zei hij. Dat klopte. Want de wijkagent die met mij mee was, kende de dochter inderdaad. Dat toeval moet je omarmen. Door met elkaar te praten merk je dat er altijd wel een link is waardoor je verbindingen kunt maken."

"Het begon in 2012, bij min zes graden.

Op Twitter had ik een oproep geplaatst wie er een tafeltje en twee stoelen had, voor een ontmoetingsplek buiten. Binnen een dag zat ik er. Met muts. Dan merk je dat mensen in een café-achtige setting, een terras, veel sneller ontspannen gaan vertellen."

Bewoners verleiden

"Ik doe het tegenwoordig ook in de trein. Ik ben een van de weinige collega's bij de politie die in uniform, in het OV, van A naar B reist. Dat was wel even wennen hoe er dan naar je wordt gekeken. Ik ga tegenwoordig gewoon bij iemand zitten. "Dat had u vandaag ook niet gedacht, om naast een agent te zitten" zeg ik dan. En dan ontstaat zo een mooi gesprek."

"Laagdrempeligheid wint het van kwetsbaarheid. Toen een vrouw vertelde dat ze thuis wordt geslagen, dan moet ik daar natuurlijk wat mee. Dan moet je later nog een keer afspreken om te helpen met de aangifte. De meeste verhalen gaan over veiligheidsgevoel. Mensen willen hun verhaal daarover kwijt. Polariseren, ja. Er is heel weinig tolerantie voor mensen die langs de rand schuren. Maar de scherpe kantjes gaan er snel af als je het gesprek voert."

"Gemeentes vinden het moeilijk om dichterbij de bewoners te komen, zie ik. Terwijl de kracht in de wijk zit. Ga met tafeltjes en stoeltjes de straat op of bel ergens aan. En stel vragen: Wat kunt u als bewoner zelf doen, met uw ervaring, uw passie, uw beroep? Het is veel vragen stellen en goed luisteren. Maar je moet wel wat verleiding toepassen om iedereen mee te laten doen. Veiligheid is van en voor iedereen."

Lijntje met de buitenwereld

"Je kunt niet alleen maar digitaal contact houden met je bewoners of folders in de bus doen, als je weet dat zoveel mensen niet goed kunnen lezen. Mensen digitaal weerbaar maken gaat nog weer een stapje verder. Daarom zoek ik ze op. Op een gegeven moment had ik een pop-up politiebureau in de wijk. Gewoon bij iemand thuis met drie teckels. De postbode vertelde dat bij een buurman al lang niet werd opengedaan. Dus ik ben uiteindelijk met mijn oude lijf in een regenpijp geklommen om te kijken. Bleek hij al tien jaar niet buiten geweest te zijn. Met een oud laptopje bestelde hij boodschappen, maar hij vreesde dat die het zou begeven. Dan was hij zijn lijntje met de buitenwereld kwijt. Voor deze man, maar ook zorgmijders, moet de drempel zo laag mogelijk houden. Sterker nog, je loopt vooral per ongeluk tegen ze aan. De mevrouw die over haar mishandeling vertelde, zou nooit uit zichzelf naar de balie van het bureau zijn gegaan. Ga dus naar mensen toe, zonder dat je vooraf weet wat ze willen weten."

W Wilco Berenshot • Politieagent

Het is veel vragen stellen en goed luisteren. Maar je moet wel wat verleiding toepassen om iedereen mee te laten doen. Veiligheid is van en voor iedereen.



Digitale inclusie op maat: de kracht van lokale samenwerking

Wat zijn de voordelen van een lokale aanpak voor digitale inclusie en hoe zorg je ervoor dat dit bij de doelgroep aansluit? Sinds september 2023 zijn er zestien koplopergemeenten gestart, elk met een eigen doelstelling en uitdaging. Terwijl de ene gemeente zich specifiek richt op toegang tot de digitale samenleving, focust een andere op het vergroten van digitale vaardigheden. De gemeenschappelijke deler is het streven om ervoor te zorgen dat iedereen mee kan (blijven) doen in de digitale samenleving. Vier betrokkenen vertellen wat ze tot nu toe geleerd hebben.



VNG

Handreiking

De Handreiking lokale ketenaanpak digitale inclusie is een van de onderdelen van het project Lokale Ketenaanpak Digitale Inclusie. Het doel van deze handreiking is om gemeentebambtenaren te ondersteunen bij de lokale ketenaanpak digitale inclusie in hun gemeente.



Bekijk De Handreiking lokale ketenaanpak digitale inclusie of ga naar [VNG.nl](https://vng.nl).

Opmerking toevoegen.

Sinds half september is Gemeente Leiden één van de inmiddels zestien gemeenten die deel uitmaakt van het Koplopersproject van Alliantie Digitaal Samenleven en Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). Waar is de doelgroep te vinden en kunnen we ze daar bereiken? Het is de eerste vraag die Floor van 't Ende, beleidsmedewerker bij gemeente Leiden, stelt als het om een lokale aanpak gaat. "De standaard manier van communiceren is digitaal, maar daarmee bereik je deze mensen juist niet." Zoek je naar lokale mogelijkheden, dan is de communicatie laagdrempeliger en de lijntjes korter, ziet ze. "Als mensen al regelmatig in een buurthuis komen, dan is het ook makkelijker om daar aan te kloppen met een vraag. Dat is mogelijk ook daadkrachtiger."

Bevlogen

Aan enthousiasme bij de beleidsmedewerkers geen gebrek, ziet Rachida Moreira Figueiredo, projectleider Lokale Ketenaanpak Digitale Inclusie bij Vereniging van Nederlandse Gemeenten. In september ging het project met elf gemeenten van start, inmiddels zijn dit er zestien. "De beleidsmedewerkers zijn erg bevlogen over dit onderwerp, maar we horen ook dat het lastig is om dit onderwerp voor het voetlicht te brengen bij het bestuur en het college van burgers en wethouders. Zij willen graag stappen zetten, maar komen niet verder binnen de organisatie."

Het project is natuurlijk nog nieuw, realiseert Moreira Figueiredo zich. "Dan kan je ook niet verwachten dat alles snel gaat." Na lancering hebben 60 van de 352 gemeenten laten weten interesse te hebben in het Koplopersproject. Uiteindelijk zijn 16 gemeenten gestart. Tijdens de dialoogsessies wisselen deze gemeenten ideeën en ervaringen uit, en bespreken ze openlijk hun uitdagingen en successen. De voortgang van de koplopers wordt nauwgezet gevolgd en deze inzichten helpen ons bij het motiveren van meer gemeenten om zich aan te sluiten.

“Begin met samenwerken om een duidelijker beeld te krijgen van de behoeften van deze burgers.”

Thema's

In het Handboek Lokale aanpak voor digitale Inclusie worden de drie thema's uiteengezet waarmee de Koplopergemeenten aan de slag gaan:

- 1: De mens centraal stellen;
- 2: Gemeenschappelijke verandering bepalen;
- 3: Van start.

Réka Deuten-Makkai is als projectleider Lokale Aanpak Digitale Inclusie bij Alliantie Digitaal Samenleven intensief betrokken bij het proces van de Koplopergemeenten. Wat haar betreft hebben de koplopers de eerste bouwsteen al goed neergezet: de mens centraal. “Men begint niet met een projectplan, maar gaat eerst in gesprek met de doelgroep. We hebben methodes ontwikkeld, gesprekskaarten gemaakt, behoefte-onderzoek gedaan, panels en dialoogsessies gehouden. Zo worden ze zich in alle breedte bewust van de problematiek en de vraag. Dat is een grote winst.”

Voor Moniek Lucassen, beleidsmedewerker bij gemeente Katwijk, is het belangrijkste dat er samenwerking is tussen verschillende lokale partijen. “Het is een gezamenlijke opgave en we hebben allemaal een rol. Door de lokale aanpak

zie je samen ook meer. Wat is de problematiek? Waarom kunnen mensen niet meedoen? Welke ondersteuning kunnen we bieden?” Daarbij moet ook altijd de impact voor de bewoners in het oog worden gehouden. Daar wordt vaak aan voorbij gegaan. “We lanceren een nieuwe app voor parkeren, maar kan iedereen die wel gebruiken? Door meer met lokale partners te werken en mee te doen aan het Koplopersproject, kan ik dit onderwerp bij partners en collega's onder de aandacht blijven brengen. Niet iedereen kan meekomen met de dingen die we verzinnen.”

Katwijk is een gelovige gemeente, de kerk speelt een grote rol, aldus Lucassen. “Met een lokale aanpak met goede richtlijnen, handleidingen en partners, spelen we in op de vraag uit de gemeente. Niet alle landelijke middelen zijn in te zetten. Het kan soms zelfs per wijk verschillen wat je doet.”

Kruisbestuiving

Vanuit VNG merkt Moreira Figueiredo op dat hoewel sommige gemeenten al een goed beeld hebben van de bewoners die behoefte hebben aan digitale ondersteuning, de interne samenwerking te wensen overlaat. Dit leidt tot onduidelijkheden over verantwoordelijkheden.

‘Het komt voor dat medewerkers binnen sociale domeinen elkaar niet genoeg opzoeken, zelfs wanneer ze dezelfde burgers bedienen,’ zegt ze. Ze benadrukt het belang van kruisbestuiving: ‘Begin met samenwerken om een duidelijker beeld te krijgen van de behoeften van deze burgers.’

Volgens Deuten-Makkai zijn enkele gemeenten al goed op weg met het identificeren van deze behoeften, mede door het opzetten van burgerpanels. “Het is cruciaal dat de inzichten die hieruit voortkomen gedeeld worden met collega's binnen de gemeente en leiden tot dialoog,” merkt ze op. Ze benadrukt dat dit essentieel is voor het verbeteren van de dienstverlening, iets waar veel gemeenten nog mee worstelen. “Ga actief op zoek naar deze inwoners, bijvoorbeeld tijdens sociale evenementen zoals een biljartavond, en zorg dat wat je leert terugkomt in jullie plannen.”

Casusgericht praten

Een van de lessen die Floor van 't Ende in Leiden heeft geleerd sinds de start van het project, is dat je met verschillende partners uit verschillende domeinen ook casusgericht kunt praten. “We kunnen dat als gemeente ook faciliteren, het organiseren van brede gesprekken. Organisaties zijn daar soms te druk voor. Zet je verschillende partners om de tafel om een casus te bespreken, dan kan je als verbinder functioneren.”

De beleidsmedewerker geeft een praktisch voorbeeld. “We hebben samen met een refurbish bedrijf een project om laptops die bij de gemeente zijn afgeschreven bij kwetsbare jonge mensen te krijgen die deze laptop goed kunnen gebruiken. We willen in dat contact ook meteen informatie delen over digitale ondersteuning. Ze hebben toegang tot een laptop, dat is een aanknopingspunt om dit onderwerp te bespreken.” Het armoedebeleid richt zich alleen niet per se op de doelgroep van dit project,

jongeren van 18 tot 25 jaar. “Wij hebben toen de gesprekken geïnitieerd om te kijken hoe we de laptops juist bij die leeftijdscategorie konden krijgen.”

Belangrijke partners

In Katwijk heeft Moniek Lucassen inmiddels veel tijd geïnvesteerd in het uitzetten van lijnen naar lokale partners. De bibliotheek die in een kwetsbare wijk zit, de coördinator van het taalhuis, het IDO, de digibrigade, het werkcafé. “Het zijn allemaal belangrijke partners voor ons, we maken volop gebruik van de netwerken die zij weer hebben. We krijgen ook signalen van hen, dat zorgt ook voor een spiegel voor ons. Signalen als: kan het niet simpeler? Is iets wat gemaakt is ook werkbaar? Soms speelt er ook meer en besluiten we bijvoorbeeld een cursus aan te bieden in de bibliotheek.”

Réka Deuten-Makkai hoopt vooral dat gemeenten ook in gesprek gaan met private partijen, omdat zij ook veel kunnen inbrengen. “Ze hebben ervaring, kunnen soms vrijwilligers leveren. Ik denk dat gemeenten niet zozeer huiverig zijn voor die samenwerkingen, maar wel blind. Private organisaties zoals telecombedrijven, banken of kleine ondernemers kunnen veel toevoegen aan de lokale aanpak.”

Elkaar vinden

Voor gemeenten die met het onderwerp digitale inclusie aan de slag willen, hebben de vier vrouwen wel wat adviezen. Zoals: blijf vanuit de inwoner denken en zet hun hulpvraag altijd centraal in de aanpak. “Bekijk ook vooral wat er allemaal al is binnen de gemeente, welke contacten en netwerken er zijn,” zegt Van 't Ende. “Hoe kan je elkaar vinden?”

In Leiden past het bereiken van de doelgroep goed bij de projecten Wijkgericht werken en Sterke sociale basis. “Zo kunnen we mensen bereiken die op de eerste twee treden

van de participatieladder staan", aldus de beleidsmedewerker. "Zij hebben niet de sterkste basisvaardigheden. De dienstverlening draait om die sociale basis, maar ook om de aanpak van laaggeletterdheid en onderwijs. Dat is integraal aan te pakken, waarbij je digitale inclusie kan integreren in het beleid dat al bestaat."

Aansluiting vinden

Lucassen zou allereerst goed kijken naar waar je als gemeente al staat. "Kijk naar de gemeente, stakeholders, bestaande initiatieven en activiteiten. De professionals in het veld worden overvraagd, de bibliotheek heeft een sociale functie gekregen en is van belang bij het signaleren en doorverwijzen. Soms hoef je niet iets nieuws te doen, maar alleen een aansluiting te vinden."

Daarnaast moet het onderwerp digitale inclusie echt bij iedereen leven. "En zorg ervoor dat je niet alles digitaal aanbiedt. Wij werken met het click, call, face-principe. Lukt klikken niet, dan kan je bellen en anders is er de optie voor een fysiek gesprek. Er is een groep die dit nodig heeft." Ook adviseert Lucassen om iemand de regie te geven over het onderwerp. "Die persoon kan er blijvend aandacht aan geven. Daarom is het van belang dat iedereen het onderwerp op de kaart heeft en mee kan doen. Er is nog te weinig kennis over waarom we dit doen, terwijl we het samen moeten oppakken. Investeer daar in, want het

is niet vanzelfsprekend dat iedereen er op die manier over denkt."

Handreiking en Handboek

Voor wie van start wil met digitale inclusie heeft VNG de Handreiking Lokale ketenaanpak digitale inclusie gemaakt. "Hierin is te vinden waar je aan moet denken, hoe je samenwerkingsverbanden opzet en met wie. Dat helpt bij het bedenken wat je wil doen en hoe dit aan te pakken", vertelt Moreira Figueiredo. "We richten ons op verschillende niveaus binnen gemeenten. De beleidsmedewerker van een kleine gemeente doet van alles, terwijl iemand bij een grote gemeente iets specifiek doet. Maar ik denk dat alle soorten niveaus wel overweg kunnen met onze handreiking, die meer focust op beleidsniveau. Het Handboek van Alliantie Digitaal Samenleven is hier een aanvulling op. Met praktische werkvormen en een handige methodiek kunnen gemeenten en lokale partners direct aan de slag."

Réka Deuten-Makkai ziet dat de koplopers inmiddels een kleine gemeenschap hebben gevormd. "Er is al veel bereikt, ze vullen elkaars kennis aan en inspireren elkaar. Inmiddels is het Handboek een levend document geworden, dat is aangevuld door experts en gemeenten. Maak er gebruik van, zou ik zeggen. Je hoeft het wiel niet zelf uit te gaan vinden. En blijf jouw ervaringen met ons delen zodat wij van elkaar blijven leren."

“Blijf jouw ervaringen met ons delen zodat wij van elkaar blijven leren.”

Alliantie Digitaal Samenleven

www.digitaalsamenleven.nl/handboek



Download

Ons Handboek Lokale aanpak voor digitale inclusie is geschreven voor iedereen die zich wil inzetten voor een inclusiegedigitaliseerde samenleving. Het neemt je mee op een reis vanaf het moment dat jij weet dat er in jouw gemeente mensen zijn die niet mee kunnen komen in de digitale samenleving tot het uitwerken van een plan van aanpak.



Bekijk de thema's en ontdek welke tools je kunt inzetten voor jouw plan van aanpak.



Samenwerken in een versnipperd veld

Ondanks de verschillen tussen SeniorWeb en het Nationaal Ouderenfonds, werken ze graag samen. Zo zijn beide organisaties mede-initiatiefnemer van de DigiHulplijn. Welke lessen hebben ze geleerd en op welke manier kunnen ze voorkomen dat samenwerking schuurt? Saskia Hamminga-Roest (SeniorWeb) en Lennart van Vulpen (Ouderenfonds) delen hun bevindingen.

Foto links (v.l.n.r.): Lennart van Vulpen, Saskia Hamminga en Marieke Beekers met elkaar in gesprek in de Centrale Bibliotheek in Breda.

Saskia • Online



Je ziet soms dat organisaties in de waan van de dag langs elkaar heen werken. Of dat ik denk... als ze nou ons gebeld hadden, dan hadden we kunnen meedoen. Dan hadden we in ieder geval onze vrijwilligers kunnen betrekken. Zij vinden het leuk om mensen te helpen en hebben de kennis. Dus ik trek ook wel eens aan de bel.

Lennart • Online



De lokale politiek zou de regie kunnen nemen op het gebied van de samenwerking binnen de gemeente. Hiermee kan een versnipperd veld worden voorkomen. Ze kunnen zorgen voor eenheid en helderheid, ook in de financieringsstromen.

Saskia • Online



Gelukkig staat digitale inclusie sinds een paar jaar hoog op de agenda. De Alliantie is daar een van de aanjagers van. Dat merken wij sterk. Het is nog nooit zo actueel en zo hot geweest. We hebben in het verleden vaak aangeklopt bij gemeenten en overheden, maar toen had het nog geen prioriteit.

Hoe zorg je voor een vloeiende samenwerking tussen organisaties?



Saskia • Online



Je moet vooral met elkaar in gesprek blijven. De DigiHulplijn is bijvoorbeeld op een logische manier ontstaan. In coronatijd zaagen we dat veel mensen wilden leren videobellen of de CoronaCheck-app wilden gebruiken. We hoorden echt hartverscheurende verhalen. Mensen die nog nooit een app hadden gedownload of een QR-code niet durfden te vertrouwen. Onder regie van de Alliantie hebben we regelmatig de koppen bij elkaar gestoken. De vrijwilligers van SeniorWeb en Ouderenfonds zaten klaar, de bibliotheken hadden geluk dat ze open mochten. Dus zo konden we een vangnet bieden voor mensen die hulp nodig hadden.

Lennart • Online



De intentie van iedereen is goed: mensen digitaal vaardiger te krijgen of in ieder geval een vangnet te bieden als ze zichzelf nog niet kunnen redden. Alleen kan het soms duidelijker voor de mensen om wie het gaat. Voor hen is het niet altijd duidelijk bij wie ze terecht kunnen met welke vraag.

Saskia • Online



Als SeniorWeb zijn we lokaal zichtbaar door onze 500 locaties in de buurt. Ook maken we regelmatig reclame en delen we veel gratis content. Zowel on- als offline en worden we steeds vaker door de media en samenwerkingspartners met dezelfde doelgroep gevonden. Iedereen kan natuurlijk de gratis DigiHulplijn bellen die dan kan doorverwijzen naar het juiste hulpaanbod. Daarbij is het belangrijk om dichtbij de mensen te zijn.

Er is veel aanbod. Hoe zorg je dat de mensen om wie het gaat, jullie weten te vinden?



Hoi Saskia en Lennart 🙌 Fijn dat we jullie een aantal vragen mogen stellen!

Als het gaat om hulpaanbod wordt er vaak gesproken over een 'versnipperd veld'; Herkennen jullie dit?





Lennart • Online

Wij werken ook veel samen met lokale partners om de hoek bij onze doelgroep, daarmee willen we een laagdrempelige mogelijkheid aanbieden en we zien dat mensen dat prettig vinden. Ons programma kan een opstapje zijn naar bijvoorbeeld Oefenen.nl, Digihandig en SeniorWeb. Zo kunnen we elkaar versterken.



Saskia • Online

Gelukkig is er bijna bij iedereen in de buurt wel een hulpaanbod. Of dat nou een buurthuis is, de gemeente, de bieb of een SeniorWeb leslocatie in een verzorgingshuis.



Is het weleens voorgekomen dat de samenwerking schuurt? Hoe hebben jullie dit opgelost?

Saskia • Online



Het is weleens gebeurd dat er een Welkom Online workshop van het Ouderenfonds werd gegeven in de buurt van een van de SeniorWeb Leslocaties. Wij werden toen direct gebeld door onze vrijwilligers, met de vraag of wij wisten wat dit was en of dit concurrerend is.



Lennart • Online

Wij snappen de emotie die in dit voorbeeld bij deze locaties op kwam. Het is fijn om dan gezamenlijk met SeniorWeb toe te kunnen lichten wat de voordelen kunnen zijn van de Welkom Online workshops.



Saskia • Online

We geven dan aan dat het juist belangrijk is elkaar op te zoeken, en dat het ook mogelijk is om Welkom Online workshops in de leslocaties aan te bieden. Het is vooral belangrijk om te kijken; welk aanbod, welke manier van leren en uitleggen past bij welke persoon. Dit is iedere keer weer maatwerk.

Lennart • Online



Uiteindelijk is het doel van het Nationaal Ouderenfonds om ouderen te ondersteunen met alle hulp die ze nodig hebben om mee te kunnen blijven doen. We moeten een meerwaarde hebben voor mensen in de wijken en daardoor proberen wij op de locaties waar we werken de verbinding te zoeken. Doorverwijzing is van zeer groot belang.



Hoe voorkomen jullie dat er competitie ontstaat over beschikbare fondsen?

Lennart • Online



Onze partners steunen Welkom Online met mensen en middelen. Als Nationaal Ouderenfonds kunnen we ons dus bezighouden met de mensen die onze ondersteuning nodig hebben en niet met beschikbare fondsen. Daarbij moeten we wel kijken hoe we het aanbod duurzaam kunnen houden.

Saskia • Online



SeniorWeb heeft nu ruim 150.000 leden, die een lidmaatschapsbijdrage betalen. Dat is onze primaire inkomstenbron. Wij zijn dus niet afhankelijk van subsidies of fondsen. En dat maakt ons heel flexibel. We zitten elkaar op dat vlak niet in de weg.

Lennart • Online



Sterker nog, ik zou het juist mooi vinden als wij ervoor kunnen zorgen dat mensen met SeniorWeb in contact komen.

Saskia • Online



Dus deelnemers aan Welkom Online krijgen na afloop zes maanden gratis lidmaatschap van SeniorWeb. Zo kunnen ze altijd hulp inroepen. Na de cursus begint het namelijk pas echt. Daarnaast bieden we, na een succesvolle pilot, cursisten van SeniorWeb het Welkom Online-programma aan. Dit zorgt ook voor een mooie kruisbestuiving.

Wat kunnen andere organisaties leren van jullie samenwerking?



Saskia • Online



Zoek elkaar op en blijf met elkaar in gesprek. Zo voorkom je dat er zaken dubbel gedaan worden en biedt je de best passende oplossing voor de mensen die het nodig hebben.

Lennart • Online



Wij hebben op regelmatige basis contact en zijn open over onze manier van werken en doelen, dat maakt de samenwerking heel transparant en gelijkwaardig.

Saskia • Online



En het is belangrijk dat helder gecommuniceerd wordt welk aanbod er in de buurt is, zodat de doelgroep begrijpt waar men terecht kan.

Lennart • Online



We kijken samen hoe onze diensten de behoefte kunnen beantwoorden. Ik ben van mening dat samenwerking cruciaal is in de aanpak, onze deur staat in ieder geval open.

In de digitale toekomst speelt Artificial Intelligence een grote rol. Werken jullie op dat thema ook samen?



Saskia • Online



Als organisatie moeten we daarop voorbereid zijn. Dus wij organiseren workshops over AI, voor onze vrijwilligers. En we oefenen er zelf mee. Maar de mensen die aankloppen voor hulp hebben vooral vragen over dagelijkse digitale zaken. Zij zijn nog niet bezig met AI.

Lennart • Online



Ik denk dat ik daarop aansluit. Als ik zie waarmee mensen in het dagelijks leven worstelen... die uitdagingen zijn zo enorm, dat we daar als Ouderenfonds onze handen vol aan hebben.

Saskia en Lennart hebben de chat verlaten.



Open je browser, typ de URL in en scan de QR-code om in te loggen. Weet jij wat je moet doen na het lezen van deze zin? Fijn, dan is de kans groot dat je digitaal vaardig bent. Voor 4,5 miljoen Nederlanders is dit echter niet vanzelfsprekend. Voor hen is het online leven – met bijbehorend jargon – een worsteling.

Toch speelt ook het gewone leven zich steeds meer online af. En dus is het belangrijk dat iedereen de (digi)taal gaat begrijpen. Gelukkig is hulp dichtbij. Hieronder vind je een overzicht van de verschillende partnerinitiatieven van de Alliantie. Bekijk ze, probeer ze uit en breng ze onder de aandacht bij de mensen die het nodig hebben.

DigiHulplijn

www.digihulp.nl

"Kom maar, ik doe het wel even." Wie ooit (klein) kinderen, vrienden of burens om hulp heeft gevraagd bij een online probleem, heeft dat antwoord vast weleens gehoord. Hoewel het goedbedoeld is, weet degene die de vraag stelde daarna nog niet zelf hoe je nu inlogt met je DigiD, een advertentie plaatst op Marktplaats of mails leest op je mobiel. De DigiHulplijn helpt mensen vooruit die er digitaal even niet uitkomen. Inclusief uitleg zodat het de volgende keer wél lukt. Zes dagen per week zitten ervaren medewerkers klaar om digitale vragen te beantwoorden. De DigiHulplijn is gratis.

DigiHulplijn is opgericht door het Nationaal Ouderenfonds, SeniorWeb, de Koninklijke Bibliotheek, het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en de Alliantie Digitaal Samenleven.

☎ 0800-1508
✉ vragen@digihulp.nl

Digihandig app

www.digihandig.nl

Met zoveel apps is de smartphone soms een digitaal doolhof. Toch is het slim om aan dat doolhof nog één app toe te voegen: de Digihandig app. Deze app leert mensen stap voor stap hoe ze hun telefoon veilig gebruiken en nieuwe apps toevoegen. Lessen zijn opgedeeld in korte delen van zo'n 5 minuten, zodat het leren leuk blijft. Van telefooninstellingen tot routes plannen en van online bankieren tot nieuws en boeken lezen: met de app krijgen gebruikers het op hun eigen tempo onder de knie. Extra (digi)handig: de lessen zijn ook in het Engels beschikbaar. De app is gratis te downloaden in de app stores op de smartphone.

De Digihandig app is een initiatief van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Bankinformatiepunt

www.bankinformatiepunt.nl

2,6 miljoen mensen in Nederland vinden het lastig hun bankzaken zelf te regelen. Ze krijgen vaak hulp van familie, vrienden of professionals bij online bankieren, betalen via iDeal of geld overmaken. Maar hoe fijn zou het zijn als ze dit voortaan zelf kunnen? Het Bankinformatiepunt helpt ze vooruit. Bijvoorbeeld met praktische stappenplannen op de website, die direct helpen bij diverse bankzaken. Komen mensen er zelf niet uit? Dan kunnen ze gratis bellen via het nummer van de DigiHulplijn, of langsgaan bij één van de Bankinformatiepunten in het land.

Bankinformatiepunt is een initiatief van de vier grootste banken, de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) en Betaalvereniging Nederland. Partners van Bankinformatiepunt zijn de Alliantie Digitaal Samenleven, de DigiHulplijn en openbare bibliotheken.

☎ 0800-1508

Allemaal Digitaal

www.allemaal-digitaal.nl

Inzamelen, repareren, uitdelen. Dat is wat Allemaal Digitaal doet in een notendop. Deze stichting haalt laptops, tablets en smartphones op bij organisaties die ze niet meer gebruiken. Deze apparaten gaan naar een partij die ze leegmaakt en weer klaarmaakt voor gebruik. Daarna deelt Allemaal Digitaal ze uit aan maatschappelijke organisaties. Die zorgen er op hun beurt voor dat de laptops terechtkomen bij de mensen die ze nodig hebben. Het bedrijf dat de apparaten heeft gedoneerd, krijgt een ontvangstbevestiging, rapportage van alle assets en de datawipes-certificaten en ziet bij wie hun apparaat een tweede leven heeft gekregen.

Initiatiefnemers van Allemaal Digitaal zijn NLdigital, Alliantie Digitaal Samenleven en Recover-E.

☎ 06 - 123 06 130
✉ info@allemaal-digitaal.nl

Steffie

www.steffie.nl

We hebben allemaal weleens een Steffie nodig. Iemand die de moeilijke dingen in het leven makkelijk maakt. Steffie is de online vriendin die vertelt over wat een zorgverzekering eigenlijk is, hoe je een toeslag aanvraagt en wat er gebeurt als je slachtoffer bent van een strafbaar feit. Maar ook met vragen over sociale contacten, reizen en vrije tijd kunnen mensen die hier zelf moeite mee hebben bij haar terecht. Steffie legt elk onderwerp uit in simpele taal én leest teksten voor, zodat haar kennis voor iedereen toegankelijk is.

Steffie.nl is een initiatief van Stichting Leer Zelf Online.

☎ 0348-743272
✉ info@steffie.nl

Digisterker

www.digisterker.nl

Digisterker maakt lespakketten en cursussen om mensen te leren hun weg te vinden bij de digitale overheid. In bijna alle bibliotheken in Nederland verzorgt de stichting de cursus *Digisterker – Werken met de e-overheid*. Hierin wordt stap voor stap uitgelegd hoe je online belastingaangifte doet, een verhuizing doorgeeft bij de gemeente of huurtoeslag aanvraagt. Voor jongeren heeft de stichting het programma *Doe je digiding!* Hierin leren ze zelfstandig gebruik te maken van diensten zoals het aanvragen van een DigiD, ID-kaart en zorgtoeslag. Daarnaast is er het lesprogramma DigiVitaler, dat specifiek gericht is op digitale zorg en gezondheid.

☎ 053-2030 062
✉ info@digisterker.nl

www.welkomonline.nl



Waar jongeren zijn opgegroeid met een telefoon in hun hand of laptop op schoot, leerden ouderen nog typen op de typemachine en zoeken in de encyclopedie. Speciaal voor iedereen die nog geen ervaring heeft met internet, heeft het Ouderenfonds Welkom Online opgericht. Welkom Online bestaat uit een online lesprogramma om zelfstandig aan de slag te gaan met internet, video's met snelle tips en workshops waar ouderen onder begeleiding kunnen leren en oefeningen rondom online thema's zoals digitale zorg, mobiliteit of het gebruik van zoekmachines.

Welkom Online is ontstaan door een samenwerking van het Nationaal Ouderenfonds, VodafoneZiggo, ASML en het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

☎ 088 - 344 2000

✉ welkom-online@ouderenfonds.nl

www.oefenen.nl



Ben je het zat om te doen alsof je begrijpt wanneer iemand iets uitlegt over de digitale wereld? Oefenen.nl is de plek waar je op je eigen tempo kunt leren hoe je moet e-mailen, social media gebruiken, en meer—zonder dat iemand je op de vingers kijkt. De website is heel gebruikervriendelijk en je vindt er lessen over alles wat je nodig hebt om niet meer te verdwalen op het internet. Van klikken en tikken tot veilig surfen zonder brokken. Oefenen.nl is gebouwd met hulp van het onderwijs en de overheid, zodat iedereen in Nederland zijn digitale spierballen kan kweken.

✉ info@oefenen.nl

www.leessimpel.nl



Kunstmatige intelligentie eng? Niet als je het op de juiste manier gebruikt. Bijvoorbeeld om ingewikkelde brieven eenvoudig te maken. Dat laatste is precies wat de Lees Sempel-app doet. Via de app kunnen mensen een foto maken van de brief die ze hebben ontvangen. Vervolgens krijgen ze een samenvatting van de inhoud van de brief. Hierin staat bijvoorbeeld wie de afzender is, wat de belangrijkste punten zijn en of je bijvoorbeeld nog iets moet betalen. Zo kunnen ook mensen die moeite hebben met Nederlands snel hun brieven begrijpen. Hoe zit het dan met privacy? Ook dat is goed geregeld. Er is geen account nodig om de app te gebruiken en gegevens worden niet opgeslagen.

Lees Sempel is ontstaan tijdens een AI Hackaton en wordt ondersteund door het SIDN-fonds.

✉ info@leessimpel.nl



Klaas Gommers

Re: 5 jaar Alliantie Digitaal Samenleven

Verweesd in de digitale overheidswereld

Vanaf je 18e dien je zelf overheidszaken te regelen, zoals een DigiD, zorgverzekering en zorgtoeslag. Digitaal gaat dat steeds makkelijker, maar toegang tot menselijk contact is noodzakelijk voor jongeren die in een complexe situatie zitten. Zoals bijvoorbeeld voor de 100.000 jongeren waarvan een van de ouders overleden is.

Ik was 12 toen ik halfwees werd. Een verlies waar je bij stilstaat op bijzondere momenten, tijdens verjaardagen en bij het contact met de (digitale) overheid. Het overlijden had namelijk tot gevolg dat ik twee soorten wezenpensioen ontving. Vanaf mijn 18e had ik tevens recht op aanvullende studiefinanciering. Een vereiste hiervoor was de gescande overlijdensakte van mijn vader en een inkomensbewijs van mijn moeder. Het pensioenfonds vroeg jaarlijks om bewijs dat ik nog steeds studeerde. Keer op keer momenten van confrontatie met het verleden. Momenten die overgingen in stress en schaamte zodra er na enkele jaren een blauwe brief op de mat van mijn studentenhuus viel. Ik was de overheid een grote som verschuldigd, zonder precies te weten waarom.

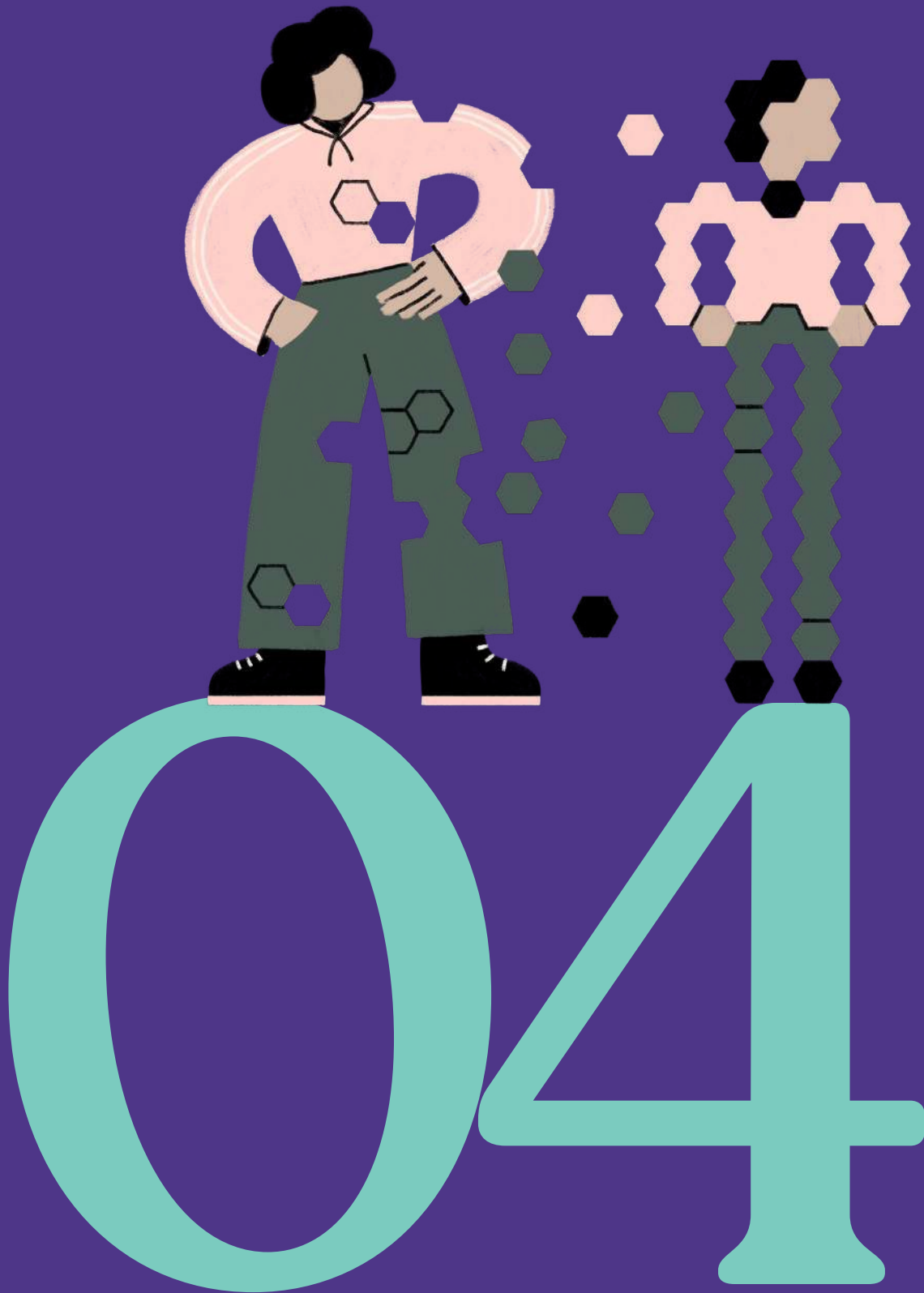
Telefonisch contact om de bureaucratie te ontcijferen maakte mij nog moedelozer. Geen uitleg, weinig begrip, maar vooral herhaling van dezelfde woorden uit de brieven. Ik besloot het geheel te negeren en de brieven verdwenen in de la. Tot lang na mijn studie heb ik rondgelopen met een last op mijn schouders. Had ik maar nooit dat wezenpensioen gekregen, dacht ik vaak.

Hulp en ondersteuning zijn ver weg als stress de overhand neemt. Wat ik jongeren in een complexe situatie gun is een professional die na hun 18e verjaardag actief de verbinding zoekt. Een mens die aangeeft waar je op moet letten en die met je meedenkt over waar je recht op hebt. Digitaal gaat alles steeds makkelijk, maar laten we oppassen dat we mensen online niet verliezen.

Klaas Gommers

Adviseur verenigingszaken - Vereniging van Openbare Bibliotheken

Bewustzijn



Dit thema verkent de groeiende relevantie van digitale nalatenschap in onze digitale samenleving en de ethische, sociale en persoonlijke vraagstukken die AI met zich meebrengt. De artikelen binnen dit thema bieden zowel inzicht in de complexiteit van deze onderwerpen als praktische adviezen voor het omgaan met de uitdagingen en mogelijkheden van digitale nalatenschap en AI.

Rest in peace?

Dit gebeurt er met je online leven als je er niet meer bent

Na de dood. Na de dood! Er is leven, er is leven na de dood. Cabaretier Freek de Jonge zong het in 1997. Anno 2024 was die uitspraak nog nooit zo waar. Want hoewel we nog steeds niet weten of er een hiernamaals is, leven we online na onze dood oneindig voort. Op social media, in onze accounts en met video's, foto's en documenten die we hebben opgeslagen in de cloud. Een zoektocht naar de betekenis van digitale nalatenschap.



Alliantie Digitaal
Samenleven

Tip



**Download de checklist
'Ik ga dood en laat
na...' om jouw digitale
nalatenschap
inzichtelijk te maken.**

Of ga naar oneindigonline.nl voor meer informatie.

Opmerking toevoegen.

De situatie

Voordat ik mensen interviewde over digitale nalatenschap, had ik nog nooit over dit onderwerp nagedacht. Wie ik ben? Donna van de Ven, 32 jaar, schrijver van dit stuk. Ik heb een laptop, smartphone en slimme televisie, accounts op LinkedIn, Facebook en Instagram en cloudopslag op verschillende platforms.

Net zoals vele andere mensen. En net zoals voor vele andere mensen voelt de dood voor mij nog ver weg. Als ik denk aan nalatenschap, denk ik aan iets waar ik mee aan de slag moet over een jaar of vijftig. Niet iets waar ik me nu druk over moet maken. Maar dat is precies wat ik nu wel ga doen: me druk maken over mijn digitale nalatenschap.

De definitie

Wat houdt het eigenlijk in, digitaal nalatenschap? Je digitale nalatenschap is alles wat achterblijft in de digitale wereld als je overlijdt, zo vertelt Oneindig Online me. Maar dat is nog steeds een breed concept. Dus schets ik voor mezelf wat het concreet inhoudt. In mijn geval gaat het

onder andere om mails, appjes, foto's, video's, notities en documenten. En mijn accounts bij streamingsdiensten, webshops en apps zoals Marktplaats en Vinted.

Een korte zoektocht tussen mijn apps en in mijn opgeslagen wachtwoorden in Google brengt me terug naar accounts die ik zelf al was vergeten. De paar euro aan crypto die ik op een blauwe maandag bij Bitvavo kocht. Mijn klantenkaarten bij kledingwinkels, het Kruidvat en de Hema. Accounts bij oude verzekeraars, fietsverhuurders in Parijs, Oslo en Valencia en websites waarvan ik me met de beste wil van de wereld niet kan herinneren waarom ik ze heb bezocht. De lijst is lang. Heel lang.

De overwegingen

Ik wist het al van de mensen die ik voor de interviews heb gesproken, maar nu pas dringt het echt tot me door: digitale nalatenschap is niet iets wat je zomaar regelt. Allereerst zijn daar de praktische vragen. Hoe verwijder je deze accounts? Waar zijn alle wachtwoorden? Met welk mailadres heb ik me überhaupt aangemeld? Voor iemand die over het algemeen houdt van structuur, is het online leven dat ik de afgelopen 20 jaar heb opgebouwd een behoorlijke chaos.

Daarnaast spelen ook ethische vragen een rol. Want hoe zit het met je privacy na je dood? En met die van anderen die bijvoorbeeld op jouw foto's staan? Wil je überhaupt dat je online blijft bestaan, of verdwijn je liever in het niets? Vragen waarop geen eenduidig antwoord te vinden is. Aan de ene kant denk ik: ik heb geen geheimen. Maar van het idee dat iemand mijn persoonlijke gesprekken doorspilt, krijg ik ook geen fijn gevoel.

Wat zegt de wet erover? Die geeft geen uitsluitel. Volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) hebben overledenen bijvoorbeeld geen recht op privacy. Nabestaanden mogen je accounts dus

“Ik besloot om de inlogcodes van mijn laptop en telefoon op een briefje te schrijven en dat neer te leggen op een plek waar mijn naasten zeker moeten zijn als ik overlijd.”

ongegeneerd doorspitten. Op grond van erfrecht vallen online accounts in de nalatenschap. Daarmee hebben erfgenamen dus het recht om bijvoorbeeld je berichtengeschiedenis te bekijken. Toch bestaat er ook zoiets als het recht op lichamelijke integriteit, dat wél geldt voor overleden personen. Over de digitale wereld zegt dit recht echter (nog) niets.

Wil je je privacy behouden na je dood, dan lijkt de enige optie om je wensen kenbaar te maken. Oftewel: schrijf op wat mensen wel en niet mogen lezen, bekijken of delen. Misschien is dat alles, misschien helemaal niets. In ieder geval is dan de keuze aan jou – en aan je nabestaanden om je wensen te respecteren.

De stappen

Hoe complex ook, voor iedereen komt er een

moment dat we te maken krijgen met digitale nalatenschap. Als het moment daar is, is het handig voor je nabestaanden om te weten wat ze moeten regelen. Zelf besloot ik om de inlogcodes van mijn laptop en telefoon op een briefje te schrijven en dat neer te leggen op een plek waar mijn naasten zeker moeten zijn als ik overlijd. Een wachtwoordkluis gebruikte ik al – maar daarover later meer.

Want vóór deze stap, zit er eigenlijk nog een die minstens zo belangrijk is: het behouden van het telefoonnummer. Dit heb je namelijk nog hard nodig om later in te loggen in alle accounts. Heb je geen nummer meer, dan wordt het afwickelen van je nalatenschap tien keer ingewikkelder dan het al was. Geen kosten meer maken maar wel het nummer behouden? Bel de provider en vraag om het abonnement om te zetten naar prepaid.

Dan over naar de wachtwoordkluis. Dit is één plek waar je alle wachtwoorden opslaat. Om in te loggen, heb je alleen een hoofdwachtwoord nodig. Handig bij leven zodat je niet alles zelf hoeft te onthouden, maar helemaal als je er niet meer bent. Het beperkt de speurtocht namelijk tot één kluis. Hoe je vervolgens toegang geeft tot die kluis, is aan jou. Sommige systemen bieden de optie om een noodcontact aan te wijzen. Maar het ouderwetse briefje met inlognaam en wachtwoord werkt ook.

Wat gebeurt er als je dit niet regelt? Dan zijn je nabestaanden overgeleverd aan het beleid van bedrijven. Soms is een mail sturen genoeg. Vaak heb je een overlijdensakte nodig. Maar het kan ook zomaar zijn dat je via een (Amerikaanse) rechter een bevel moet regelen om het account in te zien. Een ingewikkelde, tijdrovende en dure grap waar je nabestaanden waarschijnlijk niet om kunnen lachen.

De toekomst

Dat er werk aan de winkel is, is duidelijk. Maar wat voor werk? De eerste stap is bewustzijn. Vandaag de dag heeft iedereen een digitale nalatenschap. Het is aan onszelf om te beslissen wat we daarmee willen. En aan organisaties om het voor nabestaanden makkelijk – of überhaupt mogelijk – te maken om aan die wensen te voldoen. Regelgeving gaat ongetwijfeld volgen, maar dat kost tijd. Daarbij komt ook de vraag: wat moet de wet voorschrijven als onze eigen grenzen nog zo vaag zijn?

Maar zelfs als dat allemaal goed geregeld is, zijn we er nog niet. Technologie ontwikkelt zich razendsnel. Kunstmatige intelligentie maakt het nu al mogelijk om op basis van appjes, e-mails en video's, te communiceren zoals de overleden persoon dat deed. Is dit het eren van de overledene, of het aan de haal gaan met iemands integriteit? ChatGPT waarschuwt weliswaar 'dat het gebruik van AI na iemands dood ethische en

privacy-overwegingen met zich meebrengt', maar dat betekent niet dat-ie de opdracht weigert. Wie weet wat er over 10, 20 of 50 jaar mogelijk is? De mogelijkheden zijn oneindig. Net als het online leven.

Wat ik doe met mijn eigen digitale nalatenschap? Voor nu blijft het bij een ouderwets briefje en het goede voornemen om orde te scheppen in de virtuele chaos. Misschien dat mijn persoonlijke AI-bot over een jaar of vijftig in mijn plaats kan doorleven en dan zingt met mijn (valse) stem: er is leven, er is leven na dood.



Alliantie Digitaal
Samenleven

Ik ga dood en laat na...

De campagne 'Ik ga dood en laat na...' van Oneindig Online gaat om de grenzen en wensen van digitale nalatenschap. Wat mogen mensen niet van jou weten na je dood (grens)? Hoe wil je digitaal herdacht worden (wens)? Door mensen aan het denken te zetten over hun wensen en grenzen, krijgen ze grip op hun digitale erfenis. Met antwoorden op veelgestelde vragen, een praktisch stappenplan en verhalen van mensen met ervaring zet de campagne mensen aan het denken.



Meer weten? Ga naar
oneindigonline.nl.

Opmerking toevoegen.

Digitale nalatenschap:

Schatkaart of speurtocht?

Weet jij wat je digitaal nalaat? Nu ons leven zich steeds meer afspeelt op onze laptop, telefoon en social media, zijn de digitale sporen die we achterlaten groter geworden. Maar wat gebeurt er met die online kruimels als je overlijdt? Eline, Maaïke en Renate regelden de digitale nalatenschap van één van hun geliefden. Ze vertellen waar ze tegenaan liepen, met welke vragen ze te maken kregen en wat ze graag anders hadden gezien.





Eline Dekker

“Dankzij foto’s en filmpjes leerde ik mijn overleden zoon beter kennen”

Vandaag, 2024

24 reacties 2 keer gedeeld



Op 9 februari 2021 kwam Milo van der Veen (14) om het leven door een noodlottig ongeval. Na zijn dood ging zijn moeder Eline Dekker op zoek naar alles wat hij had achtergelaten. Ook digitaal. Dankzij foto's, video's, social media-posts en appjes leerde ze haar zoon nog beter kennen. Al was het niet eenvoudig om bij zijn digitale nalatenschap te komen. Eline vertelt over haar zoektocht.

"Mijn zoon is drie jaar geleden overleden. Het gaat inmiddels best goed met me. Wel ben ik, mede dankzij zijn digitale nalatenschap, nog dagelijks met hem bezig. Dat is enorm waardevol gebleken voor mij. Toch was het digitale leven van mijn zoon niet het eerste waar ik bij stilstond na zijn dood. Milo is omgekomen door een treinongeval, waardoor zijn telefoon helemaal kapot was."

"Eén van de eerste dingen die ik deed, was het telefoonabonnement opzeggen. Dat hadden we toch niet meer nodig. Achteraf bleek dat een stomme zet. Dit betekende namelijk dat zijn nummer verloren ging. Ik had er niet bij stilgestaan dat sommige websites een sms-controle gebruiken om in te loggen. Dat maakte het terughalen van zijn digitale nalatenschap alleen maar ingewikkelder. Ook verdween zijn WhatsApp-geschiedenis. Dat realiseerde ik me pas later."

Chip intact

"Hoewel Milo's telefoon kapot was, was de chip nog intact. Toch bleek het heel lastig om hier

nog data uit te halen. Ik heb alles geprobeerd. Eerst bij de politie, maar zij gaven aan dat ze me niet konden helpen. Daarna zei mijn zus dat ze iemand in Den Haag kende die misschien iets met de chip kon. Huilend reed ik naar hem toe. Zonder resultaat: ook hij kon de chip niet uitlezen."

"Via internet vond ik een bedrijf dat claimde dat zij de beste in Nederland waren om chips te herstellen. Voor 1000 euro konden ze me helpen. Ik vond het veel geld, maar wilde de foto's op de telefoon zo graag terughalen dat ik het ervoor over had. Maar ook hen is het niet gelukt. Gelukkig hoefde ik niet te betalen. Ik probeerde nog bij Samsung om ook oude telefoons te laten ontgrendelen, om te kijken wat daar nog op stond. Maar zelfs met de overlijdensakte in mijn hand stuurden ze me keihard weg."

"Uiteindelijk kwam ik via-via terecht bij een agent die het bedrijf Digital Life Legacy had opgezet om mensen zoals ik te helpen. Hem lukte het, via een ingewikkelde methode, om de chip uit te lezen en

de oude telefoons te ontgrendelen. Ik ben hem nog steeds zo dankbaar. Hij heeft me ontzettend goed geholpen. En volledig belangeloos. Eindelijk had ik toegang tot alle data, foto's en appjes. Ik heb meteen alles opgeslagen op drie verschillende harde schijven, zodat ik dit nooit meer kwijt zou raken."

Laatste foto

"Met elke foto en video die ik vond, leerde ik mijn zoon een beetje beter kennen. Mijn moeder was een paar maanden voor het ongeval overleden aan kanker. Zij had een hele goede band met mijn zoon. Toen ik Milo's app-gesprekken kreeg, heb ik dat van hen gelezen. Dat is me ontzettend dierbaar. Ook op zijn Instagram-pagina vond ik allemaal foto's die ik nog niet kende. Zoals wel meer pubers had hij mij daar geblokkeerd. Via een vriendin ontdekte ik dat hij juist heel actief was. Ook hier ging een wereld voor me open."

"Milo was ook heel actief op Snapchat. In deze app verdwijnen foto's weer als je ze hebt bekeken, maar op de server blijft alles bewaard. Ik vroeg een downloadlink aan om Milo's foto's te ontvangen. Het duurde een paar dagen voor die kwam, maar op een ochtend zat de link in mijn mail. Ik klikte meteen om het downloaden te beginnen. De eerste foto die binnenkwam was de laatste foto die Milo had gemaakt: van het spoor. Ik raak nu weer geëmotioneerd als

ik hieraan terugdenk. Elke foto die volgde was een nieuwe kruimel van zijn bestaan. Het is me allemaal zo dierbaar."

Wachtwoorden raden

"Achteraf zijn er natuurlijk dingen die ik anders had willen regelen rondom digitale nalatenschap. Mijn zoon had nergens zijn wachtwoorden opgeslagen. Samen met zijn broer heb ik er een aantal kunnen raden, maar er zijn nog steeds accounts waar we niet in kunnen. Het was fijn geweest als we dit ooit hadden besproken, zodat hij ze kon opschrijven of opslaan in een app. Ook wist ik niet of hij het erg zou vinden dat ik in zijn privéfoto's ging kijken. Maar ik denk dat hij me dat wel gegund had."

"Het ergste bij het regelen van de digitale nalatenschap van mijn zoon, was dat het soms leek dat niemand me wilde helpen. Overal kreeg ik de deur in mijn gezicht. Bij de politie werken experts die telefoons kunnen uitlezen en ontgrendelen. Dat doen ze immers ook als iemand een misdaad begaat. Maar ze stuurden me gewoon weg. Zelfs een simpele doorverwijzing naar het bedrijf van hun collega had mij een hoop frustratie bespaard. Het heeft nu bijna een half jaar geduurd voor ik zijn data terugkreeg. Ik had dat maanden eerder willen hebben."

“Zelfs met alle wachtwoorden is digitale nalatenschap ingewikkeld”

Vandaag, 2024

22 reacties 4 keer gedeeld



In oktober 2023 verloor Maaïke haar zus Marjolein, die toen 41 jaar was. Omdat Marjolein ziek was, had ze al een lijst gemaakt met haar accountgegevens en wachtwoorden. Toch bleek dat pas het begin. Maaïke: “Ik heb al vele pauzes, avonden en weekenden besteed aan de digitale nalatenschap van mijn zus. En het einde is nog lang niet in zicht.”

“Mijn zus was al langer ziek. Ze was er zelf van overtuigd dat ze niet doodging, maar we wisten allemaal dat het op korte termijn zou gebeuren. Daarom hebben we veel gesproken over haar wensen na overlijden. Mijn zus voedde als alleenstaand moeder een zoon van bijna zeven op. Dat haar enige erfgenaam minderjarig is, maakt de nalatenschap sowieso al ingewikkeld. En dan komt daar ook nog de digitale nalatenschap bij.”

Telefoonnummer behouden

“Ik wist gelukkig dat het slim was om de telefoon en het nummer van mijn zus te behouden. Daarom heb ik haar abonnement omgezet in prepaid. Zo hoeven we niet elke maand te betalen, maar kan ik het nummer toch blijven gebruiken om toegang te houden tot accounts. De telefoon bewaak ik met mijn leven. Als ik die kwijtraak, ben ik alles kwijt. En dan wordt het regelen van het digitale nalatenschap nóg lastiger.”

“Waar weinig mensen bij stilstaan, is hoeveel apps en accounts ze eigenlijk hebben. Van de AH to go tot Picnic en van Ali Express tot Vinted:

overall laat je je persoonlijke gegevens achter. Je kunt natuurlijk denken: log gewoon uit, dan ben je er vanaf. Maar ik vind het een vervelende gedachte dat bedrijven over de hele wereld dan nog steeds haar gegevens kunnen gebruiken. De accounts opheffen is alleen makkelijker gezegd dan gedaan. Vooral bij buitenlandse bedrijven is het ingewikkeld. Die vragen soms om documenten waar ik nog nooit van heb gehoord.”

Foto's bewaren

“Een voorbeeld is de iCloud. Mijn zus had een abonnement voor extra opslagcapaciteit. Na haar overlijden zijn haar bankrekeningen geblokkeerd. De automatische incasso kan nu dus niet meer worden geïnd. Ze ontvangt nu e-mails dat ze moet betalen, omdat haar account anders wordt teruggezet naar een gratis basisaccount met minder opslagcapaciteit. Maar er staat nergens wat er dan gebeurt met haar foto's. Verdwijnen die? Of kan ik ze nog downloaden?”

“En zelfs als ik ze heb gedownload, blijft de vraag wat ik ermee ga doen. Het klinkt nu heel logisch om alles op een harde schijf te zetten. Maar wie zegt dat we die over 10 jaar nog kunnen gebruiken? De technologie verandert zo snel. En ik wil niet dat haar zoon de foto's van zijn moeder niet meer kan bekijken. Hij is nu nog heel jong, over een aantal jaar zou ik ze graag aan hem laten zien.”

Digitale nalatenschap onduidelijk

“Als nabestaande moet je ontzettend veel regelen. Vaak is helemaal niet duidelijk waar je moet zijn. Zo heeft de Rabobank een nabestaandendesk, maar als je op de website zoekt hoe je die kunt bellen, kom je uit bij het algemene nummer. Dan moet je doorverbonden worden, sta je weer in de wacht en is je pauze voorbij voor je iemand aan de telefoon hebt. Heel frustrerend. Ook verwijzen bedrijven naar hun app waar ik iets moet wijzigen of invullen, maar daar heb ik dan weer geen toegang toe.”

“Het zou fijn zijn als er een website of platform bestond waar je van alle bedrijven kunt zien wat je moet doen als iemand is overleden. Niet alleen met betaalde abonnementen, want zo'n website bestaat al. Maar vooral de apps die veel mensen gebruiken, zoals Wish, Instagram en Bol. En dat bedrijven hier zelf ook zorgvuldiger mee

omgaan. Zo heb ik het Videoland-abonnement van mijn zus opgezegd via de telefoon. Ik gaf aan dat ze overleden is en werd heel netjes geholpen. Vervolgens krijgt mijn zus een mail waarin staat: 'Jammer dat je bij ons weggaat. Ben je nieuwsgierig naar onze nieuwe series? Dan zien we je graag terug!' Net als haar zorgverzekeraar, die vraagt of ze een vragenlijst in wil vullen omdat ze haar verzekering heeft opgezegd. Hoe ingewikkeld is het om haar meteen uit te schrijven van dit soort mails?”

Apart mailadres

“Voor het regelen van de digitale nalatenschap heb ik een apart mailadres aangemaakt. Ik ben blij dat ik dat heb gedaan. Zo houd ik de administratie gescheiden van mijn eigen inbox, en raak ik niets kwijt in de mailbox van mijn zus. Dat is voor mij de enige manier om het overzicht te bewaren. Inmiddels heb ik al een flinke rij mappen met alle bedrijven waar ik contact mee heb gehad. Dit is meteen een tip naar anderen die hiermee te maken krijgen: zorg dat je het overzicht behoudt, want er komt meer tevoorschijn dan je verwacht.”



Renate Dijkema

“Denk na over wat een ander nog over je te weten kan komen na je overlijden”

Vandaag, 2024

19 reacties

5 keer gedeeld



Na een gesprek met een uitvaartondernemer in de bibliotheek waar Renate Dijkema werkt, vroeg ze haar ouders om hun wensen bij overlijden op te schrijven. Haar moeder ging aan de slag, haar vader vond het niet nodig, want 'jullie redden je wel'. Drie maanden later overleed hij plotseling aan een hartstilstand. Renate nam het regelen van zijn digitale nalatenschap op zich.

“Mijn vader was 65 toen hij overleed. Hij zou het jaar daarna met pensioen gaan, iets waar hij veel zin in had. Helaas mocht het niet zo zijn. Samen met mijn broer sprak ik af dat hij mijn moeder ging helpen met de praktische klussen in en rondom het huis. Ik nam de administratie op me.”

“Ik weet nog goed dat ik voor het eerst na zijn overlijden de werkkamer van mijn vader binnenkwam. Hij was lang accountmanager geweest. In een leren map had hij op gele post-its zijn accounts en wachtwoorden opgeschreven. Lang niet overal stond bij waar het van was, en op verschillende briefjes waren wachtwoorden doorgekrast. Daar moest ik het mee doen.”

Social media

“Gelukkig lukte het snel om toegang te krijgen tot de computer van mijn vader. Zo konden we in zijn mail. We wisten dat mijn vader accounts had op Facebook en LinkedIn. Op Facebook was hij nog

ingelogd. Daar heb ik mezelf aangewezen als erfgenaam, waarna ik zijn pagina kon veranderen in een herdenkingspagina. Het LinkedIn-account was een ander verhaal. Hier had ik geen toegang toe. Via een invulformulier op de website kon ik de pagina laten verwijderen. Al was dat makkelijker gezegd dan gedaan, omdat we ook dingen moesten invullen die we niet wisten. Bijvoorbeeld de URL van zijn account.”

“Mijn kinderen ontdekten later dat mijn vader ook een Twitter-account had. Ze hadden zijn naam gegoogeld om te kijken wat er nog tevoorschijn kwam. Hier wisten we niets vanaf en we hadden dus ook geen inloggegevens. Gelukkig konden we ook hier via een contactformulier aangeven dat mijn vader was overleden. Het was een zoektocht om zijn accountgegevens te verzamelen, maar uiteindelijk is dat gelukt.”

Hulp na overlijden

“De hulp die ik kreeg van instanties liep erg uiteen. Bij het omzetten van het telefoonabonnement van mijn vader zijn we ontzettend goed geholpen. Hij had net een nieuw abonnement met iPhone afgesloten en dat is gratis omgezet naar prepaid zodat we zijn telefoonnummer konden blijven gebruiken. De telefoon mochten we houden. Eén van mijn kinderen gebruikt de telefoon nu nog. Dat is een fijn gevoel.”

“De andere kant was er ook: ik belde naar een bedrijf om te overleggen wat ik moest doen nu mijn vader was overleden. Daarna vroegen ze doodleuk of ik hem aan de telefoon kon laten komen om wat dingen te verifiëren. Ik zei: 'als je net had opgelet, weet je dat hij dood is.' Daar maakten ze me ontzettend boos mee. Ook de woningbouw bleef brieven sturen gericht aan mijn vader, terwijl ze wisten dat hij was overleden. Hoe moeilijk is het om dat aan te passen?”

Privacy na overlijden

“Inmiddels geef ik voor mijn werk regelmatig voorlichting over digitale nalatenschap. Ik laat mensen dan vaak nadenken over hun eigen online leven. Wat mag iemand nog over je ontdekken na je dood? Misschien heb je wel

een hobby die je liever verborgen houdt, foto's die je aan niemand wil laten zien of appjes die echt privé zijn. Denk erover na hoe je daarmee omgaat. Op de meeste telefoons kun je bijvoorbeeld een 'legacy contact' aanwijzen. Deze persoon kan na je dood bij de belangrijke gegevens, zonder je privacy te hoeven schenden.”

“De belangrijkste tip is echter om in gesprek te gaan. Over een geboorte praten we uitgebreid, de dood vinden we een lastig onderwerp. Maar het hoort er nu eenmaal bij. Bedenk ook hoe fijn het juist is als je het makkelijker kunt maken voor een geliefde om je digitale nalatenschap te regelen. Ik heb zelf een mapje met informatie dat ik zo goed mogelijk up-to-date houd. Mijn man heeft in Spotify een verborgen lijst met liedjes die hij mooi vindt. Het zijn kleine dingen, maar na iemands overlijden kunnen ze een groot verschil maken.”

“Dood gaan we allemaal, dus waarom niet goed voorbereiden voor het zover is?”

Heb jij je digitale nalatenschap al geregeld? Aniek Breevoort wel. Patricia Goosensen niet. Voor de twintigers voelt de dood nog ver weg. Maar ze weten ook dat hen altijd iets kan overkomen. De vriendinnen gaan met elkaar in gesprek over hun digitale nalatenschap.

Aniek • Online



Ik hoorde voor het eerst over digitale nalatenschap via mijn werk. Zo ben ik erover na gaan denken. Je staat er niet bij stil, maar als je overlijdt laat je online een hoop achter. Denk maar eens aan wat er allemaal in je telefoon staat.

Patricia • Online



Ik ben zelf in 2018 mijn moeder verloren. Toen had ik voor het eerst te maken met digitale nalatenschap. Mijn geluk was dat mijn moeder bijna overal hetzelfde wachtwoord gebruikte, en dat wachtwoord kende ik. Daardoor konden we het meeste snel regelen. Anders was het een ingewikkelder verhaal geweest.

Aniek • Online



Het lijkt me heel naar als ik overlijd en mijn nabestaanden kunnen nergens bij. Daarom heb ik mijn partner en mijn zusje toegang gegeven tot mijn wachtwoordenkluis. Daar staan meer dan 300 wachtwoorden in opgeslagen. Het geeft mij rust om te weten dat zij die niet allemaal hoeven te raden als ik er niet meer ben. Ik wil dat ze zich kunnen richten op het verwerken van het verlies en niet op alles wat er geregeld moet worden.

Patricia • Online



Ik ben daar nog niet mee bezig geweest. Maar nu ik erover nadenk, is het wel slim om de belangrijkste gegevens op te schrijven. Ik ben vrijgezel. Ik denk dat jij wel weet bij wie ik mijn huurcontract heb, maar weet je ook wie mijn provider is? Of waar ik mijn verzekeringen heb afgesloten?

Aniek • Online



Aniek is aan het typen...



Nee, sommige dingen kan ik raden maar ik weet niet alles. Het voordeel is dat ik de pincode van je telefoon ken. Daarmee komen we een eind. Maar ik weet inderdaad niet waar je verzekerd bent.



Dat zijn dingen om over na te denken. Ik moet een keer een lijstje maken. Mijn moeder had destijds een map waar ze alles in had opgeschreven. Dat was makkelijk, want zo konden we afvinken wat we allemaal hadden geregeld. Het is voor mijn nabestaanden natuurlijk ook fijn als ik dit zelf regel in geval van nood. Niet alleen zodat jullie in de belangrijke accounts kunnen, maar ook op het gebied van privacy. Want wil ik eigenlijk wel dat iedereen in mijn telefoon kan als ik dood ben?



Dat is een goede vraag. In je telefoon staan zoveel van je eigen gedachten, wensen en dromen. Ik kan me voorstellen dat nabestaanden het fijn vinden om daarin te kijken. En dat ze je foto's nog terug kunnen zien. Ik vind het zelf geen probleem. Maar het kan ook gebeuren dat je dingen te weten komt van iemand die je beeld veranderen.



Ik heb er zelf ook voor gekozen om de WhatsApp-gesprekken van mijn moeder niet te lezen. Ik vond dat te privé. Andersom denk ik dat ik ook liever niet heb dat anderen mijn gesprekken teruglezen. Dat doe je niet als iemand leeft, dus waarom wel als diegene er niet meer is?



Je wilt bovendien niet dat er na je overlijden nog discussie over ontstaat. Bijvoorbeeld omdat je partner vindt dat die de foto's en gesprekken wel mag bekijken, terwijl je ouders dat liever niet hebben. Daarom is het beter om het zelf alvast op te schrijven. Dan hebben je nabestaanden een duidelijke handleiding van wat je had gewild.



Ik merk dat het goed is om het hier nu over te hebben. Je hebt bij mij een zaadje geplant. Ik vind sowieso dat er op de dood een te groot taboe rust. Het is juist handig om te praten over je wensen. Wil je worden begraven of gecremeerd? Welke muziek wil je op je uitvaart? En dus ook, wat laat je digitaal na? Wil je dat je social media omgezet wordt in een in memoriam-pagina, of heb je liever dat alles wordt verwijderd?



Eens. Ik merk dat ik er met jou en andere vriendinnen goed over kan praten. Jullie staan ervoor open. Maar mijn ouders vinden het confronterend. Als ik het onderwerp aansnijdt bij mijn vader zegt hij altijd dat we ons daar nog niet mee bezig hoeven te houden. Mijn moeder kan er inmiddels beter over praten. Misschien scheelt het dat het op onze leeftijd nog ver weg lijkt. Maar dood gaan we allemaal, dus waarom niet goed voorbereiden voor het zover is?



Precies. Ik ben zeker van plan om dit gesprek vaker te gaan voeren met familie en vrienden. Al is het maar om ze aan te denken te zetten.



Femke Hammer

Re: 5 jaar Alliantie Digitaal Samenleven

Offline na de dood

Als ik later dood ben, wil ik niet digitaal blijven doorleven. Zo, daar staat het dan. Zwart op wit. Gedrukt zelfs. Ik hoef niet online door te leven na mijn dood. Download alles wat je dierbaar is en haal me alsjeblieft offline.

Mensen die tot 20 jaar geleden overleden, lieten misschien een dagboek na, mappen met administratie, wat foto-albums met vakantiekiekjes, een doosje met bewaarde verjaardagskaarten. En misschien zelfs een envelopje met zwoele liefdesbrieven, verstopt tussen wat boeken in de boekenkast. Als nabestaande trok je alles uit de kast, ging je op de grond zitten en liet je het één voor één zorgvuldig door je handen gaan. Links vormde zich een stapel met dingen die de deur uit konden, rechts een stapel met wat je wilde bewaren.

En nu? Als je nu overlijdt laat je een enorme berg data achter. Talloze accounts op al dan niet obscure websites, bijvoorbeeld. Mijn wachtwoordmanager onthoudt op dit moment alleen al de inloggegevens van 238 accounts. Daarnaast heb ik een volle mailbox, post ik regelmatig iets op LinkedIn, heb ik Facebook, waar ik niks meer mee doe, maar waar nog wel allerlei foto's en berichtjes op te vinden zijn. Op mijn telefoon staan 287 notities, 13.011 foto's, 331 video's en tienduizenden appjes.

Maar wacht, er is meer.

Op internet slingert een oude reisblog met verslagen over een rondreis in Zuidoost-Azië rond, een artikel over schermtijd, een podcast waarin ik geïnterviewd werd, een podcast die ik zelf maakte – voor altijd op het wereldwijde web. En zonder wachtwoord komen nabestaanden er niet zomaar bij. Als je dat al zou willen. Want ik heb geen dating-apps, maar als je die wel hebt, wil je dan dat je nabestaanden de intieme (of gênante?) berichten die je met je Tindermatch uitwisselde ook kunnen lezen? Of de boze mail die je naar je ex stuurde? Het Second Love-account dat je stiekem aanmaakte? Ik noem maar een dwarsstraat.

Iedereen heeft een digitale nalatenschap. Ook jij. En toch voelt het vaak niet zo urgent. We lachen smalend om Henk Krol als hij weer eens per ongeluk een overleden iemand feliciteert met diens verjaardag. Maar als een vriendin plotseling overlijdt en ze een paar maanden daarna toch een felicitatie op haar Facebook-tijdlijn krijgt, is dat eigenlijk best pijnlijk. Of stel je eens voor dat je nooit meer bij de Bitcoins van je overleden partner kunt komen omdat diegene het wachtwoord vergat te delen. Het gebeurt.

Om nog maar te zwijgen van alle mogelijkheden die zich met nieuwe technologieën aandienen: een bewegende beeltenis van een overleden dierbare is in een handomdraai gemaakt en door een complete Whatsapp-chatgeschiedenis te uploaden wék je iemand met het grootste gemak digitaal tot leven als persoonlijke chatbot. Het kan allemaal en ik weet niet hoe het met jou zit, maar ik moet er niet aan denken om zo door te leven. Dus sta er eens bij stil, wat moet er met jouw digitale zelf gebeuren als je fysieke zelf overlijdt? Hoe wil je online herdacht worden? Wie mag je mails lezen, je smartphone inzien? En wie zeker niet? Ga alvast eens op de grond zitten, bedenk wat je allemaal hebt, maak in gedachten die twee stapels en ga erover in gesprek.

Femke Hammer

Aanjager Digitaal bewustzijn

Alliantie Digitaal Samenleven

Ik weet dat de drempel om écht aan je digitale nalatenschap te gaan zitten hoog is. Daarom hebben we een mailreeks opgestart waarmee je om de twee weken een mail ontvangt en zo in 8 stappen je digitale nalatenschap regelt.



Schrijf je in of check de 8 stappen op oneindigonline.nl.

Van X tot Z

Drie werknemers van VodafoneZiggo uit drie verschillende generaties (Gen X, Gen Y en Gen Z) vertellen hoe zij omgaan met digitalisering op de werkvloer.

Foto rechts (v.l.n.r.): Kees van Gestel en Elmar Krack.



“Normaal dat appjes van vrienden en werk door elkaar lopen”

Vandaag, 2024

10 reacties 8 keer gedeeld



Eva Kievit (2000) werkt in de retail in een winkel in Amsterdam. Ze verlengt abonnementen, verkoopt nieuwe telefoons, wifi-boosters, internet upgrades en meer. Maar ze is ook vraagbaak van klanten, bijvoorbeeld als het internet thuis niet goed werkt. Eva hoort bij GenZ: de generatie die is opgegroeid, leeft en werkt in het digitale tijdperk.

Welke apparaten en apps gebruik je?

"Ik gebruik een laptop en mijn telefoon. Ik heb draadloze oortjes en een speaker. Dat was het wel. Ik doe bijna alles met m'n telefoon. Google Maps om te kijken hoe laat mijn tram gaat of waar we met vrienden hebben afgesproken. Ik zit natuurlijk ook in honderdduizend groepschats, heb altijd tien chats tegelijk openstaan. Dus WhatsApp is een grote afleiding. En ik zit op Instagram en TikTok. Niet per se om zelf iets te posten, maar gewoon om te scrollen en te kijken. O ja, en Snapchat."

"In de winkel werken we met Teams voor alle communicatie. De bedoeling was om één platform te hebben waarin alle informatie staat. Maar de gemiddelde leeftijd van de collega's is 22 jaar dus hebben we toch ook een Whatsapp-groep. Die app had iedereen al op z'n telefoon."

Met welke vragen komen klanten langs?

"Veel klanten hebben hulp nodig met het overzetten van de gegevens op hun telefoon. Als ik dan vraag of ze een Google-account hebben, dan zijn ze verbaasd: "Google-account? Ik heb helemaal geen Google-account. Hoe komt Google nou weer aan mijn e-mailadres?" Maar het kan bijna niet anders, anders kun je je telefoon bijna niet gebruiken. Of hebben ze alle wachtwoorden in een boekje. Of ik moet helpen inloggen op Facebook."

"Sommige klanten hebben niet helemaal duidelijk wat ons werk is. Het is niet de bedoeling dat ze elke week komen als ze iets niet snappen. Maar ik vind het zo zielig en ik zit hier nou toch, denk ik dan. Dus kom maar, ik laat het je zien. Het verbaast me toch ook nog hoeveel jonge mensen binnenlopen. Iemand van mijn leeftijd zal alles wel online regelen. Die hoeven niet naar een winkel, dacht ik. Niet dus."

Hoe hou je de balans?

"Ik krijg best vaak appjes op vrije dagen, bijvoorbeeld over een vraag van een klant die ik de week daarvoor heb geholpen. Even bellen is dan zo gedaan. Uiteindelijk hoéf ik niet op te nemen. Collega's accepteren dat, want zij weten ook dat ik gewoon vrij ben. Andersom gebeurt het vaker, denk ik. Dat ik op mijn werk appjes krijg van vrienden: wat ga je vanavond doen? Hoe laat spreken we af? Ik vind het normaal dat het zo door elkaar loopt."

"Op het moment dat het werk heel druk en stressvol is, is het anders. Ik heb het zeker bij vrienden gezien. Dan kregen ze een appje tijdens het eten. Je ziet het meteen aan dat koppie; er is iets aan de hand op het werk. Natuurlijk willen ze eigenlijk bellen en het allemaal gaan oplossen. Maar dit is ook jouw vrijdagavond, denk ik dan. In het algemeen is bereikbaarheid een stressvol principe."

Leg je je telefoon wel eens weg?

"Ik zet mijn telefoon soms op stil als ik lekker met vrienden ben. Maar is het niet werk, dan is het wel mijn moeder of zus die even iets wil. Weet je, het wordt niet meer geaccepteerd om onbereikbaar te zijn. En omdat ik er zo aan gewend ben, sta ik er nooit bij stil dat dat eigenlijk heftig is."

"Ik moet er nu wel aan denken dat je in sommige clubs je telefoon moet inleveren bij de bar. Dan sta je met allen z'n ergens te dansen en eigenlijk vindt iedereen dat zó fijn."



Elmar Krack

“Zoveel digitale mogelijkheden om elkaar te bereiken”

Vandaag, 2024

7 reacties

3 keer gedeeld



Elmar Krack (1981), Public Policy Manager bij VodafoneZiggo. Hoort bij Generatie Y, op het randje van de Millennials: de generatie die zich net wel/net niet een leven zonder social media en internet kan voorstellen. Handig met technologie.

Welke apparaten gebruik je?

“Ik gebruik alles, behalve een VR-bril. Van smart-TV tot tablet, ik heb twee laptops en twee verschillende telefoons; eentje voor mijn werk en eentje privé. Ik werk voor een telecombedrijf dus veel collega's snappen die twee telefoons niet. Maar ik vind het prettig om die ene 's avonds op stil te kunnen zetten en dan niet door mijn werk gestoord te worden. Dat geeft mij rust dus dat houd ik er lekker in.”

“We werken veel thuis. Dat begon natuurlijk tijdens corona. Ik vind dat prettig, want dan kun je mooi privé en werk goed combineren. Maar het betekent ook dat de kans groter is dat je je werk altijd aan hebt staan. Door de twee losse telefoons kan ik het loskoppelen. De vaste telefoonaansluiting heb ik de deur uit gedaan.”

Wat kom je tegen in je werk?

“Het videobellen is standaard geworden. Voor mijn werk voor VodafoneZiggo ben ik veel in contact met Kamerleden en beleidsmedewerkers op ministeries. Omdat er zoveel digitale contactmogelijkheden zijn, merk ik dat het makkelijker is geworden om mensen te spreken te krijgen.”

“De huidige generatie beleidsmedewerkers in Den Haag bestaat uit vrij jonge mensen. Die vinden het relaxed om te videobellen, gewoon even snel ergens in een ruimte. Daar sla ik op aan. Als ik die mensen wil bereiken, moet ik dat dus ook zo doen. Maar soms is het handig om fysiek een afspraak te maken. Je maakt dan op een andere manier contact: er ontstaat meer wederzijds begrip. Informatie blijkt beter als ik met mensen in een ruimte zit. Dat is interessant toch, wat je met lichaamstaal overbrengt?”

Zie je verschil tussen de generaties binnen het bedrijf?

“Ik moet altijd uitvinden waar iemands voorkeur ligt, want voor mijn werk begeef ik me door de hele organisatie. Ik heb vaak informatie snel nodig. We gebruiken natuurlijk Windows Teams en de chatfunctie daarin. Maar er zijn ook collega's die graag een appje sturen. Of liever bellen of gewoon even langslopen als je op kantoor bent. Voor mij is dat aftasten. Er zijn zoveel kanalen bij gekomen. Dan denk je iemand via Teams te hebben benaderd en dan blijkt later dat die liever een e-mail had gewild. Het is een zoektocht.”

“Het is een vooroordeel, maar wat ik bij de jongere collega's merk is dat ze prima een antwoord schrijven als ik een berichtje stuur, maar bellen is eng. Dan blokkeren ze. Stel je voor dat iemand belt die je niet kent. De oudere generatie belt graag.”

Welke digitale ontwikkeling heb je zelf bewust doorgemaakt?

“Ik denk met heimwee terug aan de Blackberry. Dat toetsenbord met kleine toetsjes! Ik kon op die Blackberry met iemand praten en tegelijk de gevraagde e-mail sturen. Blind typen, dat gaat met virtuele toetsjes minder goed.”

“Domotica is er natuurlijk ook bij gekomen. Ik gebruik bijvoorbeeld een systeem om de verwarming thuis te controleren. Ik woon in een oud koetshuis. Je moet het verwarmen om schimmel te voorkomen, maar je wil ook niet onnodig verwarmen.”

Hoe bewaak je de balans tussen al dat digitale geweld?

“Dat we hebben afgesproken dat we de helft van de tijd thuis kunnen werken, heeft grote voordelen. De intensiteit van het videobellen is toegenomen sinds corona. Het kantoor heeft daardoor eerder de functie gekregen van ontmoetingsplek. Als ik daar ben, leg ik mijn privételefoon wat verder weg of ik zet bepaalde groepen op mute.”

“Sommige managers dachten dat het kantoor nodig zou zijn om controle te houden over wat iedereen in het bedrijf aan het doen is. Maar tijdens corona bleek gewoon dat onze collega's de loyaliteit en het plichtsbeseft hebben om te doen waarvoor ze aangenomen zijn. Daar hoeft je echt niet iedere minuut van de dag op bovenop te zitten.”



Kees van Gestel

“Een appje is nooit duidelijk over het probleem”

Vandaag, 2024

5 reacties

1 keer gedeeld



Kees van Gestel (1968), Senior Technician, installatie en onderhoud. Generatie X: de generatie die de overgang van het analoge naar het digitale tijdperk heeft ondergaan. Heeft internet en sociale media geboren zien worden.

Welke apparatuur gebruik je?

“Ik heb een mobiel, die is voor mijn werk, dus daar heb ik allerlei software op staan. Ik kan daarmee versterkers inregelen of signaal-instellingen veranderen. We hebben ook een laptop van de zaak en ik heb een privé-telefoon waarmee ik app en bel en daar zit ook mijn mail in. Als ik 's avonds of in het weekend vrij ben, dan wil het liefst alleen gestoord worden met zakelijke whatsappjes of mail als er een issue is. Ik zet mijn zakelijke telefoon door naar mijn privé-telefoon als ik dienst heb.”

“Ik bescherm mijzelf dus tegen overprikkeling van appjes waar ik in het weekend toch niks mee kan. Als mijn collega's me echt nodig hebben buiten diensttijd, dan kunnen ze me eventueel privé bellen. Soms hebben ze extra zekeringen of een versterker nodig. Als ik thuis ben, dan kan dat. Of ze kunnen kijken of mijn vrouw thuis is.”

Wat heb je zien veranderen?

“In 1992 ben ik begonnen bij de gemeente Nieuwegein als analoge tekenaar. Dus zonder computer. Windows95 moest nog komen. Nieuwegein was een Vinexwijk. Mijn taak was om van al die aparte nieuwe woningen een grote technische tekening te maken. Toen ze een monteur zochten, dacht ik “ik heb al die tekeningen nou wel gezien. Volgens mij kan ik dat wel”. En dat beviel enorm.”

“Als ik nu zo'n tekening digitaal opzoek, dan zie ik soms een kleine handtekening van mezelf staan. Vanuit mijn laptop kan ik opzoeken hoe een kabel loopt. Dat heb ik ooit dus zelf in kaart gebracht.”

Zie je verschil tussen de generaties in je bedrijf?

“De afgelopen week heb ik 's nachts waakdienst gehad. Als er uitval is, als klanten in mijn gebied geen beeld hebben of geen internet, dan kijk ik wat er loos is en los ik de storing op. Zo kunnen klanten de volgende ochtend gewoon met hun online vergadering beginnen.”

“Ik ben een van de seniors in ons team. Bij jongelui die het vak moeten leren, zie ik soms ongeduld. Ze zijn gewend dat ze alles kunnen opzoeken: het is niet nodig om zelf de kennis te hebben, denken ze. Soms roepen ze na twee weken dat ze alles weten. Maar als ze mogen meedraaien in de waakdienst gaat bij mij 's nachts de telefoon: We hebben een probleem, kun je niet komen? Dan zeg ik op zo'n moment toch “Gister zei je dat je het allemaal wel wist, probeer het eerst zelf op te lossen”.”

“Of je krijgt een appje met wat foto's van een probleem. Maar een appje is nooit duidelijk. Op zo'n moment wil ik juist liever telefonisch contact om precies te weten wat de vraag is.”

Vind je jezelf digitaal vaardig?

“Jazeker. Het is grappig en herkenbaar hoe de generaties op verschillende manieren niet het uiterste uit de mogelijkheden halen. In ons computersysteem zitten allerlei programma's waarmee wij het netwerk kunnen uitlezen. We kunnen storingen zien en zelfs voorspellen. Met name de oudere collega's gaan nog op de ouderwetse manier storingen zoeken, terwijl het systeem aangeeft waar het probleem waarschijnlijk zit. Dankzij het systeem hoeven ze niet de hele wijk door te struinen. Maar dat vinden ze soms toch lastig om aan te nemen.”

“Privé hou ik van het streamen van audio. Spotify of podcastjes. Ik heb onbeperkt internet op de telefoon. Ik leer er ook verschrikkelijk veel van. Facebook of Instagram: hartstikke leuk. Maar uiteindelijk is het natuurlijk gewoon ruis. Het is allemaal dopamine.”

Drie generaties over technologie:

Er heerst een gevoel dat het uit onze handen is

Hoe kijken verschillende generaties aan tegen de technologische ontwikkelingen van hun tijd? Opa Kees (86), moeder Lysbeth (59) en kleindochter Marieke (27) gaan in gesprek over technologie – en hoe je het idee houdt dat je er controle over hebt.

“Welke generatie ik ook voor me heb, er heerst een gevoel dat de digitalisering uit onze handen is.”

Marieke

Kees den Dulk (86) kwam al vroeg met technologie in aanraking via zijn werk bij het Centraal Bureau voor de Statistiek. “In 1961 begon ik daar, je had er grote rekenmachines waarmee je al je statistieken kon optellen. Je had het letterlijk zelf in de hand.” Dat veranderde toen er in de decennia daarna steeds meer technologische apparaten het kantoor binnenkwamen. “Ik herinner me dat er op een gegeven moment enorme computers in de kelder kwamen te staan. Had je al je statistieken bij elkaar opgeteld, dan liep je naar de computer en gaf je die aan de techneuten die bij het apparaat hoorden. Zij voerden die toen in.”

Het uit handen geven, voelde vreemd voor hem. “Je stelt jezelf constant de vraag: laat ik het systeem het doen of blijf ik beweren dat ik het beter zelf kan doen?” Toen hij in de jaren '90 een ‘thuiscomputer’ meekreeg van werk, had hij het idee dat hij het meer in eigen hand had.

Dochter Lysbeth den Dulk (59) herinnert zich de thuiscomputer van haar vader nog goed. “Zelf had ik een typemachine met een display waarop ik eind jaren '80 mijn scriptie schreef. Dat was revolutionair in die tijd. In de banen die ik daarna kreeg, begon de computer langzaam zijn intrede te maken. Ook ik herken de strijd die mijn vader voerde: aan de ene kant gaf het je enorme vrijheid, met wereldwijde kennis en e-mail. Maar om daar goed mee om te kunnen gaan, moest ik enorm veel extra dingen leren.”

Die moeite heeft kleindochter Marieke Schulte (27) nooit écht hoeven doen. “Technologie was er gewoon, daar leerde je mee omgaan. Maar anders dan de generaties die na mij kwamen, had ik nog wel het idee dat ik een keuze had of ik mee wilde doen met technologie of niet. Bij jongere mensen lijkt het een gegeven.”

“Het hoeft niet fout te zijn, maar je moet je bewust zijn van hoe je ermee omgaat.”

Lysbeth

Dat is ook wat ze hoort in haar werk als voorzitter van stichting De Datahub, van waaruit ze voorlichting geeft over het onderwerp. “Wat voor mij een rode draad is, het gevoel dat we de controle een beetje kwijt zijn. Welke generatie ik ook voor me heb, er heerst een gevoel dat de digitalisering uit onze handen is. Daardoor haken sommige mensen af.”

Maar niet haar opa Kees. Want hoewel hij soms het idee heeft dat de technologie de overhand krijgt, probeert hij toch bij de tijd te blijven.

Hij en zijn vrouw Dien hebben sinds 2012 allebei een iPad waarop ze dagelijks de krant lezen en geregeld beeldbellen met andere familieleden, en recentelijk ging hij aan de slag met ChatGPT om te kijken wat hij daarmee kon maken. “Ik vind dat je nieuwsgierig moet blijven. Je hoort veel verhalen dat het een slechte ontwikkeling is, maar ik wilde het zelf zien.”

Hij bood een aantal van zijn zelfgeschreven gedichten aan en vroeg ChatGPT wat die ervan vond. “Het is verrassend dat je binnen vijf seconden een compleet antwoord krijgt. Het ordende mijn gedachten en doet zelf ook suggesties ter verbetering, maar over het algemeen kwam er vooral uit wat ik hem zelf aanbod.”

Ze maakten ook allemaal de opkomst van de mobiele telefoon mee. Lysbeth weet nog goed hoe dat voor haar was als ouder. “Als opvoeder

“De hele emancipatie rondom technologie over de jaren kenmerkt zich door een gebrek aan inzichten. Dat vind ik wel spannend.”

Kees

hield ik goed in de gaten dat mijn kinderen niet te veel achter een scherm zaten. Ze kregen een paar uur per dag en dat was het. Ook had ik goed in de gaten waar ze dan precies naar keken, dat is nu veel lastiger voor ouders.”

De reden? Sociale media. “We zijn eerst door een periode gegaan waarin iedereen op elk sociaal medium aanwezig moest zijn, nu merk ik, zowel op werk als privé, dat volwassenen er meer over nadenken. Sociale media zijn een instrument, geen hoger doel.” Met die houding is het volgens haar ook makkelijker om technologie zelf in de hand te houden. “Het hoeft niet fout te zijn, maar je moet je bewust zijn van hoe je ermee omgaat.”

Die reflectie mist Marieke nog wel bij veel mensen. “Technologie zal op ons af blijven komen. Als je daar gedachteloos in meegaat dan neemt het snel van alles over. Denk na over de waarden die jij belangrijk vindt en maak op basis daarvan keuzes.”

Opa Kees hoopt dat die keuzes makkelijker worden doordat de werking van sociale media transparanter wordt. “De hele emancipatie rondom technologie over de jaren kenmerkt zich door een gebrek aan inzichten. Dat vind ik wel spannend.”

Zouden ze ooit nog zonder de huidige technologie kunnen? Marieke vraagt het zich af. “Ik kreeg mijn eerste mobieltje aan het eind van de basisschool om bereikbaar te zijn, uit veiligheid. Zo probeer ik er nog steeds naar te kijken. Ik kan zonder een heleboel toepassingen op de telefoon, maar het altijd bereikbaar zijn, is iets wat ik niet meer weg kan denken. Ik denk dat onbereikbaar zijn me juist onrustiger zou maken.”

Kompas voor onze toekomst met AI

In een snel veranderende digitale wereld onderzoekt dit artikel de cruciale rol van de Alliantie Digitaal Samenleven (ADS) in het sturen van AI-ontwikkelingen naar een inclusieve en ethisch verantwoorde toekomst. Drie AI-experts delen hun inzichten over de prioriteiten voor ADS.

Chatbot Billie

Altijd online



Hallo, ik ben Billie, de chatbot van Alliantie Digitaal Samenleven. Wat heeft prioriteit de komende jaren?

Voor sommige beroepen zal de manier waarop wordt gewerkt compleet veranderen. De vaardigheden die nodig zijn, veranderen dus mee. Voor Generatie Z is het normaal om in een digitale wereld te leven. Maar er is ook een groep mensen die digitalisering niet per definitie goed vindt. Daar leven sentimenten als: AI gaat onze banen afnemen, het kan ons controleren, het is ondoorzichtig, het is discriminerend, kijk maar naar de toeslagenaffaire. Maar daar is technologie op een verkeerde manier door mensen ingezet, het is niet de technologie die autonoom heeft gehandeld. Elke organisatie, bedrijf of overheidsinstantie moet zichzelf dus vooral de vraag stellen wat de impact is op de eindgebruiker: wat is het effect ervan op mensen?



Welke positie moet de Alliantie Digitaal Samenleven innemen?

De Alliantie moet actieve burgerbetrokkenheid bevorderen, waarbij burgers medevormgevers zijn van AI-ontwikkelingen. Een multidisciplinaire aanpak is essentieel om breed vertrouwen en invloed op AI te verzekeren, en om eenheidsworstprojecten te vermijden. Het is belangrijk dat er vertrouwen ontstaat bij mensen dat ze invloed hebben op hoe AI wordt gebruikt. Dat geeft een gevoel van kracht.



Wie moet met wie samenwerken?

Responsible AI vereist een cultuuromslag en intensieve samenwerking tussen onderzoeksinstituten zoals CBS, TNO, en Waag. Het is belangrijk dat wet- en regelgeving goed geregeld zijn voor iedereen, en dat ontwikkelaars rekening houden met zowel de positieve als negatieve gevolgen van AI.



Aan het typen...

Náhani Oosterwijk, projectadviseur Nederlandse AI Coalitie

Chatbot Billie

Altijd online



Hallo, ik ben Billie, de chatbot van Alliantie Digitaal Samenleven.
Wat heeft prioriteit de komende jaren?

AI zal de wereld niet redden of vernietigen; het idee dat het een magische oplossing is moet worden ontkracht. Het is een belangrijke technologie, maar geen oplossing voor alle problemen. We moeten focus houden op mensgerichtheid en bespreken wat voor maatschappij we willen. Technologieregulering zal ook op AI van toepassing zijn, en dat zie ik positief in.



Welke positie moet de Alliantie Digitaal Samenleven innemen?

De Alliantie moet een duidelijk beeld van AI promoten om angst en afstand te verminderen. Het is essentieel om een raamwerk voor verantwoorde AI te ontwikkelen, inclusief concrete vereisten of certificeringen. Dit vereist actieve deelname van ontwikkelaars in ethische praktijken.



Wie moet met wie samenwerken?

Samenwerking tussen het ministerie van Binnenlandse Zaken en andere instanties rondom een Nederlands taalmodel toont aan dat lokale ontwikkeling van technologieën belangrijk is. Op EU-niveau, met initiatieven zoals de AI-act, kunnen we substantiële invloed uitoefenen en zorgen voor verantwoordings- en transparantieplichtingen die de burger beschermen.



Ik probeer je te begrijpen. Zal ik je doorschakelen naar iemand anders?

Ja, graag

Nee, dankje

Alex Corra, Beleidsadviseur Recht en Ethiek Sociale Verzekeringsbank

Chatbot Billie

Altijd online



Hallo, ik ben Billie, de chatbot van Alliantie Digitaal Samenleven.
Wat heeft prioriteit de komende jaren?

De ontwikkelingen op het gebied van AI volgen elkaar in rap tempo op en zetten de wereld op zijn kop. Wat we wél weten is dat de inzet van digitale technologieën oplossingen binnen handbereik brengt. Bijvoorbeeld voor fundamentele vraagstukken rond klimaatverandering, cybersecurity of ziektepreventie. Maar er ontstaan ook nieuwe vragen en uitdagingen. Hierbij hebben mensgerichte AI en het hanteren van de ELSA-by-design aanpak prioriteit. ELSA is een alomvattende aanpak waarbij de ethische, juridische en sociaal maatschappelijke aspecten van technologie worden gewogen.



Welke positie moet de Alliantie Digitaal Samenleven innemen?

Mijn oproep voor de Alliantie zou zijn om enerzijds de samenwerking goed op te zoeken met bestaande initiatieven en ontwikkelingen. Anderzijds om anderen goed na te laten denken over de ethische, juridische en maatschappelijke kanten van de uitdaging waar men voor staat. Haal er ethische en juridische specialisten bij, vergaar sociaal maatschappelijke kennis: zowel van academici als ook van de inwoners van een stad of dorp. Het is essentieel om die van meet af aan te betrekken bij innovaties.



Wie moet met wie samenwerken?

Ik zou adviseren om de koppeling te maken tussen de vele initiatieven die er al zijn. Zoek de coördinatie op. Probeer daarbij niet het wiel opnieuw uit te vinden, maar werk samen zodat organisaties kunnen leren van elkaars inzichten. De roep om digitale inclusie is groot, dus het zou zonde zijn om dingen alleen of dubbel te doen. We moeten vooral doorgaan met goede ontwikkelingen, maar we kunnen elkaar nog veel meer versterken.

Billie heeft de chat verlaten.

Pieter Custers, CEO van AI-hub Brightlands

De invloed van AI in het dagelijks leven

Wat is de invloed van kunstmatige intelligentie (AI) op het dagelijks leven? Tien mensen vertellen.

Nine Meynen (88)

"Voor mij zijn digitale zaken soms best wel lastig te begrijpen. Toen laatst de batterij leeg was van het apparaat waarmee ik inlog voor internetbankieren, werd me door de klantenservice van mijn bank verteld dat ik ook een app kon gebruiken om in te loggen. Toen ik die probeerde te installeren, moest ik door een heleboel hoepels springen om die te kunnen gebruiken. Een ervan was dat ik mijn gezicht moest laten zien in een video, zodat het AI-systeem kon nagaan dat ik het echt was. Ik snap dat dat nodig is, maar telkens werd mijn foto afgekeurd zonder reden. Uiteindelijk bleek dat ik tegen een witte achtergrond moest staan, maar dat wist ik niet. Op zulke momenten mis ik wel een kantoor waar ik naartoe kan, waar iemand me kan helpen met dit soort dingen."

Ellemijn Dekker (24)

"Ik werk als contentmarketeer bij een webbureau, waar ik webteksten voor onze klanten schrijf. Toen ChatGPT opkwam, was ik eerst wel angstig dat ik hierdoor m'n baan zou verliezen. Maar binnen ons bedrijf besloten we om ons te verdiepen in wat AI precies deed en hoe we het in ons voordeel konden gebruiken. AI snel maakten mijn zorgen plaats voor een ander gevoel: namelijk dat ChatGPT mij juist kan ondersteunen in mijn werkzaamheden. Ik gebruik het bijvoorbeeld om nieuwe invalshoeken te bedenken of als ik een tekst schrijf over een onderwerp dat nieuw voor mij is, dan kan ChatGPT helpen om meer over het onderwerp te weten te komen."

"Inmiddels ben ik heel blij met AI, maar het is wel belangrijk om te weten hoe je het goed kan gebruiken. Het werkt niet als je een prompt opgeeft en je neemt de output zomaar over. Lezers prikken daar doorheen. Bovendien kent ChatGPT niet de tone-of-voice van jouw doelgroep."

Yordi Dam (32)

"De band waar ik in zit is echt een hobbyproject, dus geld voor een designer voor de hoezen van onze singles hebben we niet. Ik heb vaak wel een idee van wat ik wil, maar ik kan het niet zelf maken. Daarvoor gebruik ik dus Midjourney, een AI-tool die beelden maakt. Veel mensen denken dat je makkelijk krijgt wat je wil, maar je moet heel specifiek zijn om te zorgen dat het in de buurt komt van wat je wilt. Het bedenken van een goede prompt is al een artistieke bezigheid, daar ben ik vaak lang mee bezig."

"Het is nooit helemaal zeker waarom AI doet wat het doet. Wat dat betreft is het echt een mysterie. Laatst maakte ik artwork voor een single over poezen. AI had daar een vosje van gemaakt zonder dat ik dat gevraagd had en die kreeg ik er niet meer uit. Toen moest ik opnieuw beginnen. Dat is dan wel even balen, maar dat zie ik ook als de uitdaging."

Tony da Silva (32)

"Als ik iets niet begrijp, dan is het makkelijk om het aan ChatGPT of Bard te vragen. Ik ben opgeleid tot werktuigbouwkundig ingenieur, maar heb in mijn werk ook vaak met zaken uit civiele techniek of elektrotechniek te maken. Eerder gebruikte ik daar vaak een zoekmachine voor, maar met AI kan ik sneller een goed antwoord vinden."

"Het is daarbij steeds belangrijker geworden dat je als gebruiker kritisch na kunt denken. Als ik het antwoord niet vertrouw en zelf niet goed in kan schatten of het klopt, zoek ik nog even verder. Ook vraag ik altijd waar AI de informatie heeft gevonden."

"Ook in mijn privéleven gebruik ik AI als een betere zoekmachine. Mijn schoonouders gingen met hun camper op reis, Bard hielp hen om op basis van het weer de beste route uit te kiezen. Ook heb ik mijn Sinterklaasgedicht afgelopen jaar met ChatGPT geschreven. Het resultaat was van wisselende kwaliteit, maar het geeft vaak nét even dat creatieve zetje om zelf verder te denken."

Tim Preger (55)

"Op mijn werk hebben we een eigen AI-tool gebouwd die collega's kunnen gebruiken, zonder dat er gevoelige informatie uitkomt. Daarmee willen we laten zien dat we de voordelen begrijpen, maar ook oog hebben voor de nadelen. Zelf gebruik ik AI voor het verbeteren en vertalen van teksten. Ook vraag ik het wel eens een voorzet te doen voor een blog, al is dat meer een raamwerk waar ik dan zelf verder aan werk. Een tekst zonder lijdende vorm, dat begrijpt het algoritme bijvoorbeeld niet."

"Aan het begin gaf ChatGPT ook nog veel persoonlijke informatie van mensen, maar dat is er nu niet meer zo. Daarmee boekt het programma progressie. Ik hoop voor de toekomst vooral dat het van toegevoegde waarde wordt voor veel mensen, ook al stompt het soms wel je creativiteit af en is het soms zo dat je meer tijd kwijt bent aan het schrijven van een goede prompt dan wanneer je het gevraagde zelf, zonder ChatGPT, had geschreven."

Harmen van Sprang (50)

"Even mijn Engels verder verbeteren of een voorzet geven voor een formele e-mail: ik gebruik ChatGPT eigenlijk vooral voor mijn internationale werk. Daarbij let ik er wel op dat teksten niet al te ronkend worden. Als ik een uitnodiging maak, komen woorden als 'amazing' en 'great insights' al snel naar voren, dus ik moet opletten dat het geen glimmende Amerikaanse aanprijzing wordt. Ik denk dat daar de kracht zit van de mens, en dat mensen ook gevoeliger worden voor dat soort nuances. Zorg ervoor dat het je eigen tekst blijft. AI is een voorzet natuurlijk prima. Ik denk dat we in de toekomst vooral open moeten zijn over ons gebruik van AI, zodat je ook meer bewustzijn creëert. Nu wordt AI nog vaak stiekem gebruikt, daarmee Moffel je de discussie ook een beetje weg."

Wladimir Mufty (42)

"Wat mij boeit aan AI is de impact die het kan hebben op de samenleving. Het is in een enorme stroomversnelling gekomen en ik vraag me af hoe het bijvoorbeeld in het onderwijs goed ingezet kan worden. Zelf gebruik ik het wanneer ik een voorsprong kan krijgen: een dummy voor een website waar ik aan werk, of een quiz voor een sportvereniging. Wel vraag ik me vaak af wat de herkomst van de informatie is. Waar is het algoritme op geschoold? Uit welke bronnen komt dat, hoe ethisch is dat in elkaar gezet? En wat gebeurt er met de input die ik het geef?"

"Ik ben me erg bewust van privacy, dus vrienden en familie waarschuw ik actief om vertrouwelijke informatie niet in ChatGPT te zetten. Ik hoop voor de toekomst dat mensen zich hiervan bewust zijn en zich realiseren dat ze niet te afhankelijk moeten worden van AI. Er zijn heel veel aannames over wat AI kan en is, maar we staan te weinig stil bij de vraag wat we er eigenlijk mee willen als samenleving."

Matthias Pos (35)

"Voor mijn werk gebruik ik dezelfde content in veel verschillende vormen: webinars, video's, podcasts, TikTok. Het bewerken daarvan gaat met AI een stuk sneller. Daarnaast gebruik ik AI ook in mijn dagelijks leven. Het maken van trainingsschema's voor in de sportschool of een lunchmenu. Ik geef aan welke producten we nog in huis hebben, voor hoeveel dagen ik lunch moet voorbereiden en vraag AI om voor die dagen lunch te bedenken en een boodschappenlijst te maken."

"Voor de toekomst zie ik wel wat beren op de weg. Zo is het enorme stroomverbruik van AI voor nu een probleem. AI ben ik hoopvol over de toekomst van de energietransitie en ik denk ook dat AI voor meer gelijkheid gaat zorgen. Nu heb je een voorsprong als je goed kunt googelen, straks is dat voordeel verdwenen. Doordat je er met ChatGPT of Bard niet zoveel meer over hoeft na te denken, hoop ik dat AI ervoor kan zorgen dat we meer in het moment zijn."

Imme van der Kemp (25)

"Voor bepaalde formuleringen of woordkeuzes in de papers of opdrachten voor mijn studie gebruik ik ChatGPT. Voor de rest van de tekst gebruik ik mijn eigen input, dus ik gebruik AI niet voor het opzoeken van informatie. Dat mag ook niet volgens de richtlijnen van mijn studie Bestuurskunde. AI is niet op de hoogte van de laatste ontwikkeling waardoor je vaak foute informatie krijgt."

"Ik vind dat de kwaliteit van mijn opdrachten echt veel beter is geworden. AI weet heel goed hoe je een tekst beter kan vormgeven, ik ben een stuk zelfverzekerder geworden over wat ik tegenwoordig inlever."

"Wat ik spannend vind aan AI? Eigenlijk niet zoveel. Het kan er wellicht voor zorgen dat er banen verloren gaan, maar als je nu ziet hoeveel banen er zijn in verband met vergrijzing en dergelijke, kan het ook wel weer uitkomst bieden."

Daan Damen (34)

"Sinds september ben ik begonnen aan een nieuwe baan, waarbij ik culturele instellingen help om waarde te halen uit AI. Zonder IT-achtergrond moest ik me behoorlijk in de materie inlezen. Daarvoor heb ik ChatGPT veel gebruikt om informatie te vinden. Nadeel daarbij is dat de informatie niet actueel was, dus daarnaast heb ik nog een hoop andere bronnen gebruikt en inmiddels voel ik me vertrouwd met de materie. Ik denk - zeker voor culturele instellingen - dat AI nooit een product zelf kan maken, maar meer iets wat organisaties of makers in kunnen zetten om een product te maken."

"Tegelijkertijd is er al een enorme inbreuk op auteurs- en beeldrechten en zijn er bepaalde beroepen zoals stemacteurs en vertalers die nu al in de problemen komen. Daarom denk ik dat het belangrijk is dat we kijken onder welke voorwaarden we AI in willen zetten en wat we er absoluut niet mee willen doen. Op die manier kan het iets moois toevoegen voor iedereen."

De toekomst van de digitale samenleving



Dit thema bevat verwachtingen en voorspellingen over hoe de digitale samenleving zich zal ontwikkelen. De verhalen van de mensen om wie het gaat staan, zoals altijd, hierbij centraal.



Barbara Kathmann
Re: 5 jaar Alliantie Digitaal Samenleven

Internet is een nutsvoorziening

Nederland werd als tweede land aangesloten op het internet en 33 jaar later had de Tweede Kamer dan eindelijk een vaste commissie voor digitale zaken. Zo zie je maar: als het gaat om digitalisering gaan de technische ontwikkelingen snel, maar de hobbelt de overheid er soms maar traag achteraan.

Het gekke is dat diezelfde trage overheid geen oog heeft voor mensen die het allemaal ook niet bij kunnen benen. Terwijl dat een enorme groep is: wel 2,2 tot 4 miljoen mensen naar schatting. Mensen met lage inkomens hebben moeite met apparatuur aanschaffen en de maandelijkse rekening voor de wifi ophoesten. Maar ook zo'n één op de vijf mensen heeft beperkte digitale vaardigheden. En dan gaat het echt niet alleen over ouderen, mensen in alle leeftijdsgroepen ervaren moeilijkheden dus die groep blijft bestaan.

Juist de mensen die het het hardst nodig hebben, hebben de meeste moeite met zaken doen met de overheid. DigiD vormt voor veel mensen een problematische horde tot het aanvragen van toeslagen, het aanpassen van persoonlijke gegevens om boetes te voorkomen of wijzigingen door te geven bij je zorgverzekeraar.

Toen er een stormloop ontstond in Groningen bij het loket om €10.000 subsidie aan te vragen voor woningverbetering in aardbevingsgebied en lange rijen mensen stonden te vernikkelen in de winterkou, was Nederland terecht in rep en roer. Maar de digitale rijen wachtenden elke dag weer zijn niet zichtbaar, en dus ontbreekt de ophef.

De komende vijf jaar worden cruciaal voor hoe de overheid zich digitaal opstelt tegenover haar inwoners. Voordat nog slimmere technologie het menselijk contact volledig uit het systeem werkt, moeten we opkomen voor mensen die minder goed meekomen. Door internet als nutsvoorziening te zien dat niemand mag ontbreken en altijd een offline mogelijkheid in processen te verzekeren, maken we de digitale wereld er één waarin iedereen kan meekomen.

Barbara Kathmann
Voorzitter Commissie Digitale Zaken

Het kan nog even duren voordat iedereen mee kan doen in de digitale samenleving...

Met onze Oproep Aan De Politiek (zie: oproepaandepolitiek.nl) nodigen we alle Kamerleden uit om in gesprek te gaan over het belang van het ontwikkelen van toegankelijke en begrijpelijke digitale systemen, en vragen we expliciet om het waarborgen van analoge alternatieven voor wie digitaal niet toegankelijk is. Wij vroegen mensen waarom ze onze #OproepAanDePolitiek ondersteunen en ontvingen een stortvloed aan antwoorden.



Alliantie Digitaal
Samenleven

Oproep Aan De Politiek



Ondersteun ook onze
Oproep Aan De Politiek?
Ga naar
oproepaandepolitiek.nl.

Opmerking toevoegen.

28 reacties



1 min

Het is onze plicht

Het is onze plicht om elk persoon deel te kunnen laten nemen aan de maatschappij om te voorkomen dat het een klassenmaatschappij wordt.



2 min

Kwetsbaar

We zijn allemaal kwetsbaar voor digitale ingewikkeldheden.



3 min

Toegankelijk

Informatie moet voor iedereen toegankelijk zijn, of dit nu digitaal of analoog is.



4 min

Schaamte

Jongeren ervaren veel schaamte om hulp te vragen op digitaal gebied.



5 min

Met trotse hoofd aangifte doen

Het is te gek voor woorden dat ik als kersverse vader de aangifte van mijn dochter alleen digitaal kon doen. Als ouder wil je misschien graag nog langs de gemeente met je trotse hoofd aangifte doen!



6 min

Niet alles moet digitaal

Het moet voor iedereen toegankelijk zijn om zaken zelfstandig uit te voeren. Papier en telefoon zijn ook communicatiemiddelen, niet alles moet digitaal.



8 min

Ik eis betere uitleg

Ik ben 77 en kan lang niet alles volgen op digitaal gebied. Ik eis betere uitleg!



7 min

Worden is een kwetsbare positie geduwd

Mensen moeten niet in een kwetsbare positie worden geduwd omdat zij niet meekunnen in de digitalisering.



10 min

Stop hiermee

De digitale "samenleving" heeft al het menselijke contact tussen bedrijven, overheden en overige organisaties kapotgemaakt. Je krijgt geen antwoorden op vragen of wordt verwezen naar websites die je weer doorverwijzen. Stop hiermee. Breng het menselijke weer terug via normale weg, zoals het openstellen van gemeentehuizen, rijksoverheden en bedrijven voor al je vragen.



9 min

Moeite

Ik heb moeite met het bereiken van instellingen, omdat het zo lastig is om in te loggen.



11 min

Niemand aan de telefoon

Ik vind het verschrikkelijk dat je niet iemand aan de telefoon kan krijgen om te helpen.



13 min

Buitengesloten

Ik weet dat er nog veel mensen zijn die niet in het bezit zijn van een computer of smartphone. Die worden buitengesloten of moeten totaal vreemden vragen om hulp.



15 min

Digidwang

Ik ervaar voortdurende digidwang en maak me zorgen over het verdwijnen van contant geld. Digitaal en analoog moeten samen gaan zodat er keuze is.



17 min

Afhankelijk

Steeds meer analoge alternatieven worden opgeheven. Je wordt afhankelijk gemaakt en ik voel dat ik achterop raak ondanks hulp van mijn directe omgeving.



19 min

Ik voel mij dom

Ik voel me verloren in de wereld van computers, tv, bank, brieven en wat je nog meer hebt in digitalisering. Ik voel me dom en inadequaat, niet meer "levend" in deze verwarrende wereld waar alles gebaseerd is op digitalisering.



12 min

Het is niet makkelijker

Zelfs voor een digitaal onderlegd persoon wordt het er niet makkelijker op gemaakt. Laat staan voor mensen met een (digitale) beperking.



14 min

Ongelijke kansen

Te veel mensen hebben nog geen gelijke kansen om mee te doen. Door digitalisering dreigt de kloof alleen maar te vergroten. Belangrijk om dit te keren: iedereen moet mee kunnen doen, altijd voorop stellen! Dat begint bij het gesprek met mensen.



16 min

Mijn ouders weten er geen raad mee

Mijn ouders weten er geen raad mee. Ik probeer ze te helpen, maar heb ook niet overal verstand van. Ze durven hierdoor niet meer over te stappen van verzekering of hypotheek omdat ze overal naar het digitale worden doorverwezen.



18 min

Stressvol

Mijn man en ik lopen elke dag te klungelen met de digitale maatschappij. De overheid weet dit wel, maar doet er niets aan. Wie weet gaan ze er over 5 jaar ook een enquêtecommissie voor aanstellen en weten we over 7 of 8 jaar hoe het er nu voorstaat.



20 min

Afhankelijke moeder

Mijn moeder is afhankelijk van ons voor het regelen van digitale zaken.



22 min

Zeer gecompliceerd

Ik moet regelmatig burens en vrienden uit de nood helpen bij veel zaken die plots alleen digitaal kunnen. Vind ik persoonlijk zeer frustrerend omdat het veel te vaak zeer gecompliceerd is.



24 min

Stressvol

Ik zie mensen vereenzamen, zich nutteloos voelen, omdat zij digitaal niet mee kunnen. Dit geeft ongelooflijk veel stress aan mensen die op deze manier niet 'meetellen'.



26 min

Mensen raken de weg kwijt

Voor veel mensen gaat het allemaal te snel. Zijn ze net gewend aan een bepaalde digitale procedure, wordt de procedure 'verbeterd' met als gevolg dat ze weer de weg kwijt zijn.



28 min

Veel moeilijke woorden

Ik ben actief op de computer en kan telebankieren. De moeilijke woorden maken het ingewikkeld. Ik begrijp vaak niet wat er staat. Dat moet verbeteren.



21 min

Rekeningen op mijn naam krijgen

Het lukt me niet om de rekeningen na het overlijden van mijn partner, inmiddels jaren geleden, op mijn naam te krijgen terwijl ik de enige erfgename ben. Het liefst zou ik alle informatie aangetekend naar de banken sturen, maar alles moet digitaal.



23 min

Geen spontaniteit meer

De samenleving gaat kapot aan alle technologie. Vroeger ging je spontaan bij iemand op de koffie en moest je daarvoor eerst op je gemak drie deuren af om te kijken wie er thuis was. Tegenwoordig gaat alles via een scherm en niets is meer spontaan.



25 min

Het is niet te doen

Ik probeer digitaal mee te doen, maar dat is niet te doen. Eén van de redenen is dat alles door vakmensen wordt opgezet. Zijn nemen de beslissingen. Ik zeg dan altijd: vraag je (schoon) moeder of ze het begrijpt. Is dat niet zo, dan heb je het fout gedaan.



27 min

Mensen schrikken

Ik ben vrijwilliger en zie dagelijks hoeveel mensen schrikken als ik vraag: "Heeft u toegang tot DigiD?" Dit zie ik niet alleen bij de oudere medemens, maar komt veelvuldig voor onder alle leeftijden.



Chat



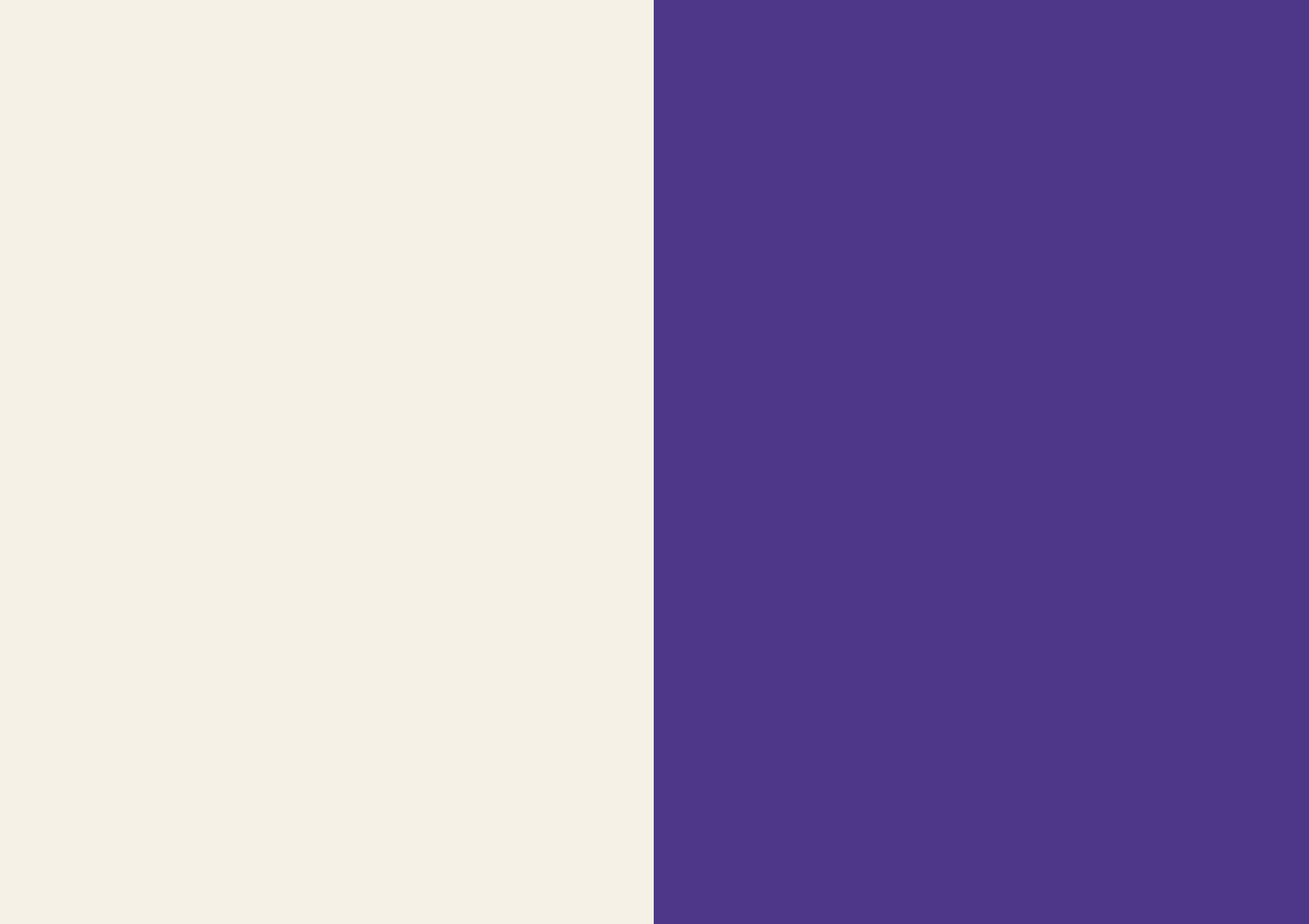
Met dank aan iedereen die durft te delen. Aan iedereen die durft te vragen. Aan iedereen die zich uitspreekt. Aan iedereen die écht luistert. Aan iedereen die zich inzet. Aan iedereen die nieuwsgierig is. Aan iedereen die oog heeft voor een ander. Aan iedereen die kritisch blijft meedenken. Aan iedereen die hard zijn best doet om mee te doen. Dank aan iedereen, want alleen samen zorgen we ervoor dat iedereen mee kan blijven doen in deze digitale samenleving.

Wil jij ook jouw ervaring met de digitale samenleving delen?
Mail naar contact@digitaalsamenleven.nl
of bel 035-2031199.

Type hier...

Colofon

Projectleiding en coördinatie:	Femke Kamps
In opdracht van:	Alliantie Digitaal Samenleven
Redactioneel concept:	Femke Kamps Anne Peetoom
Grafisch ontwerp:	JUST – www.just.agency
Redactie:	Meike Bergwerff Femke Kamps Loeka Oostra Anne Peetoom Donna van de Ven
Fotografie:	Joy Hansson Peter de Krom David van Woerden
Redactionele eindredactie:	Femke Kamps Bouke Sonnega
Inhoudelijke eindredactie:	Merit van Breukelen Réka Deuten - Makkai Femke Hammer Wietske Kamsma
Technische eindredactie:	Barbara Bufkens
Drukwerk:	Platform P



We
moeten
even
praten...