



Innovation Partner Group

# DE ZORG VAN MORGEN, IS VANDAAG AL MOGELIJK.



MEDE MOGELIJK GEMAAKT DOOR DE INNOVATION PARTNERS VAN ICT&HEALTH

Ascom | CISCO | Cyber Security Raad | Deloitte | Gartner | INHolland | KPN Health | Nictiz | Philips | Omring | Radboudumc | SALTRO | VCare | VIGO Groep

## Kun je digitalisering verplichten aan je burgers?

Wat vind jij? Kun je mensen verplichten om online te bankieren en alleen nog maar te pinnen? En dan ook meteen het contante geld afschaffen? Kun je zeggen als bedrijf dat je alleen per mail en chat bereikbaar bent en niet meer telefonisch? En als gemeente geen papieren formulieren en post meer accepteren van burgers? Oftewel: kun je mensen dwingen tot digitalisering? Dwingen om digitaal vaardig te worden?

Uw antwoord is waarschijnlijk nee. En dat snap ik volledig. Toch wil ik er even verder op inzoomen, want er spelen de afgelopen weken duizenden vragen door mijn hoofd. Ik ben voor de Alliantie Digitaal Samenleven bezig met een zelftest voor de burger. Welke digitale vaardigheden heeft de Nederlandse burger nodig om zich te redden in de huidige en toekomstige digitale maatschappij?

Daarover ontstaan allerlei (leuke en interessante) discussies. Moet je online je meterstanden door kunnen geven om goed te kunnen participeren? Moet je online bestellingen kunnen doen? Mailen? Kom je in de problemen als je geen puntjes op de e van patiënt kunt zetten? Kunnen WhatsAppen? Hoor je er anders niet bij?

### We kunnen het wel leren

Senioren met kinderen in het buitenland kunnen wél beeldbellen via de iPad. En we zijn massaal aan de mobiele telefoon. Volgens onderzoek van Telecompaper is de mobiele telefoon een vast onderdeel van onze inboedel: in februari 2021 bedroeg de penetratie in Nederland 99 procent. In 2018 was dat 87 procent. Dat wil niet zeggen dat hij ook gebruikt wordt. Sommige mensen hebben hem in de tas, maar altijd uitstaan: "Anders gaat ie zo snel leeg."

### Nederlanders laten zich niet dwingen

Asielzoekers moeten in Nederland verplicht onze taal leren en onze cultuur leren kennen. Verplicht leren over de kaas en de worst en de fiets en de klompen. Maar ten opzichte van 'oorspronkelijke' Nederlanders blijven we tolerant. Die mogen blijven bellen of zelfs langs komen voor een herhaalrecept (terwijl dat al maanden digitaal kan), waardoor doktersassistenten dubbel belast worden. Logisch. Want Nederlanders zijn nuchter en laten zich tot niets verplichten.

Maar hoe lang is het houdbaar om overal met dubbele werkwijzen en papieren of ouderwetse processen te werken? Hoe lang kun je het volhouden om een acceptgirokaart te accepteren als bank? Vanaf 1 januari 2019 zou dit betaalmiddel, waarmee je via de post geld kunt overmaken, verdwijnen. Die deadline is voor onbepaalde tijd opgeschort omdat er massaal protesten kwamen en er nog te veel mensen gebruik van maakten. Moet je niet een deadline stellen? En dan een paar jaar lang alle mogelijke hulp aanbieden, om echte stappen te maken?

Ik weet het. Dan worden we dictators. Dan maken we het senioren, moeilijk lerenden, laaggeletterden en anderstaligen

nog moeilijker. En dan gaan we mensen die geen vertrouwen hebben in digitalisering forceren. En mensen die wantrouwig zijn in verband met hun privacy (en vaak ook terecht) dwingen tot online informatie delen. En gaan we voorbij aan mensen die vanuit een geloofsovertuiging of cultuur niet aan bepaalde digitale activiteiten mee mogen of willen doen.

### Daten met Rapunzel

Ik heb 1.000 vragen, maar niet het antwoord. Maar laten we in elk geval samen vechten voor het werken aan digitale privacy en het oppakken van al die digitale oplichters die door phishing en WhatsApp-fraude miljoenen beet maken en anderen traumatiseren. Laten we onze peutertjes al wijs maken in Digiland en Rapunzel (ook wel bekend als Repelsteeltje) redden met een veilige wachtwoord. Met de paplepel digitaal ingieten (of zoiets).

En laten we zorgen voor een betere borging van digitale vaardigheden in elke vorm van onderwijs. Laten we onze docenten beter scholen in digitalisering en geen leerlijn meer uitvoeren zonder de bijbehorende digitale tools en kennis. Laten we applaudiseren en support regelen voor de bibliotheken die burgers al jaren ondersteunen. Maar ook zelf onze medeburgers geduldig blijven motiveren en ondersteunen. Laten we blijven vechten voor intuïtieve applicaties.

Het klinkt allemaal zo logisch maar die strijd is nog lang niet gewonnen. Ik geloof absoluut niet in dwingen, wel in verleiden. Ik ben tegen discriminatie. Tegen uitsluiting. Maar pro vooruitgang.

En dat botst wel eens. ■



Suzanne Verheijden is strategisch innovatieadviseur en ondernemer met BuroStrakZ.

