

De digitale kloof dichten

Hans Versteegh

Kent u het nog? De term eParticipatie van enkele jaren geleden? Burgers en overheid zouden via het internet dichter bij elkaar komen te staan. De overheid is daarmee voortvarend aan de slag gegaan. Met als resultaat dat zij in 2017 vooral digitaal bereikbaar en georganiseerd zal zijn. Maar wat is daarvan het effect op hulpbehoevenden in onze samenleving? Wat is de frictie tussen digitalisering en zelfredzaamheid? Hoe betrekken we de niet digitale inwoners bij de digitale overheid?

Een digitale overheid heeft absoluut voordelen. Het scheelt een hoop rompslomp als je bijvoorbeeld een vergunning nodig hebt en je kunt dit regelen/aanvragen via het internet. Digitale middelen kunnen ook veel betekenen in het sociale domein. Prachtige kansen voor burgers/mensen om een netwerk op te bouwen, kennis op te doen, ervaringen en spullen te delen en aan geld of werk te komen.

Tegelijkertijd zijn er zorgen over groepen in de samenleving die digitale vaardigheden missen. Mensen die niet uit zichzelf in staat zijn mee te komen op de digitale snelweg. Waarbij de afstand tot de online netwerksamenleving impact heeft op alle facetten van het leven.

Soms wordt de kloof langzaam onoverbrugzaam

Vanzelfsprekend gaat het om analfabeten, om ouderen en om mensen die de taal niet goed kennen. Maar het gaat ook over mensen die bijvoorbeeld een traumatische gebeurtenis hebben meegemaakt of te maken hebben met discriminatie, uitbuiting en laaggeschoold werk, psychosomatische klachten, lichamelijke klachten, spanningen, huiselijk geweld, armoede, zonder een betekenisvol netwerk, afhankelijk zijn van een uitkering, drankproblemen, dreigende uithuisplaatsing, sociaal isolement, etc. En vaak een stapeling hiervan.

Hierdoor zijn mensen moedeloos geworden. Het overzicht is verloren gegaan. Zij weten niet waar ze moeten beginnen en komen er op eigen kracht niet meer uit. Het leren werken met de computer is het laatste waar ze aan denken. Zo komen ze in een vicieuze cirkel. De kloof wordt langzaam onoverbrugbaar.

Noodkreet uit Kanaleneiland

Het bestaan van de digitale kloof werd bevestigd door Fatouch Chanaat uit de wijk Kanaleneiland in Utrecht. Zij is daar bestuursvoorzitter van Stichting Al Amal (= hoop) die zich inzet "om de participatie van multiprobleem gezinnen, vrouwen, jongeren en kinderen in de Nederlandse samenleving te verbeteren."

Zij schreef een noodkreet over wat zij om zich heen ziet gebeuren. Een overheid die fors investeert in digitalisering van de eigen organisatie aan de ene kant, maar daarmee aan de andere kant juist digitale uitsluiting van haar inwoners in de hand werkt.

Wanneer je geen computer hebt, geen e-mailadres, of geen tijd en geld om nieuwe digitale vaardigheden eigen te maken, dan is de drempel om te kunnen participeren in deze tijd hoog.

Zij pleit, nog voordat de overheid in 2017 helemaal digitaal is, voor het opzetten van kleinschalige digitale (wijk-) servicepunten waar mensen geholpen kunnen worden bij het gebruik van internet en waar zij kunnen oefenen op hun niveau. Ze pleit ook voor het in stand houden van (telefonische-) bereikbaarheid, omdat die weg vaak gekozen wordt door de digibete doelgroep.

De grote verandering

Het zorglandschap, waar deze grote groep inwoners mee te maken heeft, gaat flink op de schop. Per 1 januari 2015 moet de decentralisatie van zorgtaken van het rijk naar gemeenten overgeheveld zijn. Ook wel bekend als 'de transitie' (lees: de grote verandering).

Dit heeft gevolgen voor de communicatie tussen hulpvrager en hulpverlener. Burgers zullen veelal digitaal in contact moeten treden met hun lokale overheid en instanties om hun zorg te kunnen regelen en te ontvangen. Nu al is het gebruikelijk om online een afspraak te maken met een ambtenaar.

Recent schoten sociale wijkteams als paddenstoelen uit de grond. Deze wijkteams zijn de vooruitgeschoven posten van de hulpverlening. Vaak samengestelde teams met medewerkers van diverse instellingen. Zij hebben de taak om te bepalen welke zorg noodzakelijk is en deze zorg dicht bij de cliënt te organiseren.

Sociale wijkteams krijgen te maken met hulpvragers in multiprobleemsituaties. Mensen die dus ook digitale vaardigheden zullen missen en daarmee afhankelijk zijn van anderen. De vraag is of sociale wijkteams als taak hebben om die digitale vaardigheden te helpen ontwikkelen. Vanuit het idee de 'eigen kracht' en zelfredzaamheid van hulpvragers aan te spreken zou je dat misschien mogen verwachten, maar vanzelfsprekend is het niet.

Een korte peiling

Om te zien of sociale wijkteams die rol spelen besloot ik in mijn online netwerk een kort onderzoek te doen. Ik was benieuwd of vanuit die teams aandacht voor digitale

zelfredzaamheid als methodiek of als vast aandachtspunt in trajecten zou worden ingezet.

Ik plaatste een tweet met de volgende inhoud: "Ik kom graag zsm in contact met een #wijkteam dat digibeten onder hun cliënten ondersteunt. #welzijn #zorg #boek #dtv Pls RT" Na zes dagen herhaalde ik de tweet. Het bericht sloeg duidelijk aan. In totaal is de tweet, inclusief een eenmalige herhaling, maar liefst 60 keer gedeeld. Met een potentieel bereik van rond de 62.000 mensen!

Inhoudelijk was het resultaat teleurstellend. Niemand droeg een voorbeeld aan van een wijkteam dat digibeten in de cliëntèle structureel ondersteunt. Wijkteams zelf gebruiken wel software voor het registreren van casussen en het delen van die informatie met elkaar. Dat is ook ICT, maar toch echt wat anders dan cliënten ondersteunen zelf hun weg te vinden naar hulp die voor hen noodzakelijk is. Er lijkt hier nog een wereld te winnen.

Digitaal vaardige hulpverlening

Mogelijk dat wijkteams inspiratie op kunnen doen bij het CIZ. De Tweetfabriek blogde al eens dat het CIZ bij een indicatiestelling voor zorg al een tijdlang een vragenlijst hanteert waarin een inschatting gemaakt wordt van digitale zelfredzaamheid. "Het (her)indicatieformulier van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) vraagt met, ingang van november 2013, op pagina 11 aandacht voor de zelfstandigheid en begeleidingsbehoefte van cliënten bij het gebruik van de mobiele telefoon en de computer. Begeleiders wordt daar dus letterlijk gevraagd om te beoordelen hoe zelfstandig een cliënt is in het gebruik van het mobieltje en de computer."

Wanneer je niet digivaardig bent en misschien ook nooit zult worden, mag je hopen dat hulpverleners dat wel zijn. Vaak zijn dit echter 'mensen-mensen' die anderen willen helpen. Computers gebruiken ze om te rapporteren, tijdregistratie bij te houden en de mails te lezen. Zaken die hen afhouden van het werk dat ze eigenlijk willen doen. Ze ontwikkelen een aversie tegen de computer. Binnen sociale wijkteams moeten zij zich ook nog nieuwe registratiesoftware eigen maken en direct toepassen. En ze krijgen daar soms voor het eerst met de professionele inzet van tablets te maken.

Hulpverleners en sociaal werkers zijn dus ook nog niet allemaal digivaardig. Dat was tot voor kort ook niet noodzakelijk. Met oog op de meest kwetsbare inwoners in wijken is dat nu wel actueel. In 2010 lanceerde ik al een functieprofiel voor een digitaal sociaal makelaar c/q opbouwwerker. Ik zag en zie de noodzaak en de kansen voor het digitaal ondersteunen van hulpbehoevende cliënten en wijkbewoners.

Het belangrijkste doel van een digitale opbouwwerker zou het online verbinden van bewoners moeten zijn:

- Aan elkaar (community building).
- Aan organisaties die voor hen relevant zijn (maatschappelijke participatie).
- Aan de overheid (eParticipatie).

Er waren collega's die zo'n functie wel zagen zitten.

Met het inzetten op de participatiesamenleving is de behoefte aan opbouwwerkachtige methodieken alleen maar groter geworden. Het gaat in het sociale domein steeds weer over het in staat zijn te verbinden en te activeren. Niet alleen fysiek, maar nu zeker ook online.

Dat moet je je dus als hulpverlener of sociaal werker in deze tijd als een competentie eigen zien te maken. Gelukkig zijn hogescholen zich daar van bewust en worden hun curriculum aangepast aan de huidige tijd. Voor sociaal werkers en hulpverleners die al actief zijn kan wellicht het scholingsbudget aangewend worden voor aanvullende trainingen.

De DigiD-groep

Een mooi voorbeeld van hoe dit in de praktijk kan werken is sociaal werker Alexandra van Dorst van U-Centraal. Zij is initiatiefnemer van de DigiD-groep, die startte in september 2014. Zij is als generalist lid van een team en iemand van de praktijk.

De DigiD-groep sluit aan op de Sorteergroepen van U-Centraal, waarbij administratieve hulp geboden wordt aan mensen met een veelheid aan problemen. Uit de Sorteergroep krijgen deelnemers regelmatig online uit te voeren actiepunten. In de DigiD-groep kan dat, onder begeleiding. Er is geen programma. Dat wat mensen zelf moeten regelen, is leidend.

Alexandra: "Wij moeten ze uit de problemen helpen van Werk en Inkomen (Gemeente Utrecht, HV). Digitalisering is een heel belangrijk onderwerp om mensen zelfredzaam te maken. Als mensen een steuntje krijgen en er samen even achter gaan zitten dan lukt het! Bijvoorbeeld in de DigiD-groep. En dan blijkt dat het eigenlijk heel leuk is."

Alexandra over de doelgroep: "Het is onbekendheid. In feite zijn ze heel onzeker. Ze hebben dit vaak nog nooit gedaan. Je moet er dus de tijd voor nemen om het te leren. Dat blijkt dan met enige aandrang prima te werken. Je moet mensen een andere mindset geven. Ze zitten daarnaast op een heel ander communicatievlak. Het gaat in heel veel culturen niet zoals wij het in Nederland gewend zijn. Sneller. Dan hebben

zij al een enorme achterstand. Voor het communiceren op de digitale snelweg moet je toch een bepaalde handigheid hebben. En heel veel mensen zijn daarin toch minder handig.”

De DigiD-groep wordt samen met een collega opgezet. In hun netwerk vonden zij een vrijwilligster die kennis heeft van psychosociale problemen en een vrijwilliger met ervaring bij het Rode Kruis. Misschien gaat de DigiD-groep in de toekomst helemaal op vrijwilligers en bewoners draaien.

Bevestigd door onderzoek

Natuurlijk wordt er aan de kant van de overheid nagedacht hoe de digitale kloof overbrugd kan worden. Een voorbeeld is het Advies aan gemeenten over (digitale) informatievoorziening van Alares in opdracht van VNG en KING i.s.m. De Digitale Stedenagenda. Daarin werd gezocht naar antwoord op de vraag “Hoe zorg je als gemeente voor een goede (digitale) informatievoorziening op het gebied van zorg en welzijn?” Het onderzoek richtte zich op “de inrichting van de informatievoorziening in het sociaal domein in het kader van de decentralisaties.”

Er wordt ook door deze onderzoekers onderkend dat het voor sommige groepen “een uitdaging is om toegankelijke en betrouwbare informatie te vinden over zorg en welzijn. Gemeenten kunnen een belangrijke rol spelen als gids en begeleider in het doolhof van de informatievoorziening, met name vanwege hun onafhankelijke positie en toegankelijkheid.”

Persoonlijke bereikbaarheid blijft volgens het rapport van belang, ook bij een digitale overheid met als doel vertrouwen te bouwen bij de burger. Zowel sociale wijkteams, andere professionals en de KCC's moeten dat vertrouwen laten groeien door hun cliënten goed en adequaat te verwijzen.

Alares ziet voor gemeenten een rol in het ontsluiten van de vele digitale informatie die al voorhanden is voor burgers.. Het rapport pleit voor het oprichten van een Informatieplatform Sociaal Domein (IPSD). Een overzicht voor de burger met informatie over en vanuit het sociaal domein. Het IPSD maakt duidelijk welke organisaties verantwoordelijk zijn voor welke vragen. En het geeft ook inhoudelijk antwoorden.

Samenvatting

Door de digitalisering van de overheid en de maatschappij wordt het voor groepen in de samenleving lastig om zelfstandig hun zaken te kunnen regelen. Een grotere afhankelijkheid van anderen dreigt en dat druist in tegen het streven om iedereen in eigen kracht te zetten en zelfstandig te laten participeren.

Het aanpakken van die digitale kloof begint bij het onderkennen dat groepen in de samenleving niet vanzelfsprekend mee komen in de digitale wereld. En dat daarvoor oplossingen bedacht moeten worden. Wat hen kan helpen zijn laagdrempelige kleinschalige computertrainingsruimten in wijken waar op aangepast niveau geoefend kan worden.

Er is voorts behoefte aan digivaardige hulpverleners die kunnen signaleren of problemen van mensen mede te wijten zijn aan het niet mee kunnen komen in de digitaliserende samenleving. Zij zouden deel uit kunnen maken van sociale wijkteams, waarbinnen dan structureel aandacht is voor digitale achterstanden bij cliënten. Dat vraagt om (bij-)scholing.

Begeleiding kan geboden worden door eveneens digivaardige vrijwilligers die met de hulpvrager samen online formulieren invullen en werken aan het vergroten van online vaardigheden. Dit kan in DigiD-groepen of andere zelfhulpgroepen waarbinnen mensen ook elkaar kunnen helpen.

En er is al veel informatie voorhanden via het internet. Gemeenten zouden die kunnen ontsluiten via een Informatieplatform Sociaal Domein (IPSD). De genoemde hulpverleners moeten daar de weg in weten te vinden om hun cliënt te kunnen ondersteunen. Maar zorg ook altijd voor de mogelijkheid een mens te spreken (via de telefoon of aan de balie).

Bronnen

Visiebrief digitale overheid, minister Plasterk

<http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/kamerstukken/2013/05/23/visiebrief-digitale-overheid-2017.html>

Stichting Al Amal in Utrecht

<http://www.al-amal.nl>

De noodkreet van Fatouch Chanaat [Bestuursvoorzitter Al Amal](#)

<http://www.gemeente.nu/ICT/Opinie/2013/9/Digitale-noodkreet-uit-Kanaleneiland-1360337W/>

Ed Klute van Miramedia in Utrecht

<http://www.miramedia.nl/media/file/SB-2013-11-22.pdf>

en

www.miramedia.nl/nieuws/raadsbrief-digitalevaardigheden-utrecht.htm

Mediawijzer.net, met tips om mediawijs te worden en dit te stimuleren

www.mediawijsheid.nl

Stichting Expertisecentrum ETV.nl, eenvoudig oefenen in online vaardigheden

<http://oefenen.nl/programma/soort/internet>

De Digitale stedenagenda

<http://zorgendestad.digitalestedenagenda.nl/onderzoek-alares-zo-organiseer-je-informatievoorziening-zorg-en-welzijn/>

Het onderzoeksrapport van Alares

https://www.visd.nl/sites/visd/files/140711AlaresrapportageInformatievoorzieningontvafeld_KING.pdf

De Tweetfabriek met twee blogs

detweetfabriek.wordpress.com/2013/06/05/de-maatschappelijk-werker-en-de-digitalisering

en

detweetfabriek.wordpress.com/2014/01/13/mijn-clienten-op-internet-ik-moet-er-niet-aan-denken-we-doen-er-niet-aan-mee

Blog van de auteur voor opinieblad en -site Zorg en Welzijn

<http://www.zorgwelzijn.nl/Wmo/Opinie/2014/5/De-decentralisatie-en-digitalisering-1530487W/>

Blog van de auteur over het functieprofiel van de digitaal sociaal makelaar

<http://www.welzijn30.nl/digitaal-sociaal-makelaar-een-functieprofiel-2/>

De tweet van de peiling

<https://Twitter.com/Welzijn30/status/501981545373388800>

Met dank aan Alexandra van Dorst, sociaal werker bij U-Centraal in Utrecht, initiatiefnemer van de DigiD-groep.

<https://www.u-centraal.nl/groepen-en-cursussen/sorteergroepen/>

Over Hans

Hans Versteegh (welzijn3.0) geeft sociale media training en advies over sociale technologie binnen zorg, welzijn, vrijwilligerswerk en overheid. Eigenaar van trainingsbureau Welzijn 3.0 en combineert 25 jaar ervaring als welzijnswerker met kennis van sociale media en digitale sociale dienstverlening. Hij blogt maandelijks op de opiniesite (en blad) Zorg & Welzijn over sociale media in het sociale domein.



Het is zijn passie om sociale media in het sociale domein te bevorderen. Alles op het snijvlak van digitaal en sociaal heeft zijn interesse. Hans heeft zelf ervaren hoe positief dit uitpakt en streeft er naar te laten (in-)zien wat mogelijk is zodat ieder in staat is zelf een keus te maken. Hij laat anderen op een prettige manier stappen zetten waar zij wat aan hebben. Inspiratie, humor en aandacht kenmerken zijn aanpak.

@welzijn30

www.welzijn30.nl