



Digitale Inclusie: een verantwoordelijkheid van iedereen

De samenleving - en daarmee ook de zorg - digitaliseert in hoog tempo. Kan iedereen daarbij de aansluiting vinden of zijn er groepen mensen die buitengesloten worden? En zijn degenen die niet goed in staat zijn om aan te haken bij de digitalisering het probleem, of is dit een te beperkte gedachtegang? Om (toekomstige) medewerkers op het snijvlak van zorg, welzijn en ICT hierover na te laten denken, organiseerde de masteropleiding Advanced Health Informatics Practice (AHIP)¹ een gastles rond dit thema.

& DOOR YBRANDA KOSTER, CHRISTINE DEDDING EN CONNIE TE GROTENHUIS

Wanneer je werkt op het snijvlak van zorg, welzijn en ICT, is het van belang dat je niet alleen kunt communiceren met professionals aan de kant van de zorg, maar ook met professionals aan ICT-zijde. Wanneer je daarnaast ook nog eens bezighoudt met digitale mogelijkheden voor cliënten of patiënten, is

de vraag of iedereen wel goed wordt bereikt van wezenlijk belang.

Reden voor de docenten van de master AHIP om Christine Dedding, associate professor bij de afdeling Ethiek, Recht en Humaniora van het Amsterdam UMC, uit te nodigen voor een gastles. Dedding is participatief actieonderzoeker: "Ik geloof dat je geen onderzoek moet doen óver mensen, maar mét mensen. Daarmee doe

je recht aan ieders kennis. Ook geloof ik dat het belangrijk is om dienstbaar onderzoek te doen en actiegericht te werken. In dit geval samen zorgen dat de (e-)samenleving, de (e-)zorg, onderwijs en onderzoek toegankelijk zijn en blijven voor alle mensen."

Vanuit eerder onderzoek naar armoede had Dedding al ervaren wat uitsluiting doet met mensen. Ze noemt digitale in- en uitsluiting de

nieuwe vorm van in- en uitsluiting: "Wanneer je gaat kennismaken met mensen en ziet wat de impact is van het niet mee kunnen doen in de online wereld, motiveert mij dat heel erg om hier iets mee te doen."

Voor wie geldt de exclusie?

"Het is belangrijk om je te realiseren dat er heel veel verschillende mensen zijn die dit treft en dat het ons allemaal kan overkomen", vervolgt Dedding. "Het denken in stereotypen brengt grote risico's met zich mee."

In 'De Fabeltjeskrant'² stellen Dedding en collega-onderzoeker Nicole Goedhart fabels

JONGEREN WORDEN VAAK OVERSCHAT

over digitale in- en exclusie aan de kaak. "We bespreken bijvoorbeeld de fabel dat het vooral ouderen zijn die niet mee kunnen komen met de digitalisering en dat het probleem zich dus vanzelf oplost wanneer deze generatie overleden is. Maar er is ook een groep jongeren die wel weet hoe een smartphone werkt, maar niet weet hoe ze een pdf moet downloaden of hoe DigiD werkt. Jongeren worden vaak overschat."

Verder zijn er mensen met een beperking - zoals dyslexie en problemen met zicht - of psychische problemen, voor wie de digitale wereld te moeilijk is gemaakt. Voor mensen met een lage sociaal-economische positie, zijn de financiële mogelijkheden beperkt. Dan is het aanschaffen van een goed device met voldoende geheugen een probleem, net als het betalen van de WIFI.

Wanneer je een baan hebt met een ICT-helptdesk, of een baan waarbij je je digitale vaardigheden moet bijhouden en collega's hebt om op terug te vallen, heb je meer mogelijkheden om de digitale wereld bij te houden. Een arts die niet weet hoe een nieuw systeem werkt, kan een coassistent of secretaresse vragen om iets over te nemen. Dat is sociaal comfort dat niet iedereen heeft. Dat is een heel ander verhaal dan wanneer je van jongs af aan hebt meegekregen dat jij niet goed genoeg bent en dat jij het niet kan, waardoor je eerder afhaakt wanneer het ingewikkelder wordt.

Achterblijvers hebben het moeilijk

Nog een fabel die in de 'Fabeltjeskrant' aan de orde komt, is de fabel 'Als we beginnen met de mensen die het wel kunnen, dan volgt de rest later'³. Volgens Rogers 'Theorie van de Diffusie van Innovaties'⁴ wordt een innovatie als succesvol beoordeeld als tachtig procent van de mensen de innovatie heeft geadopteerd.

De andere twintig procent zijn de zogenaamde achterblijvers die later volgen. Dedding wijst erop dat die twintig procent juist de mensen zijn met de hoogste ziektelast. Ze geeft aan dat wanneer we alsmar nieuwe technologieën ontwikkelen, er een groep mensen is die bij voortduring niet profiteert. "Onbedoeld profiteren de mensen die het al goed hebben dus het meest van de digitalisering, en krijgen de achterblijvers het steeds moeilijker."

Begin met luisteren

Dedding doet een oproep om samen verantwoordelijkheid te nemen en samen aan de slag te gaan. "Vaak wordt gezegd dat de mensen waar het over gaat, niet naar bijvoorbeeld een cocreatie-sessie komen. Maar die mensen worden uitgenodigd via een digitale oproep of moeten een digitale vragenlijst invullen. En vervolgens wordt de sessie georganiseerd bij een organisatie of de werkplek van de organisator. Ik geloof dat je mensen moet spreken daar waar ze zich comfortabel voelen. En dat is doorgaans niet daar waar ze worden uitgenodigd, maar bij hen thuis in de wijk. Verder is het belangrijk dat je de tijd neemt. Ga eerst maar eens koffiedrinken en luisteren in plaats van iemand met jou mee laten denken."

Daarnaast ligt de focus volgens Dedding te veel op het trainen van burgers. "Wij denken dat we het moeten omdraaien en moeten beginnen bij de beleidsmakers en ontwikkelaars door hen te laten zien hoe het is voor iemand die niet mee kan komen in de snelle digitalisering van dienstverlening. Zodat de beleidsmakers en ontwikkelaars uit hun eigen bubbel komen en er wederzijds begrip ontstaat. Alleen dan kun je leren welke randvoorwaarden nodig zijn om (e-)healthdiensten te ontwikkelen. Als het gesprek ontstaat, is er ook ruimte voor begrip bij burgers voor waarom dingen soms zijn zoals ze zijn. Bijvoorbeeld omdat de Europese Unie een richtlijn heeft gegeven. Of omdat privacy beschermd moet worden. Het is goed om duidelijk te maken waarom bepaalde keuzes zijn gemaakt en eerlijk te zijn over wat wel en niet kan, zonder te snel te zeggen dat iets nu eenmaal niet kan."

Beter samenwerken

De belangrijkste boodschap die Dedding mee wil geven aan de studenten van de master AHIP - en eigenlijk aan iedereen die beleid maakt over of werkt op het snijvlak van zorg, welzijn en ICT - is dat alle mensen over kennis beschikken en we betere diensten ontwikkelen als we beter leren samenwerken. "Gezondheidsverschillen nemen nu al toe door de digitalisering. Hoe langer we wachten met deze samenwerking, hoe erger het wordt. Mensen krijgen het gevoel dat de maatschappij er niet meer voor hen is, en dat kan niet de bedoeling zijn."

Wilt u meer weten over digitale inclusie? Christine Dedding is tijdens het jaarlijkse seminar 'ICT in Zorg en Welzijn' op 6 juni 2024 één van

de gastsprekers. Aanmelden voor dit seminar is al mogelijk!⁵

CV



Christine Dedding is associate professor bij de afdeling Ethiek, Recht en Humaniora van het Amsterdam UMC.



Ybranda Koster is opgeleid als verpleegkundige en verplegingswetenschapper en docent bij de masteropleiding Advanced Health Informatics Practice van hogeschool Inholland Amsterdam/Diemen.



Connie te Grotenhuis verzorgt Communicatie en PR bij de masteropleiding Advanced Health Informatics Practice van hogeschool Inholland Amsterdam/Diemen.

Referenties

- Hogeschool Inholland. Master Advanced Health Informatics Practice updated 2023. Available from:
- Dedding, C. & Goedhart, N.S., De Fabeltjeskrant, 2024
- Dedding, C. & Goedhart, N.S., De Fabeltjeskrant, 2024, P. 24
- Rogers, E. M., Diffusion of Innovations: modifications of a model for telecommunications, 1995, P. 25-38.
- Aanmelden voor het seminar kan via:



Meer weten over de hierboven genoemde toepassingen? Kijk dan hier:



InHolland is lid van de ICT&health Innovation Partner Group.

