

Bijdrage COSBO-ACO, RIB Digitale Stad, 21 maart 2023

Belangrijk speerpunt in de visie Digitale Stad is: We stimuleren iedereen om mee te doen. Tegelijk wordt gesteld: “inzicht in de digitale achterstanden van inwoners is echter lastig te verkrijgen. Het is niet bekend om hoeveel mensen het gaat”. Dit leidde tot de volgende missie:

Missie: We faciliteren dat iedereen in Utrecht die wil meedoen in de digitale/informatiesamenleving ook de middelen, vaardigheden en weerbaarheid heeft om dat te doen. Voor inwoners die dat (nog) niet kunnen of willen, faciliteren we hulp en ook altijd een *offline* alternatief, samen met onze keten- en sociale partners.

De vraag is nu. Hoe staat het met de uitvoering, weten we meer over de doelgroep en sluit het aanbod aan bij de wensen van de ouderen?

We weten inmiddels veel meer over de omvang van de groep: DNB meldde 30 januari j.l. : 2,6 miljoen Nederlanders (1 op de 6) zijn niet in staat om alle betaaldiensten en andere bankdiensten te doen. Het ministerie van BZK gaat uit van 4 miljoen, Nederlanders die niet zelfstandig hun overheidszaken digitaal kunnen regelen. CBS meldt dat bijna 4% van de Nederlanders heeft nog geen internettoegang thuis en 17% geen toegang heeft tot een eigen digitaal apparaat omdat het niet betaalbaar is. 4% van de Nederlanders heeft geen internettoegang thuis en 17% geen heeft geen eigen digitaal apparaat (niet betaalbaar). Een groot deel van deze mensen zijn vooral 75+ ouderen en laaggeletterden.

De volgende rapporten zijn sinds 23 januari 2023 verschenen:

- AFM: [Drempels bij het online regelen van geldzaken](#)
- DNB: [Een uitkomst voor de één, een uitdaging voor de ander](#)
- DNB: [Contant betalen bij sommige winkelbranches te vaak niet mogelijk](#)
- SCP: [Eigentijdse ongelijkheid | Publicatie | Sociaal en Cultureel Planbureau \(scp.nl\)](#)

Dat zijn dus ook heel wat Utrechtse en vooral ouderen. (De Utrechtse bevolking bestaat voor 11% uit 65-plussers). Het gaat ook niet om een groep die kleiner wordt, maar om een groep die ook in Utrecht steeds sneller lijkt te groeien. Een groep die vaak onzichtbaar blijft omdat ze geen onderdeel zijn van online enquêtes. Binnen deze groep zijn ouderen die laaggeletterd en digibeet (+ arm) zijn, zoals migrantenouderen, oververtegenwoordigd. Deze groep groeit ook nog eens veel sneller dan die van hun van origine Nederlandse leeftijdsgenoten.

Tegelijkertijd gaat de digitalisering steeds verder. In winkels, gezondheidszorg, OV, overheden, banken, communicatie, etc. Een digitalisering die door veel mensen wordt omarmt (vooral jongeren), maar een probleem vormt voor steeds meer mensen, met als gevolg een groeiende digitale tweedeling.

Het is fijn dat mensen inmiddels op verschillende plekken geholpen kunnen worden. Er zijn vrijwilligersinitiatieven in de buurten. Er is een start gemaakt met de Informatie Punten Digitale Overheid (IDO) in sommige bibliotheekvestigingen en mensen kunnen naar wijkbureaus en Stadskantoor. Maar het Stadskantoor is niet voor iedereen makkelijk bereikbaar, bibliotheken zijn niet voor iedereen een vanzelfsprekende plek om heen te gaan (en worden binnenkort mogelijk wegbezuinigd) en er zijn overal problemen met AVG en privacy. Het is allemaal nog te veel hap snap,

er lijkt weinig afstemming op stedelijk en wijkniveau. Dit leidt tot de vraag: Is er bij de gemeente een domein overstijgend overzicht van de effecten van de digitalisering?

Om ouderen en andere groepen te faciliteren/ondersteunen gebeurt van alles. Maar is het ook voldoende? Sluit het aan bij de vragen en wensen van de ouderen? Weten we wel met welke problemen mensen te maken hebben? Is het aanbod niet te fragmentarisch en voldoende bij de ouderen bekend? Werkt de aanpak ook? Welke AVG problemen zijn erbij de hulpverlening? Weten we wat er mis gaat? En misschien wel de belangrijkste vraag: Wordt er met de ouderen zelf gesproken over hun problemen en wensen?

COSBO-ACO en de ouderen organisaties krijgen steeds meer signalen van ouderen die door de “digitale bomen het bos niet meer zien”. Ouderen hebben het gevoel dat alles veel te snel gaat en dat ouderen als remmende factor worden gezien en niet meer als vol worden aangezien. Er is steeds minder persoonlijk contact, ze worden verwezen naar websites of telefoonlijnen. Telefoonnummers zijn niet te vinden en/of geautomatiseerd en hebben vaak lange wachttijden. Veel ouderen geven het op en zeggen LAAT MAAR ZITTEN DAN! Ik laat het wel door mijn kinderen of de buurvrouw doen! Gevolgen voor ouderen? Vergroting van eenzaamheid, armoede, verlies van zelfstandigheid, vergroting van kwetsbaarheid.

Dit moeten we dus niet willen. Laat de mensen zelf aan het woord. Maak onzichtbare groepen zichtbaar! Zorg voor de menselijke maat, normale telefoonlijnen en fysieke informatiepunten op plekken in de stad en in wijken en buurten waar ouderen komen en zich welkom en vertrouwd voelen. Overleg met de ouderen zelf hoe informatie online en offline beter toegankelijk kan worden gemaakt. COSBO-ACO kan daar bij helpen!

Kennen en gekend worden – het is in z’n algemeenheid iets dat moet worden bewaakt en gekoesterd. Maar het is helemáál van belang als het gaat om het digitaliseren van basisvoorzieningen als :

- Bankzaken
- Reizen (de OV-chipkaart)
- Wonen (huursubsidie aanvragen)
- Boodschappen doen (pinnen of de flappentap)
- Maar denk ook aan de digitale dienstverlening van de overheid: [Zihni Özdil: De Nederlandse digitale transitie mislukt als die niet inclusief is - EW \(ewmagazine.nl\)](#)

Onderwerpen die niet alleen direct gerelateerd zijn aan: armoede, behouden van zelfstandigheid, eenzaamheid, meedoen, gezondheid, mobiliteit. Maar ook versterkend op elkaar kunnen inwerken:

Voorbeeld:

Welke steden in Nederland betalen al het meest cashless?

De indexscore is gebaseerd op het aantal geldautomaten per 100.000 inwoners, het percentage geldautomaten waar bij betaald en wat betaald kan worden en het percentage waar munten en knippen worden opgenomen. Hoe lager de score, hoe minder er met cash wordt betaald.

Stad	Indexscore
Horddorp	14,0
Utrecht	18,5
Almere	26,9
Tilburg	32,5
Haarlem	33,8

Positief bericht voor Digitale Stad Utrecht?

Klinkt misschien logisch en positief kijkend vanuit het perspectief van de relatief jongere en hoogopgeleide bevolking. Maar wat betekent een verminderd aantal geldautomaten voor ouderen en mensen die minder mobiel zijn?

<https://www.raisin.nl/sparen/nederland-een-cashloze-samenleving/>

Probleem van de geldautomaat in Leidsche Rijn

16 februari kregen COBO-ACO en NOOM een email van een oudere Parkwijkbewoner. Die wees op het probleem van de sedert november 2022 niet meer functionerende Geldmaat pinautomaat in winkelcentrum Parkwijk. Dat is een groot gemis en voor ouderen in Parkwijk een handicap en ergernis. Mensen belden, zonder resultaat, om de storing door te geven bij het nummer aangegeven op de Geldmaat pinautomaat. Redenen van de storing wordt veroorzaakt door waterschade, aan het pinapparaat. Met het wegvallen van de Geldmaat in Parkwijk zijn er nog 3 geldautomaten (2 locaties) over voor 45.000 inwoners. Dat dwingt mensen tot pinnen of andere oplossingen.

(Parkwijk Zuid staat op plaats 71 van de inkomens ranglijst van Utrechtse buurten (totaal 107). Parkwijk wijkt qua bevolkingssamenstelling en huizenaanbod volledig af van de rest van Leidsche Rijn en Vleuten de Meern. Een groot deel, vooral de ouderen en de mensen met een beperking, behoren tot de groepen in een kwetsbare positie.)

Bij verdere navraag bij Geldmaat kregen we de volgende toelichting: “De situatie in Parkwijk is ontstaan na vertrek van de Bruna (en een aantal andere winkels) naar het naburige Leidsche Rijn Centrum. De locatie is overgenomen door een supermarkt en daar is afgelopen maanden een lekkage ontstaan waardoor de geldautomaat is beschadigd. Met de supermarkt bespreken we de mogelijkheden van herstel en herplaatsing, maar de gesprekken verlopen moeizaam. Dit is vervelend voor de mensen in de omgeving die veel gebruik maakten van de automaat, maar de voorzieningen in de omgeving en de bereikbaarheid daarvan per openbaar vervoer zijn goed. Daarom vinden wij het acceptabel om deze locatie te laten vervallen als de situatie daar aanleiding voor blijft geven. Zoals al door de collega's is aangegeven zijn er andere geldautomaten op een afstand van 1-2 kilometer van deze locatie.”

COSBO-ACO heeft het wijkbureau vervolgens gevraagd om te bemiddelen tussen Geldmaat en de supermarkt. Daarop kwam het volgende antwoord: “Helaas moet ik u meedelen dat het wijkbureau niet gaat bemiddelen tussen Geldmaat en de supermarkt. Ik begrijp dat dit niet het gewenste antwoord is, maar dat is niet een rol van het wijkbureau.”

COSBO-ACO heeft in Parkwijk bij ouderen nagevraagd of zij van het OV gebruik maken om elders te gaan pinnen. Daar kwamen de volgende antwoorden uit naar voren:

1. Ik pin het liefst kleine bedragen om mijn dagelijkse inkopen in de buurt te doen. Als ik eerst de bus moet nemen om geld te pinnen om daarna in mijn eigen buurt inkopen te doen dan ben ik telkens minimaal twee uur bezig om heen en weer te gaan.
2. Ik heb een rollator dat is niet handig in de bus.
3. Het OV is voor mij geen optie want de bushalte is te ver lopen en ook de afstand in Winkelcentrum Leidsche Rijn van bushalte naar Geldmaat is te ver.
4. Ik heb geen OV kaart. In de bus kan ik geen kaartje kopen.
5. Het OV is te duur. Het kost me 6 Euro om heen en weer te gaan om 20 Euro te pinnen.
6. Ik heb een bewindvoerder die wekelijks 40 Euro per week aan leefgeld overmaakt. Daarvan pin ik telkens een klein bedrag. De reiskosten kan ik niet opbrengen.

7. Ik heb geen OV kaart want die kost 7,5 Euro en die moet ik steeds opladen. Ik vind dit veel te duur, ik doe niet aan internet bankieren en er is trouwens ook geen OV Oplaadpunt meer in ons winkelcentrum.

Oplossingen van ouderen om toch contant geld te hebben waren onder meer:

1. Ik pin incidenteel als ik een keer in de buurt ben van een Geldmaat. Ik pin dan veel meer zodat ik altijd geld in huis heb voor boodschappen. Ik vind dat niet prettig want ik voel me veel onveiliger dan voorheen. Zeker als ik de TV programma's zoals "Opsporing verzocht" zie en verhalen om mij heen hoor.
2. Ik betaal in de winkel nu meer met mijn pinkaart. Dat vind ik niet prettig want ik ben nogal vergeetachtig en moet daardoor soms mijn pincode opnieuw invoeren. Andere klanten moeten dan op mij wachten. Ik heb het gevoel dat ik door te pinnen ook minder controle heb op mijn uitgeven.
3. Ik vraag mijn kinderen om voor mij geld te pinnen in een ander winkelcentrum omdat ik niet mobiel genoeg ben om daar zelf heen te gaan. Dit maakt me wel veel afhankelijker van hen. Ik hoor van andere ouderen om mij heen dat dit ook wel eens fout kan gaan en dat kinderen volledig zeggenschap over hun rekening hebben overgenomen.

Wie zijn de ouderen, wat willen ze en waar lopen ze tegen aan?

Ouderen vertellen in onderstaande video's hun eigen verhalen!

VIDEO

- [Video presentatie ouderen digitale stad](#)
- [MAX Meldpunt: Afscheid van de Acceptgiro](#)
- [Video DNB: interview met laaggeletterde senior](#)
- [Kassa: Wat te doen tegen de digitale kloof?](#)
- [Alles op de computer maar niet iedereen kan dat | Digitalisering | MAX Meldpunt](#)

In de bijlage een overzicht van opmerkingen die ouderen hebben gemaakt in groepsbijeenkomsten in de verschillende Utrechtse wijken.

Voorstellen COSBO-ACO

- Een stedelijk netwerk van wijk/buurt gerichte Informatiepunten voor mensen die problemen hebben met aspecten van de digitalisering. Overheid, bedrijfsleven en andere instellingen moeten hierin samenwerken. Die punten moeten komen op plekken waar ouderen (doelgroepen) komen en zich vertrouwd voelen en persoonlijk worden geholpen (met koffie ☺)
- Veel meer contact met en betrokkenheid van doelgroepen en ervaringsdeskundigen bij vormgeving en uitvoering van het beleid. COSBO-ACO kan helpen bij ophalen van vragen bij de ouderen
- Een duidelijke "domeinoverstijgende" regie vanuit de gemeente, gekoppeld aan betere onderlinge samenwerking tussen beleidsvelden.
- Structurele projectgroep met het veld
- Regie en aansturing op wijkniveau en uitgaande van wat er per wijk kan met de bestaande instituties en mensen. Wijkbureau's, buurtteams en de sociaal makelaars moeten op dit punt een taakuitbreiding krijgen
- Jaarlijkse monitoring

Sluit als gemeente aan bij lopende initiatieven rondom digitale inclusie en neem een regisserende en faciliterende rol.

- De gemeente kan zich aansluiten bij "[het Manifest Samen dichten we de digitale kloof](#)" van de Alliantie Digitaal Samenleven en de VNG. Utrecht is al onderdeel van een van de landelijke proeftuinen: <https://digitaalsamenleven.nl/proeftuin-utrecht/>. Sluit daar als gemeente bij aan en neemt de regie!

- Sluit als gemeente aan bij de proeftuin Bankinformatiepunten die door de banken in samenwerking met ouderenorganisaties, bibliotheek en wijkorganisaties wordt uitgevoerd.
<https://www.betaalvereniging.nl/actueel/nieuws/pilot-lokale-inloopsprekuren-banken/https://www.betaalvereniging.nl/wp-content/uploads/commitment-banken-beter-toegankelijk-betalingsverkeer.pdf>
- De gemeente is vanaf 1 januari 2023 verantwoordelijk voor de Informatiepunten Digitale Overheid (IDO) en heeft daar een wettelijke regierol in: <https://ibestuur.nl/nieuws/gemeente-vanaf-1-januari-verantwoordelijk-voor-informatiepunt-digitale-overheid>
- De VNG biedt ondersteuning aan gemeenten:
<https://vng.nl/nieuws/nieuwe-instrumenten-voor-digitale-inclusie-beschikbaarhttps://vng.nl/nieuws/nieuw-vng-forum-over-digitale-inclusie-en-idos>

Voorbeelden van digitale knelpunten die door ouderen tijdens bijeenkomsten in verschillende Utrechtse wijken naar voren zijn gebracht!

- Een groep ouderen heeft thuis geen beschikking over internet, tablet/laptop/computer, up to date GSM telefoon.
- Veranderingen gaan te snel
- Er is geen **gecoördineerd** netwerk van steunpunten met directe hulp bij technische- gebruiks- en installatie problemen met internet/Wifi en de spullen die daarbij nodig zijn....
- AVG hindert hulpverlening bij installeren- en updaten van bankapps, etc.
- Door sluiting van bankfilialen en fysieke spreekuren van instanties in de directe omgeving is het directe klant contact verdwenen.
- Overheden, banken, gezondheidscentra, etc. schakelen steeds meer over op digitale dienstverlening en communicatie.
- Pakketbezorgers (Post.nl, DHL. etc.) schakelen over naar digitale communicatie over pakket bezorging.
- Bedrijven, overheden en andere organisaties schakelen steeds meer over op digitaal online betalingen: IDEAL, QR-Code, Creditcard. Acceptgirokaart verdwijnt.
- Informatievoorziening is vanwege het wegvallen huis aan huisbladen volledig digitaal: digitale nieuwsbrieven via email en sociale media.
- Vanwege beperkte mobiliteit, kosten en de digitalisering van het OV, is reizen naar het stadskantoor om persoonlijk te worden geholpen voor veel ouderen niet haalbaar.
- Veel hulpverlening wordt/is overgenomen door vrijwilligersinitiatieven in de buurten. Hierbij problemen met AVG en privacy. Hulpverlening is toegestaan tot het invoeren van de inlogcode / paswoord. Daarnaast is er hulp vanuit het sociale- en/of familienetwerk. Dit laatste gaat niet altijd goed.
- Telefonische hulplijnen onbereikbaar of te gecompliceerd. Telefoonlijnen verwijzen meestal voor meer informatie naar websites. Telefoonnummers vaak niet vindbaar op de websites.
- Websites vaak nog steeds ontoegankelijk voor mensen met weinig digitale- en taal vaardigheden en mensen met een visuele beperking.
- Brieven van instanties zoals woningbouwcorporaties zijn onleesbaar en vol verwijzingen naar de website. Websites zijn vervolgens ontoegankelijk en telefoonlijnen worden niet opgenomen vanwege het ontbreken van een telefonische helpdesk.
- Communicatie loop vrijwel volledig via online communicatie:

DGID	Email	App	Internet bankieren	Website	Telefoon	Chatbot	Beeldbellen
------	-------	-----	--------------------	---------	----------	---------	-------------

Aanvullend probleem: PIN-Only / verdwijnen van contant geld

- Veel geldautomaten in de directe omgeving zijn verdwenen of verplaatst.

- Self-scan, pin kassa's en geen pin automaten in meeste supermarkten (behalve AH). Mensen worden "gedwongen" met pin of contactloos te betalen. Dit is in veel gevallen niet mogelijk. Veel ouderen willen ook contact blijven betalen.
- PIN Only restaurants, bestellen met QR scannen van menu's via telefoon in restaurants, bestellen en betalen via beeldschermen in Mac Donalds, KFC, etc. Contactloos betalen "om een kroket uit de muur te trekken".

Extra veiligheidsmaatregelen (witwassen)

- Dubbelverificatie via GSM en/of email.
- Blokkering van bankrekening bij onduidelijke betaling
- Angst en wantrouwen tegen digitalisering door nepnieuws, programma's zoals Opsporing verzocht en Bureau Hengeveld
- Angst om fouten te maken bij digitaal aanvragen van toeslagen, mede vanwege toeslagenaffaire