



# Digitale trapveldjes 2.0

*In een sterke digitale samenleving is menselijke ondersteuning noodzakelijk*

Nederland investeert miljarden in digitalisering en dat is om heel veel redenen goed te begrijpen. Maar wie digitaal leven steeds meer verplicht maakt, heeft ook de verantwoordelijkheid om te zorgen dat iedereen toegang houdt tot de digitale samenleving. Vanuit Cybersoek, het laatste oorspronkelijke digitale trapveldje, zien wij dagelijks wat er gebeurt als mensen nergens terecht kunnen. Mensen lopen vast in een samenleving waarin steeds meer digitaal geregeld moet worden. Daarom is goede ondersteuning belangrijker dan ooit.

## Hoe ondersteuning uit beeld verdween

Rond het jaar 2000 maakte het ministerie van Binnenlandse Zaken 20 miljoen gulden vrij (nu ongeveer €15 miljoen) om digitale trapveldjes op te zetten in 30 gemeenten. Met als doel om de digitale kloof te verkleinen, digitale vaardigheden te versterken, kansen op werk te vergroten en ontmoeting in de wijk te stimuleren. Na drie jaar verdwenen veel van deze plekken. Het geld was op en de gedachte was dat deze voorziening niet langer nodig zou zijn. Helaas bleek dat niet waar. Juist toen de online route steeds vaker de enige optie werd in het dagelijks leven, verdween de ondersteuning. In 2000 boden digitale vaardigheden vooral nieuwe kansen, maar nu zijn digitale systemen bepalend geworden voor toegang tot essentiële voorzieningen en diensten. Daarbij ontstaan er nieuwe vragen en onzekerheden rondom de ontwikkeling van AI.

## Investeren in mensen

De miljarden die gaan naar innovatie staan in schril contrast met de financiële bijdrage voor ondersteuning. Jaarlijks is er €17 miljoen beschikbaar voor Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's), verdeeld over 342 gemeenten in Nederland. Waar gemeenten rond het jaar 2000 gemiddeld €650.000 per jaar ontvingen voor digitale trapveldjes, is dat nu nog geen €50.000 per gemeente voor een IDO.

## De grenzen van een informatiepunt

De komst van IDO's laat zien dat de noodzaak van ondersteuning inmiddels weer wordt erkend, dat is belangrijk. Mensen worden met digitale vragen naar de bibliotheek doorverwezen. Maar de opdracht van IDO's sluit vooral aan bij de agenda van de overheid en minder bij de dagelijkse realiteit van mensen. Mensen hebben digitale hulp nodig bij uiteenlopende situaties. Van geldzaken tot zorg en van opvoeding tot werk, vaak zonder dat hun vraag helder gearticuleerd is. Denk aan belastingaangiftes, contact met school, sollicitaties, identiteitsfraude of het herstellen van een gehackt account. In de praktijk lopen vragen vaak door elkaar heen. Dan helpt het niet om ondersteuning per domein te organiseren. Hierdoor belanden vragen steeds vaker op plekken die daar niet volledig voor ingericht zijn. Met een informatiepunt alleen redden we het niet.

## Wat wij in 25 jaar leerden

Er zijn organisaties in de buurt nodig waar digitale ondersteuning de kernopdracht is. Hier kunnen mensen terecht met vragen over digitalisering, is kennis aanwezig, kan geoefend worden en kan toegang geregeld worden. Er is ruimte voor ontmoeting, een kop koffie en ruimte om terug te komen als het opnieuw ingewikkeld wordt. Niet als een tijdelijk project zoals rond de eeuwwisseling, maar ingericht als een vaste voorziening in een digitale samenleving. Dit werkt niet met één landelijke efficiënte methode. Het vraagt om mensen die buurten kennen, lokale netwerken kennen en kunnen samenwerken met partners in de wijk. Wat wel kan is een landelijke basisvoorziening die lokaal wordt ingevuld.

## Onze oproep: digitale trapveldjes 2.0

Nederland heeft grote digitale ambities via de Nederlandse Digitaliseringsstrategie (NDS). Als we willen dat iedereen kan profiteren van technologie, vraagt een sterke digitale samenleving ook om goede ondersteuning dichtbij en die mist nu.

Stel daarom nu €15 miljoen beschikbaar voor digitale trapveldjes 2.0.

Een landelijk, structureel gefinancierd netwerk:

- lokaal georganiseerd;
- uitgevoerd door lokale partners;
- aanvullend op bestaande voorzieningen.

Dat is ongeveer 1,5% van de jaarlijkse digitaliseringsinvesteringen van €1 miljard. Met als resultaat een samenleving waarin technologie niet alleen werkt voor the happy few, maar voor iedereen.