



## Verslag Netwerkbijeenkomst digitale inclusie in Halderberge

12 november '21

Op vrijdag 12 november 2021 vindt de netwerkbijeenkomst digitale inclusie plaats in Oudenbosch. Joëlle Bakx, Programmamaker nieuwe media bij Bibliotheek West-Brabant, opent de netwerkbijeenkomst door aan te geven dat ze zelf erg enthousiast wordt van de digitale wereld maar het spijtig vindt om mensen er ook mee te zien worstelen. Hieruit blijkt: digitaal meedoen is niet vanzelfsprekend.

### **Wat is digitale inclusie?**

De aanwezigen omschrijven gezamenlijk in een online woordenwolk wat digitale inclusie behelst. Met name deze woorden komen naar voren: voor iedereen, meedoen, klare online taal en eigenaarschap.

### **Gast spreker Nicole Goedhart, afdeling ethiek, recht en humaniora aan Amsterdam UMC:**

Vervolgens wordt Nicole Goedhart, wetenschapper, voorgesteld. Zij vertelt over de digitale wereld en met name digitale ongelijkheid. Ze heeft kwalitatief onderzoek gedaan waarbij de focus lag op wat digitale ongelijkheid betekent als je niet bent aangesloten, specifiek vanuit het perspectief van een armoede- of migratieachtergrond.

Er zijn enorm veel facetten van het leven digitaal gemaakt. Echter het blijkt dat niet iedereen in onze maatschappij kan meekomen met de digitale ontwikkelingen. Nicole verduidelijkt: "De digitale wereld is overal tegenwoordig. Het is op werk, op school, je sport, zelfs de zorg is gedigitaliseerd. Er wordt verwacht dat je makkelijk mee kunt doen, maar zo normaal is dat niet." Aan de hand van vier onderwerpen licht ze dit nader toe met informatie vanuit haar onderzoek.

### Motivatie

Mensen krijgen het gevoel te worden afgescheept, omdat ze doorverwijzingen naar een digitaal middel krijgen. Hierdoor ervaren ze gevoelens van schaamte, is er een afname van zelfvertrouwen, gevoel van eenzaamheid, gevoelens van er niet meer toe doen omdat je het niet kan. Voorbeeld: Een verpleegkundige kon haar werk niet meer goed uitvoeren omdat ze de digitale middelen niet goed kon gebruiken.

### Bezit

Je in de digitale wereld kunnen begeven is niet een eenmalige investering, maar een continue investering. Dit is niet voor iedereen financieel haalbaar. Voorbeeld: je moet je wifi elke maand betalen, maar ook je telefoon updaten/nieuwe telefoon kopen, want de applicatie voor het downloaden van je QR code kan niet op een verouderde telefoon.

### Vaardigheden

De vaardigheden die men heeft bestaan vaak uit splintervaardigheden: ze kunnen wel iets, maar niet alles. Nicole geeft een voorbeeld over Marktplaats: een dame kon wel iets kopen maar niet iets verkopen. Dit heeft onder andere te maken met vertrouwen. In het aanleren van vaardigheden is er een stap nodig dat mensen vertrouwd raken met het feit dat ze kleine dingetjes online kunnen leren. De manier waarop je dat brengt is ook heel belangrijk: 'iets aanleren bij Whatsapp' klinkt bijvoorbeeld haalbaarder dan 'digitaal vaardig worden'.

## Gebruik

De manier waarop digitale middelen gebruikt worden zijn erg belangrijk. Voorbeeld: Zayra's telefoon zat vol waardoor ze wel kon zoomen voor werk maar geen gebruik meer kon maken van Parro of andere apps die nodig waren tijdens de lockdown. Digitale middelen zijn soms wel aanwezig, maar niet overvloedig en worden door meerdere mensen voor meerdere doeleinden gebruikt. Zoals één mobiele telefoon waar zowel de moeder, als de kinderen gebruik van moeten maken op een doordeweekse dag.

## Behoeftedoelgroep

Uit het onderzoek blijkt dat mensen behoefte hebben aan menskracht en een plek waar je mag zijn, met activiteiten gericht op doelen.

Dit betekent in de praktijk dat lessen over de digitale wereld plaatsvinden in een vertrouwde omgeving zonder schoolse setting. De toonzetting van een dergelijke omgeving is erg belangrijk: mensen moeten het als gezellig en plezierig ervaren. Waarbij de begeleiding nadruk op persoonlijk contact legt.

Lessen moeten open toegankelijk zijn. Als je hulp nodig hebt kun je er gratis en direct naartoe zonder afspraak. Een belangrijke voorwaarde hierbij is flexibiliteit, omdat er rekening gehouden moet worden met de complexiteit van mensen en hun dagelijkse leven.

Tenslotte is het van belang om activiteiten gericht op doelen te maken. Dit doe je door je te verplaatsen: wat wil iemand leren en hoe kunnen we iemand daarmee verder helpen. Dus kleine stapjes in plaats van een grote computercursus.

Goedhart zegt: "Het verkleinen van digitale ongelijkheid is een urgente maatschappelijke opgave. Er is veel meer nodig: zoals laagdrempelige cursussen om bij aan te haken. En het onderwerp moet uit de taboesfeer gehaald worden." Ze gelooft dat het zien en ervaren van digitale ongelijkheid een stap is om bijvoorbeeld de overheid en commerciële partijen tot actie aan te zetten. En dat het faciliteren van structurele kennisuitwisseling tussen lokale partijen in het formele en informele circuit onmisbaar is. Nicole besluit: "betrek ervaringsdeskundigen bij het ontwerpen, ontwikkelen en implementeren van structurele oplossingen en beleid".

Meer informatie: [digitaleinclusie.com](https://digitaleinclusie.com)

## **Plenairensprek: Bewustzijn op de agenda zetten**

Aansluitend ontstaat er een gesprek over bewustzijn van digitale inclusie. Bewustzijn ontstaat door een situatie te laten ervaren zegt Nicole. Dus ervaren hoe het bijvoorbeeld is om digitaal buitengesloten te worden en dan oplossingen bedenken. Op dit moment wordt bewustzijn van digitale inclusie met name door Alliantie Digitaal Samenleven en bibliotheken op de agenda gezet.

Tijdens het plenairensprek blijkt de pandemie een *blessing in disguise*, omdat het besef in ongelijkheid overduidelijk werd. Bijvoorbeeld niet alle kinderen hadden een laptop en/of wifi ter beschikking om vanuit huis lessen te volgen. Daarnaast zien aanwezigen dat mensen digitale struikelblokken hebben. Desalniettemin zie je het publieke domein nog de andere kant op bewegen, bijvoorbeeld door de afschaffing van de overschrijvingskaarten.

## **Resources**

Joëlle Bakx deelt aansluitend feiten en interessante voorbeelden over het omgaan met de digitale wereld. Vanuit verschillende perspectieven wordt digitale inclusie belicht. Met de aanwezigen staan we stil bij enkele vragen, zoals: moeten we mensen helpen met de stap om digitaal vaardig te worden, kunnen we mensen dwingen om de digitale wereld in te stappen en wat als ze niet willen? Blijft digitaal geletterd zijn een probleem? En hoe voelt het om deel te nemen aan de digitale wereld?

Film digitaal samenleven: <https://www.youtube.com/watch?v=H-Z3JZQztj>

Doelgroep aan het woord: <https://youtu.be/iDyKl2LkmE8>

Stukje uit een documentaire Nieuwlicht over digibeten (Hans Wiegel):

<https://twitter.com/NieuwLicht/status/1232242386685878272>

Geluidsbestand oudere man maakt gebruik van een tablet en wat dit voor hem betekent:

<https://soundcloud.com/user-3999141-894214430/hendrik-jochems-mijn-angst-voor-het-digitale-apparaat-heeft-plaatsgemaakt-voor-plezier>

### **Conclusie bijeenkomst: systemen dienend voor ons**

Nadat men in groepen discussies over digitale ongelijkheid heeft gehad aan de hand van stellingen, komen de aanwezigen tot een conclusie van deze netwerkbijeenkomst. Zo denkt men dat digitale ongelijkheid een collectief probleem is en dat er een punt zou moeten zijn waar mensen terecht kunnen om vragen te stellen. En (werk)systemen moeten dienend zijn voor iedereen. Thomas Melisse, wethouder Halderberge: "Alle organisaties moeten het voorbeeld geven dat je er bent voor de inwoner, in plaats van andersom. Biedt dus naast digitaal ook papierwerk aan." Kiekie Peijs, Manager Leven Lang Leren bij Bibliotheek West-Brabant, vult aan: "We moeten de mens niet uit het oog verliezen". Het is helder geworden dat vindbaarheid en zichtbaarheid rondom digitale inclusie belangrijk is. En het nuttig is om al je zintuigen open te zetten om sneller problemen met digitale vaardigheden te herkennen en mensen naar de juiste ondersteuning door te verwijzen.

