



De digitale kloof overbruggen

Een overzicht van het hoe en waarom van digitale
ongelijkheid in Amsterdam

Inhoudsopgave

Introductie.....	3
Digitalisering overheid	
Digitale kloof	
Onderzoeksdoelen en aanpak	
Oorzaken digitale kloof in Amsterdam: Ondersteuners.....	5
Thema 1: Toegang tot technologie en infrastructuur	
Thema 2: Hulp en ondersteuning	
Thema 3: Gemeente en beleid	
Thema 4: Persoonlijke en sociale barrières	
Thema 5: Ondersteuners	
Thema 6: Toegankelijkheid van diensten	
Thema 7: (Digitale) vaardigheden en geletterdheid	
Oorzaken digitale kloof in Amsterdam: Gemeentelijke organisatie.....	15
Thema 1: Toegang tot technologie en infrastructuur	
Thema 2: Hulp en ondersteuning	
Thema 3: Gemeente en beleid	
Thema 4: Persoonlijke en sociale barrières	
Thema 5: Ondersteuners	
Thema 6: Toegankelijkheid van diensten	
Thema 7: (Digitale) vaardigheden en geletterdheid	
Colofon.....	27

Introductie

Eén van de ambities in de door de Gemeente Amsterdam opgestelde [Agenda Digitale stad](#) luidt het tegengaan van digitale ongelijkheid. Naar schatting kan in Amsterdam ongeveer 20% van de inwoners zich digitaal niet redden, 14% van de Amsterdammers met een lager inkomen heeft thuis geen pc, laptop of tablet en bijna één op de tien inwoners met een lager inkomen geeft aan dat er in hun huishouden geen toegang is tot internet. Dit zijn opmerkelijk veel mensen in een welvarende stad als Amsterdam.

Digitalisering overheid

Dit creëert een spanningsveld met de trend dat overheidsdiensten in toenemende mate digitaliseren. Hierbij wordt steeds meer gebruik gemaakt van technologieën zoals kunstmatige intelligentie (AI), met als doel om Amsterdammers gemakkelijker toegang te verlenen. Een van de gevolgen van deze toenemende digitalisering, is dat niet alle mensen op een gelijkwaardige manier de vruchten plukken van het gebruik van (online) overheidsdiensten. Beperkte toegang tot technologie of het missen van digitale vaardigheden zijn slechts enkele voorbeelden waardoor Amsterdammers niet in gelijke mate profiteren van de voordelen van dienstverlening.

Digitale kloof

Het onderscheid tussen Amsterdammers die digitaal vaardig zijn en zij die dat niet zijn, wordt vaak aangeduid met de digitale kloof. In een wereld die verder digitaliseert, zullen zij die niet goed mee kunnen of willen komen in de digitale wereld, achtergesteld worden. Zowel in de literatuur als in de praktijk komt meermaals naar voren dat digitale technologieën de kloof niet verkleinen, maar juist vergroten. In de Europese Unie worden de toegangskloof (toegang-hebben versus niet-hebben), vaardigheden en geletterdheid, maar ook onverschilligheid als oorzaken voor de digitale kloof aangewezen. Maar wat zijn de achterliggende oorzaken voor deze kloof in Amsterdam?

Onderzoeksdoelen en aanpak

Waag Futurelab onderzocht hoe en waarom er sprake is van digitale ongelijkheid in Amsterdam. Omdat er voortdurend nieuwe, digitale, publieke dienstverlening wordt ontwikkeld, is onderzoek naar de oorzaken van het ontstaan van deze digitale kloof essentieel. Het onderzoek is uitgevoerd in de periode 2024–2025.

De eerste fase van het onderzoek bestond uit een exploratie van internationale literatuur over de digitale kloof in grootstedelijke gebieden, aangevuld met studies over digitale ongelijkheid in Amsterdam. Op basis van deze literatuurstudie is een themalijst opgesteld met oorzaken van de digitale kloof, specifiek toegespitst op Europese stedelijke contexten.

Vervolgens zijn er veertien gesprekken gevoerd met stakeholders vanuit verschillende perspectieven: vijf maatschappelijke organisaties die actief werken aan digitale inclusie, zeven ambtenaren van de gemeente Amsterdam en twee onderzoekers op het gebied van digitale ongelijkheid. De analyse resulteerde in zeven overkoepelende thema's:

1. Toegang tot technologie en infrastructuur
2. Hulp en ondersteuning
3. Gemeente en beleid
4. Persoonlijke en sociale barrières
5. Ondersteuners
6. Toegankelijkheid van diensten & communicatie
7. (Digitale) vaardigheden en geletterdheid

In totaal zijn 76 oorzaken van de digitale kloof in Amsterdam geïdentificeerd:

- 36 oorzaken zoals benoemd door maatschappelijke organisaties;
- 40 oorzaken zoals benoemd door gemeentelijke vertegenwoordigers.

In de laatste fase van het onderzoek stond het ontwikkelen van maatregelen centraal. Het vertrekpunt voor deze ontwerpfase waren de 76 geïdentificeerde oorzaken van de digitale kloof in Amsterdam. Tijdens ontwerp sessies zijn meerdere maatregelen ontwikkeld die gericht zijn op het verkleinen van de digitale ongelijkheid in Amsterdam. Eén van de maatregelen is verder uitgewerkt in het project [Lokale Verbindingen](#).

In deze rapportage worden de 76 geïdentificeerde oorzaken van de digitale ongelijkheid gepresenteerd, zoals benoemd door de twee doelgroepen, verdeeld over zeven thema's. Het eerste hoofdstuk zoomt in op de oorzaken die zijn benoemd door maatschappelijke organisaties. Het tweede hoofdstuk geeft de oorzaken weer zoals aangekaart door de gemeentelijke organisaties.

Oorzaken digitale kloof in Amsterdam: Ondersteuners

- Ondersteuners wijzen 40 oorzaken aan voor de digitale kloof in Amsterdam
- Deze 40 oorzaken zijn toegewezen aan zeven thema's
- De oorzaken vallen onder één of twee thema's

Thema's die ondersteuners aanwijzen voor de digitale kloof:

1. Toegang tot technologie en infrastructuur (twee oorzaken)

Mensen beschikken niet altijd over de juiste digitale middelen, zoals een werkende telefoon, laptop met internettoegang, of gebruiken verouderde apparatuur. Mensen hebben **niet alleen toegang tot een apparaat of internet** nodig om gebruik te kunnen maken van overheidsdiensten, maar bijvoorbeeld ook **kennis, vaardigheden, en een waardevol netwerk** om op terug te vallen om hulp te vragen.

2. Hulp en ondersteuning (zeven oorzaken)

Er is vaak onvoldoende of ontoereikende ondersteuning beschikbaar. De fysieke plekken voor hulp lijken af te nemen en zijn niet altijd voor iedereen toegankelijk. Vrijwilligers en ondersteuners lopen tegen hun eigen grenzen aan door onder andere de complexiteit van technologische ontwikkelingen en privacywetgeving.

3. Gemeente en beleid (14 oorzaken)

Het beleid in de gemeente is gefragmenteerd en er mist een overkoepelend plan voor digitale inclusie. De gemeente stuurt vaker op efficiënte (online) dienstverlening. Dit gaat ten koste van toegankelijkheid voor kansarme groepen. Daarnaast erkent de gemeente niet dat er al veel goede initiatieven in het maatschappelijk middenveld op dit thema zijn en legt zij veel nadruk op dat Amsterdammers digitaal vaardiger moeten worden.

4. Persoonlijke en sociale barrières (6 oorzaken)

Mensen zijn niet in de mogelijkheid geweest om te leren hoe met digitale middelen om te gaan of missen het zelfvertrouwen om het te leren. Sociale uitsluiting en de angst om fouten te maken of gehackt te worden kunnen mensen ervan weerhouden digitale middelen te gebruiken. Mensen kunnen een gebrek aan vertrouwen hebben in zichzelf, in de systemen of in de overheid. Ook schaamte of de angst voor gezichtsverlies speelt een rol bij het niet (kunnen of willen) vragen om hulp.

5. Ondersteuners (5 oorzaken)

Ondersteuners ervaren zelf problemen, zoals een gebrek aan kennis om de steeds veranderende technologieën bij te houden. Ze zijn vaak **afhankelijk van informele netwerken en vrijwilligers** die niet altijd beschikbaar of stabiel zijn. Er is een gebrek aan financiering voor maatschappelijk initiatieven en organisaties die zich inzetten op dit thema in de stad.

6. Toegankelijkheid van diensten & communicatie (9 oorzaken)

Digitale diensten van de gemeente zijn vaak te complex en niet afgestemd op mensen met onvoldoende digitale vaardigheden. Daarnaast zijn gemeentelijke websites en formulieren alleen beschikbaar in het Nederlands, vaak met ingewikkelde taal, waardoor mensen met een beperkte taalvaardigheid worden buitengesloten. Offline alternatieven zijn soms niet beschikbaar, ook worden deze alternatieven en bestaande regelingen onvoldoende gepromoot waardoor ze niet bij de doelgroepen terechtkomen.

7. (Digitale) vaardigheden en geletterdheid (6 oorzaken)

Mensen kunnen basisvaardigheden missen, zoals het gebruik van een browser of e-mail. Daarnaast kunnen ze de logica achter digitale processen niet altijd volgen. **De snelle technologische ontwikkelingen maken het moeilijk om bij te blijven.**

Thema 1: Toegang tot technologie en infrastructuur

1. Mensen beschikken niet altijd over de juiste digitale middelen, zoals een werkende telefoon en/of laptop met internettoegang, of ze gebruiken verouderde versies van deze digitale middelen.

2. Met alleen toegang tot internet en apparaten is het probleem van digitale inclusie niet opgelost. Mensen hebben niet alleen toegang tot een apparaat of internet nodig, maar ook tot kennis, vaardigheden, en een waardevol netwerk om op terug te vallen om hulp te vragen. *(Digitale) vaardigheden en geletterdheid.*

“We moeten als samenleving normaliseren dat we vragen hebben. Dus als je iets niet hebt of iets niet kan, het niet betekent dat jij faalt. Maar we moeten erkennen dat we als samenleving het zo hebben ingericht dat het niet realistisch is. En nu voelen individuen de consequenties daarvan.”

Ondersteuner, september 2024

Thema 2: Hulp en ondersteuning

1. De **fysieke plekken om in de stad naar toe te gaan voor digitale hulp nemen af**. Daarnaast zijn deze plekken **niet altijd toegankelijk**. Denk hierbij aan de openingstijden van een stadsloket of een bibliotheek.
2. Doordat digitalisering steeds meer verweven is, is het voor mensen **niet altijd duidelijk waar ze met hun vraag terecht kunnen**. Bijvoorbeeld of het om een technische computervraag of een vraag voor de overheid gaat. *Toegankelijkheid van diensten*.
3. De **vragen waar mensen mee komen zijn niet even snel op te lossen, maar veroorzaken vaak nog meer vragen of problemen**. Als iemand eenmaal online een digitale taak kan uitvoeren dan is er altijd weer iets anders wat weer naar voren kan komen. Vragen van burgers zijn complex en laten zich niet beperken tot een louter digitaal vraagstuk.

“Want dan zijn er echt mensen die zeggen, je kan toch naar de bibliotheek gaan. Maar ja, is de computer beschikbaar? Doet die het überhaupt? Wat zijn de openingstijden van een bibliotheek? Dat je daar volledig afhankelijk van bent, terwijl er eigenlijk vanuit wordt gegaan dat je 24-7 toegang hebt.”

Ondersteuner, september 2024

4. Ondersteuners kunnen mensen maar **in bepaalde mate ondersteunen door privacywetgeving**, waardoor het lastig is om mensen volledig te helpen. Dit vereist **voortdurende deskundigheidsbevordering** en het bespreken van casussen binnen de organisatie om grenzen te stellen aan wat wel en niet mogelijk is. *Ondersteuners*.
5. Mensen kunnen op **hele specifieke momenten hulp** nodig hebben om bepaalde dingen aan te vragen. Denk bijvoorbeeld aan het aanvragen van gratis ov-kaartjes voor of vanaf een bepaald tijdstip of het tijdig reageren op woningen. *Toegankelijkheid van diensten*.
6. Op locaties van de gemeente is vaak **geen of onvoldoende tijd om mensen te helpen** als iets digitaal niet lukt. *Gemeente en beleid*.
7. Als **een Amsterdammer niet goed wordt doorverwezen, krijgt diegene niet de juiste hulp**. Ondersteuners moeten daarom het sociale hulpm netwerk goed kennen. Dit kan niet door vrijwilligers worden gedaan, omdat het netwerk vaak verandert en zij moeten weten welke hulp beschikbaar is en of deze past bij de hulpvraag.

Thema 3: Gemeente en beleid

1. **Menselijk contact bij digitale vragen wordt moeilijk gemaakt.** Als er al andere opties zijn naast digitaal, dan worden deze **niet voldoende kenbaar gemaakt aan de burger**. Zo is een telefoonnummer vaak moeilijk vindbaar op de websites van de gemeente. *Toegankelijkheid van diensten.*

2. **Digitale voorzieningen zijn vaak zo ingericht dat er geen misbruik van gemaakt kan worden.** Daarbij wordt geen rekening gehouden met mensen die minder digitale vaardigheden hebben, waardoor zij deze voorzieningen niet kunnen gebruiken. *Toegankelijkheid van diensten.*

3. **Digitale diensten verschuiven steeds meer (eigen) werk van de instanties naar de burgers zelf.**

“Er moet altijd een mogelijkheid zijn om naar de gemeente te gaan, fysiek, bellen, of hoe dan ook. Om echt menselijk contact te hebben. Maar dat zie je gewoon niet meer. En dat is echt een probleem.”

Ondersteuner, september 2024

4. De gemeente stuurt vaker op **efficiënte online dienstverlening** in plaats van op het bieden van goede hulp op locatie en effectiviteit.

5. De gemeente faciliteert geen lange termijn oplossingen voor mensen die zich digitaal niet kunnen redden, **alleen tijdelijke oplossingen.**

6. **Het geloof dat technologie de oplossing is voor alles domineert vaak bij veel (publieke) organisaties** en bedrijven, dit klopt niet. Er zal altijd een groep in de samenleving blijven die te maken hebben met ongelijkheid. **Sociale en digitale ongelijkheid zijn sterk met elkaar verbonden.**

7. Digitale inclusie is lastig om binnen één afdeling van de gemeente neer te leggen, omdat het op alle afdelingen een rol speelt. Het is een versnipperd vraagstuk wat tussen allerlei beleidsterreinen in zweeft. **Er is een gebrek aan beleid op dit thema en er is geen regiehouder binnen de gemeente.**

8. Bij de gemeente **ontbreekt het aan kennis van de problematiek** bij de mensen die hierover beslissingen moeten nemen.

9. **De gemeente Amsterdam erkent niet dat er al veel goede initiatieven in het maatschappelijk middenveld op dit thema zijn.** Terwijl het juist slim zou zijn om dit te erkennen zodat Amsterdam zich kan profileren als voorbeeldstad op het gebied van digitale rechtvaardigheid.

10. **Het digitaal 'niet vaardig' zijn wordt een individueel probleem gemaakt** (dat mensen zelf digitaal vaardiger moeten worden) in plaats van een breder maatschappelijk probleem, waarbij er ondersteuning of alternatieve oplossingen voor deze mensen moeten worden geboden.

“Dat je digitaal niet goed mee komt is geen individueel probleem. Het is een probleem van de samenleving waar we het individu niet verantwoordelijk voor mogen stellen. En als je het hebt over “de burger moet slimmer worden of vaardiger worden zodat het door onze hoepel kan springen”. Ja, hoe oneerlijk is dat?”

Ondersteuner, september 2024

11. **Het probleem wordt vaak weggezet als 'vergrijzing'** en dat het probleem met een volgende generatie is verdwenen. Dit klopt niet.

12. Burgers kunnen het gevoel krijgen dat ze recht hebben op dienstverlening, doordat ze steeds meer **als consumenten van de overheid worden aangesproken**. Dit leidt tot de verwachting dat de gemeente bepaalde diensten moet leveren.

13. **Niet iedereen weet op welke regelingen ze recht hebben.** Dit komt onder andere doordat er zoveel verschillende regelingen zijn. *Toegankelijkheid van diensten.*

14. De gemeente controleert onvoldoende of elke website van de gemeente **voldoet aan de eisen van leesbaarheid en toegankelijkheid**.

“Vervolgens zijn wij er ook weer als vangnet om mensen die er alsnog digitaal niet uitkomen, dan helpen we in ondersteuning. Dat blijft denk ik wel een issue. Dat mensen gewoon intensieve begeleiding nodig hebben om mee te kunnen komen.”

Ondersteuner, oktober 2024

Thema 4: Persoonlijke en sociale barrières

1. **Niet iedereen is in staat of kan in staat gesteld worden om te leren omgaan met online dienstverlening.** Mensen hebben soms weinig zelfvertrouwen om nog tot leren te komen. Dat kan komen omdat er geen ruimte is in het hoofd door bijvoorbeeld stress, de financiële situatie of een gevoel van moedeloosheid.

“Een hulpverlener kan wel denken dat iets handig is voor een persoon, maar als die persoon het zelf niet erg vindt en angstig is dan gaat het gewoon niet.”

Ondersteuner, september 2024

2. **Mensen worden voortdurend geconfronteerd met het online niet kunnen meekomen** en kunnen zich hierdoor buitengesloten voelen. Denk bijvoorbeeld aan het zelf scannen van boodschappen in een supermarkt, kopen van OV kaartjes, aanmeldzuilen in het ziekenhuis of op het stadsloket.

3. **Mensen kunnen angst ervaren of zijn bang om gehackt of opgelicht te worden**, iets te verliezen, of iets verkeerd te doen waarvan ze de gevolgen niet kunnen overzien.

4. **Mensen kunnen nooit geleerd hebben om met de computer om te gaan**, bijvoorbeeld omdat ze in hun beroep nooit gebruik hebben hoeven maken van een digitale omgeving. *(Digitale) vaardigheden en geletterdheid.*

5. De stap om hulp te vragen, bijvoorbeeld bij het stadsloket, is voor sommige mensen te groot. Het maken van een afspraak wordt ervaren als een drempel. **Mensen kunnen of durven niet naar hulppunten te gaan**, of zij willen geen hulp vragen uit angst voor gezichtsverlies. Daarnaast ervaren zij onzekerheid over het nut van een aanvraag als een extra drempel.

“En soms ook wel gewoon dezelfde die elke week een vraag stellen. Maar dan is er misschien weer net een nieuwe brief van de gemeente binnengekomen die niet begrepen wordt. Sommige mensen hebben gewoon heel veel schroom om hulp te vragen en sommige mensen gaan elke week.”

Ondersteuner, september 2024

6. Mensen kunnen een **gebrek aan motivatie** hebben om te leren omgaan met digitale middelen.

Thema 5: Ondersteuners

1. Er is een **gebrek aan financiering voor maatschappelijk initiatieven** en organisaties die zich inzetten op dit thema in de stad.
2. **Veel informeel hulpaanbod is niet stabiel** omdat het vaak afhankelijk is van vrijwilligers. Als een vrijwilliger bijvoorbeeld niet beschikbaar is, gaat het spreekuur niet door. Wanneer iemand hulp wilt vragen tijdens een spreekuur en voor een dichte deur staat, kan dit ervoor zorgen dat die persoon opgeeft.
3. **De gemeente Amsterdam erkent niet dat er al veel goede initiatieven in het maatschappelijk middenveld op dit thema zijn.** Terwijl het juist slim zou zijn om dit te erkennen zodat Amsterdam zich kan profileren als voorbeeldstad op het gebied van digitale rechtvaardigheid. *Gemeente en beleid.*

“En als dat niet mogelijk is verwijzen we door naar andere plekken in de stad. [...]. Alleen het grote probleem is dat veel van dit soort initiatieven niet stabiel aanbod hebben. Want dat valt of staat dan bij een actieve vrijwilliger. Maar als de vrijwilliger, ziek is of met vakantie dan gaat het programma niet meer door. En als iemand één keer voor een dichte deur staat denkt hij, nou laat maar. En dan heeft die persoon het opgegeven. Dus het is echt heel belangrijk dat je structureel kwalitatief goed aanbod hebt.”

Ondersteuner, september 2024

4. Ondersteuners kunnen mensen maar **tot op bepaalde hoogte helpen door privacywetgeving**, waardoor het lastig is om problemen volledig op te lossen. Dit vereist **voortdurende deskundigheidsbevordering** en het bespreken van casussen binnen de organisatie om grenzen te stellen aan wat wel en niet mogelijk is. *Hulp en ondersteuning.*
5. Voor vrijwilligers of mensen die anderen ondersteunen bij digitale hulpvragen is het **ingewikkeld om alles te leren, onthouden en uit te leggen** om de hulpvrager effectief te kunnen helpen. Dit komt onder andere door de grote hoeveelheid aan regelingen van de gemeente.

“En toen had ik zelf van, ik moet het allemaal onthouden om mensen te kunnen helpen. Maar het is best wel complex wat er allemaal kan, wat er allemaal mag. Hoe neem je hier iemand goed in mee? Terwijl het allemaal echt prachtige regelingen zijn. Daar gaat het absoluut niet om, want de regelingen an sich zijn natuurlijk heel goed. Maar wie heeft er wel recht op, wie niet?”

Ondersteuner, oktober 2024

Thema 6: Toegankelijkheid van diensten

1. Het **afwisselen van digitale dienstverlening met het moeten aanleveren van fysieke documenten** (en omgekeerd) maakt processen ingewikkelder.
2. Sommige voorzieningen zijn **alleen online beschikbaar** en er zijn **geen geschikte offline alternatieven**. Dit dwingt mensen gebruik te maken van de digitale weg.
3. Doordat digitalisering steeds meer verweven is, is het voor mensen **niet altijd duidelijk waar ze met hun vraag terecht kunnen**. Bijvoorbeeld of het om een technische computervraag of een vraag voor de overheid gaat. *Hulp en ondersteuning.*

“Er is geen manier om dat offline te doen. Dus de randvoorwaarden om deel uit te kunnen maken van al deze voorzieningen... of gebruik te kunnen maken van de voorzieningen. Die eisen die daaraan gesteld worden, die zijn gewoon te hoog.”

Ondersteuner, september 2024

4. **Menselijk contact bij digitale vragen wordt moeilijk gemaakt**. Als er al andere opties zijn naast digitaal, dan worden deze **niet voldoende kenbaar gemaakt aan de burger**. Zo is een telefoonnummer vaak moeilijk vindbaar op de websites van de gemeente. *Gemeente en beleid.*
5. **Digitale voorzieningen zijn vaak zo ingericht dat er geen misbruik van gemaakt kan worden**. Daarbij wordt geen rekening gehouden met mensen die minder digitale vaardigheden hebben, waardoor zij deze voorzieningen niet kunnen gebruiken. *Gemeente en beleid.*

6. **Niet iedereen weet op welke regelingen ze recht hebben.** Dit komt onder andere doordat er zoveel verschillende regelingen zijn. *Gemeente en beleid.*

7. Veel aanvraagformulieren van de gemeente zijn alleen in het Nederlands beschikbaar. Op deze formulieren, maar ook op de websites van de gemeente Amsterdam, wordt vaak **taal gebruikt die niet voor iedereen begrijpelijk is.** Dit veroorzaakt problemen voor mensen die de taal onvoldoende beheersen. *Gemeente en beleid.*

8. Mensen kunnen op **hele specifieke momenten hulp** nodig hebben om bepaalde dingen aan te vragen. Denk bijvoorbeeld aan het aanvragen van gratis ov-kaartjes voor of vanaf een bepaald tijdstip of het tijdig reageren op woningen. *Hulp en ondersteuning.*

9. De gemeente controleert onvoldoende of elke website van de gemeente **voldoet aan de eisen van leesbaarheid en toegankelijkheid.** *Gemeente en beleid.*

Thema 7: (Digitale) vaardigheden en geletterdheid

1. Mensen kunnen niet beschikken over **basisvaardigheden**, zoals het gebruik van een browser, het versturen van een e-mail of het gebruik van een computermuis.

2. Met alleen toegang tot internet en apparaten is het probleem van digitale inclusie niet opgelost. **Mensen hebben niet alleen toegang tot een apparaat of internet nodig**, maar ook tot kennis, vaardigheden, en een waardevol netwerk om op terug te vallen om hulp te vragen. *Technologie en infrastructuur.*

3. Mensen kunnen **het grotere plaatje van hoe technologie werkelijk werkt**, en de logica achter verschillende systemen, vaak niet overzien. Mensen kunnen soms wel een aantal stappen digitaal doorlopen, maar wanneer niet alles lukt, lopen ze vast.

“En dan gaat het om de basis, dat is ook een van onze criteria, dat we mensen willen helpen die eigenlijk de basis niet kennen. Dat zijn mensen die nog behoorlijk blauw zijn in het digitaal gebied. Dus gewoon het navigeren, het aan doen, het openen van de laptop, leren hoe je een browser kunt gebruiken, hoe je e-mail kunt versturen. Dat is wat we scharen onder de basis.”

Ondersteuner, oktober 2024

4. **De digitale ontwikkelingen gaan snel.** Mensen kunnen het niet meer bijbenen of hebben het gevoel dat ze het niet meer in kunnen halen.

5. **Mensen kunnen nooit geleerd hebben om met de computer om te gaan,** bijvoorbeeld omdat ze in hun beroep nooit gebruik hebben hoeven maken van een digitale omgeving.
Persoonlijke en sociale barrières.

6. Mensen met een **lage taalvaardigheid, het niet voldoende beheersen van de Nederlandse taal of analfabetisme** hebben moeite om digitale omgevingen van de gemeente Amsterdam te begrijpen.

“Elke keer alles verandert continu. Misschien blijft alles digitaal, maar de manier waarop dingen digitaal gaan lijkt ook te veranderen. Ja, gaat dat ooit stoppen? Daar ben ik dan wel bang voor. [...] Dus ja, wees er in ieder geval bewust als je elke keer je systeem weer gaat veranderen dat mensen dat kunnen bijbenen.”

Ondersteuner, oktober 2024

Oorzaken digitale kloof in Amsterdam: Gemeentelijke organisatie

- De gemeentelijke organisatie wijst 36 oorzaken aan voor de digitale kloof in Amsterdam
- Deze 36 oorzaken zijn toegewezen aan zeven thema's
- De oorzaken vallen onder één of twee thema's

Thema's die ondersteuners aanwijzen voor de digitale kloof:

1. Toegang tot technologie en infrastructuur (vier oorzaken)

De gemeente richt zich sterker op technologische ambities, terwijl er minder wordt gekeken naar het meer structureren van praktische zaken. De gemeente erkent wel dat niet iedereen toegang heeft tot technologie, zoals laptops of een internetverbinding. De hoge kosten van internet kunnen leiden tot keuzes tussen essentiële behoeften, zoals voedsel en internet. Wat resulteert in internetarmoede.

2. Hulp en ondersteuning (drie oorzaken)

Veel hulp komt vanuit het informele circuit, maar de samenwerking tussen de gemeente en deze initiatieven is complex en versnipperd. Hoewel er wel formele initiatieven zijn voor ondersteuning bij digitale vaardigheden, merkt de gemeente dat formele programma's slechts een klein aantal mensen bereiken. Mensen met laaggeletterdheid of een laag inkomen, die vaak het meest baat hebben bij digitale regelingen, kunnen moeilijk worden bereikt omdat zij niet digitaal actief zijn.

3. Gemeente en beleid (22 oorzaken)

Digitale inclusie is een versnipperd thema binnen de gemeentelijke organisatie. Er is geen één afdeling die hier verantwoordelijk voor is, waardoor het onderwerp op verschillende afdelingen, zoals zorg en onderwijs, verspreid ligt. Het concurrentieproces binnen afdelingen zorgt ervoor dat digitale vaardigheden vaak ondergeschikt worden aan andere prioriteiten, zoals taalonderwijs.

4. Persoonlijke en sociale barrières (vijf oorzaken)

Er zijn veel persoonlijke en sociale barrières die bijdragen aan de digitale kloof, zoals **angst om fouten te maken** bij het gebruik van digitale diensten en **een gebrek aan vertrouwen** in

hoe gegevens worden gebruikt. Mensen zijn **bang dat hun informatie verkeerd wordt ingezet of dat ze erdoor benadeeld worden**. Ook speelt er soms een **schaamtegevoel** om hulp te vragen.

5. Ondersteuners (drie oorzaken)

De gemeente is sterk afhankelijk van het informele circuit voor ondersteuning op het gebied van digitale vaardigheden. Er zijn maatschappelijke initiatieven in de stad die concrete problemen, zoals een gebrek aan laptops, proberen op te lossen. De gemeente erkent dat deze initiatieven vaak beter zijn afgestemd op de behoeftes van de doelgroep dan de formele programma's. De gemeente zou meer moeten samenwerken met deze initiatieven en beter gestructureerde samenwerkingsverbanden moeten ontwikkelen.

6. Toegankelijkheid van diensten en communicatie (14 oorzaken)

De toegankelijkheid van gemeentelijke informatie is niet voldoende afgestemd op de behoeftes van doelgroepen. De gemeente is zich ervan bewust dat de websites niet gebruiksvriendelijk genoeg zijn, vooral voor mensen die moeite hebben met lezen, schrijven, of het navigeren van digitale platforms. Vaak is belangrijke informatie, zoals contactgegevens, moeilijk te vinden en wordt er alleen in het Nederlands gecommuniceerd, ondanks de technologische mogelijkheden om vertalingen aan te bieden.

7. (Digitale) vaardigheden en geletterdheid (vier oorzaken)

De snelheid van technologische ontwikkeling vraagt om voortdurende aanpassing van vaardigheden, maar een groot deel van de bevolking kan zich hier moeilijk in bekwamen. Er wordt vaak aangenomen dat jongeren erg digitaal vaardig zijn, maar dit blijkt niet altijd het geval. Vooral niet bij het gebruik van overheidsdiensten.

Thema 1: Toegang tot technologie en infrastructuur

1. Internet is voor veel huishoudens een groot onderdeel van het bestedingsbudget, waardoor ze soms een keuze moeten maken tussen voldoende voedsel of een internetverbinding. **Internetarmoede is een reëel probleem.** Het is een basisbehoefte maar dat wordt vaak niet zichtbaar in de cijfers.

2. De gemeente richt zich sterk op technologische ambities. Terwijl er minder gekeken wordt naar de **problemen waar mensen digitaal tegenaan lopen** en praktische zaken, zoals de beschikking van een laptop.

“Zij zei ‘ik heb wel internet omdat ik mijn kinderen dat moest geven. Maar ik moest wel naar de voedselbank of ik at zelf wat minder.’ Gewoon zo, dus internet armoede bestaat wel degelijk. [...] Maar we weten eigenlijk dat het voor een groot deel van Amsterdammers of Nederlanders een veel te groot onderdeel is van hun bestedingsbudget. En ja, dat zouden we wel moeten veranderen, denk ik.”

Gemeente, september 2024

3. Mensen beschikken niet altijd over een **goedwerkende laptop of een tweede apparaat** dat nodig is voor aanvragen, bijvoorbeeld bij het gebruik van DigiD.

4. **Nieuwe technologieën ontwikkelen vragen om voortdurende aanpassing van vaardigheden.** De snelheid van technologische ontwikkelingen zorgt ervoor dat de benodigde vaardigheden snel veranderen, maar een hele grote groep heeft niet de mogelijkheid om zich daarin te bekwamen. *(Digitale) vaardigheden en geletterdheid.*

“Nou, ik denk omdat ontwikkelingen zich steeds sneller opvolgen. En ik denk ook dat een deel van het werk wat wij doen niet meer gaat bestaan. Dus dat je andere vaardigheden nodig hebt. En ik heb niet het idee dat we ons allemaal zo meegroeien. Met alle technologische ontwikkelingen van hoe we onszelf daarin kunnen bekwamen. Dus dat het ook voor een hele grote groep of niet is weggelegd of niet aan de orde is.”

Gemeente, september 2024

Thema 2: Hulp en ondersteuning

1. Bij het doorverwijzen van hulpvragers kunnen **mensen er vaak tussenuit vallen**. Het doorverwijzen gaat op een onvriendelijke manier. Mensen gaan een **drempel over** om een vraag te stellen en worden vervolgens weggestuurd. Mensen worden soms **onterecht doorgestuurd** naar andere locaties.

2. Als mensen niet weten hoe ze een aanvraag moeten doen, bijvoorbeeld door onduidelijkheid over het uploaden van documenten of het ontbreken van de juiste

documenten, worden **aanvragen soms niet behandeld**. Dit leidt er soms toe dat mensen weggestuurd worden, waardoor ze onzichtbaar of ongehoord blijven, terwijl de gemeente een zorgplicht heeft.

“Omdat doorverwijzen, dat is eigenlijk heel onvriendelijk. Bij doorverwijzen vallen mensen er heel vaak tussenuit. Als je een ingewikkelde vraag hebt. Je bent gestrest op een bepaalde manier. Dan ben je toch een beetje in paniek. Je kan het allemaal niet meer overzien. En dan heb je al een keer de stap genomen. Je gaat ergens naar toe, bij dat stadsloket binnen of bij het buurtteam. En als je dan hoort ‘goh je moet bij het buurtteam zijn’. De stap is toch groot dat je weer moet gaan. Dus. Het is onvriendelijker. En minder effectief ook. En niet zo dienstverlenend.”

Gemeente, september 2024

Thema 3: Gemeente en beleid

1. De gemeentelijke organisatie weet niet goed hoe om te gaan met **de online wereld die steeds meer verweven is met het dagelijks leven van burgers**. Er is een gebrek aan aansluiting op deze digitale leefwereld, zowel qua beleid als interventies. Er zit een mismatch tussen de leefwereld en de systeemwereld, deze lijkt ook steeds groter te worden.
2. **Er wordt vaak aangenomen dat jongeren erg digitaal vaardig zijn**, maar dat blijkt in veel gevallen tegen te vallen. Zeker als het gaat om het gebruik van overheidsdiensten.
3. **De kloof tussen beleidsmakers en jongeren groeit**, omdat jongeren voorkeur hebben voor andere manieren van communicatie en zich online op plekken bevinden waar de gemeente niet actief is. *Toegankelijkheid van diensten & Communicatie.*

“Mensen die ook beleid maken binnen de gemeente, die geen idee hebben hoe de online leefwereld van jongeren eruit ziet, maar ook dus niet waarover ze moeten voorlichten. Gewoon dat ze het niet meer doorhebben. Je ziet ook dat die afstand groter wordt, ook al is het gewoon door leeftijd.”

Gemeente, september 2024

4. De gemeente richt zich sterk op technologische ambities. Terwijl er minder gekeken wordt naar de **problemen waar mensen digitaal tegenaan lopen** en praktische zaken, zoals de beschikking van een laptop. *Toegang tot technologie en infrastructuur.*

5. **Jongeren komen nauwelijks op plekken waar ze de gemeente kunnen tegenkomen**, bijvoorbeeld in buurthuizen. Hierdoor bereiken de gemeentelijke diensten hen minder goed. *Toegankelijkheid van diensten & Communicatie.*

6. Ambtenaren spreken een andere taal dan jongeren, ook hebben zij vaak niet de vaardigheden om met verschillende media om te gaan. **De gemeente slaagt er onvoldoende in om met deze doelgroep mee te groeien.** Enerzijds kan dit komen doordat ambtenaren uit een oudere leeftijdscategorie komen, maar ook omdat ze soms niet mee willen groeien. *Toegankelijkheid van diensten & Communicatie*

7. **De gemeente heeft onvoldoende beeld van hoeveel Amsterdammers onvoldoende digitale vaardigheden hebben.** Er wordt vanuit gegaan dat met name mensen in armoede of laaggeletterdheid te maken hebben met de problematiek. Hoewel er pogingen worden gedaan om de doelgroepen in kaart te brengen, worden de onderzoeken vaak digitaal uitgevoerd, wat juist deze doelgroepen moeilijk bereikt.

8. **Er is binnen de gemeente eigenlijk geen één afdeling die over digitale inclusie gaat.** Het thema speelt op allerlei afdelingen, bijvoorbeeld zorg, onderwijs en volwasseneneducatie. Hierdoor is digitale inclusie versnipperd binnen de gemeente Amsterdam.

9. De afdeling van de gemeente die verantwoordelijk is voor **het formele hulp aanbod in de stad is zowel verantwoordelijk voor taal als digitale vaardigheden.** Hierdoor concurreren digitale vaardigheden intern met taal. We zien dat digitale vaardigheden dan vaak het onderspit delven.

10. **Het aantal Amsterdammers dat wordt geholpen door het formele aanbod (professionele aanbieders) is in verhouding met het aanbod vanuit het informele circuit heel erg klein.** De gemeente is erg afhankelijk van het informele circuit. Vanuit de huidige juridische kaders is het opzetten van structurele samenwerking ingewikkeld. *Ondersteuners.*

11. **Eenheid en eenvoudigheid in het dienstaanbod is op dit moment ingewikkeld,** gezien iedere afdeling van de gemeente een eigen aanpak heeft. Daarnaast kan het digitale aanbod nooit zo ontworpen worden dat iedereen er gebruik van kan maken. *Toegankelijkheid van diensten.*

12. De regelingen zijn vaak gericht op mensen met een lager inkomen, maar juist deze mensen hebben vaak moeite met het gebruik van de digitale diensten. Terwijl zij er juist het meeste baat bij zouden hebben. **Deze doelgroepen zijn voor de gemeente moeilijk te vinden, vooral wanneer zij digitaal niet bereikbaar zijn.** *Toegankelijkheid van diensten.*

13. Het **gebrek aan duidelijke en eenduidige definities** van digitale inclusie, digitale ongelijkheid en de digitale kloof zorgt voor verwarring. Doordat verschillende termen en interpretaties gebruikt worden, is er onduidelijkheid over wat deze concepten precies inhouden.

14. **Het hele denken vanuit aansluiten bij behoeftes van de verschillende doelgroepen is nog nieuw binnen de gemeente.** Ambtenaren hebben tijdsdruk of ervaren tijdsdruk, om bijvoorbeeld formulieren te ontwerpen aan de hand van eisen van de doelgroep. Er is behoefte aan goed contact met de doelgroep voor de ontwikkeling van systemen, ook moet er voorkomen worden dat UX-ontwerpers met eigen interpretaties komen van gebruikerseisen.

15. UX-ontwerpers die mooie dingen willen maken komen over het algemeen niet bij een gemeente werken. **Vaak is de UX wat beter georganiseerd bij commerciële partijen dan vanuit de gemeente.**

16. **Een grote groep beleidsambtenaren komen nauwelijks buiten hun eigen werkomgeving en zien zichzelf vooral als beleidsmaker, niet als burger.** Hierdoor sluiten beleid en uitvoering onvoldoende aan bij de daadwerkelijke behoeften en wensen van de doelgroepen.

17. De gemeente communiceert alleen in het Nederlands door richtlijnen van juristen, ondanks de mogelijkheden van technologie zoals AI voor vertalingen. **We moeten als gemeente niet verbaasd zijn dat mensen ons niet begrijpen.** De gemeente wil niet aansprakelijk zijn voor vertaalfouten en legt dit liever bij de burger. Mogelijk vanwege kosten en tijd. *Toegankelijkheid van diensten & Communicatie.*

18. Bij het ontwikkelen van overheidsdienstverlening staan publieke waarden zoals toegankelijkheid niet altijd centraal. Vaak krijgen efficiëntie en kostenbesparing meer aandacht. **Dienstverlening wordt niet alleen als kostenpost gezien, maar ook als iets dat geld moet opleveren.**

19. Brieven van de gemeente kunnen verwarrend zijn door het gebruik van **geautomatiseerde systemen die gegevens uit verschillende bronnen combineren.** Dit kan ertoe leiden dat één

brief meerdere lettertypes bevat, of verschillende afzenders en meerdere contactgegevens. *Toegankelijkheid van diensten & Communicatie.*

20. Aanmeldsystemen van verschillende diensten zijn verouderd. **De basis van de systemen zit niet goed in elkaar.** Bij aanpassingen weet je niet goed wat er mogelijk mis kan gaan. Eigenlijk is er een heel nieuw systeem nodig, maar het is niet duidelijk wie hier verantwoordelijk voor is. *Toegankelijkheid van diensten & Communicatie.*

21. **Binnen de gemeente wordt digitale inclusie soms toegewezen aan afdelingen of medewerkers die niet echt gespecialiseerd zijn in digitale zaken.**

22. **Onderzoeken die worden uitgevoerd zijn vaak onvoldoende verbonden met de praktijk, terwijl de initiatieven in de stad concrete problemen hebben,** zoals bijvoorbeeld een groot tekort aan laptops voor hun doelgroepen. Deze problemen stoppen nooit en er komen ook telkens weer nieuwe problemen bij. *Toegankelijkheid van diensten & Communicatie.*

“Maar dan... het is een heel verouderd systeem en er wordt dan steeds weer iets nieuws aangehangen. Ik hoor de hele tijd ‘het wordt als een kerstboom opgetuigd’. En dat [een makkelijke brief] kan dan niet. In de basis is het niet goed zeg maar, maar dat kan je dan niet fixen omdat er van alles bovenop zit.”

Gemeente, oktober 2024

Thema 4: Persoonlijke en sociale barrières

1. Mensen kunnen bang zijn dat hun **gegevens voor andere doeleinden** worden gebruikt dan waarvoor ze toestemming hebben verleend.

2. Mensen willen soms hun **gegevens niet laten opnemen in een dossier**, bijvoorbeeld omdat zij in detentie hebben gezeten of in de prostitutie hebben gewerkt. Zij willen niet dat deze informatie wordt vastgelegd, omdat zij bang zijn dat zij op basis van deze achtergrond worden gelabeld, hier niet meer van los kunnen komen of dat andere instanties deze gegevens zonder toestemming kunnen inzien.

3. **Ouderen** kunnen meer moeite hebben met digitale toepassingen, net als mensen die de **Nederlandse taal** niet goed beheersen. *(Digitale) vaardigheden en geletterdheid.*

“Ze zijn bang dat als ze informatie aan ons geven en wij het digitaal in de computer stoppen dat het dan gebruikt kan worden tegen hen. Dus dan zijn ze bang dat hun gegevens kunnen gebruikt worden voor andere doeleinden. Dat is best wel heel vaak, dat heb ik wel meegemaakt. Dat ze heel bang zijn om hun gegevens door te geven.”

Gemeente, oktober 2024

4. **Mensen kunnen moeite hebben met het gebruik van computers**, omdat ze niet begrijpen wat ze ermee kunnen doen. Ze weten niet wat een laptop of computer inhoudt, waardoor ze geen aanvragen kunnen doen. Deze onbekendheid kan leiden tot angst of onzekerheid bij het gebruik van digitale middelen. *(Digitale) vaardigheden en geletterdheid.*

5. Mensen **zonder kenniswerkbahn of met uitvoerende functies komen minder vaak in aanraking met technologie**, waardoor ze hun digitale vaardigheden minder ontwikkelen. De snelle technologische ontwikkelingen vereisen voortdurend leren, maar in sommige sectoren, is dit echter minder noodzakelijk. *(Digitale) vaardigheden en geletterdheid.*

“Dat ze niet weten wat ze doen. Ze begrijpen de context niet, dat je dingen kan doen daarin. Dat ze dus niet weten wat een laptop inhoudt of een computer inhoudt. Dat je er dingen mee kan doen. Dus bang zijn dat ze... gewoon onwetendheid. Als je iets niet weet dat je er toch angst voor hebt.”

Gemeente, oktober 2024

Thema 5: Ondersteuners

1. Er is **niemand in de stad verantwoordelijk voor het versterken van de verbindingen tussen bestaande initiatieven** en het beter structureren van zaken zoals het doneren van laptops door bedrijven, waardoor de regelingen onvoldoende gestroomlijnd worden. *Toegankelijkheid van diensten.*

2. **Ervaringsdeskundigen zouden betaald moeten worden om hun ervaringen te delen en een vaste denktank te vormen.** Doordat dit onvoldoende gestroomlijnd is, raakt de kennis versnipperd en wordt deze groep overvraagd, bijvoorbeeld door onderzoekers.

3. **Het aantal Amsterdammers dat wordt geholpen door het formele aanbod (professionele aanbieders) is in verhouding met het aanbod vanuit het informele circuit heel erg klein.** De gemeente is erg afhankelijk van het informele circuit. Vanuit de huidige juridische kaders is het opzetten van structurele samenwerking ingewikkeld. *Gemeente en beleid.*

“Dat Cybersoek dan bijvoorbeeld op 30 december hoorde hoeveel geld ze kregen voor januari. Het is natuurlijk lastig om daar structureel je werkzaamheden op te organiseren. En ook gewoon heel gek. Omdat Cybersoek voor ons ook echt een hele belangrijke partij is als het gaat om dit onderwerp. Wij zijn ook echt afhankelijk. Maar het feit is dat je niet langer kan financieren. Dus dat de middelen die wij vanuit het Rijk krijgen gewoon niet structureel ingezet kunnen worden. Je bent gebonden aan hoe bepaalde gelden weggezet mogen worden. Of alleen geormerkt weggegeven worden. Het is allemaal ontzettend ingewikkeld.”

Gemeente, september 2024

Thema 6: Toegankelijkheid van diensten

De eerste negen oorzaken hebben een directe link met het thema Gemeente en beleid:

1. De **kloof tussen beleidsmakers en jongeren groeit**, omdat jongeren voorkeur hebben voor andere manieren van communicatie en zich online op plekken bevinden waar de gemeente niet actief is.
2. **Jongeren komen nauwelijks op plekken waar ze de gemeente kunnen tegenkomen**, bijvoorbeeld in buurthuizen. Hierdoor bereiken de gemeentelijke diensten hen minder goed.
3. Ambtenaren spreken een andere taal dan jongeren, ook hebben zij vaak niet de vaardigheden om met verschillende media om te gaan. **De gemeente slaagt er onvoldoende in om met deze doelgroep mee te groeien.** Enerzijds kan dit komen doordat ambtenaren uit een oudere leeftijdscategorie komen, maar ook omdat ze soms niet mee willen groeien.

“Dus de vraag was waarom kunnen we niet gewoon één makkelijke brief maken? Het zijn de kokertjes [van de gemeente] die dan terechtkomen in één brief of zo. Dat is hoe ik het nu begrijp. [...] En dat je eigenlijk een nieuw systeem wil maar dat kost heel veel geld. En dan zie je dat dan weer

organisatorisch de vraag van waar ligt die verantwoordelijkheid?" Gemeente, oktober 2024

4. **Eenheid en eenvoudigheid in het dienstaanbod is op dit moment ingewikkeld**, gezien iedere afdeling van de gemeente een eigen aanpak heeft. Daarnaast kan het digitale aanbod nooit zo ontworpen worden dat iedereen er gebruik van kan maken.

5. De regelingen zijn vaak gericht op mensen met een lager inkomen, maar juist deze mensen hebben vaak moeite met het gebruik van de digitale diensten. Terwijl zij er juist het meeste baat bij zouden hebben. **Deze doelgroepen zijn voor de gemeente moeilijk te vinden, vooral wanneer zij digitaal niet bereikbaar zijn.**

6. De gemeente communiceert alleen in het Nederlands door richtlijnen van juristen, ondanks de mogelijkheden van technologie zoals AI voor vertalingen. **We moeten als gemeente niet verbaasd zijn dat mensen ons niet begrijpen.** De gemeente wil niet aansprakelijk zijn voor vertaalfouten en legt dit liever bij de burger. Mogelijk vanwege kosten en tijd.

7. Brieven van de gemeente kunnen verwarrend zijn door het gebruik van **geautomatiseerde systemen die gegevens uit verschillende bronnen combineren**. Dit kan ertoe leiden dat één brief meerdere lettertypes bevat, of verschillende afzenders en meerdere contactgegevens.

"We willen dat mensen gebruik maken van de noodzakelijke voorzieningen, maar het voelt niet alsof we ze echt uitnodigen om te komen. We maken het te moeilijk voor mensen om onze hulp te vragen."

Gemeente, september 2024

8. Aanmeldsystemen van verschillende diensten zijn verouderd. **De basis van de systemen zit niet goed in elkaar.** Bij aanpassingen weet je niet goed wat er mogelijk mis kan gaan. Eigenlijk is er een heel nieuw systeem nodig, maar het is niet duidelijk wie hier verantwoordelijk voor is.

9. **Onderzoeken die worden uitgevoerd zijn vaak onvoldoende verbonden met de praktijk, terwijl de initiatieven in de stad concrete problemen hebben**, zoals bijvoorbeeld een groot tekort aan laptops voor hun doelgroepen. Deze problemen stoppen nooit en er komen ook telkens weer nieuwe problemen bij.

10. Burgers horen vooral over hulppunten en andere manieren van digitale ondersteuning door **mond-tot-mondreclame of via-via over regelingen**.

11. **De toegankelijkheid van de websites van de gemeente is niet goed genoeg.** De websites zijn niet ingericht vanuit de behoefte van iemand die moeite heeft met lezen of schrijven of die moeite heeft met het navigeren op een website. Het gebruikelijke stramien, met eerst een foto en vervolgens veel tekst, is niet gebruiksvriendelijk. Belangrijke informatie, zoals telefoonnummers, staat vaak pas onderaan de pagina, of is moeilijk te vinden.

“Ja, maar ook digitale vaardigheden zijn ingewikkeld voor sommige mensen. Of die verdwalen. Onze website is best wel groot en er staat heel veel op. Dus je moet ook nog wel goed vaardig zijn om het te gebruiken.”

Gemeente, september 2024

12. De website Amsterdam.nl is wel toegankelijk, maar alle websites eromheen **voldoen niet aan de toegankelijkheidseisen**.

13. **Mensen weten niet welke regelingen er allemaal beschikbaar zijn en welke van deze regelingen voor hen van toepassing zijn.** Ook zijn er **heel veel regelingen**, daardoor zien mensen soms door de bomen het bos niet meer zien.

“Wat ik gevaarlijk kan vinden is dat ontwerpers kunnen zeggen ‘oh, we willen het digitaal inclusief ontwerpen zodat iedereen er gebruik van kan maken’. Dat hoor ik heel vaak. En dan denk ik, ja, maar dat kan dus niet. Je zult altijd fysieke toegankelijkheid nodig hebben om toegankelijk te kunnen zijn. Je kan het nooit zo ontwerpen dat iedereen er gebruik van kan maken.”

Gemeente, oktober 2024

14. **Mensen kunnen behoefte hebben aan één op één contact, of face-to-face contact.**

Telefoneren wordt soms als lastig ervaren omdat er dan een terugbelverzoek achtergelaten moet worden.

“Digitale kloof, maar de regelkloof is veel groter dan... Er zijn vaak ook zoveel regelingen, zoveel dingen, dat de klant door de bomen het bos niet meer ziet. Dat ze niet weten hoe en wat.”

Gemeente, oktober 2024

Thema 7: (Digitale) vaardigheden en geletterdheid

1. **Nieuwe technologieën ontwikkelen vragen om voortdurende aanpassing van vaardigheden.** De snelheid van technologische ontwikkelingen zorgt ervoor dat de benodigde vaardigheden snel veranderen, maar een hele grote groep heeft niet de mogelijkheid om zich daarin te bekwamen. *Toegang tot technologie en infrastructuur.*

2. **Mensen kunnen moeite hebben met het gebruik van computers,** omdat ze niet begrijpen wat ze ermee kunnen doen. Ze weten niet wat een laptop of computer inhoudt, waardoor ze geen aanvragen kunnen doen. Deze onbekendheid kan leiden tot angst of onzekerheid bij het gebruik van digitale middelen. *Persoonlijke en sociale barrières.*

“En dan gaat het om de basis, dat is ook een van onze criteria, dat we mensen willen helpen die eigenlijk de basis niet kennen. Dat zijn mensen die nog behoorlijk bleu zijn in het digitaal gebied. Dus gewoon het navigeren, het aan doen, het openen van de laptop, leren hoe je een browser kunt gebruiken, hoe je e-mail kunt versturen. Dat is wat we scharen onder de basis.”

Ondersteuner, oktober 2024

3. Mensen **zonder kenniswerkbahn of met uitvoerende functies komen minder vaak in aanraking met technologie,** waardoor ze hun digitale vaardigheden minder ontwikkelen. De snelle technologische ontwikkelingen vereisen voortdurend leren, maar in sommige sectoren, is dit echter minder noodzakelijk. *Persoonlijke en sociale barrières.*

4. **Ouderen kunnen meer moeite hebben met digitale toepassingen,** net als mensen die de Nederlandse taal niet goed beheersen. *Persoonlijke en sociale barrières.*

“Of dat je waarschijnlijk in een baan zit waarbij, je niet een kenniswerkbahn hebt, maar misschien met je handen werkt of in de zorg. Of in ieder geval niet iets waardoor je continu vereist bent om aan je digitale vaardigheden te werken. [...] Er komt telkens iets nieuws en je blijft leren eigenlijk, omdat die ontwikkeling zo snel gaat. Maar in heel veel banen, ook bij de gemeente als je in een uitvoerende dienst werkt of iets, is dat helemaal niet zo nodig dat je dat hoeft te ontwikkelen.”

Gemeente, oktober 2024

Colofon

Heb je vragen of wil je met ons verder praten over dit onderzoek? Mail ons dan op tessel@waag.org.

Contact:

Waag Futurelab

Nieuwmarkt 4

1012 CR Amsterdam

www.waag.org

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van de gemeente Amsterdam.



Dit werk valt onder een Creative Commons-licentie:

Naamsvermelding / Niet commercieel / Gelijk delen Int. 4.0

© Waag 2025

