

Digitale inclusie gaat over kansen(on)gelijkheid

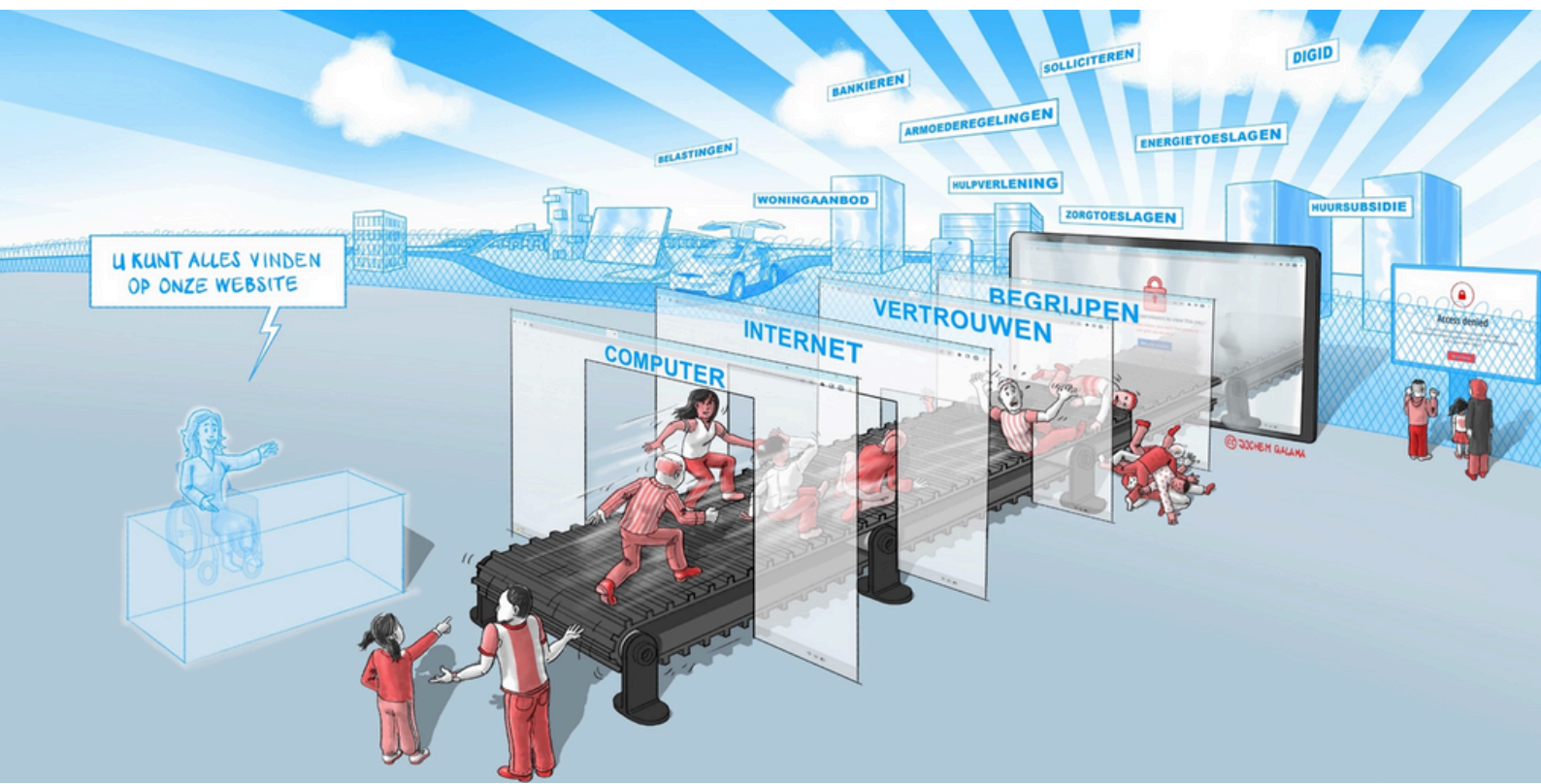
De toegang tot zorg, onderwijs, bankieren, toeslagen en andere overheidsdiensten staat steeds meer onder druk. Het zijn juist mensen die in hoge mate afhankelijk zijn van goede dienstverlening, voor wie de digitalisering te snel gaat of te complex is geworden.

In Nederland kunnen 4.5 miljoen mensen niet (goed) meedoen in de digitale samenleving

In elke leeftijdsgroep zijn er mensen die moeite hebben met, of geen toegang hebben tot de online wereld. Denk aan mensen die niet genoeg geld hebben om te investeren in internet en goed functionerende apparaten, mensen die hun hele leven horen dat zij niet begrijpen wat andere mensen wel begrijpen of mensen met cognitieve en/of visuele beperkingen.

De snelle digitalisering dwingt mensen om in de steeds sneller draaiende tredmolen mee te blijven lopen (zie afbeelding). Burgers met een achtergestelde positie kunnen minder goed meekomen in de snelle digitalisering als gevolg van een gebrek aan sociaal-cultureel, economisch, persoonlijk en institutioneel kapitaal [1]. Voorbeelden zijn werkloosheid, een laag inkomen, slechte gezondheid, lage taalvaardigheid, een gebrek aan sociale relaties of kennis over hoe instituten functioneren. Digitale ongelijkheid stapelt dus op deze meer traditionele vormen van ongelijkheid.

Met digitale inclusie bedoelen wij niet het vergroten van digitale vaardigheden van burgers, maar: alle acties, oplossingen en beleid die nodig zijn zodat iedereen volledig kan deelnemen aan de samenleving. Dit is een maatschappelijke opgave. De uitwerking kan alleen succesvol zijn als *alle* partijen en in ieder geval de burgers die het probleem ervaren, betrokken zijn bij het creëren van de juiste randvoorwaarden voor (digitale) inclusie en op deze manier de ontwikkeling van nieuwe excluderende technologieën wordt voorkomen.





Niet digitale-routes zijn van levensbelang

Er zullen altijd mensen zijn die moeite hebben met de toegang tot en het navigeren in de online wereld [2]. Niet-digitale routes zijn essentieel in de digitaliserende maatschappij en vereisen investeringen in de vorm van geld en menskracht. Denk aan het openhouden van fysieke overheidsloketten, bij voorkeur in de wijk.

Investeer in het maatschappelijk middenveld

Voor de vrijwilligers en professionals werkzaam in buurthuizen, kerken en moskeeën is het probleem van digitale ongelijkheid al jaren zichtbaar. Deze organisaties vervullen een cruciale rol. Zij weten mensen te bereiken en te bedienen die in toenemende mate uit beeld zijn [3]. Deze initiatieven kunnen alleen een sleutelrol vervullen als zij de structurele middelen en betere verbinding met beleid krijgen.

Investeer in bestaanszekerheid

Mensen ervaren financiële drempels om mee te komen in de digitaliserende samenleving [4]. De invoering van de Coronapas maakte pijnlijk duidelijk dat niet iedereen over een smartphone beschikt. En ook als mensen een smartphone hebben, betekent dat niet dat deze naar behoren werkt. Een bruikbaar apparaat moet bijvoorbeeld niet te oud zijn en over voldoende geheugen beschikken om nieuwe apps te kunnen toevoegen en gebruiken. Daarnaast hebben niet alle burgers thuis internettoegang. Zij kunnen gebruik maken van openbare plekken, maar daar ontbreekt veelal de veiligheid en privacy die zij nodig hebben.

Stuur in beleid en innovatie op toegankelijkheid en rechtvaardigheid

We adviseren om in het beleid niet te sturen op 'meetbare' uitkomsten op individueel niveau, zoals het aantal app-gebruikers of individuele digitale vaardigheden. Het is zinvoller om beleid te richten op de oorzaken van digitale ongelijkheid [5]. Publieke - en private organisaties ontwikkelen (online) diensten die onvoldoende op elkaar zijn afgestemd en niet voor iedereen toegankelijk zijn. De overheid moet kritischer kijken naar de toegankelijkheid van haar eigen digitale diensten en de toegenomen abstractie van deze diensten. In (semi-)overheidsorganisaties zoals zorginstellingen en welzijnsorganisaties, moet beleid niet alleen sturen op efficiëntie en privacy, maar ook op de publieke waarden als rechtvaardigheid, toegankelijkheid en bestaanszekerheid. Privacy staat bijvoorbeeld vaak op gespannen voet met toegankelijkheid: Een tweestapsverificatie beschermt de privacy van de een, terwijl de ander (onbedoeld) uitgesloten wordt van de dienstverlening of zijn privacy moet opgeven omdat hij hulp nodig heeft bij de verificatie.

Tot slot, wij willen er op wijzen dat technologie nog te weinig benut wordt vóór inclusie. Denk aan de Lees Simpel App en vertaal- en voorleesfuncties. Commerciële partijen zijn soms beter in staat om technologie te benutten voor het bereiken van mensen met een afstand tot de online wereld dan de overheid. Er zijn dus zeker kansen.

Getekend,

Prof. Christine Dedding & Assis. Prof. Nicole Goedhart
Amsterdam UMC, afdeling Ethiek, Recht en Humaniora

Meer lezen?
Zie onze wetenschappelijke
publicaties op:
www.digitaleinclusie.com



Referenties:

[1]

- Goedhart, N.S., Broerse, J.E., Kattouw, R., & Dedding, C. (2019). 'Just having a computer doesn't make sense': The digital divide from the perspective of mothers with a low socio-economic position. *New media & society*, 21(11-12), 2347-2365.
- Goedhart, N.S., Verdonk, P., & Dedding, C. (2022). "Never good enough." A situated understanding of the impact of digitalization on citizens living in a low socioeconomic position. *Policy & Internet*, 14(4), 824-844
- Helsper, E. J. (2012). A corresponding fields model for the links between social and digital exclusion. *Communication Theory*, 22(4), 403-426.
- Louis, E. (2018) Pierre Bourdieu. Weerspanning - heid als erfenis. (1ste editie). Editie Leesmagazijn
- Van Deursen, A.J.A.M. (2023). Trendrapport Digitale Inclusie: Kerncijfers en beleidsaanbevelingen. Enschede, Nederland: Centrum voor Digitale Inclusie, Universiteit Twente.

[2]

- Dedding, C. & Goedhart, N.S. (2023). De Fabeltjes-krant. Elf fabels over digitale inclusie die kansenongelijkheid vergroten en een goede oplossing in de weg staan. Amsterdam UMC.
- Smit, A., Swart, J., & Broersma, M. (2024). Bypassing digital literacy: Marginalized citizens' tactics for participation and inclusion in digital societies. *New Media & Society*, 14614448231220383.

[3]

- Dedding, C. & Goedhart, N.S. (2021). *Uit Beeld Geraakt - Digitale ongelijkheid als maatschappelijke opgave*. Amsterdam UMC.

[4]

- Dedding, C., Obispo, J., & Goedhart, N.S. (2022). *Verhalen bij de thee. De ICT loopbaan van mensen met een afstand tot de online wereld*. Amsterdam UMC.

[5]

- Coetzer, J. A., Loukili, I., Goedhart, N. S., Ket, J. C., Schuitmaker-Warnaar, T. J., Zuiderent-Jerak, T., & Dedding, C. (2024). The potential and paradoxes of eHealth research for digitally marginalised groups: A qualitative meta-review. *Social Science & Medicine*, 116895.
- Goedhart, N. S., Zuiderent-Jerak, T., Woudstra, J., Broerse, J. E., Betten, A. W., & Dedding, C. (2021). Persistent inequitable design and implementation of patient portals for users at the margins. *Journal of the American Medical Informatics Association*, 28(2), 276-283.
- Meadows, D.H. (2015). *Thinking in Systems*. (1ste editie). Chelsea Green Publishing Co.

Afbeelding: Jochem Galama - www.jochemgalama.nl