

Bruggenbouwers gezocht!

Het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP) oordeelde in 2000 in 'De digitalisering van de leefwereld' dat de Nederlandse overheid niks hoefde te doen om een digitale tweedeling te voorkomen. De almachtige vrije markt zou deze kloof als sneeuw voor de zon doen verdwijnen. Niet dus.

Door **Peter Olsthoorn**
Beeld **Helen Milner**

Vijftien jaar later bleek deze liberale opvatting verkeerd uitgepakt te zijn. In Nederland had zo'n 8 procent van de bevolking nog nooit internet gebruikt en een nog groter deel kon digitaal onvoldoende de weg vinden. Nederland telde in 2015 ten minste 2,5 miljoen 'laaggeletterden' voor wie 'Qwerty' nauwelijks toegankelijk is. In 2013 had Dialogic een nog groter probleem geconstateerd: 'Zo'n 20 tot 25 procent van de Nederlandse bevolking had moeite zonder hulp digitaal zaken te doen met de overheid.'

Veel 'bewijs' dat de situatie anno 2017 anders is, is er niet. ECP Platform voor de InformatieSamenleving werkte sinds 2009 aan het programma Digivaardig, maar dat werd eind 2015 gestaakt. "EZ wilde dat wij ons meer richten op de ICT-vaardigheden voor professionals. Dan krijg je wel meer ICT'ers, maar voor de samenleving als geheel is dit niet voldoende", zegt Margreet de Vries van ECP.

Ondanks de inspanningen op verschillende fronten is de groep digitaal analfabeten al vijftien jaar constant gebleven op die 2,5 miljoen Nederlanders die niet of nauwelijks digitaal meedoen. 'Mislukt' durft De Vries de inspanningen van de overheid niet te noemen, maar ze beaamt wel: "De programma's waren gericht op de aanbodzijde. Allerlei instellingen, zoals bibliotheken, bieden cursussen aan, maar hebben grote moeite om de doelgroep te activeren. De urgentie bij de doelgroep ontbreekt en aan de stimulering daarvan is nooit grootschalig gewerkt."

In het nieuwe 'E-skills' programma dat ECP momenteel samen met EZ, VWS, BZK, SZW, VWS, EZ en OCW en nog wat overheden formuleert, moet die vraagkant wel worden aangeboord. Concreet is dat nog niet. De Vries: "Het wordt een lange weg. Je moet het zoeken in persoonlijke contacten van digitaal ongeletterden, zoals vakbonden, ouders van leerlingen op school. En je moet bijvoorbeeld bij reorganisaties en ontslagronden direct training aanbieden." Het -E-skills programma zal zich richten op vier verschillende doelgroepen: kinderen, jongeren, volwassenen en besluitvormers. Voor kinderen gaat de aandacht naar het snel in vakken integreren van digitale vaardigheden. "Dat gaat nu nog te traag."

GEMEENTEN IN TOUW

De initiatieven van gemeenten en uitvoeringsorganisaties kwamen mede tot stand in een frisse aanpak van het Kloosterhoeveberaad. SVB, Belas-

tingdienst, DUO, Logius en de gemeenten Groningen, Zwolle, Enschede, Tilburg, Utrecht, Deventer, Amsterdam, Veere, Vlissingen, Middelburg en Apeldoorn deden van juni 2016 tot mei 2017 het proefproject 'Gezamenlijke Persoonlijke Dienstverlening'. Doel: niet-digivaardigen ondersteunen bij vereisten van de digitaliserende overheid. Burgers die uitvoeringsorganisatie belden omdat ze er online niet uitkwamen, kregen extra aandacht. Bijvoorbeeld met doorverwijzingen naar gemeenteloketten, of naar een cursus van Digisterker/Seniorweb of naar een 'maatje'.

Deze 'warme doorverwijzing' werd door burgers die er gebruik van maakten erg gewaardeerd, zegt projectleider Astrid van den Biggelaar van KING. Echter, het aantal telefonische doorverwijzingen van uitvoeringsorganisaties was minimaal: slechts 100. "Je ziet vaak dat mensen die bellen,

direct antwoord willen en kunnen krijgen. Ook blijkt het aan de telefoon herkennen van niet-digivaardigheid lastig."

Beter ging het in het pilot-onderdeel 'DUO op locatie': DUO stationeerde medewerkers op de stadskantoren van Tilburg en Enschede, om de meest kwetsbare klantengroepen te helpen met complexe vragen. Dit voorzag duidelijk in een behoefte.

Volgens Van den Biggelaar begint een oplossing met het makkelijker maken van de dienstverlening van de overheid: "Simpeler taalgebruik, makkelijkere processen. Er valt nog veel te winnen. Ook met versterking van vaardigheden. Maar burgers die het online niet kunnen, moeten een beroep kunnen doen op goed gefaciliteerde hulpstructuren. Ook moeten medewerkers van de overheid beter getraind worden voor omgang met deze groep. Ten slotte blijkt het beslist nodig om ook niet-digitale loketten open te houden."

Harde Britse strijd tegen digitale tweedeling

Waar polderend Nederland nog blijft hangen in vele, goedbedoelde projecten, werken de Britten krachtig aan de versterking van digivaardigheid. iBestuur vroeg aan Helen Milner, directeur van de The Good Things Foundation voor 'digital and social inclusion' hoe de situatie is in haar land.

De Good Things Foundation helpt Britse digitale analfabeten. Niet met het accent op aansluitingen, maar op de positieve gevolgen van digitaal meedoen. Zoals kunnen solliciteren. Prachtige verhalen zijn het gevolg. Maar ook cijfers: '40 miljoen pond bijdrage aan de economie'. Helen Milner kreeg een plekje in de Britse Digital Hall of Fame en is lid van de Lagerhuis hoorcommissie Digitale Democratie, terwijl haar organisatie tal van lofprijzingen kreeg toebedeeld.

Waar bent u het meest trots op?

"We hebben in tien jaar twee miljoen mensen aan de goede kant van de grens van de digitale tweedeling mogen brengen. Maar dat is niet het belangrijkste. Juist de minder harde resultaten doen ons deugd; de sociale verandering die we velen helpen bereiken. Mensen voelen zich meer betrokken bij hun gemeenschap, bemachtigen een baan of uitkering. Zo zegt 49 procent zich minder eenzaam te voelen."



Helen Milner, directeur van de The Good Things Foundation voor 'digital and social inclusion'.

Digitale initiatieven

De initiatieven van ECP staan gelukkig niet helemaal op zichzelf. Een kleine greep:

- De Koninklijke Bibliotheek helpt digitaal analfabeten met een cursus en verwijzingen naar hulp.
- Bibliotheken bieden ruimte voor gesprekken van onder meer UWV en sociale raadslieden.
- Digitaal Hulpplein van de KB en de Stichting Lezen en Schrijven helpt professionals in de bibliotheken, maar ook UWV, Belastingdienst en gemeenten om mensen aan een cursus te helpen.
- Bibliotheken kregen van de Belastingdienst middelen om cursussen aan te bieden; vrijwilligers van ouderen- en vakbonden helpen met de belastingaangifte
- OCW biedt via 'Tel mee met Taal' laaggeletterden en ouders hulp
- Projecten voor toegankelijkheid, zoals UABC.nl van Utrecht.
- Gemeenten en uitvoeringsorganisaties vangen digitaal minder vaardigen samen op om te helpen.

Eind februari nam de Tweede Kamer een motie aan van Lea Bouwmeester (PvdA), Remco Dijkstra (VVD) en Linda Voortman (Groenlinks) over verbetering van digitale vaardigheden van zorgverleners en patiënten.

Hoe meet u uw succes?

'Op twee manieren. We tellen en monitoren het gebruik van ons online leerplatform. Dat leggen we aan tegen de uitslagen van enquêtes en onderzoek. We blijven mensen ook volgen, om te weten of ze vorderingen maken en niet afhaken. Want dat is één van de grote gevaren: dan boek je wel succes met meer aansluitingen, maar sociaal en economisch is het effect minimaal.'

Hoe bereik je dat succes?

"De kern is motivatie creëren en vasthouden. Het best werkt de combinatie van lokale hulp, bijvoorbeeld in een buurt- of wijkcentrum of bibliotheek, en online instructie met verschillende niveaus. Het gaat erom dat de lokale steun in de gemeenschap zelf goed is. Veel afstand is funest.'

Uw jaarlijkse omzet is 7 miljoen pond (8 miljoen euro), waarvan 3 miljoen van het ministerie van Onderwijs in London. Naast geld van andere overheden komt 20 procent uit de markt. Lucratief voor hen?

"Google, Lloyd's Bank, telecombedrijven en goede doelen zoals de Lottery waarderen de effecten van ons werk. Iedere nieuwe internetter googelt en krijgt reclame te zien. En wij leren mensen ook werken met Google-programma's als Docs, Calendar en Gmail. Bovenal heeft het voor Google pr-waarde voor hun sociale inspanningen.

Ook de bank krijgt meer digitale klanten en wil sociaal helpen. Maar we doen nauwelijks meer iets met verbindingen en hardware met telco's, die acties hielpen weinig. We gaan uit van het verbeteren van mensenlevens en niet van de technische 'solutions' waarmee bedrijven schermen."

U begon onder Labour als sociaal doel, maar waarom weet het Conservatieve bewind The Good Things Foundation te waarderen?

"Onder de Conservatieven werden we een goed doel. Hun belangstelling groeit om twee redenen: vanwege hun accent op de digitale toekomst en onze bewezen concrete bijdrage aan economische groei. Politici willen graag laten zien dat ze wat bijdragen en het accent ligt nu heel sterk op innovatie. Daar dragen wij aan bij, zeker nu Australië ons model met een netwerk en leerplatform wil kopiëren en ook Kenia interesse toont.'

Wat zijn de belangrijkste lessen voor andere landen die dit willen opzetten?

'Vorm een alliantie van betrokkenen. Dat is niet eenvoudig, want politici en bedrijven willen graag hun eigen naam aan vernieuwing verbinden. Dus creëer een basis van samen sterker, oftewel synergie.

Vervolgens concrete actie genereren. Want het zoveelste praatplatform bereikt niets. Ten derde: richt je op gedrag dat mensen zelf als zinnig en prettig ervaren. We zijn bijvoorbeeld gaan samenwerken met de Job-Centres en leren online solliciteren.

Ten vierde diepgang zoeken. Er is heel veel onderzoek naar mensen die zijn buitengesloten, ook digitaal, maar de oorzaken kunnen zeer verschillen en die haal je alleen uit praktijkverhalen. En last but not least: maak een businessplan met harde cijfers!"

boe- Onzichtbare boeven

Als gebruikers van smartphones en computers in de digitale wereld weten we dat het veilig bewaren van gegevens een eigen zorg is. In de echte wereld kunnen we dit vergelijken met het afsluiten van deuren en ramen, het op slot doen van fiets of auto en het niet onbeheerd laten staan van bezittingen als tassen en koffers. Zo heeft elke burger de plicht om de veiligheid van huis en haard en de eigen bezittingen te beschermen. Als we die burgerplicht nakomen en er gaat toch iets fout, dan hebben we de politie om de boeven op te pakken. De overheid zorgt voor vervolging van de criminelen en straf is er voor hen die de bezittingen van een ander stelen of beschadigen of vernielen.

In de digitale wereld is de boef die onze smartphone of computer 'binnengaat' niet direct zichtbaar. Maar de schade die kan worden aangericht is groot. We zien helaas zelf het slot niet openstaan, de sleutels niet in het slot zitten en zelfs als je denkt dat de deur dicht is, zijn er tal van manieren om in jouw spullen binnen te dringen. Je ziet als burger niet of je de veiligheid van jouw digitale wereld goed hebt geregeld; dat is voor veel mensen een onbegrijpelijk vraagstuk. Cookies en virussen kunnen de gezondheid van de digitale systeemwereld besmetten en verlammen. En al probeer je je privacy te beschermen, de praktijk leert dat die in de digitale wereld zo lek is als een vergiet.

Inmiddels maken we mee dat criminelen massaal computers gijzelen en slachtoffers alleen tegen losgeld weer de beschikking krijgen over digitale eigendommen. Het binnendringen van ongewenste soft-

ware in smartphones en computers treft veel mensen tegelijk en kan zo een ontwrichtende werking hebben op het functioneren van onze samenleving. De politie probeert uiteraard de daders van digitale inbraak op te sporen, maar de afstand tussen dader en slachtoffer is grensoverschrijdend. We lopen momenteel achter de feiten aan; het open internet is een grondgebied en een uitnodigende voedingsbodem voor criminelen.

Zelfs als we verplicht informatie achterlaten bij de overheid, blijkt dat die niet in staat is onze informatie als ons eigendom te beschermen; veel overheidssystemen zijn onvoldoende beveiligd. Natuurlijk moeten bestuurders zich daar druk om maken. Maar ondertussen bekruipt me wel het gevoel dat de overheidstaak verder moet gaan. We ontberen een grensbewaking die op een hoger niveau dan uw en mijn individuele apparaten de veiligheid bewaakt. Gaat het hier niet om een vraagstuk van openbare veiligheid? De veiligheid van de totale digitale wereld waarin wij leven, om een betere invulling van de publieke taak. Ik ben benieuwd welke leden van de Tweede Kamer zich hiervoor gaan inzetten.



Marijke van Hees
Zelfstandig ondernemer en
raadslid Enschede