

Toespraak door Margreet de Vries
Directeur Stichting Lezen & Schrijven
Jaarcongres ECP-EPN

Donderdag 26 november 2009, Circustheater, Scheveningen

Mrs Richardson, Mr Foss. Thank you for your inspirational presentation. It gives this theme that is about society the right perspective. IT and literacy are interconnected. For the development of society, IT is no matter of choice anymore. But every development has a blind spot and a possible weakest link. And it is my firm belief that a development will eventually only be successful, if we have the will and through that succeed in finding and lightning this blind spot. That.... is real development.

If you don't mind I will proceed my presentation in Dutch.

Dames en heren,

Hartelijk dank voor de uitnodiging om hier vandaag te spreken. U heeft allen gekozen voor het thema Maatschappij. Daar ben ik natuurlijk blij om. Maar toch, misschien hadden we deze presentaties wel moeten geven aan alle geïnteresseerden bij het thema De Toekomst. Op zijn minst zou het goed zijn geweest als deze mensen via een soort derde oog, door een vernuftig draadloos systeem dat rechtstreeks communiceert met de hersenen zich op de hoogte konden stellen van de presentaties bij dit thema vandaag. Zeg maar het maatschappelijk geweten van vernieuwing van de toekomst. Zover zijn we nog niet. Dus u allen hier heeft zo een missie tijdens de lunch. Zoek uw collega's die juist bij dit thema aanwezig waren op. U bent dan het derde oog.

Vandaag wil ik met u die blinde vlek van vernieuwing ontcijferen, belichten. Begrijp mij goed. Ik ben geen tegenstander van ontwikkeling, vernieuwing, innovatie. Ik ben er alleen wel van overtuigd dat die ontwikkeling alleen door kan gaan als we voorkomen dat de blinde vlek, de zwakste schakel wordt. En daar zijn wij nog met z'n allen bij.

We hebben echter niet meer alle tijd. Veel mensen blijven achter. Laat ik kort de dag van gisteren beschrijven. En terwijl u naar mij luistert, probeert u die dag eens voor te stellen voor iemand die niet digivaardig is, of nauwelijks kan lezen en schrijven.

Gisterochtend vroeg nog snel die vakantie online geboekt. Zo'n webaanbieding die je alleen 's morgen tussen 6.00 en 8.00 uur hebt. Vervolgens ook even online ingecheckt want vanavond vertrek ik naar Brazilië voor een conferentie van UNESCO.

Via internet kwam ik er vorige week trouwens achter dat mijn paspoort een half jaar geldig moest zijn, gelukkig net op tijd om nog te verlengen.

Ik had een afspraak in Amsterdam bij het AMC met iemand van personeelszaken over mogelijke laaggeletterdheid bij werknemers van het ziekenhuis. Ga ik met de auto of met het openbaar vervoer? De filemeldingen op internet gaven de doorslag. Ik koos voor de optie: tram+trein+metro. Aangekomen bij de tramhalte, zag ik geen mensen staan. Wel hing er een keurige brief van HTMC dat wegens werkzaamheden de tramhalte voor mijn deur tijdelijk opgeheven was. Per vandáág. Daar sta ik dan met mijn goede voornemens.

De alternatieve reisroute die de gemeente in haar brief gaf, was 10 minuten fietsen naar een bushalte verderop. In de regen zag ik daar weinig in. En dan in zo'n bus. Nee, dan maar een taxi voor naar het station. In de taxi laptop opgestart en met NS businesscard online een

reis geboekt. Handig! Daar natuurlijk trein gemist... Murphy's Law, de trein vertrok van een ander spoor dan gebruikelijk.

Volgende trein gepakt. Op de deur naar de coupé hing een aanplakbiljet met de mededeling dat de gangpaden door speciale reiniging in combinatie met het vochtige weer glad kunnen zijn. Ik was hen dankbaar voor de waarschuwing zeker toen ik enkele passagiers later bijna onderuit zag gaan.

In Amsterdam aangekomen nam ik de metro, waar ik de vriendelijke mevrouw in het hokje vroeg waar ik uit moest stappen. Zij keek mij nors, met de bekende Amsterdamse arrogantie, aan en wees naar het bord met de haltes boven mijn hoofd. In het ziekenhuis viel mij weer eens hoe ongelooflijk slecht de bewegwijzering altijd is. Alsof artsen de bewegwijzering hebben ontworpen al ware het een wetenschappelijk artikel.

Denkt u zich eens in, hoe mijn dag zou zijn verlopen als ik niet of slecht zou kunnen lezen, schrijven of mijn weg op het internet niet zou kunnen vinden. Ik zou volledig afhankelijk zijn van anderen, reizen zou ik denk ik niet durven, ik zou aanbiedingen mislopen en belangrijke meldingen en waarschuwingen zullen niet tot mij doordringen.

De grondgedachte hierachter is dat innovatie, informatie en kennis pas waarde krijgt als deze kan worden toegepast. Voorwaarde is dus dat de kennis aankomt bij degene die de kennis moet toepassen. Laten we niet vergeten dat ook innovatie nog altijd om mensen gaat. En dit heeft grote consequenties voor de wijze waarop wij kennis overdragen. De technische aspecten zijn één onderdeel; evenzo belangrijk zijn de psychologische en sociale 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?

Wij doen allemaal een steeds groter beroep op de vaardigheden van mensen: digitale loketten, digi-d, belastingaangifte, elektronisch patiëntendossier, de persoonlijke internet pagina 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 het 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 worden de vrachtauto's uitgerust met boordcomputers. Een grote investering. Maar bij de eerste pilots 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.

Dus bij vernieuwend zijn, moeten we kijken naar de maatschappij en haar inwoners. Hebben zij de nodige vaardigheden? Zoals ik al zei, kennisoverdracht zal pas echt effectief zijn als de gebruikers iets doen met uw informatie en diensten in hun dagelijkse leven. Het zou iets moeten verbeteren. Effectiviteit gaat dus veel verder dan toegankelijkheid.

Dit betekent in mijn visie. De mens centraal stellen, ook of juist bij innovaties. Om te illustreren: 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. En de vele kinderen (zo'n 40.000 per jaar) die met een leesachterstand van twee jaar aan hun middelbare school moeten beginnen. Het gaat om 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 brengt mij op de geleerde lessen van de aanpak van laaggeletterdheid die hopelijk ook voor het bevorderen van digitale vaardigheden nuttig zijn.

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

- Een onderschatting, door de gehele maatschappij, van het belang van basisvaardigheden lezen, schrijven en rekenen. De problematiek van laaggeletterdheid zweefde in de taboesfeer, een ongemakkelijke waarheid.
- Als er al aandacht was, was dat alleen in het hoekje van de volwasseneneducatie. Aan het einde van de keten.
- 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 laaggeletterden dat zij de enigen waren volwassenen vaak dat zij de enige zijn met deze achterstand, wat de schaamte weer in de hand werkte. Het was geen blinde vlek meer, maar een zwakste schakel.

De belangrijkste les: laat het niet zover komen. ICT vaardigheden vormen nu misschien nog een blinde vlek. 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.

Dus biedt ICT alleen maar bedreigingen? Nee absoluut niet.

De paradox zit 'm erin dat dezelfde mensen die door snelle ontwikkelingen in de digitale wereld in een isolement zouden kunnen raken, juist ook door die ontwikkelingen verder geholpen kunnen worden.

Het enige dat nodig is, vergeet bij innovatie het menselijk perspectief niet. Je kunt je afvragen of dat perspectief voldoende aanwezig was bij bijvoorbeeld Digi-D, de OV-chipkaart, enz.

Aan de andere kant. De echte doorbraak in de aanpak van laaggeletterdheid is het programma Lees en Schrijf! waar inmiddels zo'n 80.000 mensen regelmatig naar de website komen om hun lees- schrijf- en rekenvaardigheden te oefenen. Dezelfde ontwikkelaars van dit programma zijn nu bezig met een programma voor digitale vaardigheden.

Internet is juist door zijn anonimiteit ook een veilige omgeving voor mensen die zich schamen voor hun achterstand. Als websites maar wel toegankelijk genoeg blijven.

En ontwikkelingen kunnen ook een stimulans zijn voor mensen om wel mee te gaan doen. Koos Vervoort kan hier straks alles over vertellen. Maar, dit kan alleen als we de kloof tussen de "can's" en de "cannots" niet te groot laten worden. Dat derde oog, waar ik mee begon is dus echt nodig!

Gelukkig ziet we steeds meer in, dat actie nodig is. En niet alleen op het gebied van lezen, schrijven en rekenen en digitale vaardigheden. Het programma Digivaardig & Digibewust is daar een goed voorbeeld van.

Eigenlijk is het heel simpel. Laten we niet voor lief nemen dat iedereen zomaar mee kan komen. Prinses Laurentien noemde dit zaterdag in haar speech als volgt. Er is een verschil tussen luisteren en goed luisteren. Luisteren is wat u nu doet naar mij – tenminste dat hoop ik... - goed luisteren is horen wat er niet gezegd wordt.

Als bedrijven, maatschappelijke organisaties en overheden mogen we trots zijn dat we werken zoveel terreinen die naar het hart van onze samenleving gaan. Het geeft ons alleen wel een directe verantwoordelijkheid voor het functioneren van die samenleving. Wij willen en kunnen in Nederland natuurlijk niet achterblijven als het gaat om

technologische vernieuwingen. Maar laten we mensen centraal stellen in alles wat wij doen. We zijn er zelf bij.