

Reactie op Meerjarenplan Laaggeletterdheid en digitale vaardigheden

Als belangenbehartigers voor oudere inwoners van Utrecht willen we als het gaat om educatieve programma's rond Laaggeletterdheid en Digivaardigheid het volgende opmerken.

1. Bijna een derde van de Utrechters mist de taal- en digivaardigheid om zelfstandig op internet actief te zijn, zoals online aanvragen indienen of informatie bij de gemeente opvragen. Vooral 65-plussers hebben geen internet of kunnen er moeilijk mee omgaan. De mogelijkheden die de stad biedt om taal- en digivaardiger te worden, is gevarieerd en breed. Goed om te zien dat er veel is/wordt ondernomen en geïnvesteerd. Interessante vraag kan zijn of degenen voor wie dit aanbod ontwikkeld is ook goed in zicht en bekend zijn. Of is een deel ook nog steeds onzichtbaar, bijvoorbeeld omdat men zich schaamt en geen beroep doet op de hulpverlening? Is het aanbod nu vooral gericht op mensen die zelf het initiatief nemen op enig moment? Hoe dan die andere groep te bereiken? (*tip: benader VSO en praktijkopleidingen om leerlingen te helpen die anders snel afhaken op het MBO*).
2. Voor oudere inwoners lijkt het educatieve aanbod in het algemeen beperkter, maar op basis van wat wij horen is het ook aannemelijk dat juist zij er met het klimmen der jaren mogelijk ook minder behoefte aan hebben. Nieuwe vaardigheden aanleren wordt lastiger, bijvoorbeeld door beperkingen in mobiliteit of geheugen. Daarom blijven wij ervoor pleiten dat andere vormen van informatie, communicatie en hulp beschikbaar zijn en dat professionals of vrijwilligers daar goed mee omgaan, zodat mensen zich niet buitengesloten hoeven te voelen.
3. Groepsaanbod is niet voor iedereen geschikt, vanwege schaamte, onzekerheid, hinder van de omgeving of gedrag van cursusgenoten. Zorg dus ook altijd voor maatwerk in de zin van individuele hulp en begeleiding. En als mensen het lastig vinden om naar een locatie te komen: help bij het vinden van oplossingen voor vervoer en/of geld.
4. Verder: de snelheid van ontwikkelingen op het digitale vlak staan in contrast met de vermogens van mensen die niet zo digivaardig (meer) zijn. Heb je net een cursus gevolgd, zie je dat de bank of de belastingdienst de hele website weer anders heeft ingericht. Besturingsprogramma's, software, websites en apps veranderen steeds, waardoor het heel lastig is iets dat net is aangeleerd weer aan te passen. Of de nieuwe systemen passen niet op de oudere apparatuur en dan wordt men gedwongen weer iets nieuws te kopen. Dit soort zaken kunnen mensen erg ontmoedigen of doen afhaken, hetgeen het gevoel van niet meer mee mogen doen alleen maar versterkt. Behoud van herkenbare, laagdrempelige, 'hulpposten' waar men naartoe kan voor 'troubleshooting' en aanmoediging is daarom heel belangrijk.
5. Continuïteit van aanbod op goed te bereiken locaties is zeer belangrijk. Nog te vaak wordt projectmatig gewerkt, voor kortere tijd en met beperkte middelen of grote afhankelijkheid van vrijwilligersinzet. Liever wat minder aanbieders, die vervolgens voor langere tijd in alle wijken actief kunnen zijn met verschillende producten en maatwerk, dan allerlei losse initiatieven die na verloop van tijd weer verdwijnen.

Utrecht, januari 2020.

Martina van den Dool
COSBO Stad Utrecht