

Verslag

van de social meeting ‘Alles digitaal; zegen of kwaal?’ die op 19 april 2016 plaatsvond in de NWE Vorst Tilburg.

Op deze datum organiseerde Stichting Nexus Social Expertise haar tweede social meeting. De eerste vond plaats in mei 2015 en had als onderwerp ‘De overheid: steun, maar niet altijd toeverlaat’ en behandelde de manier waarop de overheid (belastingdienst, gemeenten, UWV) in de praktijk o.a. de Fraudewet uitvoerde; dit had voor vele onschuldige mensen die toch als fraudeur werden behandeld enorme financiële gevolgen en zij kwamen hierdoor vaak nog dieper in de problemen.

Nu dringt zich een nieuw fenomeen op waardoor er slachtoffers dreigen te gaan vallen; de overheid heeft een 100% digitale communicatie aangekondigd met ingang van 2017. In de dagelijkse praktijk merkt Stichting Nexus dat er een grote groep mensen is die, om uiteenlopende redenen, niet in staat is tot digitale communicatie. En hoe moet dat nou als je bijv. wat inkomen betreft van de overheid afhankelijk bent?

Reden voor ons om, samen met Stichting Kleinbedrijf, een social meeting over dit onderwerp te organiseren.

Social meeting



Aanwezigen

De zaal was gevuld met zo'n 40 belangstellenden. De volgende organisaties waren vertegenwoordigd: Overlegnetwerk Tilburgse Ouderen, Stg. Surinaamse Ouderen Tilburg, de Zonnebloem Heikant Quirijnstok, Zonnebloem Tilburg, Stg. Broodnodig, Stg. Wijkorganisatie de Ring, Cliëntenraad RIBW Brabant, Tilburg Actief, KBO Goirke-Hasselt, Bibliotheek Midden Brabant, Stg. Samen Werkt 'T, Feniks, Stg. Kleinbedrijf, Traverse, MST, Stg. Zet Brabant, Netwerk tegen Armoede, Groen Links (Den Bosch), Voor Tilburg, enkele mensen op persoonlijke titel.

Sprekers

In een korte introductie kondigde gespreksleidster en mede-oprichter van Stichting Nexus Social Expertise Marianne van Wezel de volgende sprekers aan, die vanuit verschillende invalshoeken hun licht lieten schijnen op het onderwerp:

- Willemijn van Helden, onderzoeker bij de Nationale ombudsman
- Mark Baaijens, softwareontwikkelaar en oprichter van De Vrije PC
- Milton Lie Kwie, projectleider van Duurzaam Sociaal Digitaal
- Yvonne Slotboom-van Vroonhoven, mediaregisseur gemeente Tilburg.

Willemijn van Helden – de Nationale ombudsman – onderzoek: De burger gaat digitaal

Zij trapte af met een fragment uit een uitzending van Tros Radar; hoe een simpele verhuizing van de ene naar een andere straat helemaal uit de hand kan lopen. Het betreffende gezin had de verhuizing digitaal doorgegeven en werd kort daarna geconfronteerd met vragen die erop wezen dat zij geïmmigreerd zouden zijn. Vragen als 'Hoe lang zijn jullie van plan hier te blijven?' en 'Wat komen jullie hier doen?'. Het gezin was volledig in Nederland geboren en getogen.

Dit kon redelijk snel gecorrigeerd worden, maar later bleek dat zij de kinderopvang en de kinderbijslag niet meer ontvingen en facturen kregen van bijv. de huisarts, waaruit bleek dat de ziektekostenverzekering ook niet meer van kracht was. Er volgde een maandenlang duren gedoe, voordat alles hersteld was. En alles bij elkaar heeft het gezin heel veel kosten moeten maken waarvoor nog steeds niemand verantwoordelijk is gesteld.

Conclusie uit dit voorbeeld:

- In het complexe geautomatiseerde systeem zijn heel veel informatiestromen aan elkaar gekoppeld. Het invoeren van een klein foutje kan heel veel en vergaande gevolgen hebben.
- Het oplossen c.q. terugdraaien van zo'n fout blijkt heel moeilijk en duurt enorm lang.
- Vaak reageert de betrokken instantie (in dit geval een gemeente) heel formeel, in een ambtelijke, juridische benadering, zonder blijk te geven van het besef wat zo'n fout met de betrokken burger doet.
- De oplossing moet door de overheid geleverd worden; mensen kunnen het niet zelf oplossen.



Bij de Nationale ombudsman kwamen veel klachten binnen over de digitale dienstverlening van de overheid. Dit in combinatie met de ambitie van de overheid om in 2017 100% digitaal te gaan communiceren was voor Willemijn aanleiding om hier nader onderzoek naar te doen. Dit is vastgelegd in het rapport 'De burger gaat digitaal'.

Doel van zo'n rapport is om de overheid te laten weten wat voor burgers belangrijk is bij de digitalisering.

Het rapport behandelt in grote lijn 4 thema's:

- a. de voordelen van digitale dienstverlening:
 - de mogelijkheid om 24 per dag informatie op te halen en door te geven en dit vanuit thuis te kunnen doen;
 - snel en efficiënt;
 - één keer aanleveren gegevens;
 - vlotte afhandeling
- b. de toegang tot de digitale overheid:

Hierbij zijn meerdere overheidsinstanties in beeld gebracht. Als absolute koploper qua toegankelijkheid kwam de UWV uit de bus. 60% van de 48.000 respondenten gaven aan zorgen/klachten te hebben over de dienstverlening van de UWV. Het CAK (Centraal AdministratieKantoor: uitvoering van delen van o.a. de WMO en de Wet Langdurige Zorg) scoorde 42%. CIZ (Centraal Indicatieorgaan Zorg) 36%. De gemeente 21%. Hoe groter het belang dat mensen hebben bij de dienstverlening van een organisatie, hoe nadrukkelijker de zorg die men heeft. Zo scoorde de RDW (Rijksdienst voor het Wegverkeer) 'slechts' 12%.
- c. vertrouwen in de veiligheid van de digitale overheid:

45% van de respondenten had geen vertrouwen in de veiligheid. 43% redelijk vertrouwen.
- d. herstelmogelijkheden:

Duidelijk kwam naar voren dat het vertrouwen nadrukkelijk afnam nadat men ervaring had met een fout in de digitale dienstverlening.

Aanbevelingen:

- Zorg dat de overheid toegankelijk blijft voor iedereen.
 - Weet welke groepen het nu niet bijbenen
 - Accepteer dat mensen naast digitale dienstverlening vaak behoefte hebben aan persoonlijk contact
- Investeer in het vertrouwen van burgers in de digitale dienstverlening.
 - Garandeer vrije keuze tussen digitaal of anders
 - Garandeer transparantie en herstelmogelijkheden
 - Garandeer dat een vergissing niet onredelijk bestraft wordt
- Handel oplossingsgericht
 - Erken mogelijke fouten in het systeem dan wel fouten van de burger.
 - Besef dat een fout vanwege de doorschakeling op meerdere plekken kan doorwerken en los het probleem direct binnen het gehele systeem op
 - Stel de burger schadeloos als een fout in het systeem tot financiële gevolgen leidt. Vermijdt juridische procedures.

Specifiek: m.b.t. onderzoek naar het verdwijnen van de blauwe envelop:

HET VERDWIJNEN VAN DE BLAUWE ENVELOP

Samenvatting van onderzoek naar de digitalisering van het berichtenverkeer van de Belastingdienst.

Aanleiding

Steeds meer burgers doen digitaal zaken met de overheid. Dit levert praktische voordelen op voor een grote groep mensen en bespaart de overheid kosten. Maar er is ook een aanzienlijke groep mensen die nog niet digitaal vaardig is of geen geld heeft om een computer aan te schaffen.

Op 1 november 2015 is de Wet Elektronisch berichtenverkeer Belastingdienst in werking getreden. Deze wet heeft ten doel om het berichtenverkeer tussen de Belastingdienst en burgers volledig te digitaliseren. In november 2015 waren de toeslaggerechtigden de eersten die te maken kregen met de verplichte digitalisering. Zij kregen hun voorschotbeschikking uitsluitend digitaal toegezonden.

Wat is het probleem?

De Nationale ombudsman ontving in november en december 2015 ruim 3500 klachten. Mensen klagen erover dat zij gedwongen worden digitaal post te ontvangen. Kunnen zij dit niet, dan worden ze gedwongen hulp te zoeken om hun digitale post te kunnen ontvangen en lezen. Zij hebben iemand nodig die voor hen de digitale brievenbus (Berichtenbox op MijnOverheid.nl) in de gaten houdt en hen erop attendeert dat er post is. Dat betekent dat mensen iemand inzage moeten geven in hun persoonlijke en fiscale gegevens.

Onderzoeksvraag

Hoe gaat de Belastingdienst om met mensen die post van de Belastingdienst niet digitaal kunnen of willen ontvangen? Heeft de Belastingdienst voldoende oog voor deze mensen?

Rosalie de la Cruz (50):

"Ik wil niet afhankelijk zijn van anderen om mijn zaken te regelen"

Berthold Hoffman:

"Mijn moeder van 83 wordt overgeslagen"

Conclusie

De Nationale ombudsman is van oordeel dat de Belastingdienst de belangen van mensen die moeite hebben met digitalisering uit het oog heeft verloren.

Dit staat op gespannen voet met het uitgangspunt van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid er naar streeft toegankelijk te zijn voor al haar burgers. Het vereist dat de overheid goed benaderbaar is en dat haar informatievoorziening toegankelijk is voor alle burgers. De Nationale ombudsman vindt het van groot belang dat de overheid bij digitalisering van de dienstverlening weet welke groepen het niet kunnen bijbenen. En dat er een werkwijze ontwikkeld wordt om deze groepen mee te nemen in die digitalisering of hun anders een alternatief te bieden.

Aandachtspunten digitalisering

1. Een vangnet bestaande uit hulp van de Belastingdienst, hulp van familie en vrienden en hulp van maatschappelijke dienstverleners zou de mensen die moeite hebben met de digitalisering ondersteunen. Dit vangnet is niet sluitend en niet klaar. De Belastingdienst heeft niet met alle maatschappelijke dienstverleners goede afspraken gemaakt en de machtingsvoorziening die deze organisaties nodig hebben voor het bieden van hulp, is er nog niet.
2. Verlies van zelfredzaamheid door digitalisering. Mensen die niet digitaal vaardig zijn en zich met papieren post nog prima kunnen redden, worden nu gedwongen hulp te zoeken.
3. Rechtszekerheid staat onder druk. Begin maart 2016 hadden 3,6 miljoen mensen hun Berichtenbox geactiveerd. Als de Belastingdienst er nu al voor kiest om de definitieve toekenningen van toeslagen uitsluitend digitaal te verzenden, zullen veel mensen deze beschikking niet lezen. Hiermee lopen deze mensen de kans mis om bezwaar te maken.

Aanbevelingen aan de Belastingdienst

- Zorg dat burgers die berichten niet digitaal kunnen of willen ontvangen, niet buiten de boot vallen. Dat betekent dat de Belastingdienst zorgt voor:
- o beschikbare en toegankelijke hulp voor het hele traject van digitalisering;
 - o een sluitend en goed functionerend vangnet van maatschappelijke dienstverleners voor burgers die niet digitaal willen of kunnen gaan, maar wel een dienstverlener willen machtigen;
 - o de mogelijkheid van berichten op papier.

Geef burgers die nu tijdelijk papieren post ontvangen de zekerheid dat dit permanent of op zijn minst de komende jaren zo blijft.

Lid van de Nationale ombudsman
Datum: 5 april 2016

www.nationaleombudsman.nl

de Nationale
ombudsman

Als gevolg van alle klachten en dit onderzoek beseft de belastingdienst dat de invoering van deze maatregel te snel was. De belastingdienst biedt nu meer ruimte en gerichte ondersteuning bij vragen of problemen.

Vraag uit de zaal: Is bekend wie de risico-doelgroepen zijn?

Hier is geen onderzoek naar gedaan.

De houding van de overheid zou dan ook moeten zijn: iedereen die hierom vraagt zou op een alternatieve manier geholpen moeten worden. Het moet een vrije keuze zijn of men digitaal dan wel anders wil communiceren.

Een deel van de 'risico-doelgroep' - en dat blijkt ook uit de praktijkervaringen van Stg. Nexus – zijn mensen die simpelweg niet het geld hebben om zich een computer te veroorloven. Het hebben van een computer inclusief alles wat daarbij komt kijken aan programma's, licenties, internetabonnement, virusscanner, onderhoud en vervanging, is voor velen onbetaalbaar.

Zijn er alternatieven/oplossingen voor deze doelgroep?

Dat is een vraag waar onze tweede spreker zich al jaren mee bezighoudt en ook in praktijk brengt.

Mark Baijens – software-ontwikkelaar – oprichter van De Vrije PC

Mark heeft als titel boven zijn presentatie: Digitale uitsluiting: met vrije software een duurzame oplossing.

Bij navraag onder de aanwezigen blijkt dat maar weinigen bekend zijn met de termen 'vrije software' en 'open source'.

We zijn allemaal meegenomen in het commerciële geweld van Microsoft, Windows, Apple en andere ICT-grootheden. En we lijken voor zoete koek te slikken wat zij voortdurend als nieuwe ontwikkelingen over ons heen storten; vaak gedwongen omdat bestaande systemen niet meer ondersteund worden en je dus wel weer iets nieuws moet aanschaffen om te kunnen blijven werken met je computer.

De meeste aanwezigen werden dan ook verrast dat er vrije software, open source bestaat die voor iedereen met een computer toegankelijk is: gratis, veilig, gemakkelijk en onderhoudsvrij.

En waarmee je precies hetzelfde kunt doen als met je huidige computer thuis.

Mark noemt Ubuntu en Linux als systemen die op die vrije software gebaseerd zijn. De open source-gedachte is gebaseerd op de filosofie van samenwerken, samen delen en samen creëren over de hele wereld.

In zijn beroep als software-ontwikkelaar kwam Mark in aanraking met de open source en verbaasde hij zich erover dat er zo weinig gebruik van wordt gemaakt. Het heeft geen positie op de grote economische ict-wereldmarkt.

Dit in combinatie met zijn menselijke inborst bracht Mark ertoe De Vrije PC op te richten.



Hierin combineerde hij de gemeenschapsgedachte van Ubuntu en de mogelijkheden van vrije software en vertaalde dit naar actie:

- verspreiding van Ubuntu voor mensen die een probleemloze PC willen hebben (met installatie, uitleg en nazorg)
- inzameling en herverdeling van gebruikte PC's voor mensen die het niet breed hebben
- geven van cursussen om mensen digitaal op weg te helpen

Om de digitale uitsluiting aan te pakken kiest De Vrije PC voor Ubuntu vanwege de volgende voordelen:

- Duurzaamheid:
 - geen licentie-perikelen (ook PC's met XP en Vista zijn nog prima herbruikbaar)
 - lage hardware-eisen; daardoor kunnen we meer PC's hergebruiken en meer mensen bedienen
- Gratis; niet commercieel:
 - eenvoudige installatie (geen licentiecodes)
 - alle gebruikstoepassingen zijn legaal (office-pakket, beeldbewerking (photoshop), etc.)
- Onderhoudsvrij:
 - gebruikers hebben geen kennis nodig van antivirus, malwarebestrijding, updates, etc.
 - de PC is gebruiksklaar en vergt geen onderhoud; gemak voor de gebruiker
- Snelle installatie:
 - geen driver-perikelen
 - installatie Ubuntu vergt ± 1 uur (in vergelijking: Windows 8 uur)
 - hierdoor kun je met een klein team veel werk verzetten
- Gebruiksgemak:
 - eenvoudig systeem; gebruikers kunnen meteen aan de slag; het wijst zich vanzelf
- Minder ondersteuning en nazorg nodig:
 - PC's blijven 'gewoon' werken; geen periodieke herinstallatie nodig
 - PC's worden niet langzamer gedurende de tijd
 - gebruikers krijgen een PC zonder zorgen

Samenvattend:

Vanuit de gedachte van vrije software, samenwerken en delen wordt hardware duurzaam behandeld en worden gebruikers menselijk behandeld.

De Vrije PC kan doen wat zij doet omdat er vrije software is! Vrije software draagt prima bij aan het voorkomen van digitale uitsluiting.

Reactie uit de zaal van een Ubuntu-gebruiker die daar heel positief over is; zij heeft haar hobby schrijven helemaal kunnen ontwikkelen en heeft die nu al meerdere boeken uitgegeven.

Milton Lie Kwie – Stichting Kleinbedrijf – projectleider Duurzaam Sociaal Digitaal

Marianne vertelt hoe zij Milton en Jan Paulssen, de mannen achter Stichting Kleinbedrijf, zo'n 2 jaar geleden ontmoette. Al gauw bleek hoe de uitgangspunten van de Stichtingen Nexus en Kleinbedrijf mooi op elkaar aansloten. Onze manier van denken en werken, met begrippen als samenwerken, delen, de gemeenschapsfilosofie, iedereen moet mee kunnen doen, onze houding naar onze deelnemers en ook onze praktische aanpak bleken al snel een basis voor een gezamenlijk project: Duurzaam Sociaal Digitaal.

Voor ons zijn duurzaam en sociaal onlosmakelijk met elkaar verbonden; iets kan alleen maar duurzaam zijn als het ook sociaal is. Denk aan de steeds maar groeiende armoedekloof, het huidige onduurzaam consumeren, de snelheid van de ontwikkelingen die voor velen niet bij te houden zijn, de conflicten in de wereld, de wereldeconomie die een uitsluitingsmechanisme in zich heeft. Aanleidingen voor Stg. Kleinbedrijf en voor Stg. Nexus om zich in te zetten voor mensen in kwetsbare situaties.



Nexus trof bij haar deelnemers vaak complexe omstandigheden aan waarbij inzet van een digitaal middel (lees computer) tot (deel)oplossingen zou kunnen leiden. Het maakt bijv. het communiceren met allerlei instanties makkelijker.

Kleinbedrijf kon deze mensen voorzien van een gebruikte computer (met Ubuntu) en hen de vaardigheid bijbrengen voor een goed gebruik ervan.

Wat gebeurt er in het project Duurzaam Sociaal Digitaal precies?:

- er worden gebruikte PC's ingezameld (vaak afkomstig van bedrijven)
- deze worden herbruikbaar gemaakt (i.s.m. met het ROC Tilburg)
- er wordt Ubuntu en veilige software op geïnstalleerd
- de PC's worden geplaatst bij mensen die hieraan behoefte hebben maar niet de middelen voor het zelf aanschaffen
- mensen worden vaardig gemaakt in het gebruik en we blijven oproepbaar bij vragen en nazorg.

Dit bespaart heel veel kosten voor het betreffende gezin. Bovendien biedt het de mogelijkheid om gebruik te maken van bijv. allerlei educatieve programma's, die ook weer een deeloplossing kunnen bieden bij andere vragen/problemen. Én, wanneer mensen erin slagen om met behulp van de computer zélf een aantal zaken te regelen en op te lossen, wordt hun zelfstandigheid en zelfredzaamheid groter en krijgen ze meer grip op hun dagelijkse leven. Bovendien, voor mensen die weinig of geen contacten buiten de deur hebben kan een computer ook een verbinding zijn met de wereld om ons heen. Mensen die niet de middelen hebben om een computer te hebben en te houden en er mee te (blijven) werken, kunnen dus bij Duurzaam Sociaal Digitaal terecht voor een oplossing.

Blijft de kwestie van een internetabonnement, dat ook voor velen onbetaalbaar is. Er schijnen ideeën te zijn voor het invoeren van een 'sociaal tarief' voor internetabonnementen. In België is men daar al verder mee.

Een van de deelnemers in ons project (die geen geld heeft voor een internetabonnement) is door ons voorzien van een laptop; hij gaat regelmatig naar de bibliotheek en logt daar dan in op internet. Uit de zaal wordt gewaarschuwd voor de onveiligheid van het openbaar netwerk!

Vanuit het project zijn er contacten met enkele basisscholen, met Stichting Leergeld, met La Poubelle, met de Vincentiusvereniging, met de Voedselbank; het plaatsen dáár van een computer (met Ubuntu) kan mensen bekend maken met deze mogelijkheid.

Duurzaam Sociaal Digitaal levert een bijdrage in het voorkomen van uitsluiting van mensen.

Yvonne Slotboom-van Vroonhoven – mediaregisseur – Gemeente Tilburg

Wat doet een mediaregisseur? Zij zorgt er o.a. voor dat de gemeente in haar communicatie steeds dezelfde duidelijke boodschappen geeft; dat de hele organisatie een goed afgestemde manier van communiceren hanteert. Daaraan liggen de volgende zaken ten grondslag:

- Wetten en regels

Uit het regeerakkoord volgt dat burgers en bedrijven hun zaken met de overheid in 2017 digitaal kunnen regelen. Digitalisering is daarbij niet het uiteindelijke doel maar een belangrijk middel om betere dienstverlening aan burgers en bedrijven te kunnen leveren. Het gaat hier dus om het aanbod van de overheid tot digitaal communiceren; geen verplichting!

- Rijksoverheid

De ambitie tot zoveel mogelijk digitale communicatie is niet vreemd: bijv. toen de SVB (Sociale Verzekeringsbank) in 2008 haar 6.000 brieven verzond met de opmerking dat ook digitaal aanvragen mogelijk was, steeg het aantal digitale aanvragen van 35 naar 80%. Er is in de maatschappij op grote schaal behoefte aan digitale communicatie. In de 'Berichtenbox' van 'Mijn Overheid' is de Belastingdienst de enige organisatie die je niet kunt wegvinken. Alle andere wel.

- Gemeente

Van de 96.000 aanslagen gemeentelijke belastingen zijn er 23.000 verstuurd via de Gemeente Berichtenbox.

De gemeente maakt het o.a. mogelijk om digitaal een afspraak te maken; een paspoort, ID-kaart of rijbewijs aan te vragen; een melding te doen; een verhuizing door te geven.

In het gemeentelijkbeleid is aandacht voor de toegankelijkheid; men probeert de 'risico-doelgroep' in de smiezen te krijgen. Er is geen verplichting tot digitale communicatie: burgers hebben de keuze voor een ander contact.

Reacties uit de zaal:

- Uit de communicatie tot nu toe bleek steeds dat er wel degelijk sprake was van een verplichting. Er is niet gecommuniceerd dat burgers nog steeds een keuze hebben en blijven houden.
- Bij het indienen van een bijstandsaanvraag e.d. moet wel degelijk digitaal gecommuniceerd worden: anders gaat je aanvraag de mist in!
- Ondersteuning

Er werd eerst door de gemeente zgn. Formulierenhulp aangeboden: deze dienstverlening is overgegaan naar ContourdeTwern.

Bij Loket Z biedt ondersteuning. Er zijn www.wehelpen.nl, de bibliotheek (met 'digisterker'), cursussen die gegeven worden door de KBO

Reacties uit de zaal:

- Is dit niet de omgekeerde wereld? De overheid communiceert rechtstreeks met burgers. Tussenorganisaties zouden daarbij niet nodig moeten zijn!
- 'De risico-doelgroepen in de smiezen krijgen': heeft de gemeente er zicht op wie dat zijn?
- Yvonne: *'Hier heb ik het antwoord niet op, omdat dit het terrein is van collega's van me'*.
- Problemen ervaren met tel. 14013: telefonistes hebben geen verstand van zaken en beller wordt slecht geholpen.
- Yvonne: *'Er wordt over nagedacht hoe er eerder rechtstreeks contact met afdelingen mogelijk gemaakt kan worden, bijv. via eigen doorkiesnummers'*.



Forumgesprek

De 4 sprekers nemen plaats voor de zaal en gaan met hen in gesprek.
De zaal mengt zich nadrukkelijk in het gesprek.

Is het denkbaar dat bijv. een organisatie als de gemeente zou overstappen op Ubuntu?

Yvonne: *dat is sowieso al onmogelijk omdat de gemeente gehouden is aan allerlei langlopende contracten die met leveranciers zijn gesloten.*

Dit soort gangbare benadering doorbreken is de moeilijkheid. Het zou een enorme kostenbesparing van gemeenschapsgeld kunnen opleveren als de overheid (op termijn) zou overstappen. Dat moet toch een onderzoek waard zijn?

Wat een beetje boven de discussie blijft hangen is de vraag wie nou de mensen zijn die (dreigen te) worden uitgesloten door een ver doorgevoerde digitalisering.

De volgende voorbeelden worden genoemd:

- 2000 mensen in Tilburg de psychiatrie;
- De KBO Brabant heeft 130.000 leden van 78 jaar en ouder;
- Mensen die weinig opleiding hebben genoten;
- Laaggeletterden;
- Mensen in kwetsbare omstandigheden; zoals ouderen zonder netwerk; migranten; anderstaligen; mensen in armoede.

Milton zegt dat eerder onderzoek aangeeft dat 95% van de mensen 'aangesloten' is. Daarbij wordt ook gesteld dat het aandeel ouderen dat niet digitaal vaardig is afneemt (letterlijk uitsterft). Maar in de praktijk blijkt de groep veel groter: laaggeletterden; mensen met gebrek aan de vereiste inzichten en vaardigheden. De ontwikkelingen gaan zo snel dat steeds meer mensen afhaken.

En 5% betekent voor de gemeente Tilburg méér dan 10.600 burgers! Er zal altijd een groep blijven die 'het niet redt'.

Het gaat er niet om hoeveel mensen hoe en waar: het gaat erom hoe ondersteunen we hen die hulp nodig hebben?

Er is grote behoefte aan een menselijke benadering. In het digitale geweld lijkt de menselijke factor weg te zijn. Het is mee kunnen of niet.

Milton: *mensen kunnen en willen alleen maar als er vertrouwen is; in zichzelf en in anderen; zelfredzaam is ook samen!*

De groep die 'ondergesneeuwd' wordt, wordt steeds groter.

Yvonne: *ik denk dat dit een zelfde ontwikkeling zal krijgen als bijv. de invoering van het geld pinnen: eerst was er ook heel veel weerstand en nu doet iedereen het.*



v.l.n.r.: Marianne van Wezel, Willemijn van Helden, Mark Baaijens, Yvonne Slotboom-van Vroonhoven, Milton Lie Kwie.

Voor veel mensen blijft PC-gebruik gewoon moeilijk; zeker als men niet de vaardigheid heeft om dat te ontwikkelen.

Als digitaal communiceren de algemene maatstaf wordt (en dan juist met de overheid) dan mag dat niet afhangen van je inkomen! Denk aan wat er gezegd is over duurzaamheid en sociaal in relatie tot digitalisering. Mensen willen en moeten vertrouwen hebben en krijgen; en voor velen geldt dat ze hun verhaal kwijt willen aan een méns i.p.v. digitaal te communiceren.

Menselijk contact is nodig!

Kan de gemeente niet zorgen voor een constructie waarbij een functionaris (een mens) beschikbaar wordt gesteld voor hulp en ondersteuning?

Bijvoorbeeld in het geval van dak- en thuislozen: aanvragen zijn praktisch al heel moeilijk (geen adres e.d.), maar hoe moet dit dan digitaal? In zo'n geval word je van het kastje naar de muur gestuurd omdat men het bij de gemeente ook niet weet!

Oproep aan de gemeente: zorg ervoor dat alles wat er bij de gemeente is zó gekanaliseerd wordt dat het voor burgers duidelijk is. Juist voor deze mensen die persoonlijk contact nodig hebben!

Willemijn: *de gevolgen kunnen heel groot zijn. Dat zag je bijv. in het filmpje over de verhuizing. Maar dat geldt zeker voor mensen die wat betreft hun inkomen afhankelijk zijn van de overheid. Daarom moet de overheid een alternatief blijven bieden.*

Voorbeeld uit de zaal: Stg. Broodnodig betaalde de GGZ namens een ander. Dit kan de computer niet aan! Omdat naam en rekeningnummer niet overeenkomen. In zo'n geval is digitalisering geen verbetering maar een verslechtering. Het maakt het risico op vergaande fouten groter.

Mark: *het is een economisch proces dat onomkeerbaar is. Alles moet goedkoper, tenminste voor de bedrijven, de overheid, de banken, etc. Alles heeft een economische achtergrond. Alle keuzes worden economisch gemaakt. Voor de markt is de kwetsbare doelgroep niet interessant; daar valt geen euro aan te verdienen. Het is de markt die hen uitsluit. De overheid mag daar niet in meegaan.*

Yvonne: *Goed nieuws: de gemeente heeft nu 1 stadswinkel; dat worden er binnenkort 5.*

Ervaring uit de zaal: Tijd geleden gesprek gehad met de ter zake dienstdoende wethouder over kwetsbare doelgroepen, het feit dat heel veel mensen niet het geld hebben voor internet, smartphone, etc. en wat dat voor gevolgen voor hen heeft. Het duurt allemaal zo lang voordat je iets terug hoort. En met digitale communicatie zou dat toch heel snel moeten kunnen.

We moeten zeker voor de 'risico-groep' terug naar de menselijke maat! En daar hoort bij dat initiatieven in de stad, die hierin hulp bieden, ondersteund worden.

Willemijn *bepleit nogmaals dat de keuze voor burgers er moet blijven. Maak er als overheid geen verplichting van!*

Marianne dankt alle aanwezigen voor hun belangstelling en gedreven bijdragen aan het gesprek.

De dank aan de sprekers wordt uitgedrukt in een kleine attentie.

Lees het hele rapport 'De burger gaat digitaal' op <https://www.nationaleombudsman.nl/themas-en-publicaties> zoekterm: de burger gaat digitaal.

Lees meer over De Vrije PC op: <http://devrijepc.nl>

Lees meer over Stichting Kleinbedrijf op <http://www.kleinbedrijf.org>

Lees meer over de gemeente Tilburg op <http://www.tilburg.nl>

Lees meer over Stichting Nexus Social Expertise op <http://www.nexus-se.nl>

Vragen? Meer informatie? info@nexus-se.nl of 06-44806305.