



# 2 welzijn

Auteur Egid van Houtem



# 2 De impact van digitalisering op welzijn

## 2.1 Inleiding

Het domein van welzijn wordt zeker niet overgeslagen in de digitale samenleving.

De algemene indruk van de verkenning in Limburg is dat er nog een wereld te winnen is op het vlak van digitalisering binnen welzijn. En er blijken voldoende aanknopingspunten!

Het populaire discours gaat nog te vaak over een keur aan digitale oplossingen die beschikbaar zijn voor maatschappelijke problemen. Robert Went, onderzoeker bij de WRR<sup>3</sup>, noemt dit *Technologisch chauvinisme*; het geloof dat de techniek wel een oplossing biedt voor elk maatschappelijk probleem. E-health voor de ouderenzorg inzetten of kunstmatige intelligentie die het dieet bepaalt voor gezonde kinderen. Spraakherkenning tegen laaggeletterdheid, e-voting voor tevreden burgers en natuurlijk *alles op de blockchain*... Op de top van de technologische *hypecycle*<sup>4</sup> is er voor alles een oplossing.

Het beeld dat uit deze verkenning komt is gelaagd en complexer. Technologie en digitalisering, zijn een ware januskop. Technologie en digitalisering kent twee gezichten, het is oplossing en bedreiging. Is het een robot die mantelzorgers kan ontlasten, of is het een kille machine met gebrek

aan empathie die we onze ouders voorschotelen?

De technologie zelf is vaak niet gekleurd, maar wel de keuze welke technologie wordt ingezet, vaak zelfs zonder dat we de gevolgen ervan overzien<sup>5</sup>. Wie in 2012 nog juichte voor de bevrijdende rol van Twitter en Facebook, kwam in 2019 bedrogen uit. Technologie is doorspekt van waarden, commercieel of maatschappelijk. Alle bestuurders en gebruikers zouden bewust moeten zijn van dit gegeven en hier kritisch een mening over moeten vormen<sup>6</sup>.

De digitale samenleving is ook een *platformsamenleving*, zoals Jose van Dijk voorzitter van de KNAW het beschrijft<sup>7</sup> en waarin een mogelijke Europese visie op deze samenleving wordt geduid. Platformen gebruiken digitalisering en data op een ongekend commerciële en vaak ontwrichtende manier, die veel onbehagen oproept. Niet alleen omdat ze gestoeld zijn op andere waarden en grote hoeveelheden data (lees: waarde) aan onze maatschappij onttrekken, maar omdat ze ons ook laten zien dat er een groeiende kloof is. De insiders en de outsiders<sup>8</sup>. De oproep<sup>9</sup> van staatssecretaris Knops om vooral ook in te zetten op een inclusieve digitale samenleving weerklinkt dan ook in deze verkenning.

De impact van digitalisering op het thema welzijn is in deze verkenning in kaart gebracht aan de hand van 5 maatschappelijke opgaven die een rol spelen in Limburg. De volgende maatschappelijke opgaven zijn gekozen:

- Gezonde jongeren
- Eenzaamheid bij Ouderen
- Burgerparticipatie
- Digitale geletterdheid
- Een kritische blik op digitalisering

Deze uitdagingen zijn gekozen op basis van eerdere provinciale notities, gemeentelijke coalitieakkoorden en gesprekken met experts, professionals en bevoegen burgers op het vlak van welzijn. De blik wordt op de toekomst gericht, startend vanuit huidige ontwikkelingen en aanknopingspunten in de Limburgse maatschappij.

Een aantal relevante thema's komen niet terug in deze verkenning, omdat ze buiten de directe invloedssfeer van de Provinciale organisatie vallen, zoals de ziekenzorg of wetgeving rondom privacy. Daarnaast blijft deze verkenning dicht bij de Limburgse werkelijkheid en actuele digitale ontwikkelingen. Deze keuze is voortgekomen uit inzichten vanuit de maatschappij en de organisatie.

<sup>3</sup> <https://www.wrr.nl/publicaties/verkenningen/2015/12/08/de-robot-de-baas>

<sup>4</sup> <https://www.gartner.com/smarterwithgartner/5-trends-emerge-in-gartner-hype-cycle-for-emerging-technologies-2018/>

<sup>5</sup> Greenfield, Adam., (2017). *Radical Technologies*. Brooklyn, NY: Verso.

<sup>6</sup> <https://www.rathenau.nl/nl/digitale-samenleving/doelgericht-digitaliseren>

<sup>7</sup> <https://www.aup.nl/en/book/9789462984615/de-platformsamenleving>

<sup>8</sup> <https://www.socialevraagstukken.nl/duurzame-arbeidsmarkt-vergt-grote-veranderingen-bij-instituten-en-in-gedrag/>

<sup>9</sup> <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2018/12/12/kamerbrief-digitale-inclusie---iedereen-moet-kunnen-meedoen>

De belangrijkste conclusie die voor alle thema's geldt is dat succesvolle digitale innovatie te vinden is in de combinatie van digitale middelen en mensenwerk. Dit geldt zowel op het vlak van zorgrobots (EIZT+) als voor het oplossen van problemen rondom de seksuele gezondheid van jongeren (SOWhAt!). Dit is een belangrijk aandachtspunt voor alle projecten en initiatieven die te maken hebben met digitalisering.

In algemene zin zijn er 3 concrete aanbevelingen die voortkomen uit deze verkenning voor welzijn.

- Start met een programma rondom startups en de maatschappelijke uitdagingen op het vlak van welzijn. Zoals deze in dit hoofdstuk worden benoemd en zijn afgeleid van o.a. de sociale agenda Limburg. Dit kan in relatie tot Brightlands, maar zeker ook met andere instellingen, living labs en creatieve hotspots.
- Zorg zelf voor een duidelijk digitaal beleid, op zowel het vlak van communicatie, als dat van samenwerking en ondersteuning van projecten. De vereniging Limburg is reeds een populair platform en zou verder kunnen worden uitgebouwd.
- Zorg voor voldoende verschillende kennis van digitalisering in de organisatie om positief-kritisch ontwikkelingen te kunnen volgen en erop in te kunnen spelen.

## 2.2 Gezonde Jongeren

Het hoofdstuk gezonde jongeren heeft betrekking op twee aspecten van gezondheid en welzijn van jongeren. Hoe gamificatie en wearables een krachtige interventie kunnen vormen voor het bestrijden van overgewicht

en ongezonde leefstijl bij jongeren. Ten tweede het verzamelen en combineren van data om zo trends, persoonlijke interventies en beleid te kunnen toetsen.

### 2.2.1 Spelenderwijs gezond

Wie heeft er niet van Pokémon Go gehoord? Het in 2017 enorm populaire spel gebaseerd op de Pokémon spellen, waarbij spelers met hun mobiele telefoon op jacht moesten naar Pokémon in de 'echte' wereld werd immens populair.<sup>10</sup> Nog nooit was de verbinding tussen fysiek en digitaal zo zichtbaar. En nog nooit gingen zoveel jongeren bewegen, zo makkelijk; met alle onbedoelde gezondheidseffecten van dien<sup>11</sup>.

Meer dan andere provincies telt Limburg mensen met een slechte gezondheid. Bij overgewicht is dit enkele procenten hoger. Uit de GGD-cijfers over overgewicht blijkt dat het percentage Limburgers dat lijdt aan (ernstig) overgewicht gemiddeld enkele procenten hoger ligt dan in Nederland. In sommige regio's ligt het percentage zelfs aanmerkelijk hoger. Daar betreft het bijvoorbeeld bijna een kwart van de jeugd<sup>12</sup>.

Deze achterstand op het vlak van gezondheid begint bij jongeren, daarom zet de Provincie Limburg<sup>13</sup> en vele Limburgse gemeenten in op gezonde jongeren. Hier is volgens de WRR<sup>14</sup> het grootste effect te behalen door in te zetten op:

- aanpak in het begin van de levensloop (van de periode vlak voor de zwangerschap tot en met het 18de levensjaar);
- extra aandacht voor degenen met de grootste gezondheidsachterstand

(zoals mensen met een lage sociaaleconomische status);

- keuze voor drie bekende speerpunten die de oorzaak zijn van een groot deel van de ziektelast in Nederland: roken, overgewicht als gevolg van een ongezond eet- en beweegpatroon, en problematisch alcoholgebruik.

Al deze aanbevelingen worden in Limburg op verschillende plekken al opgevolgd, bijvoorbeeld met de JOGG-aanpak (Jongeren op gezond gewicht) of de gezonde school. Vooral met betrekking tot bewegen speelt digitalisering een belangrijke rol bij leefstijlinterventies en het verzamelen van data.

### Gamificatie en games

Door goed gedrag te belonen en spannend te maken zoals dat in games gebeurt kunnen gezondheidsprogramma's aantrekkelijk worden gemaakt voor kinderen en jongeren. Daarnaast worden elementen als verhaal en vormgeving van games geleend om de beleving te vergroten. Zogenaamde *serious games* worden ook ingezet om de seksuele gezondheid van jongeren in Zuid-Limburg bespreekbaar te maken met SOWhAt?!<sup>15</sup> Een uitstekend medium aangezien maar liefst 68% van scholieren gamet<sup>16</sup>.

### 2.2.2 Wearables

Draagbare computers en sensoren. Deze zijn vrijwel altijd verbonden met het internet. Bekende voorbeelden zijn de *Apple Watch* en de *Fitbit*, maar er zijn ook vele medische wearables op de markt. De kosten hiervoor nemen nu al drastisch af en de nauwkeurigheid steeds verder toe.

<sup>10</sup> [https://www.limburger.nl/cnt/dmf20160713\\_00022201/limburg-overspoeld-po-door-pokemon-go](https://www.limburger.nl/cnt/dmf20160713_00022201/limburg-overspoeld-po-door-pokemon-go)

<sup>11</sup> <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5772067/> & <https://www.ahajournals.org/doi/10.1161/JAHA.116.005341>

<sup>12</sup> [https://hvdsl.nl/media/Factsheets/extern\\_GGD\\_Rvtv\\_Regionaal\\_rapport\\_2014.pdf](https://hvdsl.nl/media/Factsheets/extern_GGD_Rvtv_Regionaal_rapport_2014.pdf)

<sup>13</sup> <https://www.limburg.nl/onderwerpen/gezondheid/sociale-agenda-2025/>

<sup>14</sup> <https://www.wrr.nl/publicaties/policy-briefs/2018/08/27/van-verschil-naar-potentieel.-een-realistisch-perspectief-op-de-sociaaleconomische-gezondheidsverschillen>

<sup>15</sup> <https://projectsowhat.nl>

<sup>16</sup> <https://www.gameninfo.nl/publiek/cijfers>

**CASE: Boosth**

Het initiatief Boosth is een leefstijlinterventie en combineert een wearable met een seriousgame. Dit initiatief is voortgekomen uit de stichting Maatschappelijke projecten Maastricht in 2016 en is opgepakt door een ondernemer. Tweeduizend basisschoolleerlingen dragen het bandje vol bewegingssensoren die zorgen voor punten in de game die leerlingen spelen. Ouders en professionals kunnen de voortgang in bewegingsactiviteit via een dashboard zien. Momenteel wordt deze leefstijlinterventie gevalideerd door de Universiteit Maastricht.

[www.boosth.com](http://www.boosth.com)

**2.2.3 Gezonde data**

Een andere grote kans op het vlak van gezonde jongeren (maar ook op andere gebieden toepasbaar) is het gebruik van Machine Learning en Data Wetenschap om nieuwe verbanden in bestaande en te verzamelen datasets te verwerken. Met deze technieken kan een duidelijker beeld ontstaan van de kenmerken en situatie van ieder (ongeboren)kind, maar ook van sociale groepen, wijken of regio's

Hiervoor zouden bij uitstek verschillende datasets worden gecombineerd. Op het vlak van de zorg wordt er al binnen LIME volop gewerkt aan het mogelijk maken van het uitwisselen van data, waarbij de privacy gewaarborgd blijft. Dit gebeurt met de *Personal Health Train*<sup>17</sup>. Ook in het actieprogramma *Kansrijke Start* wil men profielen opstellen om tot maatwerk aanpak te kunnen komen voor kwetsbare gezinnen<sup>18</sup>.

Voorwaarde voor het werken met deze privacygevoelige data is dat deze op een correcte wijze zijn verkregen en goed zijn afgeschermd. Een van de

grootste zorgen voor de toekomst is namelijk dat data blijven circuleren (bij overheden en bedrijven). Net zoals een ooit niet betaalde rekening van invloed kan zijn op je kredietscore (BKR), zou in dat geval de prijs van je verzekering hoger kunnen zijn omdat je ooit minder scoorde op gym<sup>19</sup>.

Bij de meervoudige problematiek van ongezondheid (leefstijl, voeding, taalvaardigheid) zou logischerwijs de analyse van verschillende datasets passen. In de toekomst zou deze verbinding vooral kunnen worden ingezet voor preventie door voorspellende modellen, maar vooral ook voor het meten van de effectiviteit van beleid. Op dit moment zijn niet alle beschikbare data met deze bedoeling opgehaald en mogen daarom niet worden gebruikt. De Academische Werkplaats maakt zich hard om in Zuid-Limburg onder toezicht van VWS een proeftuin te creëren.

Een essentieel aspect hierbij is de aandacht voor juridische en ethische aspecten van deze technieken die in samenwerking met de rechtenfaculteit van de Universiteit Maastricht kunnen worden aangepakt. Dit om te voorkomen dat er *mathematische vernietigingswapens*<sup>20</sup> ontstaan die burgers in hun privacy en hun autonomie aantasten. De in mei vorig jaar ingevoerde AVG biedt hiertoe ook aanknopingspunten.

**CASE: Stimuliz**

Deze Heerlense scale-up heeft een digitale tool voor vroegsignalering van de ontwikkeling van kinderen en het zorgen voor een betere kwaliteit van leven van het individu, wijk en samenleving ontwikkeld. Een digitaal dossier waarin eenvoudig testuitslagen van lichamelijke en sociaal emotionele ontwikkeling worden opgeslagen en geanalyseerd. Om talenten te

ontdekken of waar nodig te stimuleren, maar ook om beleid van scholen of gemeenten te toetsen.

[www.stimuliz.nl](http://www.stimuliz.nl)

**2.2.4 Rol Provincie, ondernemers en onderwijs**

Rol provincie:

- Binnen projecten zoals Lime, of andere subsidies aandacht voor de implementatie en verankering om innovaties beter te laten renderen.
- Limburgse projecten met ondernemers en onderwijs op de kaart zetten en de lobby inzetten om deze op te kunnen schalen.
- Landelijke lobby voor nieuwe vergoedingen voor innovatieve interventies die hier worden ontwikkeld
- Pilot opzetten voor een landelijke proeftuin voor nieuwe omgang met data voortbouwend op bijvoorbeeld Lime

Rol ondernemers en organisaties:

- De maatschappelijke opgave om gezonde jongeren door middel van leefstijlinterventies en monitoring als een kans oppakken om nieuwe digitale producten te ontwikkelen.

Rol onderwijs:

- Doorgaan met Lime, met nog meer aandacht voor interdisciplinariteit en implementatie van digitale innovaties
- Meer onderzoek naar de effectiviteit van gamificatie bij leefstijlinterventies, online platformen voor hulpvragen en de mogelijkheden van data en AI om problemen vroegtijdig te identificeren en interventies of programma's te toetsen.
- Mogelijke ontwikkeling specialisatie (minor) Gamificatie en (Serious) Games bij HSZuyd

<sup>17</sup> <https://www.zuyd.nl/binaries/content/assets/zuyd/onderzoek/inaugurale-redes/zorg-op-afstand--lectorale-rede-marieke-spreeuwenberg.pdf>

<sup>18</sup> <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/publicaties/2018/09/12/actieprogramma-kansrijke-start> (Pagina 24)

<sup>19</sup> <https://decorrespondent.nl/cijfers>

<sup>20</sup> <https://www.vn.nl/cathy-oneil-en-weapons-math-destruction/>

Rijksprogramma's:  
Actieprogramma kansrijke start  
- <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/publicaties/2018/09/12/actieprogramma-kansrijke-start>

### 2.3 Ouderen en eenzaamheid

Voor wie de bevolkingsopbouw van Limburg enigszins kent weet dat er snel meer ouderen dan jongeren zullen zijn. Verder neemt het aantal eenzame mensen in Nederland van 75 jaar en ouder toe van ruim 600 duizend in 2015 naar ruim 1,3 miljoen in 2040 (50 procent van de mensen van 75 jaar en ouder). Limburg heeft hierin een demografische voorsprong en loopt daarin vooruit met een piek in 2037. Deze ouderen worden steeds ouder en kunnen langer thuis wonen door een combinatie van robotisering en

e-health. Maar ze zitten dus ook een groter deel van hun leven achter de spreekwoordelijke geraniums en zijn meer aangewezen op hun sociale netwerk voor o.a. mantelzorg. Pijnlijk genoeg komt eenzaamheid het meest voor onder de oudste groep ouderen<sup>21</sup>.

Er zijn een aantal aanknopingspunten om deze eenzaamheid te bestrijden. Ten eerste het tijdig signaleren van een afnemende maatschappelijke participatie om verder afglijden te voorkomen. Hiervoor kan een digitaal signaleringsplatform worden opgezet dat verschillende bronnen koppelt en waar naast zorginstellingen, ook bedrijven kunnen signaleren<sup>22</sup> als er bijvoorbeeld pakjes niet meer worden aangenomen of rekeningen niet worden betaald.

Beeldbellen, sociale robots en VR-brillen kunnen een meerwaarde leveren aan het voorkomen en bestrijden van eenzaamheid. In Limburg kennen we de voorbeelden van Qbi<sup>23</sup> en Qwiek<sup>24</sup> die in zorgomgevingen ouderen stimuleren tot meer bewegen. Kanttekening is hierbij dat er voor de thuisomgeving een grote mate van zelfstandigheid en digitale vaardigheid gevraagd wordt. Te meer omdat de toename van digitale dienstverlening en het hier niet mee kunnen omgaan, gevoelens van eenzaamheid kan versterken.

Door de vooruitgang in de zorg op afstand is de verwachting dat ouderen langer gezond blijven en daardoor ook langer kunnen deelnemen in het sociaal verkeer, een van de belangrijkste bijdragers voor geluk<sup>25</sup>. Digitale platformen zoals mijnbuurtje.nl of nlvoorelkaar.nl (de laatste is succesvol door Synthese in

Horst aan de Maas uitgerold) kunnen een belangrijk instrument zijn om eenzaamheid tegen te gaan. Hier geldt echter ook pas dat digitale platformen succesvol zijn als er inzet is vanuit organisaties of er kan worden aangesloten bij reeds bestaande initiatieven zoals buurtteams of bewonersverenigingen.

#### Case: MyInLife

Dementie en alzheimer ondersteuning door de omgeving een digitaal hulpmiddel te geven. Deze app is door Alzheimer Nederland i.s.m. MUMC+ en Betawerk ontwikkeld om het sociale netwerk rondom (eenzame) ouderen te versterken door middel van een gezamenlijk platform. Een van de mogelijkheden om eenzaamheid tegen te gaan.

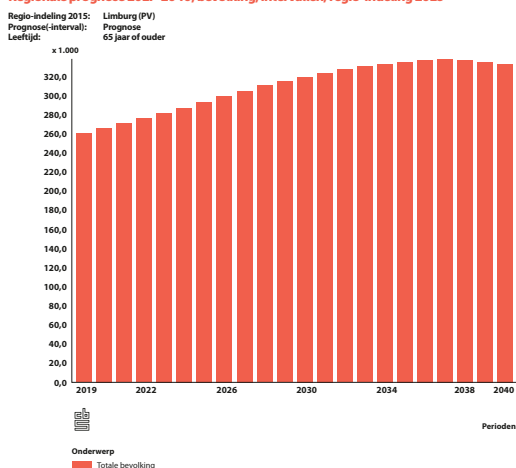
[www.MyInLife.nl](http://www.MyInLife.nl)

#### 2.3.1 Sociale media

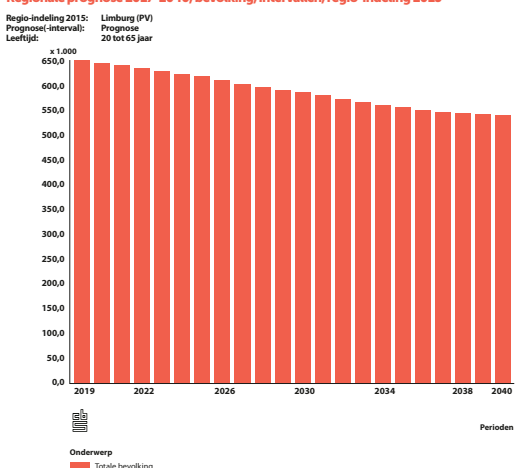
Waar onder jongeren juist het gebruik van traditionele sociale media zoals Twitter en Facebook afneemt en door opvoeders kritisch wordt bekeken, heeft het gebruik van sociale media vooral onder 65- tot 75-jarigen een vlucht genomen. In 2018 zei 68 procent van deze leeftijdsgroep actief te zijn op sociale media. Dit was in 2012 nog 24 procent<sup>26</sup>. Op dit moment kunnen sociale media nu dus al een bijdrage leveren aan het bestrijden van eenzaamheid<sup>27</sup>.

Ook hier zijn weer de digitale vaardigheden van belang om goed en veilig gebruik te kunnen maken van deze diensten. Dit kan vaak worden opgepakt in een bibliotheek of juist door uitwisseling met jongeren of studenten zoals in Eindhoven gebeurt.

Regionale prognose 2017-2040; bevolking, intervallen, regio-indeling 2015



Regionale prognose 2017-2040; bevolking, intervallen, regio-indeling 2015



<sup>21</sup> <https://www.pwc.com/gx/en/industries/healthcare/publications/ai-robotics-new-health/transforming-healthcare.html>

<sup>22</sup> <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/eenzaamheid/documenten/publicaties/2018/03/20/actieprogramma-een-tegen-eenzaamheid>

<sup>23</sup> <https://qinet.com/qbi/>

<sup>24</sup> <https://qwiek.eu/ouderenzorg/>

<sup>25</sup> <https://www.cbs.nl/nl-nl/achtergrond/2018/51/subjectief-welzijn-tevredenheid-zinvolheid-en-affecten>

<sup>26</sup> <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2017/26/ouderen-maken-inhaalslag-op-sociale-media>

<sup>27</sup> de Greef, M. Geron (2018) 20: 29. <https://doi.org/10.1007/s40718-018-0008-2>

### 2.3.2 Robotisering

Robotisering is zoals eerder geschetst een beladen term in relatie tot ouderen en zorg. In andere landen waar de opgave van sterke vergrijzing zich nu al aandient, zoals Japan en Duitsland, ziet men grote kansen in robotisering, maar ondanks vele initiatieven is de winst in levenskwaliteit nog beperkt. In Nederland en Limburg gaat het vaak nog om experimenten, die desalniettemin zeer geslaagd kunnen zijn.

Onderzoeker Claire Huynen van EIZT+ ziet haar zorgrobots vooral als een aanvulling op de zorgverlener die de mens in het proces niet snel zal vervangen<sup>28</sup>. We willen liever een mens en geen robot, of is dat slechts een tijdelijke houding? Net zoals de fiets ooit alleen voor waaghalzen<sup>29</sup> was en de mobiele telefoon voor yuppen<sup>30</sup>?

Robots die alles doen zijn nog zeldzaam, maar specifieke taken zoals ontspanning met Paro de knuffelzeehond of Tessa de pratende robot die structuur brengt in het dagritme, zijn vaak al effectief gebleken. De kosten van deze robot(platforms) zijn nog vrij hoog, maar de verwachting is dat deze snel zullen dalen.

Om het effect van sociale robots beter in kaart te brengen is er meer toegepast onderzoek nodig, in een bredere opzet met verschillende partners zoals Eizt+, Maastricht Health Campus, welzijn-, zorginstellingen en ondernemers. Om de relevantie voor Limburg te verhogen zou het onderzoek toegespitst kunnen worden op de uitdaging van eenzame ouderen. Een kans om de maatschappelijke uitdaging aan te gaan, maar ook economische spin-off te genereren. Limburg heeft de kans om dé e-healthregio te worden van Nederland<sup>31</sup>. Als hierbij wordt

uitgegaan van een brede opvatting en het geestelijk welzijn wordt meegenomen kunnen hier snel kansen worden benut.

### 2.3.3 Rol Provincie, ondernemers en onderwijs

Rol provincie:

- Innovatie stimuleren met regelingen en tenders.
- Limburgse projecten met ondernemers en onderwijs op de kaart zetten en de lobby inzetten om deze op te kunnen schalen.
- Landelijke lobby voor vergoedingen van innovatieve interventies die in Limburg worden ontwikkeld.
- Pilot opzetten voor een landelijke proeftuin voor nieuwe omgang met data voortbouwend op de samenwerking van Eizt+, Lime en de Academische Werkplaats.
- Initiëren van coalities op het vlak van eenzaamheid die samenwerking bevorderen tussen ondernemers, welzijnsinstellingen.
- Bijeenbrengen gemeenten met een digitaal meldpunt voor eenzaamheid ouderen of best-practices opschalen naar provinciaal niveau.
- Onderzoeken van een digitaal welzijnsdossier bijvoorbeeld op basis van het nieuwe initiatief waarbij burgers weer eigenaar worden van hun data.

Rol ondernemers:

- Deelnemen aan een maatschappelijk meldpunt voor signalering van eenzaamheid.
- Gebruik gaan maken van het living lab voor vergrijzing, waar we middenin zitten en een markt die de komende decennia zal blijven groeien.
- Participeren in onderzoeksprojecten met HS Zuyd, UM en OU

Rol onderwijs:

- Opleiden en bijscholen van maatschappelijk werkers en zorgverleners die digitaal vaardig zijn en technologische innovaties kunnen implementeren.
- Onderzoek naar implementatie en ontwikkeling van digitale technieken in interdisciplinaire teams (opleiding overstijgend).
- Meer aandacht voor implementatie en uitrol bij het onderzoeken van innovaties zowel voor gebruikers als voor de business cases.

Rijksprogramma's:

Aanpak Eenzaamheid - <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/eenzaamheid/aanpak-eezaamheid>

Europese programma's:

Active and Healthy Aging - [https://ec.europa.eu/eip/ageing/home\\_en](https://ec.europa.eu/eip/ageing/home_en)

Transformation of Health and Care in the Digital Single Market - <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/european-policy-ehealth>

## 2.4 Burgerparticipatie en zelfsturing

De Limburgers hebben een veel lager dan gemiddeld vertrouwen in instituties en de medemens<sup>33</sup>. Toch heeft iedereen het over burgerparticipatie en zelfsturing waarbij de politiek de verbinding graag wil herstellen. Ten minste dat beeld ontstaat bij het lezen van coalitieprogramma's op gemeentelijk en provinciaal niveau.

### 2.4.1 Veiligheid

Samenwerking tussen burger en overheid blijft op digitaal vlak vaak beperkt tot Burgernet of Whatsapp buurtpreventie, waarbij de gemeente zorg draagt voor het bordje aan het begin van de straat of

<sup>28</sup> <https://www.youtube.com/watch?v=p4QSqxWBGTY>

<sup>29</sup> <https://www.nrc.nl/nieuws/2007/03/24/gevaarlijke-uitvindingen-11296630-a884160>

<sup>30</sup> <https://youtu.be/TNwhIHqM6og>

<sup>31</sup> <https://www.zuyd.nl/binaries/content/assets/zuyd/onderzoek/inaugurele-redes/zorg-op-afstand--lectorale-rede-marieke-spreeuwenberg.pdf> - Pagina 14.

<sup>32</sup> <https://solid.mit.edu>

<sup>33</sup> [https://www.cbs.nl/-/media/\\_pdf/2018/18/vertrouwen-op-de-kaart.pdf](https://www.cbs.nl/-/media/_pdf/2018/18/vertrouwen-op-de-kaart.pdf) (Pagina 14)

centraal het Amber-alert inkoop. Deze vorm van digitale samenleving is ook het vaakst terug te vinden in coalitieprogramma's van de Limburgse gemeenten. Helaas blijkt de buurtwhatsappgroep niet altijd bij te dragen aan de veiligheid of het gevoel van veiligheid (nog los van de bedenkingen die de eigenaar van Facebook oproept.) Toch is de burger als medespeurder in opkomst en biedt kansen. Zeker als het gaat om het melden van verdachte omstandigheden. En dat veiligheid een belangrijk onderwerp is voor de Limburgers, blijkt ook uit de publieke raadpleging die ter voorbereiding werd gehouden en waar veiligheid naast werkgelegenheid aan kop ging<sup>34,35</sup>. De grootste bedreiging van participatie en samenwerken met de overheid is misinformatie of beperkte informatie. Een pluriform medialandschap digitaal en informatievaardige burgers zijn op dit vlak een voorwaarde. Hier wordt op provinciaal vlak al aan gewerkt door Mediavalley en Radar Limburg.

### 2.4.2 Meebeslissen

Digitalisering en burgerbetrokkenheid kunnen een grote kans bieden voor het lokaal en regionaal bestuur en het versterken van het vertrouwen in de politiek. Het opzetten van een digitaal proces waarin burgers meer invloed kunnen uitoefenen op besluitvorming kan hierin een eerste zinvolle stap zijn. Het Rathenau Instituut heeft hiervoor zes aanbevelingen geformuleerd<sup>36</sup>:

- Zorg voor verbinding van een digitaal initiatief met een concreet besluit.
- Zorg voor heldere communicatie over het proces. Wie doet wat en wat is de waarde van bijdrage. Burgers nemen bijvoorbeeld niet de

besluitvorming over.

- Zorg voor terugkoppeling naar deelnemers in het proces.
- Differentieer de inbreng, dus niet alleen stemmen tellen, maar voorstellen en ideeën afwegen.
- Zorg voor brede bekendheid en gebruik daarbij niet uitsluitend digitale kanalen. Wat te denken van een platform voor participatie en informatie in Limburg?
- Herhaal en verbeter, geef niet op na een matige opkomst. Wat kan er beter? Digitale participatie is geen wonderolie voor de democratie, maar een kwestie van de lange adem.

De provincie kan zulke projecten voor eigen vraagstukken en thema's opzetten, maar zou ook gemeenten kunnen aanmoedigen om met deze initiatieven aan de slag te gaan. Hier zou een provinciaal platform en proces de uitrol wellicht kunnen vereenvoudigen.

De recente eerste editie van de burgertop zou een mooie aanleiding kunnen zijn om hier verdere stappen in te ondernemen. In de eerste uitvraag wilde 36% van de respondenten meer samenwerking en meedenken van burgers bij de overheid<sup>37</sup>.

Een mooi voorbeeld hiervan is Parijs waar door verschillende visualisaties duidelijk wordt gemaakt hoe burgers betrokken kunnen zijn bij de gemeentelijke begroting<sup>38</sup>. Een stad als Barcelona gaat in Europa samen met Amsterdam voorop in het betrekken van burgers bij stedelijke ontwikkeling, bestuur en leefbaarheid. De daar ontwikkelde tools voor participatieve democratie zijn *open source* en kunnen

hier worden geïmplementeerd<sup>39,40</sup>. Juist het wantrouwen jegens de politiek is een kans om samen met gemeenten nieuwe vormen van democratie en sturing vorm te geven. Waarbij de zes aanbeveling van het eerste leidraad kunnen vormen.

### Case: Pol.is – Taiwanese burgerparticipatie

"Polis werkt stukken eenvoudiger dan discussiefora: het schotelt burgers vragen en stellingen voor waarmee ze het eens of oneens kunnen zijn – of die ze kunnen negeren als ze geen antwoord paraat hebben. Vervolgens visualiseert het programma waarover op dat moment de meeste consensus is. Het idee is dat je doorgaat met stellingen opwerpen tot de consensus het grootst is. En dat is waar machine learning om de hoek komt kijken: het programma houdt realtime de stand van zaken bij. ... De grootst mogelijke consensus beschouw je vervolgens als de uitkomst van het gesprek. In 80 procent van de gevallen zet de overheid de uitkomst van deze discussies om in wetgeving of beleid."<sup>41</sup> Grote vraag bij Polis is wel: Waar blijven de data van de deelnemers?

[www.pol.is](http://www.pol.is)

Burgers zijn steeds vaker ad-hoc actief als het gaat om vrijwilligerswerk, daardoor staan verenigingen en maatschappelijke organisaties onder druk. Terwijl bedrijven inzetten op digitale innovatie, kunnen maatschappelijke partijen dat vaak veel minder door gebrek aan tijd, geld en kennis.

Efficiëntie en tijdwinst boeken door digitale tools in te zetten kan zo het

<sup>34</sup> <https://ccv-secondant.nl/platform/article/de-plussen-en-de-minnen-van-buurtpreventie/>

<sup>35</sup> <https://www.verwey-jonker.nl/nieuws/invloed-whatsapp-buurtpreventiegroepen-op-sociale-veiligheid-blijkt-beperkt>

<sup>36</sup> <https://www.rathenau.nl/nl/kennis-voor-beleid/online-meebeslissen>

<sup>37</sup> (<http://burgertoplimburg2018.nl>)

<sup>38</sup> [https://budgetparticipatif.paris.fr/bp/plugins/download/PB\\_in\\_Paris.pdf](https://budgetparticipatif.paris.fr/bp/plugins/download/PB_in_Paris.pdf)

<sup>39</sup> <https://www.bcnparticipa.cat/JornadesMetadecidim/docs/I.bria.pdf>

<sup>40</sup> <https://decidim.org>

<sup>41</sup> [https://decorrespondent.nl/8506/het-raadgevend-referendum-is-dood-taiwan-experimenteert-met-het-alternatief/1426213438760-14d83f547pk\\_campaign=collection-notifier&pk\\_source=email](https://decorrespondent.nl/8506/het-raadgevend-referendum-is-dood-taiwan-experimenteert-met-het-alternatief/1426213438760-14d83f547pk_campaign=collection-notifier&pk_source=email)

verenigingsleven versterken.

De aanpak van de Engelse *Good Things Foundation* kan hierbij als voorbeeld dienen<sup>42</sup>.

Daarnaast zijn er vele andere manieren waarop burgers van digitale middelen nu al gebruik maken om zichzelf te verenigen of de buurt te verbeteren. Van Facebookgroepen tot platforms als Nextdoor.com of verbeterdebuurt.nl.

#### Case: Horstaandemaasvoorelkaar.nl

De website [www.horstaandemaasvoorelkaar.nl](http://www.horstaandemaasvoorelkaar.nl) is de

talentbank van gemeente Horst aan de Maas waar vraag en aanbod te vinden is met betrekking tot vrijwilligerswerk/burenhulp. Ook kun je hier het cursusaanbod vinden waar vrijwilligers van Horst aan de Maas tegen een gereduceerd tarief aan deel kunnen nemen. Denk hierbij aan deskundigheidsbevorderingen of het uitwisselen van ervaringen.

Op deelsite Peerby.nl is in Limburg niet heel erg veel activiteit (vergeleken met de Randstad). In november 2018 hadden ze 170 burgers die het frequent gebruikten en werden 16 oproepen geplaatst en dat voornamelijk rond Maastricht<sup>43</sup>. Het is duidelijk dat hier nog een wereld te winnen valt als het gaat om de bekendheid met de verschillende tools.

Hierin is het opnieuw van belang om te benadrukken dat niet elke partij even zorgvuldig met data omgaat en niet altijd het publieke belang als kernwaarde heeft zoals geschetst in de eerder aangehaalde platformsamenleving.

#### 2.4.3 Rol Provincie, ondernemers en onderwijs

Rol van de provincie:

- Initiëren van digitale opvolging

van de burgertop door middel van aansluiting bij Europese initiatieven zoals het Decode project.

- Pilot van het gebruik van Polis of vergelijkbare software om digitale burgerparticipatie te verkennen.
- Initiatieven van gemeenten bundelen en opschalen om ontwikkeling of implementatie betaalbaar te krijgen.
- Een centraal provinciaal platform voor participatie. Op dit moment krijgen vele kleine initiatieven subsidie om online communicatie te zetten. Dit zou centraal geregeld kunnen worden op een plek waar ze vindbaar zijn en waar interactie kan worden voorzien met een profiel. Eventueel voortbouwend op het succes van de Vereniging Limburg.
- Het digitaal succesvol maken van verenigingen en organisaties om de productiviteit te verhogen en zo het afnemende aantal vrijwilligers op te vangen.
- Digitaliseringsinitiatieven aanhaken bij maatschappelijke uitdagingen. Door het opzetten van digital communities naar het voorbeeld van de Good Things foundation.

Rol van ondernemers:

- Kennis overdracht naar stichtingen en verenigingen door medewerkers om digitale innovatie en tools in het maatschappelijk midden veld te laten renderen.

Rol van onderwijs:

- Studenten.

### 2.5 Digitale geletterdheid

Een voorwaarde om volwaardig deel te kunnen nemen in de digitale samenleving is geletterdheid en het bezit van digitale basisvaardigheden. Om burgerparticipatie te versterken is

er meer nodig dan basisvaardigheden en zijn ook informatievaardigheden en mediawijsheid van belang. Op de hoogste trede staat het digitaal burgerschap of zoals het vaak graag genoemd wordt: *smart citizenship*. Deze drie niveaus zijn essentieel voor een goed functionerende inclusieve digitale samenleving. In dit kader gaat het met name om volwassenen aangezien digitale vaardigheden van kinderen ook in het hoofdstuk over onderwijs in besproken.

#### 2.5.1 Laaggeletterdheid

Limburg telt 120.000 laaggeletterde volwassenen (15-75 jaar). Doordat ze moeite hebben met lezen en schrijven, is het voor hen lastig om volledig mee te komen in de samenleving. Leren lezen en schrijven is van groot belang<sup>44</sup>. Voor de persoon zelf, maar ook voor werkgevers, voor dienstverleners en voor de maatschappij als geheel. In tegenstelling tot wat vaak wordt aangenomen zijn dit vaak oudere autochtone Limburgers. De maatschappelijke kosten voor Laaggeletterdheid bedragen landelijk 1 miljard, voor Limburg zou dit neerkomen op ruim 83 miljoen per jaar, wellicht zelfs meer<sup>45</sup>.

De groep digitaal analfabeten is waarschijnlijk nog groter. Landelijke schattingen lopen uiteen van 1 miljoen tot 2,5 miljoen<sup>46</sup>. Maar het zou voor Limburg betekenen dat er driehonderdduizend Limburgs digitaal niet goed genoeg uit de voeten kunnen.

Daarnaast is er een groeiende digitale kloof waarvan de effecten dichtbij die van laaggeletterdheid uitkomen. Deze grote groep is wel geletterd, maar lijkt digitaal achterop te raken. Dit blijkt met name uit gesprekken, maar deze aanname zou verder onderzoek verdienen. Door de verregaande digitalisering van

<sup>42</sup> [https://www.goodthingsfoundation.org/sites/default/files/research-publications/creatingdigitalcommunitiesreport\\_o.pdf](https://www.goodthingsfoundation.org/sites/default/files/research-publications/creatingdigitalcommunitiesreport_o.pdf)

<sup>43</sup> Uit reactie op vragen van auteur.

<sup>44</sup> [https://www.cubiss.nl/sites/default/files/bestanden/actueel/Feiten\\_en\\_cijfers\\_Laaggeletterdheid\\_2018\\_\(002\).pdf](https://www.cubiss.nl/sites/default/files/bestanden/actueel/Feiten_en_cijfers_Laaggeletterdheid_2018_(002).pdf)

<sup>45</sup> [https://www.lezenenschrijven.nl/uploads/editor/PwC\\_-\\_Rapport\\_maatschappelijke\\_kosten\\_laaggeletterdheid\\_-\\_April\\_2018\\_def.pdf](https://www.lezenenschrijven.nl/uploads/editor/PwC_-_Rapport_maatschappelijke_kosten_laaggeletterdheid_-_April_2018_def.pdf)

<sup>46</sup> <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/taal-rekenen-digitale-vaardigheden/digitale-vaardigheden>



overheidsdiensten, maar ook banken en energieleveranciers hebben burgers het eerder benoemde gevoel er alleen voor te staan. Slechtere gezondheid, lagere levensverwachting, eenzaamheid, minder toegang tot werk en opleiding en een grote risico op schuldenproblematiek zijn een aantal van de risico's die bij deze groep verhoogd zijn<sup>47</sup>.

Neem het reizen met de OV-chipkaart, die vraag je online aan, de belastingaangifte doe je online. Geldzaken beheer je online, maar ook de voortgang van je kind op school wordt online inzichtelijk gemaakt.

Dat dit probleem ook leeft onder de Limburgers blijkt duidelijk aan de hand van het onderzoek dat voorafging aan de burgertop. Maar liefst 41% vindt dat de Provincie meer moet inzetten op digitale vaardigheden<sup>48</sup>.

Bibliotheken kunnen de spil vormen in het bestrijden van de digitale kloof, echter bereiken ze de doelgroep te beperkt. Er moet worden gewerkt aan een aanbod voor deze doelgroep om digitaal vaardig te worden.

Een aanbod dat aansluit bij- en verweven is met hun leefwereld en belangrijke levensgebeurtenissen. Te denken valt aan doktersbezoek, het consultatiebureau of het zoeken naar werk. Daarnaast is het vormen van coalities (bibliotheken, maatschappelijke organisaties, werkgevers) zoals dat nu al succesvol gebeurt bij de aanpak van laaggeletterdheid een bewezen manier om deze achterstand te bestrijden.

### 2.5.2 De rol van de overheid:

Omdat het probleem niet van vandaag op morgen is opgelost heeft elke overheid ook de taak om haar burgers goed en begrijpelijk te informeren. De ombudsman die hierover vier belangrijke aanbevelingen<sup>49</sup>:

- Neem verantwoordelijkheid. De overheid is verantwoordelijk voor de inrichting en uitvoering van het dienstverleningsproces en neemt ook die verantwoordelijkheid;
- Wees toegankelijk. De overheid dient zijn infrastructuur (digitaal en niet-digitaal) zo in te richten dat de toegang tot die overheid voor iedere burger gewaarborgd is;
- Wees oplossingsgericht. De overheid zorgt ervoor dat fouten in het digitale systeem opgelost worden;
- Wees gebruiksvriendelijk. De overheid zet digitalisering in het belang van de gebruikers in en niet alleen vanuit het gemak voor de overheid; En laat goede dienstverlening daarbij het uitgangspunt zijn.

Deels worden deze aanbevelingen opgepakt door de zogenaamde manifestgroep en de Koninklijke Bibliotheek. Deze partijen hebben een plan opgesteld voor hulp bij het aanvragen van toeslagen en het verkrijgen van informatie van organisaties zoals UWV, SVB of CAK. Een kopgroep van 15 lokale bibliotheken start hiermee in de eerste helft van 2019.

### 2.5.3 Rol Provincie, ondernemers en onderwijs

Rol provincie:

- Duidelijke bepaling van de doelgroep van laaggeletterden en digibeten in Limburg d.m.v kwantitatief en kwalitatief onderzoek.
- Lid worden van de 'Alliantie digivaardig Nederland' en actief gemeenten steunen om invulling te geven aan de oproep van staatssecretaris Knops<sup>50</sup>.
- Startups op dit vlak stimuleren en mogelijk een programma opzetten.

- Zelf helder communiceren en hulp bieden met betrekking tot de inzet van digitale diensten. Naast het gangbare taalniveau C1 teksten ook aanbieden in B1.
- Een digipact sluiten om van Limburg de meest digitaal vaardige provincie te maken
- Bibliotheken blijven stimuleren om met bestaande (o.a. DigiTaalhuis) en nieuwe interventies en aanbod ook volwassen Limburgers digitaal vaardiger te maken.

Rol ondernemers:

- In het kader van duurzame inzetbaarheid niet alleen werken aan de gezondheid van werknemers, maar ook aan de employability door werknemers te trainen op het vlak van digitale vaardigheden

Rol van het Onderwijs:

- Onderzoeken hoe de grote groep (digitaal)laaggeletterden in Limburg beter bereikt kan worden.
- Studenten inzetten om kennis uit te wisselen met digitaal laaggeletterden.

## 2.6 Een kritische blik op de digitale samenleving

*"Chance favors the prepared mind"*

**Louis Pasteur**

'Ik hou het niet meer bij'. Een veelgehoorde kreet als je burgers spreekt over de digitale samenleving. De onderliggende vraag over kennis en gebruik van digitale technologie is belangrijk, zoals bleek in het vorige hoofdstuk. Maar denken is nog geen doen<sup>51</sup>.

Een vraag die zich opdringt en wellicht nog veel belangrijker is: Wat willen we eigenlijk met de digitale samenleving? We zitten in de platformsamenleving ergens tussen het disruptieve

<sup>47</sup> <https://ecp.nl/wp-content/uploads/2017/07/iB23-Bruggenbouwers.pdf>

<sup>48</sup> <http://burgertoplimburg2018.nl>

<sup>49</sup> <https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/2017/ombudsvisie-digitale-overheid-overheid-communicer-met-burgers-op-het-netvlies>

<sup>50</sup> <https://vng.nl/onderwerpenindex/dienstverlening-en-informatiebeleid/dienstverlening-aan-inwoners-en-ondernemers/nieuws/aanpak-digitale-inclusie-iedereen-doet-mee>

<sup>51</sup> <https://www.wrr.nl/publicaties/rapporten/2017/04/24/weten-is-nog-geen-doen>

*techkapitalisten* uit Silicon Valley aan de ene kant en de technologie- en surveillancestaat China. Terwijl technologie soms als een natuurkracht wordt voorgesteld is er wel degelijk een wisselwerking tussen cultuur en technologie. Bij een gezonde digitale samenleving past een kritische houding ten opzichte van die digitale en technologische ontwikkeling. Met deze houding kunnen we oprecht op zoek gaan naar het goede en ware vanuit onze eigen waarden.

“Waardengedreven innoveren betekent innovatie vormgeven vanuit gedeelde, publieke waarden. Dat kan alleen in gesprek met de samenleving. Daarvoor is een visie van de overheid nodig. Ethische en maatschappelijke vraagstukken staan niet los van innovatie- of digitaliseringsprocessen. Om de ambities van Nederland waar te kunnen maken, bijvoorbeeld in de zorg, in de energietransitie of op het gebied van mobiliteit, is het van belang innovatie te verbinden aan maatschappelijke vraagstukken: Nederland moet publieke waarden niet zien als sluitstuk van innovatie, maar als uitgangspunt daarvan. Dit sluit aan bij het denken over innovatiebeleid in termen van missiegedreven innovatiebeleid of doelgerichte innovatiesystemen.”<sup>52</sup>

Hoe kijken we over 10 jaar terug op de huidige ontwikkelingen van VR, Blockchain, smart services en machine learning? Associëren wij ze met de begin jaren van de industriële revolutie? Met kinderarbeid en vergiftigd vlees?

Hebben we onze kinderen ziek gemaakt met dopamine shots in

spelletjes en social media. Een ongezonde persoonlijkheidscultus en een vermoeide samenleving<sup>53</sup>?

Inmiddels staan filosofen als Byung Chul Han, Peter Sloterdijk en Daniel Precht niet meer alleen in de roep om een vorm van regulering op digitalisering. Een mogelijkheid is zelfregulering door de makers van modellen en algoritmen, door een soort van digitale eed van Hippocrates. De provincie zou duidelijke etische regels kunnen stellen voor het gebruik van algoritmen en modellen in eigen huis en bij door de provincie gesteunde projecten en ingekochte software. Geen black boxes, maar transparante en herleidbare modellen en software.

### 2.6.1 Rol voor cultuur

Kunstenars en cultuurorganisaties zijn de aangewezen partijen om kritisch te reflecteren op ontwikkelingen in de digitale samenleving. Wat doen wij als wij onze autonomie overdragen aan algoritmen. Een Kafkaeske Tragedie? Wat betekent het als we moeten samenwerken met robots? Veranderen wij als mensen op het moment dat we niets meer kunnen geloven omdat alles een deep fake<sup>54</sup> kan zijn? De rol om kritisch te reflecteren kan de culturele sector in Limburg veel meer opeisen. Een mooi voorbeeld is #2BIAS van Tim de Paepe en VIAZUID.<sup>55</sup>

*Het allerbelangrijkste inzicht uit deze verkenning: ga het gesprek aan over wat wij als Limburgers met de digitale samenleving willen. Dat ligt namelijk niet vast zoals het soms wel eens lijkt als je een duizelingwekkend Youtubefilmpje over technologische ontwikkeling ziet of een trendwatcher de toekomst aan je uitlegt.*

### 2.6.2 Rol Provincie, ondernemers en onderwijs

Rol van de Provincie:

- Een eigen visie en strategie ontwikkelen op de digitale samenleving en welke waarden daarin leidend moeten zijn.
- Cultuurmakers stimuleren om kritisch te reflecteren op de digitale samenleving en zo het debat met burgers hierover aan te gaan.
- Aanbesteding en subsidieregels aanpassen om gewenst gedrag met betrekking tot het gebruik en opslag van data en onbevooroordeelde algoritmen in projecten en producten. Het aan de universiteit Utrecht ontwikkelde DEDA model<sup>56</sup> is hier een goed hulpmiddel bij, maar ook Barcelona heeft hier beleid op ontwikkeld<sup>57</sup>.

Rol van het Onderwijs:

- Zo snel mogelijk aansluiten bij de ontwikkelingen curriculum.nu<sup>58</sup> op het vlak digitale vaardigheden en dit laten aansluiten bij thematieken zoals cyberpesten of *sexting* die nu ook al spelen op middelbare scholen.
- Initiatieven als Mediavalley blijven versterken om het thema van media-wijsheid en smart *citizenship* verder te ontwikkelen en een pluriform medialandschap te waarborgen.

<sup>52</sup> <https://www.rathenau.nl/nl/digitale-samenleving/digitaliseringsstrategie-dit-zijn-de-knelpunten>

<sup>53</sup> <https://www.bibliotheek.nl/catalogus/titel.334352525.html/de-vermoeide-samenleving/>

<sup>54</sup> <https://www.vpro.nl/programmas/tegenlicht/kijk/afleveringen/2018-2019/deep-fake-news.html>

<sup>55</sup> <http://www.viazuid.com/makers/tim-de-paepe-1>

<sup>56</sup> <https://dataschool.nl/deda/>

<sup>57</sup> <https://www.decodeproject.eu/what-decode>

<sup>58</sup> <https://curriculum.nu/ontwikkelteam/digitale-geletterdheid/>