

Hoe dichten wij de digitale kloof?



Steeds meer mensen
dreigen digitaal
kopje onder te gaan

Twintig procent van alle Nederlanders heeft moeite met het gebruik van computers, mobiele telefoons en internet. Ondertussen wordt onze wereld steeds afhankelijker van digitale dienstverlening. Hoe voorkomen wij dat een grote groep mensen straks digitaal kopje-onder gaat én aan de zijlijn komt te staan? Via onderzoek, onderwijs en regionale samenwerking bouwen wij mee aan een digitaal inclusieve samenleving.

“Laten we er wél een hoopvol verhaal van maken”, beginnen Madelon van Oostrom (Associate Lector) en Arnout Ponsioen (Onderzoeker) hun verhaal. Want, het is een feit dat het aantal digitaal kwetsbare mensen in onze samenleving groeit. En dat dit voor steeds meer kansenongelijkheid zorgt. “Het goede nieuws is wel dat de aandacht voor deze stille crisis groeit. Zo heeft Hanzehogeschool Groningen digitale inclusie inmiddels bestempeld als één van de maatschappelijke uitdagingen waar wij ons actief voor inzetten.”

Digitale vaardigheden zijn onmisbaar

Die aandacht is nodig. Want de digitale transformatie snelt in razend tempo voort. Van Oostrom: “Bij elk aspect in ons leven zijn digitale vaardigheden onmisbaar: in je werk, je studie, bij het regelen van geldzaken, voor het contact met de overheid of zorginstanties. De explosieve ontwikkeling van kunstmatige intelligentie (AI) gaat die afhankelijkheid alleen nog maar groter maken. Lang niet iedereen kan dit bijbenen. Hierdoor groeit de kloof tussen mensen die wel én mensen die niet volwaardig en gelijkwaardig kunnen meedoen in onze samenleving.”

Hanzehogeschool Groningen zet zich actief in voor digitale inclusie. Dit doen wij door te bouwen aan betekenisvolle samenwerkingsverbanden en een leergemeenschap en een challenge lab (digitale inclusie by design) op te starten. Ook hebben wij ons aangesloten bij het landelijke initiatief Alliantie Digitaal Samenleven.

Contactgegevens



Dr. Madelon van Oostrom
Associate Lector Digitale
Geletterdheid en Inclusie
m.van.oostrom@pl.hanze.nl



Drs. Arnout Ponsioen
Onderzoeker digital society.
a.ponsioen@pl.hanze.nl

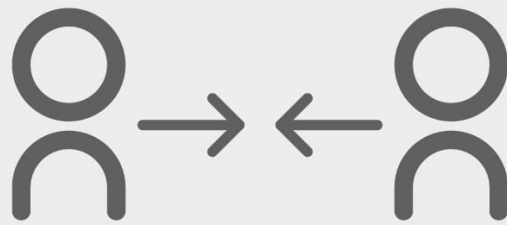
Impact 1: Dankzij onderzoek
meer inzicht in digitale
geletterdheid en digitale
kwetsbaarheid.



Impact 2: Een nieuwe
generatie professionals wordt
via ons onderwijs bewust
gemaakt van het belang van
digitale inclusie.



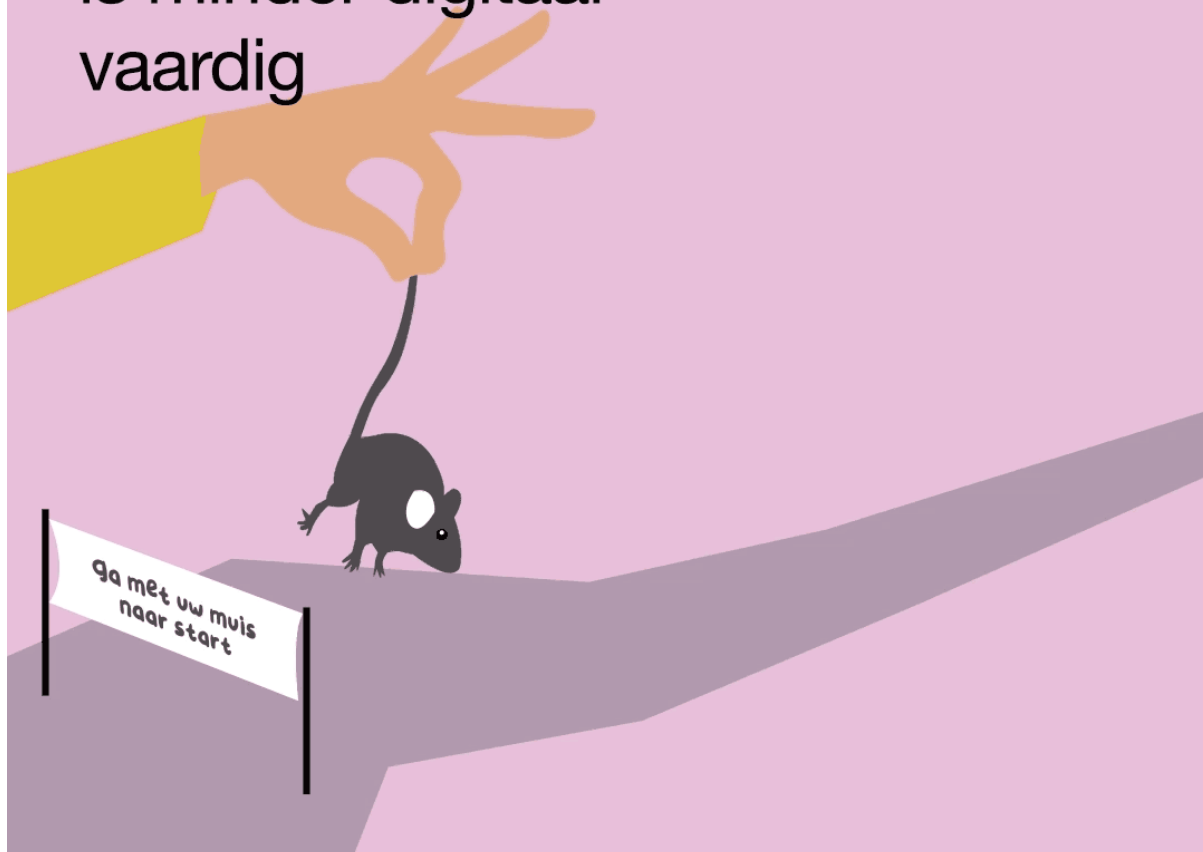
Impact 3: Inclusief ontwerpen van digitale technologie in samenwerking met private en publieke organisaties in de regio.



Impact 4: Meer inzicht in hoe je via leeraanbod én netwerkaanpak digitale vaardigheden van mensen kunt vergroten.



1 Eén op de vijf Nederlanders is minder digitaal vaardig



Nederland is Europees koploper op het gebied van digitale vaardigheden. “Maar, wanneer je inzoomt zie je dat er in ons land veel mensen zijn die niet mee kunnen komen”, vertelt Arnout Ponsioen. Volgens cijfers van de Nederlandse Vereniging van Gemeenten (VNG) is zo’n 20% van de Nederlanders digitaal minder vaardig. “Als je dat vertaalt naar het Noorden, heb je het over ruim 300.000 noorderlingen die in meer of mindere mate digitaal kwetsbaar zijn.”

Verkennd onderzoek arbeidsmarkt Groningen

Over deze groep was tot voor kort maar weinig kennis. Ponsioen: “Wie komen er niet mee en waarom niet? Welke apparaten gebruiken ze? Welke belemmeringen ervaren zij bij het ontwikkelen van digitale vaardigheden? Deze vragen waren voor de [Digitale Academie Noord-Nederland](#) (DANN) aanleiding om het lectoraat Digitale Transformatie te vragen een verkennend onderzoek te starten naar digitale kwetsbaarheid in de arbeidsmarktregio Groningen.

Van jong tot oud

Ponsioen was als hoofdonderzoeker betrokken bij dit onderzoek. "Grootste eyeopener? Allereerst dat de digitaal kwetsbaren geen homogene groep vormen. Het gaat om ouderen, laaggeletterden en inwoners met een migratieachtergrond. Maar er zijn net zo goed veel jongeren die moeite hebben om digitale technologie in te zetten in hun dagelijks leven. Wat ook opvalt dat een groot deel van de digitaal kwetsbaren alleen via de mobiele telefoon toegang tot internet heeft."

Digitale Academie Noord-Nederland

De Digitale Academie Noord-Nederland brengt alle opleidingen digitale vaardigheden in Noord-Nederland op één plek samen en ondersteunt inwoners met het vergroten van hun digitale vaardigheden. De Digitale Academie Noord-Nederland is een initiatief van de Hanzehogeschool Groningen in samenwerking met Noorderpoort, Rijksuniversiteit Groningen en Biblionet Groningen.

2 De vele gezichten van digitale kwetsbaarheid



Wat het onderzoek verder duidelijk maakt, is dat digitale kwetsbaarheid allerlei vormen en gradaties kent. Ponsioen: “Je hebt het bijvoorbeeld over de alleenstaande oudere die moeite heeft om mail te sturen. Maar je hebt ook de jongvolwassene met een licht verstandelijke beperking. Iemand die misschien heel actief is op allerlei online platformen, maar het wel lastig vindt om dingen te regelen met DigiD. Ook dát is een vorm van digitale kwetsbaarheid.”

Kansen mislopen

En wie digitaal kwetsbaar is, loopt kansen mis. Van Oostrom: “Het aanvragen van toeslagen bij de overheid is daar een voorbeeld van. Juist de groep die deze toeslagen zo hard nodig heeft, mist vaak de vaardigheden - of het netwerk - om die formulieren goed te begrijpen en in te vullen. Ook het bijhouden van een administratie kan een probleem zijn wanneer je alleen een mobieltje hebt. Of online solliciteren. Niet te doen als je hiervoor de kennis en de vaardigheden mist.”

Risico's: online en offline

Wie digitaal minder vaardig is, loopt ook on- én offline risico's. Van Oostrom: "Denk aan de gevolgen van de toeslagenaffaire of de Fraudewet [zie kader]. Of aan betalingsachterstanden omdat mensen digitale facturen of aanmaningen missen. Ook kunnen mensen schulden opbouwen door online gokken of door teveel op afbetaling te kopen. En je hebt mensen die online actief zijn, maar weinig kennis hebben over digitale veiligheid. Deze groep heeft een grotere kans om slachtoffer te worden van cybercriminelen."



1 - Klotviool van de week: Henk Kamp | De Avondshow met Arjen Lubach (S4)

De Fraudewet zorgde ervoor dat mensen die online niet de juiste informatie gaven, en daardoor een te hoge toeslag of uitkering ontvingen, torenhoge boetes kregen. In veel gevallen was een gebrek aan digitale vaardigheden oorzaak voor het niet goed invullen van online formulieren. Dat hier vanuit de overheid weinig begrip was, illustreerde Henk Kamp.

3 Technologie mag de mens niet uit het oog verliezen



Hoewel het onderzoek inzoomt op mensen die al digitaal kwetsbaar zijn, is er ook een groep bij wie kwetsbaarheid op de loer ligt. Ponsioen: “Denk aan vakmensen. Zij zien de apparaten die ze gebruiken, installeren of onderhouden steeds digitaler worden. Of zorg- en onderwijsprofessionals. Vaak echte ‘mensen-mensen’: niet persé geïnteresseerd in digitale technologie. Zij krijgen in hun werk steeds meer te maken met nieuwe systemen en apparaten. Hoe houden we hén aangehaakt? Wanneer je niets doet, staan ook zij binnenkort op achterstand.”

Digitale inclusie: voorwaarde voor brede welvaart

Hoe gaan we die digitale kloof verkleinen? Dat is één van de vragen waar Van Oostrom zich mee bezighoudt. Zij schreef onder meer een visiestuk over digitale geletterdheid en inclusie. “Je ziet dat de digitale transitie zich focust op het continu ontwikkelen en pushen van nieuwe producten en

diensten, maar onderwijs verliezen wij de mens steeds meer uit het oog. Zo creëer je ongelijkheid. Dat staat wat mij betreft haaks op de brede welvaart* die wij als samenleving nastreven.”

Inclusieve en toegankelijke technologie

Omdat digitale kwetsbaarheid zoveel gezichten kent, is er geen snelle oplossing. Wel ziet van Ostrom twee belangrijke lijnen die voor meer inclusie kunnen zorgen. “De eerste is het ontwikkelen van inclusieve, laagdrempelige en toegankelijke digitale technologie. Dit kun je bereiken wanneer ontwikkelaars van digitale toepassingen kwetsbare doelgroepen meer gaan betrekken bij het creatieproces: de mens centraal stellen dus.”

Brede Welvaart uitgelegd: [Brede welvaart in de regio | PBL Planbureau voor de Leefomgeving](#)

4 Digitaal trans- formereren: een kwestie van een leven lang leren



Het tweede spoor richt zich op de vraag hoe je (kwetsbare) mensen kunt motiveren om digitale vaardigheden te ontwikkelen. Van Oostrom: “Dit geldt niet alleen voor mensen die nu digitaal kwetsbaar zijn. Maar voor ons allemaal. De technologie van nu, is over tien jaar al weer achterhaald. Dit maakt de digitale transformatie tot een kwestie van een leven lang leren. Voor de meeste mensen geldt dat ze het niet persé leuk vinden om dit te doen, maar het draagt wel bij aan een brede welvaart.”

Hoe willen wij leren?

Een belangrijke vraag in het verkennend onderzoek was dan ook hoe mensen willen leren en waar hun leerbehoeftes liggen. Ponsioen: “Zo is er veel vraag naar kennis over de werking van digitale apparaten, online veiligheid en digitale administratie. Verder hebben wij onderzocht via welke vormen je hulp kunt bieden én op welke manieren mensen graag willen leren. Zo geven mensen aan dat ze het liefst op locatie willen leren, op een laagdrempelige manier en met een beetje humor.”

Sleutelrol voor ‘toeleiders’ en hoger onderwijs

Daarnaast spelen bestaande netwerken een sleutelrol bij het herkennen en voorkomen van digitale kwetsbaarheid. Ponsioen: “Welzijnsorganisaties, woningbouwcorporaties, zorgorganisaties, maar ook het verenigingsleven. Zij staan vaak in nauw contact met kwetsbare doelgroepen. Vanuit de Digitale Academie Noord-Nederland willen wij met deze ‘toeleiders’ een sterk regionaal netwerk vormen. Hiermee bereik je de doelgroep beter en kun je samen kijken hoe je digitale vaardigheden kunt ontwikkelen.”

Het onderzoek naar digitale vaardigheden resulteerde in [zeven adviezen en uitdagingen](#). Onder meer over het creëren van een inclusiever leeraanbod, aandacht in het onderwijs en nieuwe proeftuinen.

5 Succesvolle digitalisering is geen eenrichtingsverkeer



Naast de toeliders is het hoger onderwijs onmisbaar in de reis naar een digitaal inclusieve samenleving. Van Oostrom: “Allereerst hebben wij de taak om studenten bewust te maken van de impact die digitalisering heeft op hun toekomstige werkveld. Hoe zorg jij ervoor dat jij bij bent én blijft? Ook willen wij studenten bewuster maken van die groeiende groep digitaal kwetsbaren in de samenleving. Zodat ze hen later, als beroepsprofessional, kunnen betrekken bij het ontwikkelen van oplossingen.”

Onderzoek blijven doen

Hiermee zijn we er niet, vindt Ponsioen. “We moeten als hogeschool onderzoek blijven doen naar digitale inclusie. Waar in het Noorden vind je lagere en hogere niveaus van digitale vaardigheden? Hoe betrekken wij deze groepen bij de ontwikkeling van digitale technologie? Hoe prikkelen we hen om te leren en hoe neem je drempels weg om gebruik te maken van hulp en ondersteuning? En heel belangrijk: je moet mét de doelgroep aan de slag om te ontdekken wat wel en niet werkt.”

Proeftuin

Van Oostrom haalt de [Digital Literacy Coalition](#) als voorbeeld aan. “Hier zetten wij met partners een proeftuin op voor toegankelijke zorgtechnologie. Hierin ondersteunen wij het MKB bij pilots met Ehealth-innovaties. We gaan met patiënten en zorgpersoneel ontwerpen en ontwikkelen in een open innovatie-omgeving. Dit soort initiatieven zijn belangrijk om de menselijke maat in die digitale transitie te houden. Digitalisering gaat nooit meer weg. Maar we moeten wel beseffen dat dit geen eenrichtingsverkeer mag zijn. Succesvolle digitalisering komt van twee kanten: waar technologie zich blijft ontwikkelen, moet de mens de kans krijgen om zich ook mee ontwikkelen.”

Regionaal, nationaal en mondiaal

Hanzehogeschool wil een verbinder zijn op regionaal, nationaal en mondiaal niveau.

- Zo hebben we een actieve rol in de Digital Literacy Coalition. Deze netwerkorganisatie heeft als missie om de digitale vaardigheden van inwoners van de regio verder te ontwikkelen. Zo vormen wij een onderzoeks-coalitie voor digitale geletterdheid en inclusie in Noord-Nederland.
- Op nationaal niveau zijn we aangesloten bij de Alliantie Digitaal Samen Leven.
- Ook dragen Hanze-collega's en studenten via Erasmus+ projecten als IGNITION en Stars EU bij aan de verdere kennisontwikkeling rondom digitale geletterdheid en inclusie.

Facts & Figures: digitale kwetsbaarheid in Nederland

20% van de Nederlandse bevolking heeft geen of weinig ervaring met computers of andere digitale middelen (CPB, 2021).

12% van de Nederlanders met alleen basisonderwijs of VMBO heeft nog nooit internet gebruikt.

95,2% van de mensen met een theoretische opleiding gebruiken een mobiele telefoon. Tegenover 76,9% van de mensen met een praktische opleiding (CBS, 2019).

11,7% van de mensen met een lage opleiding gebruiken nooit internet.

42% van de ouderen missen basiskennis op het gebied van digitale vaardigheden (Deursen, 2018).

31% van de praktisch opgeleiden missen basiskennis op het gebied van digitale vaardigheden (Deursen, 2018).

Bekijk ook de andere **IMPACT** magazines van de **Hanzehogeschool**. Wil je de Hanze Impact Magazines altijd in je inbox ontvangen? [Meld je dan aan voor onze mailinglijst via deze link](#). Of [bekijk hier de vorige edities](#).



**HANZE IMPACT
PODCAST**
TOEGANKELIJKHEID
VAN HET HBO

2 - [Hanze Impact Podcast: Toegankelijkheid van het hbo](#)



**DUIDELIJKE
TAAL IN DE
SPREEKKAMER**

3 - [Communicatie in de zorg: Goede zorg begint bij elkaar goed begrijpen](#)



**THUIS IN DE
TOEKOMST**

4 - [BuildinG: Thuis in de toekomst](#)