

Digitalisering, dat kan intelligenter! *en, geldt dat ook voor de digi-hulpverlening...?*

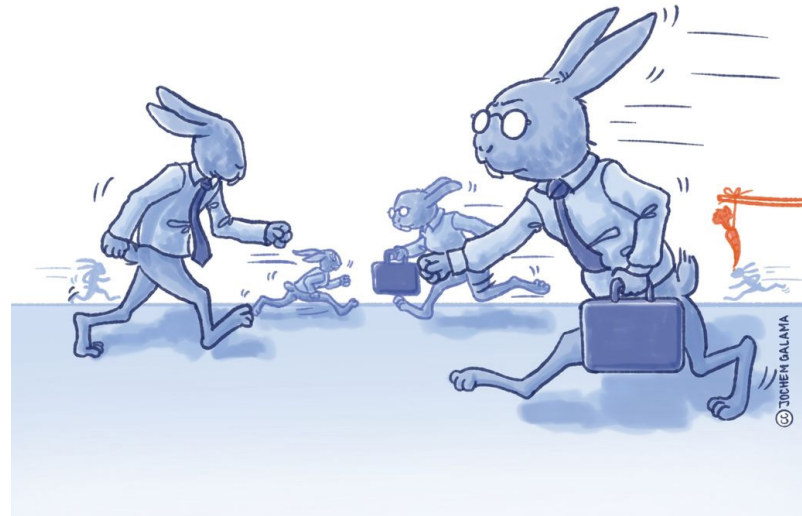
Digisterkerdag Amersfoort, 18 april 2024

Assoc. Prof. Christine Dedding
Afdeling Ethiek, Recht en Humaniora

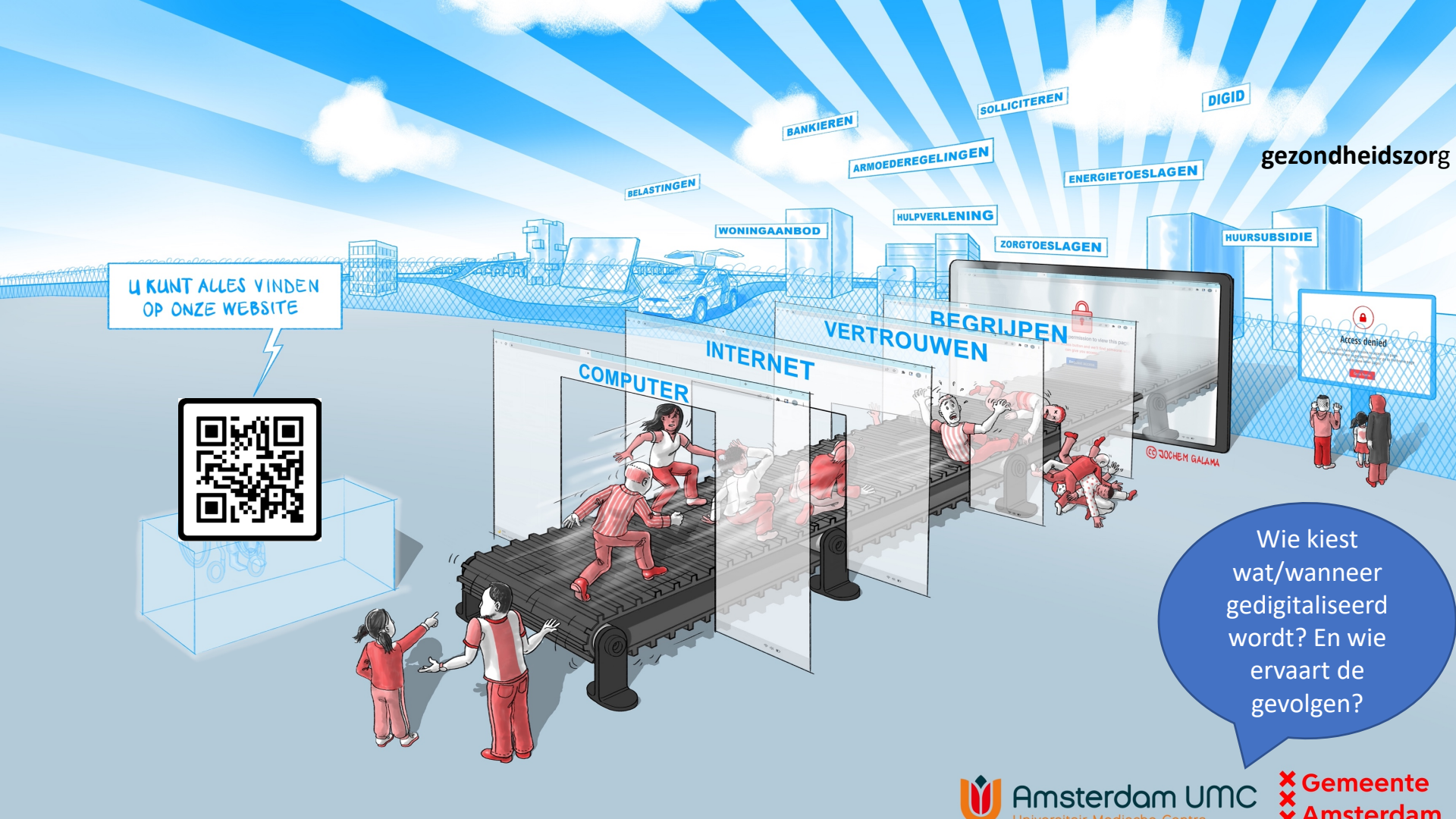
www.digitaleinclusie.com

www.xendens.nl

Beeld: Jochem Galama







U KUNT ALLES VINDEN
OP ONZE WEBSITE



BANKIERN

SOLLICITEREN

DIGID

gezondheidszorg

BELASTINGEN

ARMOEDEREGELINGEN

ENERGIE TOESLAGEN

WONINGAANBOD

HULPVERLENING

ZORGT OESLAGEN

HUURSUBSIDIE

COMPUTER
INTERNET

VERTROUWEN
BEGRIJPEN

Access denied

Wie kiest wat/wanneer gedigitaliseerd wordt? En wie ervaart de gevolgen?



Digitalisering, potentieel en risico

Potentieel: **efficiëntie**, toegankelijkheid, personaliseren, besluitvorming vergemakkelijken, eigen regie vergroten, gezond gedrag promoten, arbeidstekorten in de zorg oplossen, eenzaamheid tegengaan etc.

Risico: kansenongelijkheid/armoede, gezondheidsverschillen toenemen, **waardoor ook bovenstaande doelen niet behaald worden ... tenzij we samen kritisch evalueren en intelligent innoveren.**



Uit beeld geraakt:

Het gevoel er niet toe te doen
raakt de mentale gezondheid
van mensen

Dan zit je daar **weer**

Werd ik **weer** verwezen naar een cursus

Moet ik **weer** mijn broer bellen

Er is **zoveel** wat tegenwoordig via mail moet

En toen zeiden ze **gewoon** online invullen

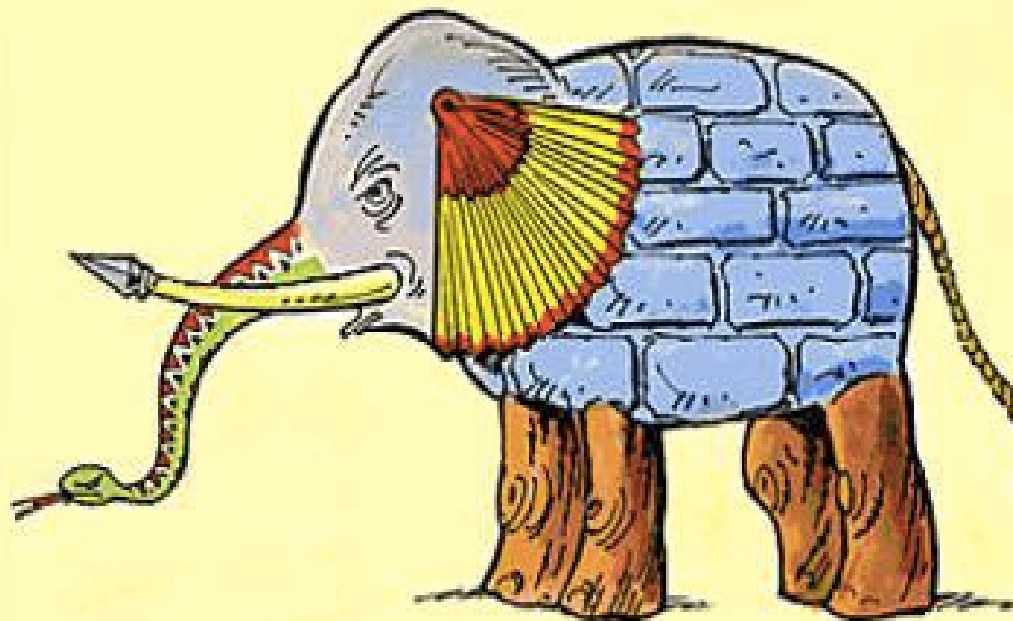
Ja, iemand moet het **gewoon** zelf doen...

Ja, maar je kunt toch ook **gewoon** naar de bibliotheek





Fabels rondom digitale
ongelijkheid staan
goede oplossingen in
de weg



Fabels rondom digitale
ongelijkheid staan
goede oplossingen in
de weg

Mensen
moeten
natuurlijk
wel willen

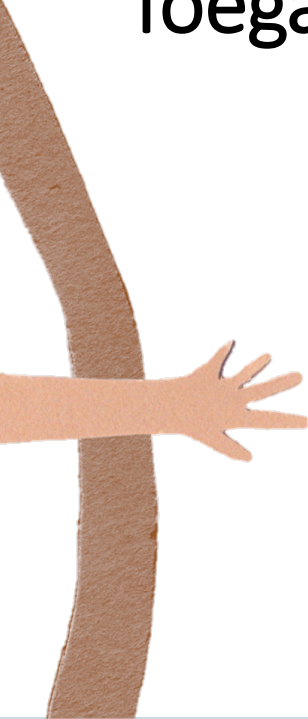
Mensen
moeten
gewoon een
digi cursus
volgen

Mensen
moeten
gewoon
hulp vragen

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



Toegang tot werkzame apparaten

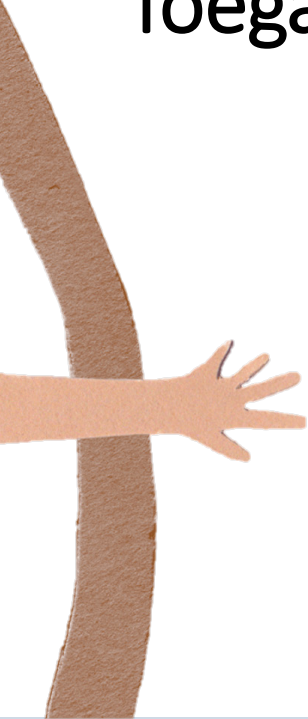


Als je thuis geen computer hebt, hoe moet je dan solliciteren? En hoe krijg je dan antwoord?

- Benny, 60 jaar



Toegang tot werkzame apparaten



Ik moest de Parro-app [een communicatie app van de school] en de GroeiGids app van mijn telefoon halen, anders kan ik Zoom niet installeren. Zonder Zoom kan ik de taallessen niet volgen...

- Zahra, 37 jaar



ZO STAPELT U KORTING OP KORTING...



DAT IS 10% VAN MIJN BESTEEDBAAR INKOMEN!

De kosten van wifi bedragen soms 10 - 15% van besteedbaar inkomen

Kiezen tussen zwemles of wifi...

Armoede neemt toe



Niet digitaal mee kunnen doen is duur





Vertrouwen

Mensen met afstand tot de online wereld profiteren het minst van de digitale wereld, én lopen grootste risico op oplichting

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



Levensloop + sociaal kapitaal

M. werkte 25 jaar bij de Hema. Ze heeft in de hele zaak gewerkt, van worst snijden, taarten inpakken, vakkenvullen tot gordijnen verkopen. Op de gordijnafdeling maakte ze gebruik van een computer om uit te rekenen hoeveel stof er nodig is. Daarvoor moest ze een paar getallen invullen in een eenvoudig computerprogramma. Verder heeft ze nooit met een computer gewerkt.

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



(Nodeloos) ingewikkeld gemaakt...

Elke applicatie werkt
weer anders...

"We moeten door!"

"Als we beginnen met de mensen die het
wel kunnen, dan volgt de rest vanzelf wel..."





Digitale ongelijkheid

1 op de 5 Nederlanders heeft geen/beperkt toegang tot de online wereld

Digitale ongelijkheid gaat over: (digitale) vaardigheden, bezit, motivatie, maar vooral over **structurele kansenongelijkheid**

Economisch én sociaal kapitaal zijn de grote (on)gelijkmakers

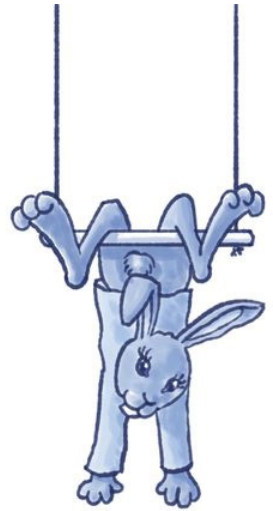
Conclusie



(On)bedoeld reist met het groeiende trainings- en hulpaanbod de belofte mee dat het probleem en de oplossing bij het individu ligt.

Digitale ongelijkheid is geen individueel vaardigheidsprobleem, maar een complexe maatschappelijke opgave

JUIST mensen met een grote afstand tot de online wereld zijn in hoge mate afhankelijk van goede zorg en dienstverlening. Juist zij dreigen het meest uit beeld te geraken. Deze mensen – (wij!), zullen er altijd blijven.





Er bestaan geen snelle, goedkope oplossingen voor een complex probleem, maar samen kunnen we wel veel bereiken.





Het is **NORMAAL** dat veel mensen niet mee kunnen komen met de razendsnelle en gefragmenteerde digitalisering, dus blijf investeren in fysieke routes!

Werk samen, beperk de digitale fragmentatie

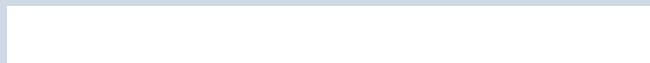
Plaats inclusie, rechtvaardigheid en bestaanszekerheid centraal, dat is ook efficiënt

Benut technologie vóór inclusie

Investeer in laagdrempelige DIGI- *HULP*

Werk samen én geef feedback aan organisaties

Goede voorbeelden delen



Verder lezen?

www.digitaleinclusie.com



www.digitaalsamenleven.nl

Fabel 9
Als we beginnen met de mensen die het wel kunnen, dan volgt de rest later
Lees meer op pag 22

Fabel 8
Mensen moeten gewoon een digitale vaardigheidstraining volgen
Lees meer op pag 20

Fabel 7
In Nederland heeft iedereen toegang tot internet
Lees meer op pag 18

DE Fabeltjes-krant

DECEMBER 2023

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

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



FABEL 2
Het probleem lost zich vanzelf op, over 20 jaar is die generatie dood
Lees meer op pag 12

FABEL 4
We willen wel wat doen, maar dan hebben we eerst goede cijfers nodig
lees meer op pag 16



Christine Dedding - Jasmijn Obispo - Nicole Goedhart

Verhalen

bij

de thee

De ICT loopbaan van mensen met een afstand tot de online wereld



Samenwerken?
Ervaringen delen?
Graag!

www.digitaleinclusie.com

Mail mijn collega Dr. Nicole Goedhart

n.s.goedhart@amsterdamumc.nl

