

# “Dan stopt het direct”

## ARMOEDE & DIGITALISERING: STEDELIJKE CONTEXT, DAGELIJKSE PRAKTIJK

Over de impact van digitale systemen op de waardigheid  
van mensen in armoede

Een verkenning

Versie 11 december 2024  
Door Rosa Louwerse

# ARMOEDE & DIGITALISERING: STEDELIJKE CONTEXT, DAGELIJKSE PRAKTIJK

## Over de impact van digitale systemen op de waardigheid van mensen in armoede

### Een verkenning

### Introductie

Op een donderdagochtend in december komt een jongen te laat in de les. Zijn verklaring voor het te laat komen is dat hij van huis naar school is gelopen. De docent stelt geen vragen en de jongen gaat zitten. De les gaat verder. Na afloop vertelt de docent dat het regelmatig voorkomt dat een leerling te laat op school arriveert, omdat er thuis geen geld meer is voor het openbaar vervoer. Meestal aan het einde van de maand. Er kan namelijk niet meer met contant geld worden betaald in het OV, alles gaat digitaal. En als het geld op de rekening op is, is lopen naar school soms de enige oplossing.

De digitalisering van onze maatschappij verloopt in een rap tempo en raakt alle aspecten van ons dagelijks leven. De ervaringen van mensen met digitale technologie zijn divers en talrijk, variërend van enthousiasme en gemak tot zorgen en frustraties. Of digitale technologie voor ons werkt in plaats van tegen ons, is meer dan eens een vraag. In gesprekken die Digital Rights House voert met inwoners van Amsterdam komt regelmatig naar voren dat mensen zich zorgen maken. Zorgen over de ontoegankelijkheid en complexiteit van diensten door de inzet van allerhande digitale oplossingen. Het gegeven voorbeeld illustreert dit. In waardigheid mee kunnen doen in een digitaliserende wereld is niet zomaar het geval.

Naar aanleiding van de hierboven beschreven case is Digital Rights House begin 2024 gestart met het verkennen van het thema Armoede & Digitalisering. Hoe ervaren mensen de digitaliserende wereld in de context van armoede, en waar moet meer aandacht naartoe? In samenwerking met Stichting ProFor is de impact van digitalisering op armoede problematiek onderzocht. Het doel hiervan was om, op basis van ervaringen van mensen, een beter begrip te krijgen van de impact van digitalisering in relatie tot armoede en daarmee input te verzamelen voor de Digital Rights Agenda van Digital Rights House.

Gedurende de verkenning zijn er momenten georganiseerd waarbij is geluisterd naar de ervaringen van mensen in relatie tot armoede en digitalisering. Van individuele gesprekken met hulpverleners van Stichting ProFor tot dialoog sessies met buurtbewoners en hulpverleners uit de Amsterdamse H-Buurt. Daarnaast heeft er een gesprek met de Ombudsman Metropool Amsterdam plaatsgevonden waarbij situaties ten aanzien van het onderzoeksthema zijn gedeeld door professionals uit het sociale domein. Ook heeft het onderzoeksthema een podium gekregen

tijdens Mozilla Festival House Amsterdam middels een panel-gesprek met publiek. Daarnaast is er een diepte interview met de directeur van Stichting ProFor gehouden en hebben er verscheidene gesprekken plaatsgevonden binnen het Digital Rights House team.

### Hoe dit document te lezen

Dit document heeft als doel u mee te nemen in opgedane inzichten en de complexiteit van de digitaliserende wereld in relatie tot armoede, vanuit de praktijk weer te geven. In dit document vindt u een beschrijving van de activiteiten, de publicatie van het interview met Lucia Martis, directeur van Stichting ProFor, een weergave van de gedane aanbevelingen en eigen suggesties van Digital Rights House naar aanleiding van de verkenning. In de bijlage vindt u een overzicht van de genoemde praktijkvoorbeelden in dit document en de volledige lijst van opgehaalde quotes uit de dialoog sessies. Ook is in de bijlage de input van de coördinator programmering van de H-Sociëteit Amsterdam Zuidoost opgenomen, en vindt u algemene informatie over Stichting ProFor en Digital Rights House.

## Luisteren en ontvangen

In het voorjaar van 2024 vond de eerste dialoog sessie plaats met buurtbewoners en hulpverleners uit de Amsterdamse H-Buurt. Aan de hand van stellingen ging de groep van 17 aanwezigen met elkaar in gesprek. Diverse situaties kwamen naar voren die de uitdagingen van digitalisering illustreren. Meerdere deelnemers van de sessie gaven aan dat het beheren van je financiën überhaupt niet altijd even gemakkelijk is voor iedereen. Denk aan budgetteren, het waarborgen van continuïteit in inkomen, het overzicht houden en het aanvragen van regelingen. Daarbij komt de extra uitdaging van digitalisering, waar veel mensen tegenaan lopen. Tijdens het gesprek werd herhaaldelijk benoemd dat het lastig is om te weten wat je moet doen als je vastloopt bij een online aanvraag, bijvoorbeeld wanneer je een regeling met je bank wilt treffen of een overboeking wilt doen via je bank app. Waar kun je dan hulp vragen? Ook werd het als ingewikkeld ervaren dat er zoveel stappen nodig zijn binnen de digitale systemen, met als gevolg dat mensen hun financiële zaken niet goed kunnen regelen. “Er wordt van je verwacht dat je hogere wiskunde kunt,” stelde een van de bewoners.

Tijdens de sessie werd ook duidelijk aangegeven dat niet iedereen de toeslagen van de overheid aanvraagt waar men recht op heeft. Dit komt door de angst voor de gevolgen wanneer later blijkt dat men iets te veel heeft verdiend en de toeslagen moet terugbetalen, wat men vervolgens niet kan.

Mensen deelden ook hun ervaringen met achteraf betaaldiensten. Het werd duidelijk dat het gemak van diensten zoals Klarna, veruit de meest bekende achteraf betaaldienst, vooral jonge mensen in financiële problemen kan brengen. De discussie hierover werd snel breder getrokken, onder andere naar de rol van ouders en hoe men samen financieel weerbaar kan worden. Onder de aanwezigen was er duidelijke verontwaardiging over het feit dat zulke betaaldiensten geld verdienen aan mensen die niet of niet op tijd kunnen betalen.

Tijdens het tweede dialoog in de H-Buurt werd er aandacht besteed aan verschillende thema's die armoede problematiek raken. Niet alleen werd er gesproken over het doen van financiën in een digitaliserende samenleving, ook is er stilgestaan bij digitale vaardigheden, mentale gezondheid en jongeren. De 25 aanwezigen werden ditmaal verdeeld in groepjes die roulerend in gesprek gingen over alle thema's.

Gedurende de avond vertelden mensen dat armoede problematiek niet alleen over geld gaat. Het gaat ook over wat het met je doet als mens wanneer je niet kunt meedoen, je zaken niet op orde krijgt, en hoe digitalisering daarbij een extra uitdaging kan vormen. Net als in de eerste sessie gaven mensen aan dat digitale systemen echt ingewikkeld kunnen zijn. Vooral voor oudere mensen, die snel vastlopen in digitale systemen omdat ze zich er niet vertrouwd mee voelen en deze systemen niet begrijpen. Zo ervaart een dame dat online bankieren haar is opgelegd door de banken, en dat ze niet de juiste hulp kan vinden: *“Banken duwen online bankieren door je strot, en je kunt niets doen. De helpdesk kent vaak de techniek achter een app ook niet en kan daarom vaak niet helpen.”* Daarnaast blijkt dat niet iedereen in staat is om hulpvragen goed te verwoorden, wat in digitale omgevingen een extra uitdaging is. Er wordt namelijk vaak een precieze hulpvraag verwacht, of het nu via e-mail is, tijdens het chatten (met een chat bot of met een mens), of zelfs aan de telefoon. Over dit laatste vertelt een welzijnswerker: *“Ik belde laatst 14020, het nummer van de gemeente Amsterdam. Waar ik normaal een mens aan de lijn krijg, kreeg ik nu een automatische stem die vroeg waar ze me mee kon helpen. Daarna bleef het stil. Geen keuzemenu of iets dergelijks. Ik wist niet wat ik moest doen en heb toen opgehangen. Het blijkt een ‘voice bot’ te zijn, waar je gewoon tegen kunt praten en die je dan doorverbindt met een medewerker. Maar als ik al ophang omdat ik het niet begrijp, hoe moet dat dan met mensen die net de drempel over zijn om hulp te vragen en gaan bellen, en vervolgens zoiets krijgen? Een beetje uitleg had wel gekund.”*

Mensen beamen dat het vragen om hulp sowieso voor veel mensen lastig is, laat staan als je niet goed kunt verwoorden waar je hulp bij nodig hebt, bijvoorbeeld omdat je de taal niet goed spreekt. Ook gaven mensen aan dat het vragen van hulp de moeilijkste stap is wanneer je in financiële problemen zit. Daarbovenop komt de impact van niet digitaal vaardig zijn, wat voor sommige mensen met financiële problemen een extra uitdaging is. Een aanwezige stelt: *“Als je niet digitaal vaardig bent, heb je een grotere kans op mentale problemen, omdat het zo stressvol is wanneer je iets niet kunt wat de wereld om je heen wel lijkt te kunnen en ook heel normaal vindt dat je dat kunt. Er is veel schaamte en onzekerheid.”*

Tijdens de avond ging het ook geregeld over de rol van banken. Mensen ervaren vaak een ‘dichte deur’ bij banken; loketten bestaan niet meer, of de bank is vrijwel nooit bereikbaar. Ook werd er aangegeven dat het menselijke contact is verdwenen, terwijl men vindt dat je recht hebt op het zien of spreken van een persoon als je er zelf niet uitkomt. Een van de aanwezige stelt dat er een onafhankelijke dienst zou moeten zijn die je alleen met bankzaken helpt, omdat het minder eng is om financiële hulp te vragen aan een onbekende. Een ander voegt daaraan toe: *“Dat is toch de bank? Het is raar dat sociale welzijnsorganisaties activiteiten moeten starten om mensen te helpen met hun bankzaken. Dat hoort de bank te doen! Ze krijgen daar toch ook geld voor? Het is toch hun dienst?”*

Wanneer het gedurende de avond over online betalen gaat, klinkt er een duidelijk geluid over het gemak daarvan. Mensen stellen dat het te gemakkelijk is om iets te kopen, en met achteraf betalen is het zelfs nog makkelijker, waardoor mensen in de problemen raken. *“Je bestelt heel gemakkelijk iets, en je sluit zo abonnementen af bij streamingdiensten. Kleine bedragen, maar alles telt op.”* Ook gaat het veel over de verleidingen die we allemaal moeten weerstaan: *“Het gemak van bestellen en dat alles allemaal zo goedkoop is, SHEIN, TEMU, mensen worden te veel in de*

*verleiding gebracht.” “Mensen komen in de verleiding om boven hun stand te leven door alle online prikkels en beelden die ze zien. Ze willen erbij horen, meedoen.”*

Iemand geeft aan zich zorgen te maken over het gemak waarmee jonge mensen online kunnen betalen. Ze stelt: *“Veel te jonge mensen kunnen super gemakkelijk iets online kopen. Vroeger moest je naar de winkel, waar er een soort van check was, want een kassamedewerker kon zich toch afvragen waarom een heel jong persoon bepaalde producten koopt. Nu is het allemaal zo gemakkelijk en onzichtbaar. Een kind kan zomaar iets kopen.”* De aanwezigen hekelen ook het gemak van achteraf betaaldiensten, vooral in relatie tot jongeren. Zo stelt iemand: *“Jongeren vergeten gewoon af te lossen— dat weten die bedrijven.”* En: *“Jongeren kunnen niet goed inschatten hoeveel geld ze nodig hebben — dat weten dit soort betaaldiensten.”* Het oneerlijke gevoel dat er geld wordt verdiend door zulke diensten ten koste van de gebreken van gebruikers komt naar boven.

Een juridisch jongerencoach vertelt dat jongeren soms voor twintig euro iets kopen, daar niet veel aandacht aan besteden omdat het geen grote aankoop is, en dan kiezen voor de optie om in drie termijnen te betalen. Ze vergeten vervolgens die termijnen, en zien de herinneringsmails niet. De incassokosten bedragen dan al snel minimaal veertig euro, en dat loopt snel op. *“Het is geen onwil om te betalen, het is gemak, maar ze blijven zitten met schulden en een onrechtvaardig gevoel.”*

Meerdere aanwezigen opperen dat de maatschappij het moeilijker moet maken voor jongeren om op afbetaling te kopen. Zo stelt iemand: *“Los van het feit dat een kind van huis uit moet leren met geld om te gaan, heeft de samenleving ook een taak. Er is veel druk om te presteren en er goed uit te zien. Er is ontzettend veel beïnvloeding, van bijvoorbeeld influencers. Omdat alles zo toegankelijk en makkelijk te koop is, gaan jongeren dit dus doen. Daar moeten we echt wat aan doen.”*

Gedurende de looptijd van het verkennende onderzoek Armoede & Digitalisering in stedelijke context, is er ook input verstrekt aan de Ombudsman Metropool Amsterdam. Deze inzichten zijn meegenomen in de voorbereiding van de Digital Rights House Lecture, die door de Ombudsman is geschreven en uitgesproken. Verschillende bijdragen uit deze input komen terug in de lezing en raken het onderzoeksthema Armoede & Digitalisering. Zo gaat de Ombudsman in op de problematiek van ‘datadeterminisme’, waarbij de computerwerkelijkheid domineert en waarbij jouw gegevens in de computer bepalen hoe iemand anders bij de overheid, een bank of verzekeraar je beschouwt en *niet het menselijke aspect ziet*. Of de gegeven voorbeelden waarbij mensen slachtoffer zijn van digitale fraude, waarbij de politie zegt dat aangifte geen zin heeft. Of, het gegeven voorbeeld waarbij een moeder zegt dat haar kinderen haar afpersen, omdat ze door hulp bij de digitale belastingaangifte erachter zijn gekomen dat mama netjes gespaard heeft voor haar oude dag. De impact van digitale systemen in relatie tot financiën is zichtbaar.

## Digitale rechten

*Alle mensen worden vrij en gelijk in waardigheid en rechten geboren. Zij zijn begiftigd met verstand en geweten, en behoren zich jegens elkander in een geest van broederschap te gedragen. Zo luidt het eerste artikel van de op 10 december 1948 door de Vergadering van de Verenigde Naties aangenomen Universele Verklaring van de Rechten van de Mens. Mensenrechten gelden voor alle mensen in de wereld en dienen te allen tijde worden beschermd. En niet voor niets staat vrijheid, gelijkheid en waardigheid in het eerste artikel van het verdrag; de basis voor alle andere navolgend genoemde rechten.*

In een continu veranderende wereld staan mensenrechten in meer en mindere mate onder druk. Zo ook in de digitaliserende wereld waarin we nu leven. Door het gebruiken en de inzet van technologie op alle terreinen in onze samenleving, dient er bewustzijn te zijn voor het feit dat de menselijke waardigheid in het geding komt of kan komen. Nu en in de toekomst. De snelle ontwikkeling van technologieën zoals AI, de inzet van allerhande surveillance technologie, of de opkomst van robots, waaronder chat bots, maakt dat meer dan eens mensen in hun rechten worden geraakt. Digitale rechten gaat hierover. Het zijn onze mensenrechten in een wereld met meer en meer technologie.

Mensenrechten en technologie zijn onderwerpen die ook als abstract of technisch ervaren kunnen worden. In de gesprekken die Digital Rights House veelvuldig voert, komen regelmatig opmerkingen als ‘te juridisch’ of ‘aan mij moet je niets technisch vragen’ naar voren. Het is de kunst om middels voorbeelden en echte verhalen van mensen de impact van technologie op ons dagelijks leven, en daardoor op onze mensenrechten bloot te leggen. Het luisteren naar elkaar en echt te horen wat deze impact is, dient urgentie te krijgen. Want een samenleving waarbij iedereen vrij, gelijk en in waardigheid kan leven is iets waar we allemaal een rol in te spelen hebben.

Het verkennende onderzoek naar Armoede & Digitalisering geeft een inkijk in het menselijk maken en toepasbaar maken van waar digitale rechten over gaan. En bovenal waar er werk aan de winkel is om de menselijke waardigheid te waarborgen wanneer digitalisering de armoede problematiek raakt.

## Diepte interview

Naar aanleiding van de ervaringen die mensen hebben gedeeld tijdens de dialoog sessies en de verscheidenheid aan thema's die samengaan met armoede en digitalisering, is er gedurende deze verkenning behoefte ontstaan om een diepte interview te houden met de directeur van Stichting ProFor. In dit interview komen veel inzichten uit de verkenning samen en geeft het de complexiteit van een digitaliserende wereld in relatie tot armoede weer.

## In gesprek met Lucia Martis, Stichting ProFor Amsterdam over Armoede & Digitalisering

*Onderstaande interview is gehouden op 3 juni 2024. Rosa Louwerse van Digital Rights House gaat in gesprek met Lucia Martis. Lucia is directeur van Stichting ProFor en middels haar stichting zet zij zich al jaren in om mensen in de achterstandsproblematiek te helpen. Het interview biedt een uitgebreide inblik in haar praktijk en middels geschetste voorbeelden geeft ze de complexiteit van een digitaliserende wereld in relatie tot armoede weer.*

### **Lucia, u bent directeur van Stichting ProFor, kunt u kort vertellen wat Stichting ProFor zoal doet?**

Stichting ProFor is een sociaal maatschappelijke organisatie en wij ondersteunen mensen met veel achterstand. De ondersteuning die wij bieden beslaat negen leefgebieden, waarvan 'financieel' de belangrijkste is. Anderen zijn bijvoorbeeld hulp bij huiselijk geweld, opvoeding en huisvesting. We werken met name met vrijwilligers.

### **Kunt u de doelgroep van Stichting ProFor specifieker omschrijven?**

Onze doelgroep bestaat met name uit mensen met verschillende nationaliteiten waaronder Spaans-taligen, de Caribische doelgroep, mensen uit Suriname en mensen afkomstig van het Afrikaanse continent. We richten ons op hulp aan jongeren, volwassenen en ouderen.

### **We zitten nu in de H-buurt in Amsterdam Zuidoost. Komen de mensen die Stichting ProFor ondersteunt uit de H-Buurt?**

Veel van de mensen die wij ondersteunen wonen in de H-Buurt. Maar ook bewoners uit andere buurten in Zuidoost weten ons te vinden. Dit geldt ook voor mensen uit andere stadsdelen in Amsterdam en zelfs buiten Amsterdam. Maar de meeste mensen die wij begeleiden wonen in Zuidoost.

### **Kunt u iets meer vertellen over de ontstaansgeschiedenis van Stichting ProFor?**

Stichting ProFor is ontstaan als landelijke organisatie in 1986. We vielen toen onder het ministerie van VWS. Toen de subsidie in 1992 werd stop gezet, zijn we provinciaal verder gegaan. We waren toen een steunfunctie en hielpen diverse organisaties in Noord-Holland op het gebied van zelfredzaamheid. We trainden met name de medewerkers van deze organisaties. Toen in 2012 ook voor deze activiteiten de subsidie werd stop gezet, zijn we in Amsterdam stedelijk gaan werken. Sindsdien werken we direct met de bewoners. We werken nog steeds samen met andere partijen maar de bewoners zijn onze prioriteit. Ik vind het direct werken met de bewoners erg waardevol en eigenlijk ook prettiger. Je hoort van bewoners wat er speelt en wat de daadwerkelijke problematiek is die zij ervaren.



## **U bent directeur, hoe zou u uw rol omschrijven ten opzichte van de stichting en ten opzichte van de bewoners?**

Binnen mijn functie ondersteun ik ook zelf de bewoners zodat ik precies weet wat de knelpunten zijn waar mensen tegenaan lopen. Als ik gesprekken voer met bijvoorbeeld andere organisaties of de gemeente, wethouders of landelijke politiek vind ik het belangrijk dat ik zelf uit eigen ervaring kan vertellen wat er daadwerkelijk speelt en waar de knelpunten zitten die moeten worden opgelost.

## **Digital Rights House werkt samen met verschillende partijen in de stad, zo ook met Stichting ProFor. Ik heb zodoende verschillende mensen gesproken zowel uit de H-Buurt als mensen werkzaam bij andere organisaties. Mensen vertellen mij dat u echt in verbinding staat met alle bewoners en de organisaties in de wijk. Zij omschrijven u als sleutelfiguur in de buurt. Ervaart u dat zelf ook zo?**

Ja, ik ken veel mensen en ik ben ook een *'linking pin'* van de H-buurt, zoals we dat noemen. Ik vergader met andere *'linking pinnen'* van andere buurten en het buurtteam. En via deze weg delen we wat we zoal tegenkomen in de wijk en welke problematiek er speelt. We delen casuïstiek zodat we samen sneller kunnen handelen voor de bewoners in de buurt. Ook ben ik lid van Social Pact, een alliantie in Zuidoost bestaande uit 38 organisaties. Wij vergaderen 6x per jaar en bespreken ook diverse problematieken in Zuidoost.

## **Hoe weten mensen u als sleutelfiguur en de Stichting ProFor te vinden?**

Eigenlijk hoef ik niet te werven want er is veel mond-tot-mondreclame. En als je iemand goed hebt geholpen dan zegt men het voort. Stichting ProFor bestaat ook al jaren, daardoor weten ook organisaties die net als wij lang bestaan, ons goed te vinden.

## **Toen wij elkaar voor het eerst uitgebreid spraken, vertelde u mij dat het begrip armoede altijd logischerwijs wordt gerelateerd aan geld. Maar dat dit een beperkte invulling is van het begrip. Hoe definieert u armoede?**

Armoede wordt inderdaad in de taal en het denken automatisch gekoppeld aan geld. Mensen denken iemand heeft weinig geld voor eten en drinken en dat soort zaken. Maar het is meer dan dat. Je hebt ook geestelijke armoede. Je hebt armoede op het gebied van digitalisering, digitale armoede. Ook heeft armoede met gezondheid te maken. Het een heeft effect op het andere en vice versa.

## **Als we inzoomen op geestelijke armoede, wat bedoelt u hier precies mee?**

Geestelijke armoede houdt in het ontbreken van liefde. Bijvoorbeeld tussen ouder en kind. Als dat er niet is, hebben mensen te maken met heel veel stress factoren. Geestelijke armoede kan ook gaan over het geloof. Veel bewoners in Zuidoost zijn gelovig opgevoed. Als je die houvast niet hebt, of geen verdieping anderszins, of je bent eenzaam en weet niet waar je naartoe kan of moet, dan heb je ook te maken met geestelijke armoede in mijn definitie. Ene vorm van armoede heeft met de andere te maken.

Als je weinig middelen hebt, maar je kan best overleven, en het leven wordt bijvoorbeeld duurder, dan kan het overgaan op geestelijke armoede en problematiek. Je bent constant aan het piekeren, hoe kom ik aan geld, hoe moet ik overleven. Dit geeft veel stress. Dit geldt ook voor digitale armoede. Als je graag gebruik wilt maken van voorzieningen maar je bent niet digitaal



vaardig, dan heb je gewoon een probleem. Je bent afhankelijk van anderen en stel je kent dan ook nog eens niemand, dan geeft dat heel veel stress en geestelijke armoede.

### **Ziet u dat vaak, afhankelijkheid in relatie tot digitale vaardigheden?**

Ja met name bij ouderen. Of mensen die de taal niet machtig zijn.

**Armoede heeft invloed op onze mensenrechten. Het College van de Rechten van de Mens ziet armoede effect hebben op het recht op gelijkheid en non-discriminatie, recht op een behoorlijke levensstandaard, recht op gezondheid, recht op huisvesting, recht op onderwijs, recht op arbeid, recht op participatie en rechtsbescherming.**

**Je zou kunnen zeggen dat al deze rechten uiteindelijk gaan over waardigheid, je waardig voelen.**

### **Hoe kijkt u hier tegenaan? Heeft u een specifiek voorbeeld uit de praktijk waar het heel duidelijk is dat het mensenrechten raakt?**

Dagelijks komen er voorbeelden voorbij waarbij mensen direct in hun waardigheid worden geraakt. Bijvoorbeeld als iemand hier in Nederland komt wonen, wegens gebrek aan onderwijs in land van herkomst. Het is voor mensen heel lastig om dan mee te doen. Je moet in Nederland de taal spreken of hele goede digitale vaardigheden hebben om het voor jezelf te regelen. Voorbeeld, als je de taal niet machtig bent en je moet naar instanties bellen, dan moet je in de Nederlandse taal of in het Engels jezelf kenbaar maken. Je moet je naam spellen, je adres doorgeven etc. Als je dit niet kunt, dan is het afgelopen. Want dan wordt er niet meer met jou gesproken. Dit speelt met name bij banken.

### **Is de digitale route of bellen de enige route om jezelf kenbaar te maken?**

Ja, er zijn amper loketten meer. En in het geval van banken, veel banken zijn gesloten. In Zuidoost heb je geen banken meer waar mensen fysiek naartoe kunnen gaan met een tolk, om zichzelf kenbaar te maken. Heel veel banken zijn gesloten. Wij proberen mensen te helpen door voor hen te bellen en de situatie uit te leggen aan de telefoon. Als de persoon niet zelf de vragen kan beantwoorden, dan stopt het direct. Ik ben als hulpverlener niet gemachtigd om dit voor de persoon te doen. Dit mag niet. Op geen enkele manier. En ik snap dat goed maar het maakt het wel ontzettend lastig om mensen te helpen met basis zaken. Mensen moeten dan naar een andere stad waar wel nog een bank loket is om met je paspoort jezelf kenbaar te maken en je vragen te stellen.

### **Dat geldt ook voor het aanvragen voor bankrekening?**

Ja. En je hebt een bankrekening nodig om zelfredzaam te zijn. Om te kunnen werken, voor het aanvragen van een uitkering etc. Als je geen bankrekening hebt, heb je een probleem. Het probleem van jezelf kenbaar maken geldt trouwens ook voor mensen die iets willen wijzigen, of om wat voor reden dan ook niet meer bij hun rekening kunnen. Ik begrijp de regels ook, want er wordt fraude gepleegd en men moet voorzichtig zijn. Maar ja, dat menselijke aspect is helemaal weg. Het is begrijpelijk maar aan de andere kant is het hard. Heel hard. Ik heb ouderen gekend die ten einde raad waren omdat hun bankrekening op de telefoon niet werkte. Ze hadden ergens op gedrukt en alles werd geblokkeerd. Het is echt een heel groot probleem. Dit alles geldt trouwens ook voor mensen die zijn verhuisd en administratieve handelingen moeten verrichten bij instanties. Ook daar geldt het bellen problematiek en kenbaar maken. Ook een groot probleem.

**De rol van digitalisering heeft dus een grote invloed op alle administratieve handelingen en basis stappen die je moet zetten als je naar Nederland komt.**

Ja. Onze doelgroep heeft met name een Spaanstalige achtergrond of komt uit de Cariben, Suriname, het Afrikaanse continent. Als je hier in Nederland komt wonen of werken lopen mensen tegen de digitalisering aan. Als je staat ingeschreven heb je een BSN. Als je net in het land bent, dan heb je die vaak nog niet en kun je ook geen bankrekening krijgen. Geld verdienen wordt dan lastig. Dan heb je meteen al een achterstand. We hebben onlangs wel kunnen regelen dat studenten met een Nederlands paspoort uit Curacao, die hier komen studeren met een beurs, al eerder dan dat ze in Nederland zijn een bankrekening kunnen open en zich kunnen verzekeren. Samen met de minister hebben we in een dialoog de knelpunten kunnen bespreken en toen is dit in gang gezet. Een mooi voorbeeld hoe Stichting ProFor ook op deze manier actief is voor de doelgroep. Dit geldt trouwens alleen voor studenten die hier komen met een beurs om te studeren.

**We raken nu meermaals digitalisering en de uitdagingen die het met zich mee brengt voor de doelgroep die u vertegenwoordigt. Hoe speelt digitalisering nog meer een rol in de casuïstiek die u dagelijks tegenkomt?**

Wat een groot probleem is, is dat alles in het Nederlands moet. Als je geld moet overboeken en je moet de informatie invullen in je app dan weten mensen niet goed wat ze moeten invullen. Mensen die wij helpen hebben vaak regelingen getroffen met instanties. In de brieven die men daarover krijgt staat zo veel informatie dat mensen niet meer goed weten wat ze nou precies moeten doen, welk kenmerk ze bij een overboeking waar moeten invullen. Als je incasso's krijgt, moet je eigenlijk bellen om regelingen te treffen. Dat scheelt je een hele hoop kosten. Dan krijg je daarna de brief met de regeling met al die informatie. Probeer dat maar eens onder de knie te krijgen.

Heel veel mensen hebben werkervaring in land van herkomst bijvoorbeeld als zzp'er maar niet officieel. Ze kunnen goed hapjes bakken of ze kunnen bouwen, zijn metselaar, noem het maar op. Ze willen in Nederland als kleine ondernemer starten. Om dat voor elkaar te krijgen moeten mensen diverse stappen doorlopen. Zodra je een stap overslaat, beginnen de problemen al.

Bijvoorbeeld inschrijven bij de KVK. Je krijgt een brief van de belasting. Je bent BTW plichtig, je moet BTW aangifte doen. Je krijgt brieven. Als je de taal niet machtig bent heb je een probleem. Ik heb mensen hier gezien, die een boete hebben gekregen van 5000 euro per kwartaal omdat zij bepaalde stappen niet goed hebben gedaan. Of helemaal geen aangifte hebben gedaan. Dan gaat het qua kosten heel snel. Mensen krijgen stress. Dan komen ze bij mij, dan kan ik helpen om het alsnog te doen en krijgen ze een brief van de belasting, hoeven ze slechts 50 euro boete betalen en daadwerkelijk BTW aangifte. Door bemiddeling van ons. Het ontnemt veel stress voor de mensen. Mensen zijn echt in shock als ze zo'n bedrag als boete krijgen.

**Als ze u of andere organisaties dan niet weten te vinden weten ze ook niet dat er regelingen getroffen kunnen worden.**

Ja dat klopt.

**Is het de taalbarrière waardoor regels rondom BTW aangifte niet duidelijk zijn?**

Ja en de daarbij horende verdieping die gegeven moet worden. Hoe word ik een zzp'er.

### **Is er dan geen begeleiding vanuit de instanties hierin?**

Onvoldoende. Er wonen in Zuidoost alleen al zo'n 170 nationaliteiten.

### **Sommige mensen zullen zeggen, als u naar Nederland komt moet u de taal spreken.**

Ja, voor heel veel mensen is Nederlands heel moeilijk. Wat ik probeer met de mensen is dat ze Spaans of Engels wel kunnen. Als je in een hotel gaat werken bijvoorbeeld kom je een heel eind met Engels. Of als je instanties belt, bijvoorbeeld je zorgverzekering, in het Engels kunnen de meeste mensen en instanties wel communiceren.

### **Engels wordt wel geaccepteerd voor het bellen van een bank of zorgverzekeraar?**

Ja. En dat was het..

### **Waar lopen mensen nog meer tegenaan in relatie tot digitalisering en armoede?**

We hadden het al even over digitale armoede. Het omgaan met de computer is voor de mensen die ik vertegenwoordig soms echt heel moeilijk. Bijvoorbeeld voor het aanvragen van je DigiD. Het opzoeken van informatie. Over bijvoorbeeld de *Pak Je Kans regeling*. Deze regeling gaat over de voorzieningen die de gemeente Amsterdam aanbiedt als je weinig middelen hebt.

Wat wij doen via het project *Verborgene Schatten Zuidoost*, is mensen voorlichten over deze regeling. Zo gaan we aankomende zomer, in de maanden juli, augustus en september op de markt staan. 24 keer om precies te zijn. Op de markt zie je van alles langskomen. Diverse nationaliteiten. Je kunt de mensen op een laagdrempelige manier vertellen hoe deze regelingen in elkaar zitten. Waar ze recht op hebben enzovoorts.

### **Deze armoede regelingen, kan men deze alleen digitaal aanvragen?**

Ja. Als het dan niet lukt kunnen ze bij ons terecht. En via deze weg bieden we dan ook gelijk andere dingen aan. Zoals laagdrempelige taallessen of computerles.

### **Wat we weten is dat langdurige armoede kan leiden tot grote sociale ongelijkheid binnen onze samenleving, tot meer maatschappelijke onvrede en wantrouwen in instituties, zoals de overheid. Dat zijn gevolgen die onze samenleving als geheel raken.**

Ja absoluut.

### **Als u met het project *Verborgene Schatten* op de markt staat, en u helpt de mensen met het wijzen naar welke regelingen zij kunnen gebruiken, ervaart u dan wantrouwen?**

Ja. Vragen als "klopt dit wel?" En "Als ik het aanvraag, stuurt de gemeente dan brieven dat ik het moet terug betalen?" En dan moeten wij de persoon geruststellen dat dit niet gebeurt. Maar we zeggen er ook bij dat men wel naar waarheid de formulieren moeten invullen als er vragen worden gesteld over inkomen en vermogen. Mensen vullen het soms niet goed in of niet naar waarheid. Vaker onbewust omdat ze het niet weten en helaas soms ook bewust. Maar ik durf wel te zeggen dat de mensen die dit aanvragen het echt echt nodig hebben.

De angst voor het terugbetalen van het verkregen geld is na de Kindertoeslagen Affaire diepgeworteld. Hier kunnen instanties zoals de gemeente weinig aan doen want het zit al in het denken. Het is aan ons als welzijnsorganisaties om de mensen te helpen. Kom naast me zitten, dit zijn de vragen, we nemen ze door, we vullen ze aan en vanzelf komt er uit of de mensen recht hebben op regelingen of niet. Als je het banksaldo moet noteren, dan kijk ik samen met de persoon naar de banksaldo. Als ze voldoende saldo hebben zie je meteen dat ze er bijvoorbeeld geen recht op hebben. Dan haal je meteen grote spanning van de situatie.

### **Mensen geven u enorm veel vertrouwen**

Ja, daar moet je zorgvuldig mee omgaan.

**Een persoonlijk gesprek over geldzaken of, dat anderen met jou meekijken naar jouw situatie kan heel kwetsbaar voelen. In een gesprek dat ik had met een vertrouwenspersoon in opleiding, zij was ook tevens trauma therapeut, werd benadrukt dat mensen in schulden zich vaak angstig voelen en wantrouwend zijn. En dat in de schulden raken ook traumatisch kan zijn voor mensen. In hulpverlening wordt er vaak doorverwezen naar andere mensen en instanties die kunnen helpen. Ik kan mij voorstellen dat als je een veilige relatie opbouwt met een hulpverlener het niet altijd prettig is dat je dan ook te maken krijgt met andere mensen en partijen. Zeker niet in het licht van bovenstaande, de traumatische ervaring. Hoe kijkt u hier naar?**

Ja het vertrouwen is een groot goed. Als mensen weer op eigen benen staan komen ze eind van de maand terug naar ons met de vraag of we toch willen meekijken of alles is betaald. Huur, vaste lasten. Zodat in ieder geval niet meer plaatsvindt wat gebeurt is in het verleden. En ik zeg het echt wel als iemand te veel uitgeeft aan boodschappen en daar geen budget voor heeft. Dat men dan rustig aan moet doen.

### **Stichting ProFor heeft ook een taak in preventie?**

Ja en signalering van problemen.

**Ik bankier ook online, in mijn bank app. In deze app krijg ik allemaal tools aangeboden om het mij makkelijker te maken inzicht te krijgen in mijn financiën. Budgetten maken, spaarpotjes, grafieken, toekomstige uitgaven, noem het maar op. Er zit heel veel hulp in die apps. Vanuit wat u nu deelt, kan ik mij voorstellen dat dit niet voor iedereen toegankelijk is.**

Mensen vertrouwen dit niet, of begrijpen het niet. Door de taalbarrière, door gebrek aan digitale vaardigheden. Het zegt ze niets. Het komt erin en het gaat eruit en that's it.

### **Is er een manier waarbij digitalisering uw community helpt?**

Het kan helpen met name in hoe we met elkaar communiceren. Toen mijn kinderen geboren waren communiceerde mijn kinderen telefonisch met mijn moeder, hun oma. Het was bellen. Werkelijk bellen. Nu, tussen mij en mijn kleinkinderen, we appen elkaar en doen aan video bellen. Het is heel anders, je ziet een heel groot verschil tussen communicatie van vroeger en nu.

Dit heeft positief effect. Want er is contact. Als je moe bent en je wilt naar huis in plaats van langs je dochter, video bel je en zie je elkaar toch. Het is alleen wel meer afstandelijk. Maar je spreekt elkaar en ziet elkaar.

**In Amsterdam wordt er gewerkt met teams vanuit de gemeente die mensen vroegtijdig willen helpen met hun betalingsachterstanden. Deze teams kunnen vroegtijdig bij mensen langs omdat zij informatie krijgen over betalingsachterstanden via partijen zoals zorgverzekeraars, woningcorporaties, energieleveranciers enzovoorts. Deze signalering komt tot stand middels een algoritme. De eerste effecten lijken positief. Er kunnen meer mensen worden geholpen dan toen de gegevens nog niet aan elkaar werden gekoppeld. Wat vind u van deze aanpak?**

Het is zeker goed, er is meer inzicht. Maar je moet je ook beseffen dat het kalf op zo'n moment van signalering al aan het verdrinken is. Men is op dat moment al bezig de gaten te dichten. Dit geeft mensen heel veel stress.

### **Een team dat er vroeger op af kan om te helpen, kan juist een hoop zorgen wegnemen lijkt mij?**

Dat is zeker zo. Maar uit ervaring zeg ik dat het meer tijd kost. Mensen worden doorverbonden met het buurtteam. Daar zit vaak een wachttijd. Dan moet er toch gebeld worden en krijgen ze ook nog steeds brieven van de instanties. Wij helpen ze direct met het regelen van regelingen met instanties. Er zit niemand meer tussen. En we kunnen het persoonlijk verhaal vertellen aan de instantie. Dit geeft de mensen meteen mentale rust. Bij de vroeg erop af teams, moeten ze toch wachten op een afspraak, dan weer naar een buurtteam. De tijd voordat er iets gebeurt is alsnog te lang en is er al zo veel stress. Soms komen mensen bij mij van het vroeg eropaf team en dan hebben wij het al geregeld. Stress en factor tijd zijn de grootste onderdelen van de problemen.

### **Digitalisering brengt een hoop gemak. Zo ook rondom betalen. Met je mobiele telefoon heb je zo een betaling gedaan. Drie keer klikken en je hebt betaald. Dit geldt ook voor het fenomeen van achteraf betalen. Dat bestond vroeger ook, maar nu gaat dat vele malen sneller. Wat merkt u in uw praktijk over het gebruik van deze diensten?**

Mensen bestellen en betalen snel iets, dat zien wij ook. Ik vind dat wel gevaarlijk. Ook in relatie tot het snel betalen en het gemak waarmee mensen betalen als ze bijvoorbeeld een link krijgen van de belastingdienst met de melding dat ze een schuld hebben en moeten betalen en dat mensen dan voor de gek worden gehouden en dat er fraude wordt gepleegd. Er wordt van het gemak misbruik gemaakt. Ik vind dat heel gevaarlijk.

### **Met name jonge mensen gebruiken diensten zoals achteraf betalen. Ziet u daar negatieve gevolgen van in uw praktijk?**

We zien het meer met ouderen. Bestellen bestellen bestellen, mensen houden geen rekening met hun aflossingscapaciteit. Daardoor krijgen ze financiële problemen.

### **Komen ouders in financiële problemen door het gedrag van hun kinderen?**

Ja dat zie ik wel gebeuren. Ouders die bijvoorbeeld de auto van hun kinderen op hun eigen naam zetten. En die kinderen hebben een bepaalde mentaliteit, ze rijden kris kras, houden geen rekening met boetes. Alle boetes komen op naam van de ouder, waardoor zij in de financiële problemen komen. Kinderen betalen boete niet terug aan de ouders. Zo ontstaan problemen.

### **Ook met achteraf betaal diensten?**

Ja, zelfde verhaal. Ouders zijn verantwoordelijk.

### **De ontwikkeling van achteraf betalen en het gemak daarvan gaat snel. Zo groeit de markt voor achteraf betalen in fysieke winkels. Middels diensten zoals Klarna kunnen mensen met hun mobiele telefoon in de winkel kiezen voor achteraf betalen. Mensen raken gewend aan schulden. Het begrip schuldgewenning komt dan op. Het wordt in de maatschappij steeds normaler om schulden te hebben, achteraf te betalen. Hoe kijkt u naar deze ontwikkeling?**

Dit vind ik het een hele slechte ontwikkeling. Soms zijn mensen best wel materialistisch en willen ze de duurste en mooiste spullen hebben om te kunnen 'shinen'. Het is de hebben, hebben,

hebben mentaliteit. En eigenlijk stimuleren deze apps negatief gedrag van mensen omdat het zo makkelijk is om achteraf te betalen en dat levert problemen op.

**Afgelopen april heeft de Ombudsman Metropool Amsterdam de Digital Rights House Lecture gegeven. Daar heeft hij allerhande voorbeelden uit zijn praktijk genoemd.**

**Een van de voorbeelden die hij noemt, is dat de computer meer wordt geloofd dan mensen. De computerwerkelijkheid domineert. Jouw gegevens in de computer bepalen hoe iemand anders bij de overheid, een bank, of een verzekeraar naar jou kijkt. Heeft u hier ervaring mee in de praktijk?**

Ja. Ik heb een client en deze client heeft jarenlang een juridisch gevecht gevoerd, deze gewonnen en een schadevergoeding gekregen. Om leed en pijn te verzachten heeft deze client het geld gebruikt voor een dak boven zijn hoofd in land van herkomst. Hij kreeg meteen allerlei heisa van de bank, met de vraag hoe het kan dat een dergelijk persoon zoveel geld op de rekening heeft en tegelijkertijd geld opneemt. Hij moest bewijzen opsturen dat hij het geld normaal heeft gekregen via de advocaat. Heel veel gedoe.

**Een ander voorbeeld die de Ombudsman aanhaalde in de Lecture is het voorbeeld van een Amsterdamse ondernemer die de voordeur niet eens meer open kreeg vanwege alle gemeente-enveloppen. Bij hem was de verlenging van de vergunning niet doorgekomen, waardoor de ene na de andere naheffing uitgeschreven werd.**

**Heeft u ervaring in de praktijk, dat omdat het systeem niet goed heeft geregistreerd, mensen in de problemen komen?**

Absoluut. Ik kreeg bijvoorbeeld twee weken geleden van de zorgverzekering een dergelijk probleem. Meneer is tijdens Corona periode, terug gegaan naar land van herkomst. Hij heeft zich toen netjes uitgeschreven. Is eind vorig jaar weer terug gekomen en heeft zich weer netjes ingeschreven, is gaan werken. Toen kwamen de brieven van de zorgverzekeraar. Dat meneer 4 jaar achterstand had met het betalen van de verzekering. Meneer was helemaal uit zijn doen van de vordering die hij moest betalen. Hij wist niet meer hoe hij eruit moest komen. Ik heb mijzelf toch netjes uitgeschreven? Het systeem had het niet goed geregistreerd. Hij moest met de bewijzen komen. Gelukkig had hij dat middels uittreksel van inschrijving en uitschrijving. Ik heb hem geholpen dit aan de deurwaarder te geven etc. Nu wordt het uitgeplozen. Als je de weg niet weet, kom je hier niet meer uit.

**De ombudsman kwam ook met een aanbeveling: Zet in bepaalde delen van de stad een computerdokter neer, bijvoorbeeld bij een buurtteam, de bibliotheek of desnoods in de echte huisartsenpraktijk. Die heeft een computer die altijd up to date is, en waar je je overheidsaanvragen kunt doen, zodat je ook financieel gezond blijft. Hoe kijkt u hier tegenaan?**

Stichting ProFor doet dit in feite al. Maar bij onze doelgroep heeft dit idee niet veel zin. Er moet namelijk altijd iemand aanwezig zijn aan wie ze vragen kunnen stellen. Ik vraag mij af of er bij een huisarts of buurtteam waar dan zo'n computer staat mensen zijn die ook de vragen kunnen beantwoorden. Mensen hebben daar toch geen tijd voor? Of er moet iemand worden aangenomen, is eigenlijk een extra functie. Dat zou kunnen werken.

**Wat moet er volgens u veel meer aandacht krijgen op het gebied van armoede en digitalisering?**



De mensen leren om te gaan met de digitale middelen en dat er een mogelijkheid is de overheid te informeren waar de knelpunten zijn. Stichting ProFor doet dit al, we praten met de politiek. Maar mag meer aandacht krijgen.

**Als u een advies aan het stadsbestuur zou mogen geven, wat zou dat zijn?**

Als je iets nieuws introduceert, bespreek het eerst met de doelgroep voordat het officieel wordt. Kijk eerst of het werkt. Doe dit veel meer dan nu al gebeurt. Voorbeeld is de energietoeslag. Met de toeslag zijn andere schulden betaald. Nu zitten mensen alsnog in de problemen want rekening van de energie is hoog en geld is op. Heeft niets opgelost voor deze doelgroep.

Praat meer met informele partijen in de buurt. Kom langs, en neem de tijd. Blijf niet alleen achter de computer zitten of met bepaalde mensen praten. Praat ook met burgers, of de personen waar burgers vertrouwen in hebben. Dat gebeurt niet zo vaak. Ik probeer het verhaal van mijn doelgroep, uit de buurt wel via verschillende manier te vertellen, maar dit blijft onvoldoende. Je krijgt in bijeenkomsten waar ik het verhaal kan vertellen weinig tijd om de diepte in te gaan. Ambtenaren moeten gewoon langskomen, het gesprek aangaan. Tijd en aandacht! En zeker in deze tijd waar alles digitaal gaat en zo snel gaat.

**Is er nog een ander punt of voorbeeld dat u graag kwijt wilt?**

Ja, aan de overheid: win het vertrouwen van informele partijen uit de buurt, waar de doelgroep als eerste naar toe gaat. Overheid komt soms te laat bij ons. Ze vragen ons niet om advies. Ze gaan snel naar een grote organisatie en dat is ook heel goed, maar de kleine partijen hebben veel vertrouwen van de bewoners, kom langs! En als je budgetten anders verdeeld, help dan de partijen te professionaliseren die dat aankunnen. Je hoeft geen nieuwe partijen te starten. Investeer in middelen en deskundigheid.

**Heel hartelijk dank Lucia voor dit mooie en waardevolle gesprek!**



## Aanbevelingen en suggesties

Gedurende de verkenning met een doorlooptijd van 8 maanden is er geluisterd naar de ervaringen van mensen in relatie tot armoede en digitalisering. Gedurende de verkenning zijn er meerdere observaties gedaan door Digital Rights House. Ook heeft Lucia Martis aanbevelingen gedaan ten aanzien van het thema. We geven u graag een opsomming.

### Gegeven aanbevelingen door Lucia Martis

1. Leer mensen om te gaan met de digitale middelen en geef ze een mogelijkheid de overheid te informeren wat de knelpunten hierin zijn.
2. Als de overheid iets nieuws introduceert, bespreek het eerst met de doelgroep voordat het officieel wordt. Kijk eerst of het werkt. Doe dit veel meer dan nu al gebeurt. Voorbeeld is de energietoeslag. Met de toeslag zijn andere schulden betaald. Nu zitten mensen alsnog in de problemen want rekening van de energie is hoog en geld is op. Heeft niets opgelost voor deze doelgroep.
3. Praat meer met informele partijen in de buurt. Kom langs, en neem de tijd. Blijf niet alleen achter de computer zitten of met bepaalde mensen praten. Praat ook met burgers, of de personen waar burgers vertrouwen in hebben. Dat gebeurt niet zo vaak. Ik probeer het verhaal van mijn doelgroep, uit de buurt wel via verschillende manier te vertellen, maar dit blijft onvoldoende. Je krijgt in bijeenkomsten waar ik het verhaal kan vertellen weinig tijd om de diepte in te gaan. Ambtenaren moeten gewoon langskomen, het gesprek aangaan. Tijd en aandacht! En zeker in deze tijd waar alles digitaal gaat en zo snel gaat.
4. Win als overheid het vertrouwen van informele partijen uit de buurt, waar de doelgroep als eerste naar toe gaat. Overheid komt soms te laat bij ons. Ze vragen ons niet om advies. Ze gaan snel naar een grote organisatie en dat is ook heel goed, maar de kleine partijen hebben veel vertrouwen van de bewoners, kom langs! En als je budgetten anders verdeeld, help dan de partijen te professionaliseren die dat aankunnen. Je hoeft geen nieuwe partijen te starten. Investeer in middelen en deskundigheid.

### Observaties en suggesties voor vervolg onderzoek - Rosa Louwerse - Digital Rights House

(Ondermeer op basis van de gesprekken tijdens sessies, de interviews met Lucia en Maudi, straatgesprekken etcetera.)

- De manier waarop digitale systemen zijn ontworpen kan een dusdanig negatief effect hebben op de zelfredzaamheid van mensen dat dit de armoede problematiek niet ondersteunt. Hierbij kunnen mensen in hun waardigheid worden getroffen.
- Bovenstaande punt illustreert dat digitalisering een uitdaging kan zijn als het gaat om het recht om mee te kunnen doen in de samenleving. Deze uitdagingen moeten veel vaker en aan de hand van voorbeelden worden geagendeerd. Dit kan juist een positieve bijdrage leveren aan de kans van digitalisering in relatie tot het participatierecht.
- De nationale overheid en lokale overheid moet er voor zorgen dat alle (digitale) overheidsinformatie en -middelen ook in andere talen beschikbaar is dan alleen in het Nederlands en soms Engels.

- De gemeente heeft een taak te vervullen ten aanzien van mensen die vastlopen in digitale systemen. Zorg dat mensen op een makkelijke manier datgene waar ze tegenaan lopen ten aanzien van digitale systemen, kunnen melden. Ook als het gaat om digitale systemen van bijvoorbeeld verzekeraars, financiële instellingen of systemen van de nationale overheid. Én richt daarbij direct een “tweedelijns systeem” in samen met organisaties in de stad waarbij mensen na het melden kunnen worden doorverwezen om ook daadwerkelijk geholpen te kunnen worden.
- Alle organisaties waar mensen afhankelijk van zijn, zoals een bank of een zorgverzekeraar moeten verplicht in de stad een fysiek loket hebben, zodat mensen zich kunnen authenticeren in persoon als dit digitaal niet lukt. Met de invoering van het Europese ID in 2026 is urgentie op dit punt geboden. In dit kader zou ook nagedacht kunnen worden over een authenticatie loket waar krachten worden gebundeld. De gemeente kan hierin een rol spelen.
- Onderzoek en neem als (lokale) overheid stelling in hoe je digitale platformen waarbij ‘Buy Now, Pay Later’ het verdienmodel is, meer kunt reguleren via regelgeving en vergunningen waarbij je eisen stelt dat een dienst voor mensen werkt en niet tegen.

## Naar voren toe

De verkenning naar Armoede & Digitalisering; stedelijke context, dagelijkse praktijk laat zien dat digitalisering armoede problematiek op veel verschillende manieren raakt. De manier waarop digitale systemen zijn ontworpen en worden ingezet kan een dusdanig negatief effect hebben op de zelfredzaamheid van mensen dat dit de armoede problematiek niet ondersteunt en hierbij kunnen mensen in hun waardigheid worden getroffen. ‘Dan stopt het direct’, is niet voor niets op de titelpagina van dit document opgenomen. De digitalisering van onze maatschappij gaat snel en heeft grote impact. En met de notie dat deze digitalisering in de nabije toekomst onverminderd door zal gaan, is het des te urgenter de menselijke maat te blijven hanteren en hier nog meer op in te zetten. Zo bouw je aan een menselijke, betrouwbare en toekomstbestendige digitale stad.

Digital Rights House kiest ervoor om door te gaan met vervolgonderzoek op het thema. Ondermeer zal de genoemde problematiek rondom authenticatie in de digitale wereld speciale aandacht krijgen. Daarnaast gaan we met de aanbevelingen en observaties aan de slag om te komen tot items voor op de Digital Rights Agenda en gaan we verder met het luisteren en documenteren van verhalen uit de praktijk op het onderzoeksthema.

## Afsluitende woorden

Met veel energie en gevoel van urgentie gaan we door. We willen iedereen van harte bedanken die op welke manier dan ook heeft bijgedragen aan deze verkenning en we nodigen u van harte uit om mee te doen in de vervolgstappen. De dagelijkse praktijk is weerbarstig en armoede problematiek complex en dit maakt het des te urgenter dat digitalisering zo wordt ingezet dat het mensen helpt.

## Bijlage

### Opsomming voorbeelden uit de praktijk gegeven in het interview met Lucia

-----  
Dit geldt ook voor digitale armoede. Als je graag gebruik wilt maken van voorzieningen maar je bent niet digitaal vaardig, dan heb je gewoon een probleem. Je bent afhankelijk van anderen en stel je kent dan ook nog eens niemand, dan geeft dat heel veel stress en geestelijke armoede.

-----  
Afhankelijkheid van digitale vaardigheden wordt vooral ervaren bij ouderen en mensen die de taal niet machtig zijn. Bijvoorbeeld als iemand hier in Nederland komt wonen, wegens gebrek aan onderwijs in land van herkomst. Het is voor mensen heel lastig om dan mee te doen. Je moet in Nederland de taal spreken of hele goede digitale vaardigheden hebben om het voor jezelf te regelen. Voorbeeld, als je de taal niet machtig bent en je moet naar instanties bellen, dan moet je in de Nederlandse taal of in het Engels jezelf kenbaar maken. Je moet je naam spellen, je adres doorgeven etc. Als je dit niet kunt, **dan is het meteen afgelopen**. Want dan wordt er niet meer met jou gesproken. Dit speelt met name bij banken.

-----  
Er zijn amper loketten meer. En in het geval van banken, veel banken zijn gesloten. In Zuidoost heb je geen banken meer waar mensen fysiek naartoe kunnen gaan met een tolk, om zichzelf kenbaar te maken. Heel veel banken zijn gesloten. Wij proberen mensen te helpen door voor hen te bellen en de situatie uit te leggen aan de telefoon. Als de persoon niet zelf de vragen kan beantwoorden, **dan stopt het direct**. Ik ben als hulpverlener niet gemachtigd om dit voor de persoon te doen. Dit mag niet. Op geen enkele manier. En ik snap dat goed maar het maakt het wel ontzettend lastig om mensen te helpen met basis zaken. Mensen moeten dan naar een andere stad waar wel nog een bank loket is om met je paspoort jezelf kenbaar te maken en je vragen te stellen.

-----  
Je hebt een bankrekening nodig om zelfredzaam te zijn. Om te kunnen werken. Als je geen bankrekening hebt, heb je een probleem. Het probleem van jezelf kenbaar maken geldt trouwens ook voor mensen die iets willen wijzigen, of om wat voor reden dan ook niet meer bij hun rekening kunnen. Ik begrijp de regels ook, want er wordt fraude gepleegd en men moet voorzichtig zijn. Maar ja, **dat menselijke aspect is helemaal weg**. Het is begrijpelijk maar aan de andere kant is het hard. Heel hard. Ik heb ouderen gekend die ten einde raad waren omdat hun bankrekening op de telefoon niet werkte. Ze hadden ergens op gedrukt en alles werd geblokkeerd. Het is echt een heel groot probleem. Dit alles geldt trouwens ook voor mensen die zijn verhuisd en administratieve handelingen moeten verrichten bij instanties. Ook daar geldt het bellen problematiek en kenbaar maken. Ook een groot probleem.

-----  
Als je hier in Nederland komt wonen of werken lopen mensen tegen de digitalisering aan. Als je staat ingeschreven heb je een BSN. Als je net in het land bent, dan heb je die vaak nog niet en kun je ook geen bankrekening krijgen. Geld verdienen wordt dan lastig. Dan heb je meteen al een achterstand.

-----  
Wat een groot probleem is, is dat alles in het Nederlands moet. Als je geld moet overboeken en je moet de informatie invullen in je app, dan weten mensen niet goed wat ze moeten invullen. Mensen die wij helpen hebben vaak regelingen getroffen met instanties. In de brieven die men

daarover krijgt staat zo veel informatie dat mensen niet meer goed weten wat ze nou precies moeten doen, welk kenmerk ze bij een overboeking waar moeten invullen. Als je incasso's krijgt, moet je eigenlijk bellen om regelingen te treffen. Dat scheelt je een hele hoop kosten. Dan krijg je daarna de brief met de regeling met al die informatie. Probeer dat maar is onder de knie te krijgen.

-----  
Bijvoorbeeld inschrijven bij de KVK. Je krijgt een brief van de belasting. Je bent BTW plichtig, je moet BTW aangifte doen. Je krijgt brieven. Als je de taal niet machtig bent heb je een probleem. Ik heb mensen hier gezien, die een boete hebben gekregen van **5000 euro per kwartaal** omdat zij bepaalde stappen niet goed hebben gedaan. Of helemaal geen aangifte hebben gedaan. Dan gaat het qua kosten heel snel. Mensen krijgen stress. Dan komen ze bij mij, dan kan ik helpen om het alsnog te doen en krijgen ze een brief van de belasting, hoeven ze slechts 50 euro boete betalen en daadwerkelijk BTW aangifte. Door bemiddeling van ons. Het ontnemt veel stress voor de mensen. Mensen zijn echt in shock als ze zo'n bedrag als boete krijgen.

-----  
Het omgaan met de computer is voor de mensen die ik vertegenwoordig soms echt heel moeilijk. Bijvoorbeeld voor het aanvragen van je DigiD. Het opzoeken van informatie. Over bijvoorbeeld de *Pak Je Kans regeling*. Deze regeling gaat over de voorzieningen die de gemeente Amsterdam aanbiedt als je weinig middelen hebt.

Wat wij doen via het project *Verborgene Schatten Zuidoost*, is mensen voorlichten over deze regeling. Zo gaan we aankomende zomer, in de maanden juli, augustus en september op de markt staan. 24 keer om precies te zijn. Op de markt zie je van alles langskomen. Diverse nationaliteiten. Je kunt de mensen op een laagdrempelige manier vertellen hoe deze regelingen in elkaar zitten. Waar ze recht op hebben enzovoorts.

-----  
Mensen worden doorverbonden met het buurtteam. Daar zit vaak een wachttijd. Dan moet er toch gebeld worden en krijgen ze ook nog steeds brieven van de instanties. Wij helpen ze direct met het regelen van regelingen met instanties. Er zit niemand meer tussen. En we kunnen het persoonlijk verhaal vertellen aan de instantie. Dit geeft de mensen meteen mentale rust. Bij de vroeg erop af teams, moeten ze toch wachten op een afspraak, dan weer naar een buurtteam. De tijd voordat er iets gebeurt is alsnog te lang en is er al zo veel stress. Soms komen mensen bij mij van het vroeg eropaf team en dan hebben wij het al geregeld. **Stress en factor tijd zijn de grootste onderdelen van de problemen.**

-----  
Mensen bestellen en betalen snel iets online, dat zien wij ook. Ik vind dat wel gevaarlijk. Ook in relatie tot het snel betalen en het gemak waarmee mensen betalen als ze bijvoorbeeld een link krijgen van de belastingdienst met de melding dat ze een schuld hebben en moeten betalen en dat mensen dan voor de gek worden gehouden en dat er fraude wordt gepleegd. Er wordt van het gemak misbruik gemaakt. Ik vind dat heel gevaarlijk.

-----  
Ja dat zie ik wel gebeuren. Ouders die bijvoorbeeld de auto van hun kinderen op hun eigen naam zetten. En die kinderen hebben een bepaalde mentaliteit, ze rijden kris kras, houden geen rekening met boetes. Alle boetes komen op naam van de ouder, waardoor zij in de financiële problemen komen. Kinderen betalen boete niet terug aan de ouders. Zo ontstaan problemen.

-----  
Ja. Ik heb een client en deze client heeft jarenlang een juridisch gevecht gevoerd, deze gewonnen en een schadevergoeding gekregen. Om leed en pijn te verzachten heeft deze client het geld gebruikt voor een dak boven zijn hoofd in land van herkomst. Hij kreeg meteen allerlei heisa van de bank, met de vraag hoe het kan dat een dergelijk persoon zoveel geld op de rekening heeft en

tegelijkertijd geld opneemt. Hij moest bewijzen opsturen dat hij het geld normaal heeft gekregen via de advocaat. Heel veel gedoe.

-----

Ik kreeg bijvoorbeeld twee weken geleden van de zorgverzekering een dergelijk probleem. Meneer is tijdens Corona periode, terug gegaan naar land van herkomst. Hij heeft zich toen netjes uitgeschreven. Is eind vorig jaar weer terug gekomen en heeft zich weer netjes ingeschreven, is gaan werken. Toen kwamen de brieven van de zorgverzekeraar. Dat meneer 4 jaar achterstand had met het betalen van de verzekering. Meneer was helemaal uit zijn doen van de vordering die hij moest betalen. Hij wist niet meer hoe hij eruit moest komen. Ik heb mijzelf toch netjes uitgeschreven? Het systeem had het niet goed geregistreerd. Hij moest met de bewijzen komen. Gelukkig had hij dat middels uittreksel van inschrijving en uitschrijving. Ik heb hem geholpen dit aan de deurwaarder te geven etc. Nu wordt het uitgeplozen. Als je de weg niet weet, kom je hier niet meer uit.

-----

### Opsomming quotes uit de dialoog sessies

“Het is te gemakkelijk om te kopen. het wordt met ook achteraf betalen mensen nog gemakkelijker gemaakt om te kopen.”

Je bestelt heel gemakkelijk iets, en je sluit zo abonnementen af bij streamingdiensten. Kleine bedragen, maar alles telt op.”

“Het gemak van bestellen en dat alles allemaal zo goedkoop is, SHEIN TEMU mensen worden te veel in de verleiding gebracht.” “Mensen komen in de verleiding om boven hun stand te leven door alle online prikkels en beelden die ze zien. Ze willen erbij horen, meedoen.”

“Oudere mensen komen makkelijker in de schulden omdat ze in deze digitale wereld minder vaardig zijn en zo ook makkelijker worden opgelicht, eigenlijk heeft deze doelgroep dubbel pech.”

“Veel te jonge mensen kunnen super gemakkelijk iets online kopen. Vroeger moest je naar de winkel, waar er een soort van check was, want een kassamedewerker kon zich toch afvragen waarom een heel jong persoon bepaalde producten koopt. Nu is het allemaal zo gemakkelijk en onzichtbaar. Een kind kan zomaar iets kopen.”

“Waarom rijden zo veel jonge mensen op fatbikes? Hoezo? Dat is toch heel duur? Omdat het stoer is? Waar betalen ze dat dan van?”

“Gewoon hulp vragen is niet in lijn met veel mensen. Mensen vragen geen hulp, er is schaamte.”

“Probleem is ook onwetendheid waar te beginnen met vragen? De weg niet weten, geen kinderen, geen contacten etc.”

“Het gevaar is online bestellen.”

“Probleem is ook dat je een influencer elke dag ziet, en die zegt dat je moet kopen.”

“Ik ken een voorbeeld van een dyslectisch persoon die ergens ‘gratis’ las, maar helaas moest hij toen voor een jaar een abonnement betalen. Niet goed de kleine letters kunnen lezen.”

“Niet iedereen is hetzelfde en je hebt ook recht op een persoon om jou te helpen of contact mee te helpen. Die zijn er vaak niet.”

“Je wilt niet altijd om hulp vragen, dat zit niet in onze cultuur.”

“Het is aan de bank om hulp te bieden.”

“Oude mensen komen in de digitale wereld in de problemen.”

“Banken duwen online bankieren in je strot, en je kunt niets doen. De helpdesk kent vaak de techniek achter een app ook niet en kan daarom vaak niet helpen.”

“Hulp bieden is de taak van de bank maar banken zijn niet bereikbaar.”

“Niet iedereen kan de hulpvraag goed verwoorden.”

“Veel ouderen weten niet wat ze moeten, ze moeten andere mensen om hulp vragen maar ze vertrouwen niet iedereen. Dan vertel je niet zomaar alles over je financiën.”

“Alles van overzicht komt digitaal binnen, bankafschrift etc. En het is moeilijk dat te lezen. Niet iedereen kan dat. Ook andere zaken over geld komen dan binnen via mijn overheid. Hier geldt hetzelfde voor. Je verliest je overzicht. Je moet dan in staat zijn er zelf een geheel van te maken en een overzicht te maken.”

“Dropshipping is echt zo populair om snel geld te verdienen. Echt een probleem”

“Je hebt geen idee wat je saldo is door digitaal bankieren.”

“Digitaal shoppen werkt wel goed als je de prijzen wilt vergelijken. Voor een verzamelaar zoals ik, werkt dat heel goed. En is online shoppen dus heel leuk.”

“Hulp vragen is de aller aller moeilijkste stap wanneer je financieel niet goed zit.”

“Er moet een persoonlijke onafhankelijk dienst zijn die jou kan helpen met je bank zaken. Minder eng om aan te vragen dan een bekende.”

“Mensen voelen zich gedwongen mee te gaan met digitalisering en alle nieuwe technologie. Het is de trend, de mode, je kan anders niet meedoen.”

“De maatschappij moet het moeilijker maken voor de jeugd om op afbetaling te kopen.”

“Je moet tegenwoordig zoveel digitale handelingen doen voordat je hulp krijgt, als je er dus al om vraagt.”

“Jongeren vergeten gewoon af te lossen — dat weten die bedrijven.”

“Jongeren kunnen niet goed inschatten hoeveel geld ze nodig hebben — dat weten ze.”

“Het is geen onwil om te betalen, het is gemak, maar ze blijven zitten met schulden en een onrechtvaardig gevoel.”

“Los van het feit dat een kind van huis uit moet leren met geld om te gaan, heeft de samenleving ook een taak. Er is veel druk om te presteren en er goed uit te zien. Er is ontzettend veel beïnvloeding, van bijvoorbeeld influencers. Omdat alles zo toegankelijk en makkelijk te koop is, gaan jongeren dit dus doen. Daar moeten we echt wat aan doen.”

“Dat is toch de bank? Het is raar dat sociale welzijnsorganisaties activiteiten moeten starten om mensen te helpen met hun bankzaken. Dat hoort de bank te doen! Ze krijgen daar toch ook geld voor? Het is toch hun dienst?”

“Het is makkelijker om meer te leren over de sociale vangnetten via online. Alleen het probleem is dat je met online om moet kunnen gaan. Je moet heel veel leren. Het is best wel breed. En je moet er de middelen voor hebben die niet iedereen heeft. Een folder kun je gewoon krijgen. En om maar nog niet te spreken over taal. Je moet ook leren om het te vertalen als je de taal niet spreekt.”

“Voor ouderen is het echt een probleem. Je moet zo veel systemen begrijpen. Moeilijk te leren.”

“Als je de online wereld beetje doorhebt, kom je vervolgens in aanraking met zo veel verleidingen (social media, reclames etc.)”

“Je kan niet iedereen verplichten om een online cursus te doen voor digitale vaardigheden.”

“Gemeente moet financieel bijdragen. Dat is hun sociale taak.”

“Je wordt pas zelfstandig als je het zelf kan. Je moet de online wereld leren. Dat kan niet iedereen.”

“Door kennis en vaardigheden wordt armoede verkleind want je kan participeren en het voor jezelf regelen. Deelnemen aan de maatschappij.”

“Mensen komen in de verleiding om boven hun stand te leven door alle online prikkels en beelden die ze zien. Ze willen erbij horen. Mee doen.”

“Een cursus digitale vaardigheden volgen zou moeten worden beloont. Bijvoorbeeld minder belasting te betalen of zo.”

“Budgetteren moet worden ingebracht in het schoolsysteem. Het is heel raar dat je daar niet leert om met geld om te gaan. Wat je van huis uit meekrijgt zorgt voor kansen ongelijkheid. Maar geld is zo'n essentie in het leven je moet dat wel goed kunnen.”

“Je hebt wel gezelschap via de telefoon online maar maakt toch eenzaam. Je kunt niet voelen.”

“Het fijne van achter de computer is dat je jezelf kan zijn.”



“Als je niet digitaal vaardig bent dan heb je grotere kans op mentale problemen omdat het zo stressvol is als je iets niet kan wat de wereld om je heen wel lijkt te kunnen en het ook heel normaal vindt dat je dat kan. Er is veel schaamte en onzekerheid.”

“Jongeren vergeten gewoon af te lossen — dat weten die bedrijven.”

“Jongeren kunnen niet goed inschatten hoeveel geld ze nodig hebben — dat weten ze.”

“Hoe zit het eigenlijk met de BKR registratie en achteraf betalen met Klarna?”

“Waarom staat er bij Klarna nergens dat geld lenen geld kost?”

“Jongeren zouden les in budgetteren moeten krijgen op school, digitaal voel je niet meer letterlijk hoeveel je hebt.”

“Rente die partijen als Klarna mogen vragen is veel hoger dan wettelijk mag.”

“Ik begeleide een jongen die 10.000 schuld had. Hij dacht niet na over de brieven. Hij was jong en had geen vaste verblijfplaats. Hij had tijdelijke kamers, woonde anti-kraak, bij familie. Toen hij eindelijk een eigen woning had, vaste plek, kreeg hij de brieven en kon hij er niet meer onderuit. Bewustwording of het ‘zien’ heeft ook daar mee te maken. En digitaal kun je het niet zien.”

“Mijn kleindochter wil alles hebben wat haar vriendinnen ook hebben en wat ze online ziet van de influencers. Ik vraag dan altijd aan haar ‘Past dit wel bij jou’? Ze moet begrijpen waar ze staat en dat je bent wie je bent. Je moet leren kiezen als jonge persoon wat bij je past. Daar moet je met elkaar over praten. Ouders hebben in dit stukje ontwikkelen een veel grotere rol te spelen”

“Jongeren zien risico niet van influencer zijn. Iedereen wil graag influencer zijn, ze willen die levensstijl hebben. Ze gaan daarom nadoen wat de influencers ook doen, ze posten alles van hun leven. Om zo een following te krijgen. Ze posten alles van hun leven en hebben geen grenzen. Zijn niet bewust wat voor risico dit eigenlijk is. Dat dus iedereen alles van je weet. Waar je woont, wie je familie is etc. Dit kan tegen je gebruikt worden of je krijgt te maken met heel veel haat. Foto’s worden gemanipuleerd, tegen je gebruikt. Ze begrijpen ook niet hoe het komt dat iemand influencer is geworden en dat niet iedereen dat kan zijn.”

“Als een influencer een merk t-shirt heeft, en jongere wil dat ook hebben. Komt geregeld voor dat het dan wordt gestolen.”

“Jeugd wordt totaal niet beschermd tegen massale beïnvloeding online.”

“Overheid moet jongeren beschermen tegen al die reclame die ze de hele dag te zien krijgen.”

“Het is tegenwoordig zwaarder, het ouderschap. Je hebt een extra strijd te voeren tegen de online wereld. Je moet continu nee zeggen. Kinderen worden zo beïnvloed dat ze geen oog meer hebben voor de omgeving, geen belangstelling. Praten niet meer met elkaar.

Ouders moeten kinderen helpen met andere activiteiten geven. Je kan telefoon niet afnemen maar je kan wel sturen. Help ze aan een baantje, help ze aan een sport, een hobby. Als ze dat doen

kunnen ze letterlijk minder online zijn en zullen ze ook de positieve effecten zien dat al dat andere ook gewoon leuk kan zijn en ze leren ook nog eens wat.”

“Mijn zoon had flinke schulden terwijl ik altijd heb gehamerd op sparen, dat deed ik zelf ook altijd. Ik schrok me rot toen hij het vertelde. Ik snapte niet hoe het kon gebeuren. Ik ben niet goed met computers en gebruik zelf amper computers. Ik heb wel een telefoon en kan zelf ook prima bankieren, maar verder heb ik er niets mee en doe ik dat ook niet. Mijn kinderen helpen me ermee als ik wel iets anders moet doen.”

“Ik ben nu met pensioen en dan verlies je vaardigheden. Je hoeft niet meer voor je werk op de computer, dan verlies je vaardigheden. Gaat heel snel. Vind ik wel lastig.”

“Verantwoordelijk omgaan met geld verdient een nieuwe aanpak. Wat wij als kinderen hebben geleerd geldt nu niet meer want geld is niet meer zichtbaar. Alles gaat online. Amper contant geld.”

“Mensen willen tegenwoordig meer spullen hebben. Het is ook zo makkelijk voorhanden. Het kost niets. Je gaat online naar SHEIN en dan koop je alles, een hele outfit voor maar twee tientjes. En met twee klikken.”

“Je moet digitaal bewustzijn als vak maken waarbij ook online budgetteren bij komt kijken.”

“Ik heb mijn kindereen heel streng opgevoed in het begin. ik kom uit Suriname, en toen we naar Nederland verhuisden merkte ik dat het in Nederland allemaal minder streng gaat en toen heb ik dat ook maar los gelaten. Had ik niet moeten doen want zo heeft mijn zoon denk ik ook schulden gekregen.”

“Als jongeren Klarna schulden hebben dan lossen ouders deze problemen op omdat ze niet willen dat hun kind met achterstand begint. Maar zo leren de kinderen het natuurlijk niet. Komt ook omdat digitaal geld niet zichtbaar is.”

“Los van het feit dat een kind van huis uit moet leren met geld om te gaan, heeft de samenleving ook een taak. Er is veel druk om te presteren en er goed uit te zien. Er is ontzettend veel beïnvloeding, van bijvoorbeeld influencers. Omdat alles zo toegankelijk en makkelijk te koop is, gaan jongeren dit dus doen. Daar moeten we echt wat aan doen.”

“Er zit geen begrenzing op de online wereld en alle invloeden daarvan.”

## Opsomming quotes gebruikt in het hoofdstuk 'Luisteren en ontvangen'

"Banken duwen online bankieren in je strot, en je kunt niets doen. De helpdesk kent vaak de techniek achter een app ook niet en kan daarom vaak niet helpen."

-----

"Ik belde laatst 14020, het nummer van de gemeente Amsterdam. Waar ik normaal een mens aan de lijn krijg, kreeg ik nu een automatische stem die vroeg waar ze me mee kon helpen. Daarna bleef het stil. Geen keuzemenu of iets dergelijks. Ik wist niet wat ik moest doen en heb toen opgehangen. Het blijkt een voicebot te zijn, waar je gewoon tegen kunt praten en die je dan doorverbindt met een medewerker. Maar als ik al ophang omdat ik het niet begrijp, hoe moet dat dan met mensen die net de drempel over zijn om hulp te vragen en gaan bellen, en vervolgens zoiets krijgen? Een beetje uitleg had wel gekund."

-----

"Als je niet digitaal vaardig bent, heb je een grotere kans op mentale problemen, omdat het zo stressvol is wanneer je iets niet kunt wat de wereld om je heen wel lijkt te kunnen en ook heel normaal vindt dat je dat kunt. Er is veel schaamte en onzekerheid."

"Dat is toch de bank? Het is raar dat sociale welzijnsorganisaties activiteiten moeten starten om mensen te helpen met hun bankzaken. Dat hoort de bank te doen! Ze krijgen daar toch ook geld voor? Het is toch hun dienst?"

-----

Je bestelt heel gemakkelijk iets, en je sluit zo abonnementen af bij streamingdiensten. Kleine bedragen, maar alles telt op."

-----

"Het gemak van bestellen en dat alles allemaal zo goedkoop is, SHEIN TEMU mensen worden te veel in de verleiding gebracht." "Mensen komen in de verleiding om boven hun stand te leven door alle online prikkels en beelden die ze zien. Ze willen erbij horen, meedoen."

-----

"Veel te jonge mensen kunnen super gemakkelijk iets online kopen. Vroeger moest je naar de winkel, waar er een soort van check was, want een kassamedewerker kon zich toch afvragen waarom een heel jong persoon bepaalde producten koopt. Nu is het allemaal zo gemakkelijk en onzichtbaar. Een kind kan zomaar iets kopen."

-----

"Jongeren vergeten gewoon af te lossen — dat weten die bedrijven."

-----

"Jongeren kunnen niet goed inschatten hoeveel geld ze nodig hebben — dat weten ze."

-----

"Het is geen onwil om te betalen, het is gemak, maar ze blijven zitten met schulden en een onrechtvaardig gevoel."

-----

"Los van het feit dat een kind van huis uit moet leren met geld om te gaan, heeft de samenleving ook een taak. Er is veel druk om te presteren en er goed uit te zien. Er is ontzettend veel beïnvloeding, van bijvoorbeeld influencers. Omdat alles zo toegankelijk en makkelijk te koop is, gaan jongeren dit dus doen. Daar moeten we echt wat aan doen."

## **Input van Maudi Bernadina - coördinator/programmering van de buurtlocatie Sociëteit H - Amsterdam - Stichting ProFor**

### **Wat is je professionele achtergrond en huidige functie bij ProFor?**

Ik ben al geruime tijd werkzaam binnen het Sociaal domein. Eerder bij stichting ProFor (Provinciale steunfunctie Noord-Holland) als projectleider en trainer en nu werkzaam als family coach en coördinator/programmering van de buurtlocatie Sociëteit H te Amsterdam Zuidoost.

### **Hoe zie jij het effect van digitalisering terug in jouw werk?**

Vanuit de maatschappelijke ondersteuning voor cliënten word je continu geconfronteerd met digitalisering. Om te beginnen heb je 9 van de 10 keer de DigiD inloggegevens nodig en nu ook de DigiD app(!) om zaken uit te zoeken. Menig brief komt per email, regelingen treffen doe je via de computer, betalingen in de bank app, belasting ook via de website, zorgverzekering / toeslagen / voorzieningen / leningen / bijstand allen digitaal aan te vragen en ga zo maar door.

### **Kun je een aantal concrete voorbeelden noemen uit de praktijk?**

Jazeker! Eerste voorbeeld is dat een client een betaling doet met ING app. Diverse keren geprobeerd de bank app te downloaden via Google Play. Lukte niet. Daarna is er gebeld met de ING en bij goed doorvragen bleek dat de telefoon zelf software technisch niet meer ondersteund werd. Dus client moest een andere telefoon gaan aanschaffen om weer toegang te hebben tot haar bank.

Andere situatie gaat over cliënten die wel werken in bepaalde sectoren en hun loonstroken via een app van het bedrijf kunnen inzien. Dit komt dan niet meer per email. Velen snappen niet hoe ze toegang krijgen in die web/app en als ze in de app zitten dan is het nog complex om de informatie te vinden die ze willen inzien. Door de taalbarrière begrijpen ze niet wat er staat en de inrichting van de informatie is niet werknemers-vriendelijk.

Ander voorbeeld is de situatie waarbij de WW aanvraag van client wordt geweigerd omdat client niet aan de verplichtingen heeft voldaan. Door taalbarrière en digitale barrière was het de client totaal niet duidelijk dat hij zijn inkomen en sollicitatie activiteiten maandelijks moet doorgeven in UWV. Ook in dit proces worden nagenoeg alle zaken digitaal aangeboden.

Laatste voorbeeld is dat velen mensen op zoek zijn naar een woning. Wil je op termijn in aanmerking kunnen komen voor een sociale huurwoning, begint het proces met inschrijven op Woningnet, met aanvulling van de inkomensopgave (=inloggen op belastingdienst, inkomensopgave downloaden en uploaden in Woningnet). Eenmaal dat gedaan moet je wekelijks reageren op woningen om punten te sparen. Ook hier: moeite met aanmelden en reageren.

### **Waar lopen mensen het meest tegenaan als het gaat om financiële zorgen en digitalisering?**

Voor velen is het lastig om financieel overzicht te hebben van hun uitgaven en inkomsten. Doordat alles zoveel duurder is geworden, gaat geld er zeer snel uit. Soms weten mensen ook niet wat ze betalen of dat ze wellicht ook kwijtschelding kunnen aanvragen (is wederom inloggen op Mijn Amsterdam met DigiD, naar belastingen en kwijtschelding aanvragen). Ook een gemeentelijke lening via Krefia gaat online met uploaden van diverse documenten.

De Nederlandse taal is voor anderstaligen absoluut een obstakel echter, ook als men prima Nederlands kan, zijn brieven/verzoeken van instanties met enige moeite te begrijpen. Als je dan ook digitale kennis moet hebben en middelen zoals computer/telefoon om zaken te kunnen regelen, zit je absoluut in een achterstandspositie. Je kan op vele manieren niet volledig meedoen met de maatschappij omdat je de informatie en kunde mist. Ook ouderen zijn een kwetsbare groep hier.

### **Wat zou je graag meer aandacht geven / agenderen?**

De mensen die werken in digitalisering, moeten zich bewust zijn van de eigen ontwikkelingen in de digitale wereld. De digitale wereld wordt met grote stappen steeds complexer: complexer om zaken te regelen, je moet kennis en kunde in huis hebben en apparatuur zoals computer en telefoon. Houd voor ogen wie de gebruiker is. Wees niet te snel en communiceer op een laagdrempelige manier.

Mijn tweede punt is: zorg dat er ten alle tijde fysieke digitale hulp te krijgen is, bijvoorbeeld bij gemeente, bibliotheek en andere instanties die betrouwbaar zijn. Kwetsbare groepen zoals anderstaligen en ouderen lopen steeds meer en meer kans om o.a. financieel misbruikt te worden en/of zaken mis te lopen. Het is niet voor iedereen weggelegd om mee te gaan met de digitale wereld en bij te blijven. En de snelheid is zo hoog, dat als je net het ene onder de knie hebt, je met het volgende geconfronteerd wordt. Zoals wat nu opvalt, het volgen van je medisch dossier, medische informatie online invullen, apps downloaden om je afspraken bij te houden etc.

Blijf alert op het menselijke aspect en sluit mensen niet uit omdat alles zo nodig digitaal moet.

## **Bronnen**

Vorbereidende gesprekken Digital Rights House - Stichting ProFor - februari 2024 - H-Sociëteit Amsterdam

Vertel Me Alles sessie met Ombudsman Metropool Amsterdam Munish Ramlal - 4 maart 2024 - Jeugdcentrum Anansi Zuidoost

In gesprek met Lucia Martis - 2 april 2024 - H-Sociëteit Amsterdam

Dialoog sessie H-Buurt - 23 april 2024 - H-Sociëteit Amsterdam

Gesprek met Maudi Bernadina - 11 juni 2024 - H-Sociëteit Amsterdam

Mozfest House Sessie - 13 juni 2024 - Tolhuistuin Amsterdam

Dialoog sessie H-Buurt - 17 september 2024 - H-Sociëteit Amsterdam

Panel discussie tijdens programma Mensenrechten in een digitale wereld - 10 december 2024 - Pakhuis de Zwijger, Amsterdam

Diverse interne gesprekken Digital Rights House team

## Meer over

### Stichting ProFor

Stichting ProFor zet zich in om individuen en gezinnen te helpen zodat zij hun achterstandsproblematiek gaan aanpakken en oplossen en gaan participeren in de Nederlandse samenleving. De achterstanden betreffen vooral gezondheid, financiële situatie, taal en de afstemming met instanties. ProFor is een laagdrempelige organisatie, waar iedereen met een hulpvraag, zonder verwijzing of vooraanmelding naar toe kan. De stichting biedt verschillende diensten aan zoals praktische ondersteuning, lessen in taal- en computervaardigheden, coaching en begeleiding, voorlichting over gezondheid, etc. ProFor richt zich voornamelijk op dié segmenten uit de doelgroep die nog weinig aanhechting met de samenleving hebben en waar sprake is van grote achterstanden.

ProFor is gevestigd in Amsterdam Zuidoost, specifiek de H-Buurt.

### Stichting ProFor

- <https://profor.nl/>

### Verborgen Schatten Zuidoost

De cijfers van Zuidoost laten zien dat 23 procent van de huishoudens in Amsterdam Zuidoost bestaat uit een minima huishouden en dat 1 op de 4 jongeren in Zuidoost opgroeien in armoede. Dit zijn schrikbarende cijfers en zijn hoger dan gemiddeld in vergelijking met anderen stadsdelen in Amsterdam. Met het project Verborgen Schatten in Zuidoost probeert Social Pact de armoede regelingen van de gemeente Amsterdam zoals Pak je Kans en de activiteiten van de Social Pact leden meer bekendheid te geven. Het huidige team bestaat uit Stichting ProFor, Stichting Aan de Knoppen, Stichting Synchron Plus, Stichting Vivell en de Buurtwerkkamer Coöperatie en de aangesloten organisaties van Social Pact.

- <https://www.socialpact.nu/verborgen-schatten/>

- <https://www.socialpact.nu/>

### Vroeg Erop af aanpak gemeente Amsterdam

- <https://algoritmeregister.amsterdam.nl/ai-system/vroeg-eropaf/314/>

- [https://www.verwey-jonker.nl/wp-content/uploads/2023/12/319016\\_Eerder-uit-de-schulden-Vroeg-Eropaf-aanpak-binnen-de-Gemeente-Amsterdam.pdf](https://www.verwey-jonker.nl/wp-content/uploads/2023/12/319016_Eerder-uit-de-schulden-Vroeg-Eropaf-aanpak-binnen-de-Gemeente-Amsterdam.pdf)

### College voor de Rechten van de Mens - Armoede & Mensenrechten

- <https://www.mensenrechten.nl/themas/armoede>

## Over Digital Rights House

Digital Rights House creëert en versnelt mogelijkheden voor burgers en organisaties om actie te ondernemen en gehoord te worden. Onze activiteiten omvatten:

- Direct contact met burgers om input te genereren voor wat wij de 'Digital Rights Agenda' noemen
- Opzetten en coördineren van samenwerkingen met organisaties
- Samenwerken met de gemeente Amsterdam om alle inspanningen op het gebied van digitale mensenrechten in de context van de stad te versnellen

### **Contact**

Meer weten over het verkennende onderzoek, of de ontwikkelingen rondom de Digital Rights Agenda?

Neem gerust contact op met:

Rosa Louwerse | [rosa@digitalrightshouse.org](mailto:rosa@digitalrightshouse.org)