

Adviesraad Sociaal Domein Leiden

Verslag themabijeenkomst Brede Werkveld d.d. 6 juni 2024

Locatie: Nieuwe Energie, Wattzaal, 3^e Binnenvestgracht 23, Leiden

Aanwezig: Leden Adviesraad Sociaal Domein Leiden: Kees van Oosten (voorzitter), Caroline Angenent, Yvet Bommeljé, Johan Hogendoorn, John van Oostrom, Nico van Wijk, Rik Wouters en Yasemin Tel (beleidsmedewerker)

Gasten: Liza Otto (adviseur St. Lezen en Schrijven), Evelyn Duinker (ontwikkelmakelaar BuZz), Mustapha Blouh (stagiair BuZz), Floor van 't Ende (Beleidsmedewerker gemeente Leiden) en Abdelhaq Jermoumi (wethouder Kansengelijkheid, Jeugd en Onderwijs)

1. Welkom en opening door Kees van Oosten

De voorzitter heet de aanwezigen van harte welkom op de themabijeenkomst van de Adviesraad Sociaal Domein Leiden. Het verheugt de Adviesraad dat zo veel genodigden tijd hebben willen/kunnen maken voor de bijeenkomst. De contacten met het werkveld vormen een waardevolle bijdrage aan het uitvoeren van de (advies)rol en taken van de Adviesraad.

De bijeenkomst heeft als thema Toegankelijkheid/digitale inclusie. De voorzitter neemt de aanwezigen mee in het programma voor deze middag. Hij hoopt dat de bijdrage van de sprekers tot een levendige en interactieve bijeenkomst leiden en geeft hierop het woord aan de eerste spreker, Liza Otto.

2. Inleiding door Liza Otto, adviseur van de stichting Lezen en Schrijven, themagroep Digitaal

Liza start met een korte introductie van zichzelf en de stichting Lezen en Schrijven. De stichting zet zich samen met verschillende partners en ervaringsdeskundigen in voor een samenleving waarin iedereen meedoet. De stichting stelt zich daarbij tot doel dat iedereen kan lezen, schrijven, rekenen en omgaan met een computer of smartphone. De stichting biedt gemeenten en (maatschappelijke) organisaties een breed aanbod aan advies- en ondersteuningsmogelijkheden. Dit betreft onder meer testpanels met ervaringsdeskundigen, workshop toegankelijke dienstverlening/eenvoudig communiceren, kennisbladen e.d.

Liza neemt de aanwezigen vervolgens mee in de definitie van laaggeletterdheid en enkele feiten en cijfers. Er wordt gesproken over laaggeletterdheid als iemand moeite heeft met het kunnen toepassen van taal, rekenen en/of digitale vaardigheden in het dagelijks leven en in werksituaties. Een laaggeletterde is iemand met een taal- en/of rekenniveau onder 2F of B1. Dit niveau maakt het goed kunnen functioneren in de Nederlandse maatschappij en het kunnen participeren op de arbeidsmarkt lastig. In Leiden wordt het aantal laaggeletterden geschat op bijna 12.000 mensen; over heel Nederland ligt de schatting op 2,5 miljoen mensen. Digitale toepassingen raken meer en meer verweven in ons huidige leven en onze maatschappij. Te denken valt daarbij aan toepassingen als internet, digitale apparaten e.d. Het kunnen gebruiken van digitale toepassingen vereist niet alleen beheersing van de basisvaardigheden taal en rekenen, maar ook de vaardigheid om deze (al dan niet tegelijkertijd) te kunnen toepassen. Liza maakt de aanwezigen bewust van de grote verwevenheid van digitale toepassingen in ons dagelijks leven aan de hand van de vraag wat de aanwezigen in de afgelopen 24 uur zoal gedaan hebben waar (meerdere) basisvaardigheden voor nodig waren.

Liza vervolgt haar presentatie met het voorleggen van de stelling dat vooral oudere mensen moeite hebben met digitale vaardigheden. Hierop volgt een uitwisseling van ervaringen en invalshoeken, waarbij een ieder het erover eens is dat deze stelling niet klopt. Aspecten als werk- en leefomgeving, persoonlijke achtergrond en interesse spelen ook een belangrijke rol. Daarnaast wordt opgemerkt dat er ook mensen zijn die geen keuze hebben in het wel/niet verkrijgen van basisvaardigheden, zoals mensen met een al dan niet aangeboren fysieke of geestelijke beperking. De digitale wereld is een talige wereld. Een achterstand op taal- en rekenvaardigheden gaat vaak gepaard met stress, financiële problemen en schulden, omdat men niet weet hoe zaken te regelen. In het gesprek komt ook het thema digitale fraude voorbij. Ook hier geldt dat deze vorm van fraude zowel voor jongeren als voor ouderen een risico vormt.

Liza gaat voorts in op het thema toegankelijke (digitale) dienstverlening. Zij zet daarbij de term “digitale” tussen haakjes, omdat het de realiteit is dat het niet iedereen lukt om digitaal te zijn en of te worden. De stichting Lezen en Schrijven probeert publieke dienstverleners met zijn adviezen en ondersteuning ook meer bewust te maken van het feit dat zij te allen tijde ook de mogelijkheid van een face to face contact beschikbaar moeten houden. De uitspraak “dienstverlening die niet begrepen wordt, is geen dienstverlening” is hier goed van toepassing. Als publieke dienstverlener is het belangrijk c.q. is het ook je taak dat je iedereen bereikt en iedereen mee kan laten doen. Als dat niet lukt dan is het zaak te bekijken hoe de dienstverlening wel toegankelijk(er) te maken. IDO (Informatiepunt Digitale Overheid) is een goed voorbeeld van een dergelijk initiatief. Liza toont vervolgens een tabel waarin het gemiddelde leesniveau van overheidsteksten ten opzichte van het leesniveau van de gemiddelde Nederlander tegen elkaar is afgezet. Deze tabel laat zien dat er nog het nodige te doen valt om de dienstverlening in lijn te brengen met de behoefte c.q. het niveau van de ontvanger. Op dit terrein zijn er zeker verschuivingen waar te nemen in de maatschappij. Dit laat echter onverlet dat er altijd doelgroepen zullen zijn die hulp nodig blijven hebben. De aanwezigen herkennen veel van de aspecten die Liza in haar presentatie aan de orde stelt in hun werkzaamheden. Zij zijn het ook met Liza eens dat er altijd behoefte zal blijven bestaan aan face to face contactmogelijkheden. Dit naast het feit dat het belangrijk is dat degene die informatie/teksten produceert aandacht heeft voor de vormgeving (helder en toegankelijk). Met deze uitspraak/wens wordt de presentatie van Liza afgesloten.

3. Interactief gedeelte met ervaringsdeskundigen en organisaties die ondersteuning bieden aan ervaringsdeskundigen

- *Rik Wouters, visueel gehandicapt en lid van de Adviesraad Sociaal Domein, over zijn persoonlijke ervaringen*
Rik vertegenwoordigt binnen de Adviesraad de doelgroep met een visuele beperking. Rik is blind en heeft vanuit zijn directe betrokkenheid met het thema aangeboden om de aanwezigen deelgenoot te maken van zijn ervaringen met (digitale) dienstverlening. Rik is niet laaggeletterdheid en zeer digitaal vaardig, maar krijgt alsnog ook met de nodige uitdagingen te maken. Rik maakt veel gebruik van apps en opties als het laten voorlezen van teksten via de computer en de smartphone. Hij loopt echter nog steeds tegen de ontoegankelijkheid van systemen en software aan. In zijn visie ligt er rond het thema van vandaag niet alleen een taak weggelegd voor overheden, maatschappelijke instanties e.d. maar ook voor ons als burger. Er zijn veel tips en tricks beschikbaar die mensen kunnen ondersteunen bij het meer digitaal vaardig worden. Rik wil een ieder dan ook aanmoedigen om te blijven leren en digitaal actief te blijven of te worden. Zoals al aangegeven loopt Rik regelmatig tegen het probleem aan van ontoegankelijke systemen en/of software, ook bij de gemeente Leiden. Waar het vaak misgaat is dat systemen/teksten door ambtenaren geschreven zijn en niet door de ontvangers. Er zijn inmiddels wel richtlijnen waar overheden aan moeten voldoen om iedereen aangesloten te houden en deze worden ook regelmatig geactualiseerd. Voor Rik staat daarbij begrijpelijkheid voorop.

Rik geeft vervolgens enkele voorbeelden van ontoegankelijkheden waar hij in het contact met de gemeente tegenaan loopt, zoals de parkeer bezoekersapp en het melden van een probleem via de website (specifiek onderwerp niet te vinden). Hij is het met Liza eens dat er verschuivingen in de maatschappij gaande zijn, zoals organisaties die hun website versimpelen. Binnen Leiden is rond de 2% visueel beperkt, zo'n 3000 inwoners. Ook landelijk is dit 2% en 15% van de bevolking heeft een beperking (1:7). Het is dus van groot belang dat er bij overheden aandacht is voor het bereiken van deze doelgroep en dat er alternatieven zijn in het kader van de dienstverlening. Zijn advies aan de aanwezigen is om vooral bij de gemeente te melden waar je tegenaan loopt. Rik is veel betrokken bij de gemeente vanuit een adviserende rol. De gemeente Leiden is zeer actief aan de slag met het thema (digitale) dienstverlening. Rik wil de gemeente hiermee complimenteren.

- *Evelyn Duinker en Mustapha Bloug, medewerkers BuZz over het aanbod van BuZz op het terrein van basisvaardigheden*

Evelyn leidt de bijdrage van BuZz kort in. Zij hoort in de gesprekken een aantal keer de term “digitaal fit” (ofwel basisvaardigheden hebben en/of aanleren) voorbij komen. Samen met partners in de stad richt BuZz zich op het signaleren van problemen met (digitale) vaardigheden en het mensen daarbij ondersteunen. Voor BuZz gaat digitale inclusie verder dan alleen het inwoners aanleren van basisvaardigheden. Er wordt ook gekeken naar zaken als een gezonde leefstijl, talentontwikkeling, omgaan met financiën e.d. Ook dergelijke vaardigheden zijn belangrijk bij het goed kunnen functioneren in de maatschappij. Evelyn geeft hierop het woord aan Mustapha voor een toelichting op het dienstenaanbod van BuZz en het delen van praktijkvoorbeelden.

Mustapha start met een korte introductie van zichzelf, hoe hij bij BuZz terecht is gekomen en wat hij zoal doet bij BuZz. Mustapha is gestart als vrijwilliger bij bijeenkomsten waar geprobeerd wordt deelnemers (digitale) vaardigheden aan te leren waar zij in het dagelijks leven tegenaan lopen. Hij beschrijft daarbij enkele voorbeelden. Wat Mustapha gemerkt heeft, is dat het vooral een kwestie is van het steeds herhalen van handelingen om mensen zich de vaardigheden eigen te laten maken. De dank en blijdschap die hij van de deelnemers ontvangt betekent veel voor hem. Inmiddels is Mustapha via de gemeente een bbl-opleiding sociaal werk gestart en loopt hij stage bij BuZz.

Evelyn voegt nog toe dat de initiatieven van BuZz veelal aansluitend zijn op het aanbod van andere organisaties in de stad en dat BuZz zich vooral richt op hulp in de wijk. De stap naar een locatie dicht in de buurt met de kans op het ontmoeten van gelijkgestemde buurtbewoners is kleiner/toegankelijker dan de stap naar een locatie ergens in de stad en levert de mensen meer op. Evelyn is het met Rik eens dat iedereen moet blijven leren, maar stelt zich ook op het standpunt dat er oog moet blijven voor de mensen bij wie dit niet lukt. Evelyn had wat casussen meegenomen ter illustratie van zaken waar wijkbewoners tegenaan lopen. Bij gebrek aan tijd lukt het niet om deze casussen door te nemen. Met de Adviesraad is afgesproken om de casussen aan het verslag toe te voegen.

De voorzitter stelt hierop de aanwezigen in de gelegenheid in gesprek te gaan met Rik, Evelyn en Mustapha. Dit leidt onder meer tot het volgende.

Op de vraag aan Rik of ook de Oogvereniging diensten verleent, antwoordt Rik dat de Oogvereniging mensen met een visuele beperking vooral doorverwijst naar revalidatiecentra als Koninklijke Visio. De weg naar het meedoen aan de maatschappij start veelal daar met het informeren over c.q. het eigen maken van het gebruik van hulpmiddelen. Het verder uitbouwen van dit proces vindt plaats binnen het eigen netwerk en door middel van het dienstenaanbod van organisaties binnen de gemeente en de gemeente zelf.

Een van de aanwezigen geeft aan dat hij in zijn ondersteuning aan mensen regelmatig aanloopt tegen het probleem dat het veel mensen ontbreekt aan benodigde hulpmiddelen als een smartphone of een computer en dat het dan een hele zoektocht is om alternatieven te vinden om zaken toch te kunnen regelen. Het ontbreekt aan makkelijk toegankelijke informatie over deze alternatieven. Evelyn herkent zich in dit signaal. Ook BuZz is soms afhankelijk van informatie van derden over alternatieven.

Een medewerker van de Leidse Rechtswinkel heeft soortgelijke ervaringen in zijn ondersteuning aan mensen bij het invullen van de jaarlijkse aangifte. Hij ziet een tegenstelling in enerzijds de klacht van de Belastingdienst dat er te weinig mensen aangifte doen die dat wel zouden moeten en anderzijds het opwerpen van drempels door de Belastingdienst door hun dienstverlening niet inclusief te maken. Hoe kun je dan verwachten dat mensen aan hun verplichting voldoen als zij niet digitaal vaardig zijn c.q. het hen aan middelen en/of mogelijkheden ontbreekt. Rik merkt op dat er in het kader van toegankelijkheid wel steeds meer stappen gezet worden en Nederland in zijn beleving ook wel op de goede weg is. Bij al deze ontwikkelingen blijft het echter van belang dat ervoor gezorgd wordt dat mensen met de aangeboden techniek en middelen overweg kunnen.

In relatie tot dit laatste wordt nog opgemerkt dat veel initiatieven draaien op de inzet van vrijwilligers. Het hebben/behouden van een stabiele basis aan vrijwilligers is voor veel organisaties een uitdaging. Het verloop is hoog en het vinden van opvolging wordt steeds moeilijker. Veel van de aanwezigen herkennen zich in deze opmerking. Ook BuZz heeft hiermee te kampen. Een medewerker van Inluzio geeft aan dat zij in hun zoektocht naar vrijwilligers ook contact leggen met scholen en studenten, om via die weg de jongere generatie te enthousiasmeren voor vrijwilligerswerk.

4. Inleiding door Floor van 't Ende, beleidsambtenaar gemeente Leiden (ketenaanpak digitale inclusie, koploperproject en alfabetisering volwassenen)

Floor is uitgenodigd om de aanwezigen te informeren over initiatieven die de gemeente onderneemt op het terrein van digitale inclusie. Zij start haar presentatie met een introductie van zichzelf en op welke wijze zij als beleidsmedewerker een bijdrage levert aan het thema digitale inclusie. Digitale inclusie is een breed thema dat meerdere levensdomeinen raakt. Floor had graag wat collega's meegenomen met wie zij op deze domeinen samenwerkt, maar deze waren helaas verhinderd als gevolg van de Europese verkiezingen. In de voorgaande presentaties is al naar voren gekomen dat digitale inclusie een ingewikkelde context kent. De techniek biedt steeds meer mogelijkheden, maar dit leidt ook vandaag de dag nog tot uitsluiting van mensen. Voor de gemeente ligt de uitdaging in het vinden van een balans tussen het omarmen van de digitale wereld en het omarmen van de medemens. Floor gaat hierop nader in op wat de gemeente hiertoe zoal onderneemt.

De gemeente Leiden is in 2023 aangesloten bij het Koplopersprogramma Lokale Ketenaanpak Digitale Inclusie, een samenwerkingsverband tussen de VNG en de Alliantie Digitaal Samenleven (ADS). Binnen dit programma werken de publieke, maatschappelijke en de private sector samen om inwoners te ondersteunen die om diverse redenen (tijdelijk) digitaal niet mee kunnen doen. Het programma heeft tot doel de aangesloten gemeenten een duwtje in de rug te geven en een extra impuls te geven aan (al lopende) lokale initiatieven van gemeenten die bijdragen aan de doelstelling van het programma. Een van de initiatieven die de gemeente subsidieert is de Leidse Laptops, een organisatie die oude laptops inzamelt om deze te reviseren en te schenken aan jongeren (12-30 jaar) die geen geld hebben om een laptop te kopen maar die wel nodig hebben voor school, opleiding, etc. Ook de gemeente heeft afgeschreven laptops gedoneerd.

Voorts is de gemeente druk met de implementatie van de WCAG 2.1 (Web Content Accessibility Guidelines). Rik verwees hier al naar in zijn presentatie. De WCAG 2.1 zijn richtlijnen die ervoor zorgen dat websites digitaal toegankelijk worden voor iedereen, ongeacht beperking. Gemeenten zijn wettelijk verplicht om aan deze richtlijnen te voldoen.

Bij alles wat de gemeente op het terrein van digitale inclusie onderneemt is het streven de mens centraal te stellen. Dit houdt onder meer in mensen toegang tot technologie te bieden; ze vaardig en bewust te maken; een ondersteuningsnetwerk in te richten en duidelijke campagnevoering. Voor het ontwikkelen van een ondersteuningsaanbod wordt samenwerking gezocht met (sociale) organisaties als Inluzio en BuZz, maar ook met ervaringsgroepen waar het gaat om het taalgebruik van de gemeente toegankelijker te maken (o.a. schrijfcoaches, lezerspanels e.d.).

Voor de toekomst wordt er gekeken naar mogelijkheden als een overheidsloket met een breed aanbod aan ondersteuningsmogelijkheden of meer gebruikmaking van de DigiHulplijn.

De presentatie van Floor leidt op een aantal punten tot een nadere gedachtewisseling.

Er wordt waardering uitgesproken voor het initiatief Leidse Laptops, maar ook de kanttekening dat het reviseren van oudere laptops z'n beperkingen kent. Floor is zich ervan bewust dat het reviseren van laptops een beperking kan hebben. Anderzijds worden er nog genoeg programma's aangeboden die ook op wat oudere laptops te downloaden zijn.

In de presentatie van Floor is er niet tot nauwelijks gesproken over het thema voorlichting, in de zin van het voorlichten c.q. waarschuwen van met name ouderen voor de gevaren van digitale voorzieningen. De gemeente wordt verzocht hier meer aandacht voor te hebben en alle mogelijke kanalen te gebruiken om niet alleen ouderen maar ook jongeren op deze gevaren te wijzen. Floor geeft aan dat dit thema wel degelijk de aandacht heeft van de gemeente, al dan niet in samenwerking met de sociale organisaties in de stad, die het aspect veiligheid onderdeel maken van hun dienstenaanbod. Wat de aanpak van dit aspect lastig maakt, is dat er een spanningsveld is tussen veiligheid en toegankelijkheid. Hoe meer je inzet op het beveiligen van systemen; hoe ingewikkelder en daarmee minder toegankelijk het gebruik daarvan wordt. Voor wat betreft de ouderen kan Floor nog melden dat komend jaar in de huizen van de buurt de workshop welcome online van het Ouderenfonds van start gaat.

5. Wrap-up met wethouder Abdelhaq Jermoumi (Kansengelijkheid, Jeugd en Onderwijs)

Als laatste spreker geeft de voorzitter het woord aan wethouder Abdelhaq Jermoumi. De wethouder onderstreept in zijn betoog het belang van het bespreekbaar maken en houden van het onderwerp digitale inclusie. Hij is zelf als 4-jarige naar Nederland gekomen en weet uit eigen ervaring tegen welke problemen zijn ouders, als eerste generatie, zijn aangelopen. De wethouder deelt enkele persoonlijke ervaringen en toont zijn respect voor zijn ouders dat zij ondanks alles hun weg hebben weten te vinden. De wethouder herkent het signaal dat digitale onervarenheid en het ontstaan van armoede- en schuldenproblematiek nauw met elkaar verweven kunnen zijn. De gemeente doet veel om deze problemen te voorkomen c.q. te verhelpen, maar kan niet alles. De wethouder is dan ook blij met al die organisaties die op deze thema's ondersteuning bieden. Elke vorm van ondersteuning is nodig om verder te komen op deze thema's. Dit laat onverlet dat hij zich er als wethouder van bewust is dat hier een grote verantwoordelijkheid voor de gemeente ligt. De gemeente geeft onder meer met het inrichten van projecten, zoals het project Duidelijke Taal, invulling aan deze verantwoordelijkheid en maakt daar ook gelden voor vrij in zijn begroting.

De wethouder sluit zijn betoog af met een woord van dank aan de Adviesraad voor het organiseren van deze bijeenkomst en dat hij hierbij aanwezig mocht zijn. Het werk van de Adviesraad is hem zeer waardevol.

6. Afsluiting

De voorzitter dankt de sprekers met een kleine attentie voor hun bijdrage aan de bijeenkomst en de aanwezigen voor hun interesse en actieve deelname. Ook bedankt hij Yasemin Tel voor haar inzet bij de organisatie van de bijeenkomst.

De aanwezigen ontvangen nog een verslag van de bijeenkomst. Het verslag en de presentatie worden ook op de website van de Adviesraad geplaatst.

Hierop nodigt de voorzitter de aanwezigen uit om met een hapje en een drankje nog wat met elkaar na te praten.

Praktijkvoorbeelden BuZz m.b.t. digitale inclusie

Casus 1:

Een casus uit de Merenwijk: een (online) opleiding volgen.

Een zeer betrokken en gemotiveerde buurtbewoonster. Zij woont al een tijd in Nederland, is vrijwilliger bij ons en begeleidt meerdere activiteiten bij ons. Zij is nu klaar voor een volgende stap. Zij beheerst redelijk goed Nederlands. Haar grote wens is om nieuwe vaardigheden aan te leren. Voor nu is haar keuze gevallen op een online kappersopleiding bij de LOI. Online omdat zij ook de intensieve zorg voor haar man heeft.

Echter zijn er behoorlijk wat drempels: zo heeft zij bijvoorbeeld nog geen e-mailadres. Alleen dat aanmaken is al een enorme drempel voor haar. Daar bovenop is de online leeromgeving (het inloggen en de weg vinden in het systeem) nog een extra drempel. Dus ondanks dat zij slim genoeg is, én gemotiveerd, én er de tijd voor wil en kan maken, blijkt het in de praktijk toch erg lastig door dat stukje digitale vaardigheden.

Zuidwest:

Wat bieden we op dit moment aan in de BOP Willem Klooslaan?

1 keer per week digicursus basis, omgaan met de computer/laptop, individuele vragen rondom telefoon kunnen ook gevraagd worden.

Casus 2: Digitale aanmelding Podoloog

Mevrouw C. 60 jaar moet een afspraak maken bij de podoloog via een digitale aanmelding. Ze begrijpt niet alle stappen. Ze heeft een niet aangeboren hersenletsel en samen lukt het ons te doen. Maar een volgende keer weet ze het misschien niet meer. Ze heeft lange tijd nodig om dit te leren. Voor haar zou het fijner zijn als ze ook nog telefonisch een afspraak kan maken. Dat is steeds minder mogelijk en mensen die digitaal minder vaardig zijn dreigen hierdoor niet of minder mee te kunnen doen in het dagelijks leven.

Casus 3: Individuele inkomenstoelage aanvragen

Hieronder volgt ter illustratie een opsomming van handelingen om individuele inkomenstoelage aan te vragen.

Mevrouw H. 37 jaar vraagt ondersteuning van BuZz bij het aanvragen van individuele inkomenstoelage. Je kan het op twee manieren aanvragen: Per post, maar dan moet je eerst het formulier downloaden. Dit is al een probleem om dat op je mobiel te doen en als je geen printer hebt. NB de meeste mensen hebben geen printer en geen laptop en weten vaak ook niet hoe je moet doen. Vaak weet men ook niet waar het gedownloade bestand is opgeslagen.

Je kan ook individuele toeslag aanvragen via de site, maar dan heb je DigiD nodig, wat heel veel mensen niet hebben. Dan moet je eerst een DigiD app downloaden. En dan ga je het formulier invullen. Halverwege de aanvraag staat dat je je bankrekeningoverzicht moet meesturen van de afgelopen 2 maanden. Met de ING-app kan je het rekeningoverzicht niet downloaden via je mobiel ING app. Dat kan alleen via online bankieren op de laptop. Mevrouw H. wilde inloggen op de ING site en wist toen niet meer of het wachtwoord met hoofdletter of kleine letter was. Vervolgens moest ze een nieuw wachtwoord aanmaken. Dat werd bevestigd via de mobiele app. Dat is gelukt en toen konden we pas de rekeningen downloaden en uploaden in de aanvraag van de individuele inkomenstoelage en dan moet je het nog twee keer goedkeuren. En dan kan je ook nog aanvinken dat je een kopie wilt hebben. Al deze handelingen zijn erg verwarrend en ingewikkeld voor mensen die de Nederlandse taal niet goed beheersen.

Casus 4: Huren in Holland Rijnland

Mevrouw A. 59 jaar heeft heel veel moeite met het inloggen op de Holland Rijnland site en heeft daar ook hulp bij nodig. Hoe moet je reageren, hoe moet je bevestigen. Dan krijg je een mail. Deze mevrouw heeft zelf geen mail, haar dochter beheert haar mail. Ze snapt niet hoe de computer werkt. Ze weet ook niet hoe apps op haar mobiel werken.

Casus 5: Verlengen van het rijbewijs

Man, in de 70. Hij wilde zijn rijbewijs verlengen maar moest zich eerst laten keuren. Hier moest hij online een afspraak voor maken. Bij de keuring bleek dat zijn bril niet goed genoeg meer was daarom moest hij eerst langs de opticien om een andere bril te krijgen. Het bewijs van de nieuwe bril moest hij

inscannen en mailen. Hierna kreeg hij per mail een code toegestuurd. Deze code moest hij weer doorsturen. Met deze code kon hij verder om zijn rijbewijs te laten verlengen. Hij moest ook nog een pasfoto laten maken, eerst digitaal uitzoeken welke fotograaf dit kon doen want de fotograaf stuurt de foto door naar het CBR en niet elke fotograaf kan dat. Ondanks dat deze man redelijk handig was met telefoon, computer, e-mail en internet liep hij toch vast.

Verder nog:

-Beheer van inlogcodes en wachtwoorden is een drama. Daar wil BuZz wel een training voor ontwikkelen.

-Het op wifi gaan op onze BuZz locatie is al een probleem.

-Het werken met een QR-code snappen mensen niet.

-Parkeervergunningen aanvragen hebben mensen hulp bij nodig.

-WhatsApp installeren.

-In het algemeen apps downloaden

-Gemeenteapp; Mijn Gemeente gebruiken mensen niet want dan moet je een locatie aangeven. Een afbeelding toevoegen. En omschrijf de klacht in een veld. Kan dat niet met een audiobericht? Het zijn te veel handelingen.

Probleem inzichtelijk te maken

Het zou een goed idee zijn als medewerkers zelf zien hoe onze doelgroep tegen digitale problemen aanloopt en waarbij ze hulp nodig hebben van externen. Inzichtelijk maken aan de mensen die de apps ontwikkelen, maar ook de ambtenaren die de diensten bedenken.

Oplossingen

-Open inloop/ spreekuur altijd een vrijwilliger die mensen kan helpen met vragen over het omgaan met de mobiel.

-Eenvoudige Handleiding hoe je apps moet installeren en gebruiken.

-Leidse Cybersoek in de wijken! Zie cybersoek.nl Het wordt niet uit handen genomen, maar mensen leren het zelf te doen.

Als we nog duidelijker communiceren wat we doen, een open inloop hebben in de wijken, dan weten de mensen ons te vinden. Of worden ze door partners of hun informele netwerk doorverwezen.