



## Gesproken column

Bij de lancering van *Klik & Tik*. De basis van ETV.nl op 5 maart 2014 tijdens de kennisdelingsbijeenkomst 'We leren altijd. 10 jaar ETV.nl'.

Ik ben Halima Maakoul en ben *werkzaam* als coördinator van het stedelijk spreekuur & vrijwillige inzet en gedeeltelijk als vertrouwenspersoon bij Al Amal. De stichting Al Amal is een voorbeeld van een organisatie die met twee benen in de samenleving staat en waarvan de medewerkers dagelijks worden geconfronteerd met de gevolgen van de digitalisering van het diensten- en informatieaanbod. Ik ben gevraagd om vanmiddag in te gaan op het belang van digitale vaardigheden voor laaggeletterden, ouderen en laagopgeleide migranten. Ik zal dat illustreren aan de hand van knelpunten en problemen waar we in de dagelijkse praktijk van Al Amal tegenaanlopen.

Als jonge Marokkaanse vrouw heb ik het geluk dat ik goed geschoold ben en graag met de digitale ontwikkelingen meega. Een touchscreen telefoontje, een ipad ..... ik kan niet meer zonder! Maar ik zie wel dagelijks de last die mensen ondervinden van al het gedigitaliseer van overheid, bedrijven en organisaties. Je kunt het zo gek niet bedenken of het moet nu via internet.

Enkele voorbeelden die ik dagelijks in mijn werk tegen kom:

- Ouderen die in hun eigen buurt hun geldzaken niet meer contant bij de bank kunnen regelen, omdat veel buurtfilialen van banken zijn gesloten. Alles moet via internet, maar ze weten niet hoe!
- In sommige migrantengezinnen wordt het internetbankieren uitgevoerd door kinderen van 12 jaar, omdat de ouders het niet kunnen.
- Ouders van schoolgaande kinderen wordt gevraagd dagelijks een kijkje te nemen in een online magister of er geen tussenuren zijn en wanneer het kind eventueel vrij is.
- Loonstrookjes worden digitaal verstuurd. Aanvullende uitkering ontvang je bij het overleggen van je loonstrook. Dagelijks komen mensen naar ons toe omdat ze geen email hebben of met de vraag of we het loonstrookje willen printen omdat ze niet weten hoe ze het moeten opvragen/downloaden.
- Steeds meer hulpinstanties vragen van nieuwe cliënten zich digitaal aan te melden en afspraken digitaal te maken. De meeste van onze cliënten kunnen dit niet zonder hulp.
- Alle bedrijven, instellingen en overheden hebben tegenwoordig hun eigen digitale omgeving en vragen gebruikers een eigen inlog code aan te maken. Tegelijk wordt iedereen gewaarschuwd om niet iedere keer dezelfde code te gebruiken, in verband met het hacken. Cliënten vergeten die codes, maar het komt ook voor dat iedereen in het gezin de belangrijke codes kent.

In de afgelopen maand hebben in Utrecht verschillende buurtbijeenkomsten plaatsgevonden over digitale wensen en problemen van bewoners. Hier hoorden we van allochtone en autochtone buurtbewoners, jong en oud, van de angst om gebruik te maken van internet. Men is bang om fouten te maken. Bang om de verkeerde toetsen te drukken, waardoor belangrijke gegevens kunnen verdwijnen, dan wel in verkeerde handen kunnen terecht komen. Ook maakt men zich ongerust over het digitaal indienen van de belastingopgave 2013. Tot voor kort deed men dat schriftelijk, soms ondersteund door een accountant, vriend of familielid. Nu weet iedereen dat het digitaal moet en dat je een DigiD moet hebben. Versterkt door het nieuws op televisie over identiteits- en overheidsfraude, vanwege misbruik met andermans DigiD,





is men bang om gegevens uit handen te geven en anderen hun belastingformulier te laten invullen.

Ik maak me geen zorgen om mijzelf, maar ik maak me zorgen om de gezinnen waarvan de ouders analfabeet zijn; ouderen, die geen eigen netwerk hebben en niet meer zelfstandig hun administratie kunnen regelen: zorggezinnen, die alleen maar bezig zijn met overleven, en niet de mogelijkheden hebben tijd/geld te investeren om nieuwe digitale vaardigheden te verwerven. En daar hebben we er in de Utrechtse wijken heel veel van!

In de buurtbijeenkomsten kwam ook een groeiend besef naar voren dat men meer met internet wil en kan doen. Er komen vanuit alle bewonersgroepen steeds meer vragen naar cursussen digitale vaardigheden. Vooral vanuit de groepen laaggeletterden, ouderen en laagopgeleide migranten. Echter, het ooit aanwezige aanbod cursussen computervaardigheden is verdwenen, computerlokalen in buurthuizen zijn grotendeels weg, en waar ze er nog wel zijn, zijn de computers verouderd, is er geen internet aansluiting of zijn er geen docenten. Het overgebleven aanbod is vaak te talig en voor hogere niveaus.

Daarom ben ik zo blij met *Oefenen.nl* en de nieuwe basismodule *Klik & Tik De basis*. *Klik & Tik De basis* biedt (jong) volwassenen, maar ook ouderen op een aantrekkelijke en laagdrempelige manier de mogelijkheid te oefenen met een aantal digitale toepassingen. De online programma's van *Oefenen.nl* kunnen overal worden gebruikt in buurthuizen, bibliotheken, maar ook thuis. In Utrecht krijgen alle taalvrijwilligers een aparte cursus om de *Klik & Tik*-programma's te gebruiken, in alle bibliotheek filialen worden de programma's op de OefenPC's al aangeboden, terwijl ook in de verzorgingstehuizen voor ouderen binnenkort door ROC studenten cursussen worden gestart.

Ik hoop dat steeds meer laaggeletterden, ouderen en laagopgeleide migranten via deze cursussen en door het gebruik van *Klik & Tik De basis*, over de digitale drempel worden getrokken. En dat zij meer vertrouwd zullen raken met het gebruik van internet. Dit is de basis voor het zelfstandig en verstandig gebruik van het internet.

Wij gaan er samen met onze Utrechtse samenwerkingspartners voor zorgen dat er een nieuw aanbod komt met cursussen voor het verwerven van digitale vaardigheden en dat mensen die problemen blijven houden met het gebruik van internet op laagdrempelige plekken in de wijk adequate ondersteuning kunnen krijgen. Want laten we niet vergeten er zal altijd en grote groep mensen zijn die buiten de digitale boot zullen blijven vallen. Voor hen zullen de traditionele kanalen moeten voorlopig beschikbaar blijven, waarbij vooral op de (menselijke) telefoon moet worden ingezet omdat dat het voorkeurskanaal is van de mensen die digitaal minder goed uit de voeten kunnen.

Dank u wel!