

## **Een e-vaardig Nederland, de kenniswerker aan zet**

**Toespraak door H.K.H. Prinses Laurentien der Nederlanden**

**Woensdag 3 oktober 2007**

**Overheidscongres "de kenniswerker aan zet"**

**Kürhaus, Den Haag**

---

Dames en heren,

And a special welcome to our foreign guest and speaker, Peter Schwartz,

Wijze woorden van Oscar Wilde helpen u om mijn bijdrage vandaag in de juiste context te zien. De Engelse auteur zei eens: "ik ben niet jong genoeg om alles te weten." Ik wil hiermee zeggen: ik ben geen deskundige – noch op het gebied van de overheid, noch op IT-thema's. Wat ik wél hoop te doen is een aantal lessen met u te delen over de aanpak, met name op het gebied van communicatie, van laaggeletterdheid in Nederland. Lessen die u wellicht van pas komen voor uw visie op kennisoverdracht en e-vaardigheden, in een samenleving die in constante beweging is.

Mijn grondgedachte van vandaag is dat kennis pas waarde krijgt als deze wordt toegepast. Voorwaarde is ook dat de kennis aankomt bij degene die de kennis moet toepassen. In uw geval gaat het om de burger. Want laten wij niet uit het oog verliezen dat het uiteindelijk nog altijd om mensen gaat, ook in de e-wereld. Dit heeft grote consequenties voor de wijze waarop wij kennis overdragen. De technische aspecten zijn één onderdeel; even belangrijk zijn de psychologische aspecten van wanneer en hoe mensen zich aangesproken voelen, hoe zij informatie tot zich nemen en wat zij er dan mee doen. De mens is immers geen machine.

Wat betekent dit in de praktijk?

U doet een steeds groter beroep op de vaardigheden van mensen: digitale loketten, digi-d, belastingaangifte, elektronisch patiëntendossier, de persoonlijke internetpagina, om alle zaken met de overheid gemakkelijk af te kunnen handelen. Maar ook voordelen die mensen kunnen behalen als zij via internet hun energieverbruik doorgeven of producten kopen via internet.

Door alle technologische ontwikkelingen zijn individuen steeds meer op zichzelf aangewezen om informatie te vinden, te begrijpen en toe te passen. Aan de ene kant geeft dit een individu de vrijheid zijn of haar leven vorm te geven. Aan de andere kant brengen tekortkomingen op dit

gebied mensen in een kwetsbare positie. De mate waarin mensen toegang hebben tot informatie en deze kunnen gebruiken, bepaalt in belangrijke mate hun positie in de maatschappij. Hoewel meer en meer symbolen worden gebruikt in onze communicatie, blijft de taal en het begrip van woorden en hun context hét communicatiemiddel, zeker in een digitale omgeving. Dit wordt van nog groter belang wanneer er geen menselijke interactie meer is bij de informatie of dienst die digitaal wordt aangeboden.

Zonder taalvaardigheid kan je dus nooit het maximale uit de ICT-ontwikkelingen halen. Afvalverwerkingsbedrijf van Gansewinkel is één van de vele organisaties die hiermee werd geconfronteerd. Het bedrijf wilde efficiënter werken en klanten beter bedienen. Om dit te bereiken werden de vrachtauto's uitgerust met boordcomputers. Een grote investering. Maar na introductie bleek al snel dat de medewerkers niet of niet goed genoeg konden lezen en schrijven om de computers te bedienen. Het bedrijf werd ruw wakker geschud. Nu investeert het bedrijf niet alleen in techniek, maar ook in menselijke vaardigheden.

Terug naar de overheid, uw werkterrein. Om in markttermen te spreken: mensen – burgers – zijn de afnemers van uw informatie en diensten. De burger staat dus centraal. Maar uw rol gaat veel verder dan alleen het aanbieden van informatie en diensten; u moet de burgers ook in staat stellen de informatie te begrijpen en er iets mee te doen. De centrale vraag moet dan ook zijn waarom bepaalde informatie of een dienst wordt aangeboden. Dit is wat Engelstaligen de "so what?" vraag noemen. Gaat het erom een probleem aan te pakken of te voorkomen? Of is de informatie bedoeld om tegemoet te komen aan een vraag van burgers zelf. Of is het iets dat u nu eenmaal belangrijk vindt om te communiceren? Stap twee is om inzicht te krijgen in de ontvangende partij, de burger. Hoe denken de mensen die u wilt bereiken? Waarom nemen mensen de informatie tot zich en wat zou dit in de weg kunnen staan? Hebben zij de nodige vaardigheden? Zoals ik al zei, uw kennisoverdracht zal pas echt effectief zijn als burgers iets doen met uw informatie en diensten in hun dagelijkse leven. Het zou iets moeten verbeteren. Effectiviteit gaat dus veel verder dan toegankelijkheid.

Voor uw analyse van de mensen die u wilt bereiken en het bepalen van de inhoud en communicatiewijze, wil ik u één ding meegeven: wij kunnen taalvaardigheden van burgers niet voor lief nemen. Nederland telt anderhalf miljoen laaggeletterde volwassen burgers. U kent het getal ongetwijfeld. Hiervan zijn 1 miljoen mensen in Nederland geboren en getogen; 500.000 mensen zijn op latere leeftijd naar Nederland gekomen. En dan heb ik het niet eens over de miljoenen anderen voor wie veel geschreven communicatie te hoog gegrepen is. Miljoenen mensen die in een sociaal isolement leven, zich niet durven ontwikkelen en niet of niet optimaal deel te nemen aan alles wat de maatschappij te bieden heeft.

Dit is niet alleen een economisch en maatschappelijk probleem, maar het gaat ook geheel in tegen mijn overtuiging dat iedereen gelijke kansen verdient.

Dit brengt mij op de geleerde lessen van de aanpak van laaggeletterdheid die hopelijk ook voor u nuttig zijn.

Ruim drie jaar geleden ging Stichting Lezen & Schrijven van start om als aanjager de aanpak van laaggeletterdheid structureel te verankeren in Nederland. Wat troffen wij aan:

Een onderschatting, door de gehele maatschappij, van het belang van de basisvaardigheden lezen, schrijven en rekenen. De problematiek van laaggeletterdheid zweefde in de taboesfeer.

Bedrijven, overheden en individuen waren te weinig betrokken bij de aanpak van het probleem.

Overheid én samenleving keken met genoeg naar internationale statistieken. Nederland stond in Europa bij de top-vijf als het ging om geletterdheid. Wij konden onszelf voorhouden dat wij het relatief nog niet zo slecht deden.

Door een combinatie van onwetendheid en "kop-in-het-zand" mentaliteit was het thema in de hardnekkige vicieuze cirkel van de taboe terecht gekomen: door de schaamte van mensen met een achterstand hielden zij dit vaak verborgen voor hun omgeving. Niemand trok aan de bel, waardoor er ook weinig aandacht was voor het thema laaggeletterdheid. Omdat er weinig over werd gesproken, dachten de anderhalf miljoen laaggeletterde volwassenen vaak dat zij de enige waren met deze achterstand, wat de schaamte weer in de hand werkte. In parallel was het voorkomen onder kinderen en verminderen onder volwassenen van laaggeletterdheid niet aan elkaar gekoppeld.

Er is in die drie jaar veel veranderd. Zo tekenden bijvoorbeeld enkele weken geleden een aantal ministers en sociale partners een convenant met ambitieuze afspraken over het verminderen én voorkomen van laaggeletterdheid. Het convenant is een belangrijk instrument om onze visie op de kennissamenleving inhoud te geven.

Lezen, schrijven en rekenen worden nu eindelijk erkend als basisvoorwaarden om volledig te kunnen deelnemen in de samenleving én om jezelf te ontwikkelen. Dit moeten wij nu vasthouden.

De belangrijkste les: laat het niet zover komen. Voor zover ik weet heerst er nog geen taboe op gebrekkige ICT-vaardigheden. Een

bestuursvoorzitter van een groot bedrijf voelt zich niet bezwaard om te zeggen "nooit een computer aan te raken", uw buurvrouw zegt zonder enkele schroom tegen u "mijn man doet alles met de computer". Maar hoe lang is dit nog acceptabel? Het is ook aan u om ervoor te zorgen dat e-vaardigheden geen taboe onderwerp wordt. Want juist een taboe is moeilijk te doorbreken.

Daarnaast wil ik drie lessen met u delen op het gebied van strategie en communicatie:

Ten eerste: houd uw ogen altijd scherp gericht op het doel. Alle activiteiten moeten daarop zijn ingesteld. Wie wilt u bereiken? Wat wilt u oplossen? Wat is daarvoor nodig en wie is écht de beste om dat te doen? Als het goed is, kunnen er met enige regelmaat taken en activiteiten worden aangepast, als er weer iets is bereikt op weg naar dat gestelde doel. Stichting Lezen & Schrijven heb ik opgericht met de gedachte onszelf na 5 jaar weer op te heffen. Te ambitieus en optimistisch misschien, maar het dwingt ons wel steeds kritisch te blijven over wat echt nodig is.

Ten tweede: maatschappelijke problemen die naar het hart gaan van de samenleving, vergen nauwe samenwerking van alle betrokkenen. Zorg voor een open en dynamische marktplaats tussen traditionele en onverwachte spelers uit zowel de publieke als private sector. Op het gebied van laaggeletterdheid slaan overheden, bedrijfsleven en maatschappelijke organisaties de handen ineen om hun gezamenlijke verantwoordelijkheid op te pakken, ieder met een eigen rol daarbinnen. Wij zijn er nog niet, maar samenwerking werpt haar vruchten af. Het draagt er in ieder geval toe bij dat het wiel niet steeds wordt uitgevonden.

De derde en laatste les: zet in op constante en doelgerichte communicatie over uw relevante thema's. Luister daadwerkelijk naar wat er leeft en maak koppelingen met bestaande thema's die mensen belangrijk vinden. Wees creatief over de boodschap én boodschapper.

Als overheid mag u trots zijn op uw mooie taak om sturing te geven op zoveel terreinen die naar het hart van onze samenleving gaan. U heeft daarmee een directe verantwoordelijkheid voor het functioneren van alle burgers. Wij willen en kunnen in Nederland natuurlijk niet achterblijven als het gaat om technologische vernieuwingen. Maar blijf mensen centraal stellen in alles wat u doet. Als wij dat niet doen, zijn deze e-vernieuwingen een lege huls en op drijfzand gebouwd.

Dank u wel.