



Advies

“Digitalisering van de samenleving”

Juni 2023

De Sociaal Economische Raad

De Sociaal Economische Raad (SER) is een bij landsverordening ingesteld onafhankelijk overleg- en adviesorgaan dat de regering adviseert over allerlei belangrijke onderwerpen van sociaal-economische aard.

In de SER hebben vertegenwoordigers van werknemers- en werkgevers-organisaties en onafhankelijke deskundigen zitting. De leden van de SER bespreken allerhande aangelegenheden op sociaal-economisch gebied en brengen hierover gevraagd en ongevraagd adviezen, nota's en rapporten uit.

Met de instelling van de SER heeft de overheid het mogelijk gemaakt voor sociale partners om zich vrijelijk en ongebonden, gevraagd of ongevraagd uit te spreken over het sociaal economische beleid.

De adviezen, rapporten en nota's van de SER zijn, nadat zij door de regering openbaar zijn gemaakt, digitaal verkrijgbaar bij de SER.

Contactgegevens van de SER

Adres : L.G. Smith Boulevard 134
Oranjestad
Aruba
Telefoon : 00297-5832713
Fax: : 00297-5838956
E-mail : info@ser.aw
Website : www.ser.aw

Inhoudsopgave

Aanleiding.....	2
1. Inzicht in de mate van digitalisering op Aruba	5
1.1. ICT Survey 2017	5
1.2. Rapport: Diagnostics on the technology divide on Aruba	7
2. Kansen en uitdagingen digitalisering	9
3. Digitale inclusie of e-inclusie	12
3.1. Digitale geletterdheid	12
3.2. Toegankelijkheid.....	16
4. Advies en aanbevelingen van de Raad	18

Aanleiding

Om mee te kunnen komen/bij te kunnen blijven met de (snelle en nieuwe) technologische ontwikkelingen en veranderingen binnen de maatschappij zijn digitale vaardigheden¹ van essentieel belang. Robotisering², digitalisering³, artificiële/kunstmatige intelligentie (AI)⁴ en de toenemende communicatie(behoefte) maken deze noodzaak alleen maar groter. Digitalisering raakt ons hele leven en verandert onze maatschappij op een ingrijpende wijze en is tegelijkertijd essentieel om de maatschappij draaiende te houden. Digitalisering van de samenleving heeft namelijk grote impact op bestaande processen, ons gedrag, organisaties en instituties en dus op de manier van werken, leren, communiceren en onze vrije tijdsbesteding. Zo zijn veel dagelijkse activiteiten verplaatst van fysiek naar online/digitaal. Tegenwoordig zijn online winkelen, online afstandsonderwijs, internetbankieren, werkoverleggen via virtuele vergaderplatforms, online het nieuws volgen en/of informatie zoeken, online 'playing/gaming' en/of 'streaming' enzovoorts vanzelfsprekend en alledaagse gewoontes geworden. Digitale technologie is onlosmakelijk verbonden met alle onderdelen van de maatschappij.

Ook traditionele carrièremodellen en de aard van het werk zijn voortdurend aan het veranderen en daarmee ook de benodigde competenties en vaardigheden. Het werk zelf (banen), de functies en de werkplek zullen zich de komende jaren blijven ontwikkelen en aanpassen. Immers, dankzij innovatie, digitalisering en globalisering, gaan het werk en de arbeidsmarkt er, in de toekomst, anders uitzien (The 'Future Of Work')⁵. Deze snelle ontwikkelingen naar een technologische samenlevingsvorm gebeuren niet alleen in de privésector, maar ook in de publieke sector. Zo dient het nationale innovatiebeleid van Aruba (Aruba Innova 2030)⁶ als een richtinggevend kader om Aruba te helpen zich beter voor te bereiden op de toekomst en kan als leidraad dienen voor beleidsbesluiten. Dit kader geeft prioriteit aan

¹ Digitale Vaardigheden = vaardigheden op het gebied van informatie en communicatietechnologie (ICT).

² Robotisering = een proces waarbij steeds meer werkzaamheden worden uitgevoerd door robots in plaats van menselijke arbeid.

³ Digitalisering houdt in de transitie van informatie naar een digitale vorm oftewel het omzetten van informatie naar een binaire/elektrische vorm. Het duidt op een veelheid van (nieuwe) digitale technologieën en de impact daarvan op de wereld.

⁴ AI = de mogelijkheid van een machine om mensachtige vaardigheden te vertonen, zoals redeneren, leren, plannen en creativiteit.

⁵ <https://www.mckinsey.com/featured-insights/future-of-work>

⁶ https://www.futurallab.org/files/ugd/56f557_276aaa783af94902bda2d2680a08140e.pdf



verschillende innovatiegebieden waaronder de e-Government⁷, waardoor digitalisering steeds meer in de overheid wordt meegenomen.

Desbetreffende maatschappelijke verandering biedt kansen, maar brengt ook uitdagingen met zich mee. Door deze nieuwe technologische ontwikkelingen wordt namelijk steeds vaker een beroep gedaan op onze digitale vaardigheden in ons dagelijkse leven. Helaas blijkt dat de snelheid, omvang en impact van technologische ontwikkelingen een fundamentele uitdaging vormt voor delen van de samenleving, doordat men niet snel genoeg kan reageren om 'up-to-date' te blijven.

Op grond van voornoemde vindt de Raad het noodzakelijk om de regering te wijzen op het belang van de digitalisering van de samenleving. Een burger die geen of lage digitale vaardigheden heeft, zal hoog waarschijnlijk, in de toekomst, problemen hebben om effectief en efficiënt te leren, te werken en te communiceren in zijn/haar leven. Een burger met geen of lage digitale vaardigheden maakt zichzelf kwetsbaar in een steeds verder digitaliserende samenleving, omdat het onder andere zijn/haar positie op de arbeidsmarkt verslechtert. De strategie van de overheid om haar diensten en werkprocessen te digitaliseren is een goed voornemen, maar dit moet wel gelijktijdig/gepaard gaan met een goede voorbereiding en in het opleiden van de Arubaanse samenleving voor wat betreft digitale kennis en vaardigheden.

Mensen kunnen namelijk, als ze geen toegang hebben tot de nodige kennis en vaardigheden en ook niet tot de nodige digitale apparatuur en internet, als gevolg van de voortdurende ontwikkeling van de digitale samenleving, kwetsbaar worden, geïsoleerd en/of sociaal benadeeld raken. Helaas is het niet vanzelfsprekend dat iedereen met digitale diensten en technologie om kan gaan. Er is namelijk een tweedeling in de samenleving tussen een groep mensen die wel kan participeren in de digitale samenleving en een groep die niet mee kan.⁸ Er is dan sprake van (digitale) ongelijkheid en dus van een digitale kloof die op allerlei terreinen voor problemen kan zorgen. Denk hierbij aan onder andere onderwijs, werk, geldzaken, winkelen, contacten onderhouden enzovoorts. Aangezien het sociale leven steeds meer online plaatsvindt, kunnen mensen zich eenzaam en/of uitgesloten voelen als ze hier niet aan kunnen deelnemen. Dit kan ervoor zorgen dat mensen zich dan schamen en minder zelfvertrouwen hebben.

⁷ De regering van Aruba heeft de verbetering van haar dienstverlening door middel van digitalisering aangemerkt als een belangrijke agendaprioriteit in haar nationale overheidsprogramma, "Hunto Pa Aruba" 2017-2021.

⁸ <https://digital-literacy.nl/digitale-geletterdheid/>



Uit cijfers van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) (zie hoofdstuk 1) blijkt dat, alhoewel de ontwikkelingen op Aruba voor wat betreft digitalisering in een stijgende lijn zijn en dat het merendeel van de samenleving op een min of meerdere mate hieraan deelneemt, een groot deel van de Arubaanse samenleving (nog) niet over voldoende digitale vaardigheden beschikt om de technologische ontwikkelingen effectief en efficiënt te gebruiken/volgen, terwijl digitale kennis en vaardigheden essentieel zijn om mee te doen aan de digitale samenleving en om de digitale ongelijkheid binnen de samenleving te verminderen.

Naar aanleiding hiervan zal de Raad trachten om door middel van dit SER-adviesrapport het belang en de urgentie van de digitalisering van de samenleving onder de aandacht van de regering te brengen. In hoofdstuk 1 zal getracht worden om inzicht te geven in de mate van digitalisering op Aruba. Hoofdstuk 2 gaat over de kansen en uitdagingen van digitalisering. Vervolgens zal in hoofdstuk 3 ingegaan worden op het belang van e-inclusie en wat nodig is om dit te bereiken en in hoofdstuk 4 zullen het advies en de aanbevelingen van de Raad gegeven worden ten aanzien van de digitalisering van de samenleving.



1. Inzicht in de mate van digitalisering op Aruba

Om inzicht te krijgen in de digitale vaardigheden en de toegankelijkheid en het gebruik van de moderne telecommunicatieapparatuur (ICT) op Aruba is gekeken naar de ICT Survey⁹ (zie paragraaf 1.1) die het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) in 2017 heeft gehouden. Daarnaast is ook gekeken naar het onderzoeksrapport (zie paragraaf 1.2) die de Aruba Futura Foundation (Futura) in 2022 door de Cornerstone Economics is uitgevoerd, namelijk “Diagnostics on the technology divide on Aruba”¹⁰.

1.1. ICT Survey 2017

Uit cijfers van de ICT Survey 2017 van het CBS blijkt dat 23% van de totale populatie niet dagelijks of bijna niet dagelijks gebruik maakt van een computer, een laptop, een tablet of een mobiele/smart telefoon. 47% van alle huishoudens beschikt niet eens van één werkende computer thuis en 30% van alle huishoudens heeft geen toegang tot het internet.

Als gekeken wordt naar de groep van de 65-plussers, maakt iets meer dan een derde (36%) hiervan helemaal geen gebruik van een ICT-apparatuur (computer/laptop, tablet, mobiele telefoon, eBook of Smart TV). Volgens deze enquête, maakt 39% van de 65-plussers niet eens gebruik van een mobiele telefoon. Slechts 9,6% van de 65-plussers maakt gebruik van een computer, 10,5% van een laptop en 7,3% van een tablet. Iets meer dan de helft van het aantal 65-plussers, namelijk 53%, maakt bovendien helemaal geen gebruik van het internet.

Voor wat betreft de online activiteiten van de 65-plussers gebruikt 65% deze voor ‘social media’ zoals Facebook, 63% voor videobellen, 58% voor e-mailing, 55% om informatie omtrent gezondheid op te zoeken, 47% om het nieuws te lezen, 45% voor chatsites, blogs en online discussies, 41% voor het opzoeken van informatie omtrent goederen en diensten, 40% om ‘wikis’ te raadplegen, slechts 27% gebruikt deze voor internetbankieren en 23% voor ‘playing/streaming/downloading’ van spelletjes, muziek en/of films.

Met betrekking tot de ICT-vaardigheden van de 65-plussers liggen de percentages hiervan ook aan de lage kant. Slechts 19,2% van de 65-plussers kan gebruik maken van ‘word processing software’ zoals ‘Word’, 18,4% kan een e-mail versturen en 17,5% kan gebruik maken van ‘copy and paste tools’.

⁹ <https://cbs.aw/wp/index.php/category/ict/>

¹⁰ <https://www.futuralab.org/s-projects-side-by-side>



Voor alle andere ICT-vaardigheden liggen de percentages, voor de 65-plussers, echter nog lager.

Als naar de groep jongeren (tussen de leeftijd van 5 en 24 jaar) gekeken wordt, blijkt uit cijfers van de ICT Survey 2017 dat 30,5% van alle jongeren nog geen gebruik maakt van een mobiele telefoon, 62,8% van een laptop, 71% van een tablet en 81% van een desktop computer. Als er rekening gehouden wordt met de verschillende leeftijdscategorieën, blijkt dat voor wat betreft het gebruik van een mobiele telefoon onder de jongeren tussen de leeftijd van 20 en 24 jaar gemiddeld 8,6% hier geen gebruik van maakt. Naarmate de leeftijd (5-24 jaar) lager wordt, wordt dit percentage hoger, dus hoe jonger de jongere hoe minder hij/zij gebruik maakt van een mobiele telefoon (waarschijnlijk vanwege het feit dat jongeren over het algemeen op jongere leeftijd nog niet hierover beschikken). Verder blijkt dat hoe lager het opleidingsniveau van de schoolgaande jongere hoe lager het percentage voor wat betreft het gebruik van een mobiele telefoon. Voor wat betreft het gebruik van het internet, blijkt dat 16% van alle jongeren dit nog niet gebruikt. Ook hier blijkt dat hoe lager de leeftijd en het opleidingsniveau, hoe hoger het percentage van ongebruik.

Als de groep 65-plussers vergeleken wordt met de groep jongeren (5-24 jaar) is duidelijk een verschil te merken voor wat betreft de digitale vaardigheden en de toegankelijkheid en het gebruik van ICT apparatuur, in die zin dat jongeren over het algemeen over meer digitale vaardigheden beschikken en ook meer gebruik maken van ICT apparatuur dan 65-plussers. Dit is te verwachten aangezien de digitale revolutie pas in de jaren 80 begon maar onverbiddelijk verder, steeds sneller en ingrijpender gaat. De oudere generaties hebben namelijk weinig ervaring gehad met digitale vaardigheden toen zij studeerden.

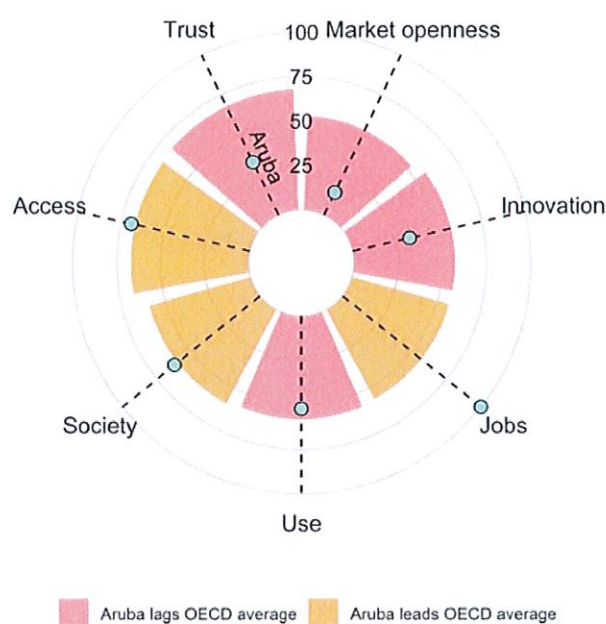
De groep 65-plussers is echter in het kader van digitalisering van de samenleving van groot belang vanwege de vergrijzing, waardoor er hiermee rekening gehouden dient te worden. Alhoewel de groep 65-plussers die digitaal laag- of ongeletterd is, met de tijd, langzamerhand kleiner gaat worden, dient deze groep bij het ontwerpen van beleid met betrekking tot digitalisering van de samenleving en dus digitale geletterdheid speciaal aandacht krijgen. Ook de toegankelijkheid tot ICT apparatuur is hierbij en voor de ontwikkeling van de samenleving als geheel, van cruciaal belang. Helaas laten voornoemde cijfers zien dat (nog) niet iedereen digitaal geletterd is en/of volledige digitale toegang heeft tot de nodige ICT apparatuur, waardoor ze (nog) niet volledig deel kunnen nemen aan de digitale samenleving met alle gevolgen van dien.



1.2. Rapport: Diagnostics on the technology divide on Aruba

In het onderzoeksrapport “Diagnostics on the technology divide on Aruba” van 2022 is gebruik gemaakt van de “OECD¹¹ Going Digital Toolkit”¹² als uitgangspunt om de mogelijke digitale technologiekloof op Aruba weer te geven. Deze “OECD Going Digital geïntegreerde beleidskader” bestaat uit zeven beleidsdimensies waarop Aruba zich moet focussen om digitaal gereed te worden en dus een digitale transformatie waar te kunnen maken. Deze zeven dimensies en de resultaten hiervan voor wat betreft Aruba in vergelijking met de gemiddelde van de OECD-landen, worden in figuur 1 weergegeven.

Figuur 1: Resultaten OECD-dimensies Aruba vs. OECD-landen



Bron: Cornerstone Economics (2022)

Uit figuur 1 blijkt dat Aruba, in vergelijking met de andere OECD-landen, op vier van de zeven dimensies, aanzienlijk achterblijft. Het betreft de volgende vier dimensies, namelijk ‘Innovation¹³, Use¹⁴, Trust¹⁵ en Market Openness¹⁶. Per saldo resulteert dit in een negatieve overall ranking voor Aruba ten opzichte van de andere OECD-landen.

¹¹ OECD = Organisation for Economic Co-operation and Development.

¹² <https://goingdigital.oecd.org/>

¹³ <https://goingdigital.oecd.org/dimension/innovation>

¹⁴ <https://goingdigital.oecd.org/dimension/use>

¹⁵ <https://goingdigital.oecd.org/dimension/trust>

¹⁶ <https://goingdigital.oecd.org/dimension/market-openness>

Voor wat betreft de ‘Access’¹⁷ (toegankelijkheid) op Aruba, is deze volgens voornoemde onderzoeksrapport, redelijk in lijn met het wereldwijde gemiddelde. Dit betekent dus dat voor wat betreft de digitale communicatie-infrastructuur deze over het algemeen best goed beschikbaar en toegankelijk is voor de Arubaanse bevolking. Een groot deel van de bevolking zou namelijk toegang hebben tot het internet, verbonden zijn aan de sociale media en beschikking hebben over de ondersteunende hardware. Hoogwaardige toegang tot communicatienetwerken en -diensten tegen concurrerende prijzen is namelijk van fundamenteel belang voor een digitale transformatie.

Volgens voornoemde onderzoeksrapport “Diagnostics on the technology divide on Aruba” blijkt verder dat, voor wat betreft de toegang (access) van huishoudens tot de breedband (snelle internetverbinding), 16% van alle huishoudens hierop nog niet geabonneerd zijn. Dit terwijl breedband toegankelijkheid van fundamenteel belang is om toegang te kunnen krijgen tot het internet en tot de wereldwijde vrije stroom van informatie. Opmerkelijk hierbij is dat volgens het onderzoek, huishoudens in San Nicolas, 5,1% minder kans hebben om thuis toegang tot breedband en dus internet te hebben, dan huishoudens in Noord. Dit zou een indicatie kunnen zijn van een digitale kloof, door een bepaalde mate van ongelijkheid in de toegankelijkheid hiervan in termen van geografische ligging, de reden hiervan is echter niet uit het onderzoek te halen.

Voor wat betreft het gebruik (‘use’) van het internet, blijkt uit de resultaten van het onderzoeksrapport dat 13% van de Arubaanse volwassen bevolking nog geen internetgebruiker is. Daarnaast gebruikt 16% van alle personen tussen de leeftijd van 16 en 75 jaar het internet nog niet om met (semi)overheidsinstanties te communiceren. Als er uitsluitend gekeken wordt naar de overheidsdiensten zoals de Dienst Burgerlijke Stand en Bevolkingsregister (Censo), de Departamento di Impuesto (DIMP), de Sociaal Verzekeringsbank (SVb) en de Departamento di Integracion, Maneho y Admision di Stranhero (DIMAS), ligt dit percentage nog hoger, namelijk 62,1% van de mensen die nog geen gebruik maakt van het internet, gebruikt deze nog niet om zich met de overheidsdiensten digitaal te communiceren. Wel dient hierbij opgemerkt te worden dat er volgens de Raad deze overheidsdiensten niet altijd over een website beschikken waarvan nuttig gebruik gemaakt kan worden om bijvoorbeeld zaken te regelen of met de instantie te corresponderen.

Voor wat betreft de andere dimensies, geldt dat deze in het kader van dit advies buiten beschouwing gelaten zijn.

¹⁷ <https://goingdigital.oecd.org/dimension/access>



2. Kansen en uitdagingen digitalisering

Digitalisering zal grote gevolgen hebben op de wijze hoe mensen wonen, werken en leren; op hoe gezondheid bevorderd wordt en ziekte tegengegaan wordt; op hoe omgegaan wordt met vrijheid en veiligheid; op de rol van informatie en kennis, van industrie, veiligheid en mobiliteit, van culturele identiteit en sociale ongelijkheid, van consumptie en duurzaamheid, van bestuur en democratie. In alle sectoren zal de aanstormende digitalisering namelijk samenlevingen plaatsen voor ingrijpende dilemma's, uitdagingen en mogelijkheden. De technologische ontwikkeling kan wegen openen naar meer welvaart, gezondheid, welzijn, veiligheid en duurzaamheid, maar hiervoor dient als voorwaarde ervoor gezorgd te worden dat nieuwe technologie, mensen en samenlevingen elkaar versterken.¹⁸

Zoals aangegeven brengt digitalisering veel kansen (voordelen) met zich mee, maar ook risico's en/of uitdagingen.¹⁹

Een aantal kansen/voordelen van digitalisering zijn onder andere:

- Tijds- en kostenbesparing. Documenten overzichtelijk opslaan en informatie sneller verwerken door bijvoorbeeld processen te digitaliseren en systemen te koppelen en dus met elkaar te verbinden/communiceren. Daarnaast worden door digitalisering minder menselijke fouten gemaakt en worden makkelijkere automatische controle mogelijk.
- Innovatie. Digitalisering biedt bedrijven de kans om nieuwe markten aan te boren en/of te innoveren, door de komst van nieuwe producten en/of diensten op de markt.
- Betere afstemming. Vraag en aanbod kunnen door digitalisering elkaar beter/makkelijker/sneller vinden, via onder andere digitale platforms.
- Nieuwe banen. Digitalisering zorgt namelijk ook voor veranderingen op de arbeidsmarkt, waardoor er door de komst van nieuwe banen werkgelegenheid gecreëerd wordt.

¹⁸ https://www.scienceguide.nl/media/1880157/vsnu_de_digitale_samenleving_-_tweede_proef_nl.pdf

¹⁹ <https://linku.nl/voordelen-van-digitalisering/> & <https://www.ser.nl/nl/thema/digitalisering/kansen-en-risicos>



- Verduurzaming. Groen goed doen (klimaat en milieu), door bijvoorbeeld papierbesparing en dus minder bomenkap of door de optimale inzet van (groene) energiebronnen.
- Altijd en overal bereikbaar. Digitaal werken is niet gebonden aan locatie, hierdoor is wereldwijde communicatie mogelijk. Door bijvoorbeeld de mogelijkheid om thuis te werken en vanaf thuis zaken te regelen en/of diensten/producten te bestellen, bestaat er bovendien meer kans voor balans tussen werk en privé.
- Eenvoudiger weergeven en verwerken/aanpassen van complexe informatie. Digitalisering biedt de mogelijkheid om informatie beter te visualiseren.
- Afschermen van gegevens met digitale rollen. Aan de hand van digitalisering kan informatie gefilterd worden en 'information overload' voorkomen worden. Bovendien is gerichte en geautomatiseerde communicatie door digitalisering mogelijk, denk hierbij aan bijvoorbeeld marketingstrategieën.

De risico's/uitdagingen van digitalisering, zijn:

- Onpersoonlijker. Door bijvoorbeeld vanuit thuis te werken, zaken online te regelen en/of diensten en/of producten online te bestellen wordt alles afstandelijker en onpersoonlijker. Bovendien kan niet iedereen meegaan en meedoen met de (snelle) digitalisering, waardoor er de dreiging bestaat voor (sociale) uitsluiting, kwetsbaarheid en isolatie van bepaalde groepen, zoals laaggeletterden en ouderen.
- Privacy en veiligheidsrisico's (cybersecurity²⁰). Door onder andere datalekken (hacking), misbruik van data en/of doordat bepaald kan worden wat burgers te zien krijgen bijvoorbeeld in de nieuws of via de media en dus bestaat rechtstreeks invloed op de sociale netwerk en de opvattingen van burgers. Daarnaast is er door onder andere onbetrouwbare, vertekend of onvolledige informatie of doordat iemand zich heel anders kan voordoen dan wat hij/zij in het echt is, meer kans op fraude.
- Verdwijnen van banen en ontstaan van werkloosheid. Als gevolg van digitalisering komen er veranderingen op de arbeidsmarkt, waardoor sommige banen verdwijnen. Daarnaast kan er sprake zijn van

²⁰ Cybersecurity = the state of being protected against the criminal or unauthorized use of electronic data, or the measures taken to achieve this.

werkloosheid aangezien sommige mensen hun baan kwijtraken of dreigen te verliezen doordat ze de snelheid van de ontwikkelingen niet kunnen bijhouden en/of banen overbodig worden.

- Kwijtraken van informatie. Doordat veel informatie via allerlei digitale manieren verstrekt wordt, kan belangrijke informatie verdwijnen onder een berg nutteloze informatie, denk hierbij aan bijvoorbeeld spam-mail.
- Kosten en weerstand. Digitaliseren is een uitdaging en vraagt meestal (grote) investeringen. Investerings waarbij de kosten afgewogen moeten worden tegen de verwachte winsten, die vaak pas op lange termijn tot uiting komen (als tijdsbesparing, een betere dienstverlening en een effectievere werkwijze). Het heeft grote impact op een bedrijf en de manier waarop het bedrijf werkt, waardoor bijvoorbeeld een herstructurering veel van de werknemers vraagt en kan leiden tot tegenstand, omdat ze hun manier van werken niet willen of kunnen aanpassen en/of uit angst dat hun werk vervangen wordt door machines en hun baan kwijtraken.

Alhoewel digitalisering mogelijkheden voor de toekomst biedt, dient er echter ook rekening gehouden te worden met het feit dat voor veel mensen deze ontwikkelingen te snel gaan en dus hiermee extra hulp nodig hebben om mee te kunnen doen in de digitale samenleving. Daarnaast zullen veel mensen vanwege de risico's die digitalisering ook met zich brengt, huiverig zijn, weerstand bieden en/of wantrouwig zijn om hiermee in te gaan.

Naar aanleiding hiervan is het van belang dat de regering in het kader van digitalisering van de samenleving een actieve rol inneemt om de burger te helpen/ondersteunen/stimuleren om met digitalisering te leren omgaan om te voorkomen dat mensen uitgesloten worden en dat juist iedereen mee kan doen in de digitale samenleving. Voorwaarden hiervoor zijn onder andere dat digitale diensten veilig en te vertrouwen zijn en dat de digitale diensten beter aansluiten op de (behoeftes van de) gebruikers (dus aansluiten op wat ze willen en wat ze nodig hebben). Dat betekent dat burgers de mogelijkheden en de gevaren van de digitale wereld kennen, door de nodige kennis en ervaring op te doen. Het is namelijk belangrijk om als samenleving te blijven leren en aandacht te blijven besteden aan het belang en de gevolgen van digitalisering, dit bespreekbaar te maken en digitaal bewust en vaardig te worden. Digitalisering dient namelijk bij te dragen aan een inclusievere en gelijkere samenleving. Hierbij wordt vaak verwezen naar digitale inclusie of e-inclusie.

3. Digitale inclusie of e-inclusie

Om de samenleving te kunnen transformeren in een digitale samenleving dient iedereen hierin mee te kunnen doen, pas dan kan er gesproken worden van digitale inclusie of e-inclusie. Voorkomen dient te worden dat de digitale kloof groter wordt door de digitale ongelijkheid binnen de samenleving, wat uiteindelijk tot kwetsbaarheid en uitsluiting kan leiden van bepaalde groepen. Digitale ongelijkheid kan namelijk gepaard gaan met verschillende maatschappelijke sociale problemen die elkaar juist kunnen versterken, denk hierbij aan werkloosheid, laag inkomen, schulden, gezondheidsproblemen, isolatie en dus een slechtere maatschappelijk positie over het algemeen. Burgers die niet kunnen meekomen met de toenemende digitalisering kunnen dan in een kwetsbare positie komen met alle gevolgen van dien, waardoor de digitale ongelijkheid als een complex en urgent probleem door de regering beschouwd dient te worden.

Er zijn diverse omstandigheden die belemmerend kunnen werken voor digitale inclusie, zoals laaggeletterdheid, schaamte vanwege laaggeletterdheid, digi-angst en onvriendelijke websites en apps.²¹

De term 'digitale inclusie' of 'e-inclusie' verwijst naar acties en oplossingen die nodig zijn om digitale uitsluiting te voorkomen, zodat iedereen ten volle kan deelnemen aan de digitale samenleving. Enerzijds gaat het om het wegwerken van ICT-gerelateerde drempels, zoals digitale vaardigheden en toegang tot toestellen en internet. Anderzijds moeten mensen ondersteund worden en de kans krijgen om zelf hun digitale weg te zoeken, bijvoorbeeld door gebruiksvriendelijke websites en apps te ontwikkelen.²²

E-inclusie omvat maatregelen die genomen kunnen worden om te vermijden dat mensen uitgesloten raken door een digitale samenleving. Daarbij gaat het om maatregelen op het gebied van onder andere digitale geletterdheid (versterken van de digitale kennis en vaardigheden) en de toegankelijkheid. Deze zullen respectievelijk in paragraaf 3.1 en 3.2. verder toegelicht worden.

3.1. Digitale geletterdheid

Omgaan met digitalisering is net zo belangrijk als lezen, schrijven en rekenen. Geletterdheid hierin is namelijk van cruciaal belang om actief,

²¹ Dedding, C., Goedhart, NS, & Kattouw, R. (2017). Digitale ongelijkheid – een participatieve verkenning in Amsterdam.

²²<https://www.mediawijs.be/nl/digitaleinclusie#:~:text=De%20term%20'digitale%20inclusie'%20of,deelnemen%20aan%20de%20digitale%20samenleving.>

verantwoordelijk en zelfstandig te kunnen functioneren en participeren in een digitale samenleving en dus om zelfredzaam hierin te kunnen zijn. Een noodzakelijke voorwaarde voor burgerschap, participatie en inclusie in de digitale samenleving is onder andere begrijpen hoe digitale technologieën werken en ermee kunnen omgaan, oftewel digitaal geletterd te zijn, zodat men in staat is om gebruik te kunnen maken van de mogelijkheden die digitalisering biedt en om als actieve, verantwoordelijk en zelfstandige deelnemer hierin te kunnen functioneren.

Digitale geletterdheid is het geheel van kennis, vaardigheden, competenties, attitudes, motivaties, vertrouwen en inzicht dat noodzakelijk is om digitale technologie te begrijpen, ermee om te kunnen gaan en verantwoordelijk in te kunnen zetten, om te kunnen floreren in een digitale samenleving.²³

Geletterdheid is noodzakelijk om dagelijkse informatie die essentieel is in het leven te kunnen begrijpen. Het kunnen lezen, schrijven en/of rekenen vormt namelijk de basis voor digitale geletterdheid. Wanneer iemand informatie niet goed begrijpt, is de kans groot dat deze persoon minder zelfredzaam, minder sociaal actief is, zelfs minder gezond is en dus minder goed kan participeren in de samenleving. Personen (volwassenen) die (grote) moeite hebben met taal (lezen en schrijven), rekenen, maar ook met digitale vaardigheden kunnen beschouwd/aangeduid worden als laaggeletterd.

Zoals aangegeven in het SER-advies “Laaggeletterdheid op Aruba”²⁴ heeft laaggeletterdheid op sociaal en economisch gebied een niet te onderschatten impact op de samenleving die bovendien maatschappelijke kosten met zich mee kan brengen. Alhoewel voornoemde advies zich slechts gefocust heeft op laaggeletterdheid met betrekking tot taal (lezen en schrijven), is dit voor wat betreft digitale vaardigheden ook van toepassing.

Om burgers digitaal geletterd en dus “weerbaar” te maken, moet zo vroeg mogelijk hiermee begonnen te worden, namelijk op school. Om te voorkomen dat burgers digitaal laaggeletterd of zelfs digitaal analfabeet (digibeet) blijven, is educatie in digitale geletterdheid van belang. Eén van de voornaamste/belangrijkste functies van het onderwijs betreft de vorming van mensen tot volwaardige burgers, door deze te equiperen met de nodige competenties en vaardigheden teneinde goed te kunnen functioneren binnen de samenleving. Door het leren van digitale vaardigheden kunnen mensen zich namelijk snel aanpassen en meegaan met onder andere de technologische

²³ Deze definitie is, vanwege de snelheid waarmee digitalisering zich ontwikkelt, constant aan verandering onderhevig - <https://digital-literacy.nl/digitale-geletterdheid/>

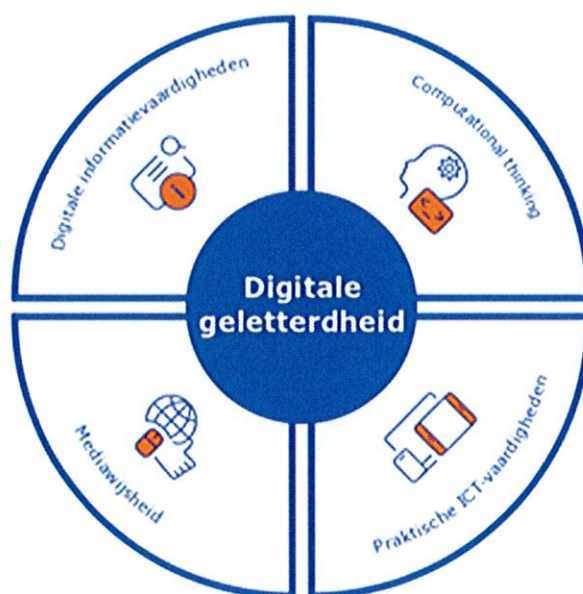
²⁴ SER-advies “Laaggeletterdheid op Aruba”, november 2022 - <https://www.ser.aw/pages/advies-laaggeletterdheid-op-aruba-november-2022/>



en digitale ontwikkelingen om zo succesvol deel te kunnen nemen in de digitale maatschappij van de toekomst. De ontwikkeling van de 21^e-eeuwse vaardigheden voor een duurzame samenleving is één van de strategische doelen binnen het onderwijs, volgens het Nationaal Onderwijsplan 2030 (PEN 2030)²⁵. Dit aangezien deze vaardigheden essentieel en nodig zijn om succesvol deel te kunnen nemen/goed te kunnen functioneren aan/in de maatschappij van de toekomst. Ook de Raad onderstreept het belang hiervan, waardoor de Raad in 2019 een SER-advies inzake de essentiële vaardigheden voor de 21^e eeuw²⁶ heeft uitgebracht. Het concept van de 21^e-eeuwse vaardigheden past bovendien in het kader van het ontwikkelingsdoel 4 (SDG 4) van de Verenigde Naties (VN) inzake onderwijs. Het betreft hier met name SDG 4.4, 4.6 en 4.7²⁷.

Digitale geletterdheid vormt, volgens de Stichting Leerplanontwikkeling (SLO)²⁸ van Nederland echter geen 21^e -eeuwse vaardigheid op zich, maar het begrip duidt op een combinatie van vier van de 21^e-eeuwse vaardigheden oftewel vier domeinen (zie figuur 1).²⁹

Figuur 1: De 4 domeinen van digitale geletterdheid



²⁵ <https://www.ea.aw/pages/wp-content/uploads/p/PEN-2030-v201907.pdf>

²⁶ SER-advies “Essentiële vaardigheden voor de 21e eeuw: een 1ste verkenning”, augustus 2019 - <https://www.ser.aw/pages/essentielle-vaardigheden-voor-de-21e-eeuw-een-1ste-verkenning-augustus-2019/>

²⁷ <https://www.sdgs.be/nl/sdgs/4-kwaliteitsonderwijs>

²⁸ Het SLO is het landelijke expertisecentrum voor het curriculum en dus om leerplannen te ontwikkelen.

²⁹ <https://www.kennisnet.nl/publicaties/werken-aan-digitale-geletterdheid-van-visie-naar-praktijk/>

Op figuur 1 zijn de vier domeinen van digitale geletterdheid te zien, het betreft de volgende domeinen³⁰:

1. ICT-basisvaardigheden:

De werking van computers en netwerken begrijpen, kunnen omgaan met verschillende soorten technologieën, de bediening ervan alsmede de mogelijkheden en beperkingen van technologie begrijpen.

2. Informatievaardigheden:

Een informatiebehoefte kunnen signaleren, analyseren en op basis hiervan relevante informatie zoeken, selecteren, verwerken en gebruiken.

3. 'Computational Thinking':

Problemen op een zodanige manier formuleren dat het mogelijk wordt een computer of een ander digitaal gereedschap te gebruiken om het probleem op te lossen.

4. Mediawijsheid:

Kennis, vaardigheden en mentaliteit die nodig zijn om bewust, kritisch en actief om te gaan met media.

Voornoemde vaardigheden dienen door de regering als uitgangspunt genomen te worden bij het ontwikkelen van beleid en/of het implementeren van maatregelen met betrekking tot het stimuleren/bevorderen van digitale geletterdheid onder de bevolking. Gezorgd dient te worden dat voor zover deze vaardigheden niet op school verkregen worden/zijn, dat deze alsnog aangeleerd en/of regelmatig bijgespijkerd worden door het aanbieden en geven van (volwassen)opleidingen, cursussen, workshops, trainingen, om- en/of bijscholing. Hierbij dient, volgens de Raad, rekening gehouden te worden met de verschillende leeftijdscategorieën, met name de groep 65-plussers die juist minder digitaal vaardig/geletterd zijn en dus een grotere kans hebben om uitgesloten te worden en niet mee te kunnen doen binnen de digitale samenleving.

De regering dient in het kader van digitalisering van de samenleving met beleid te komen die gericht is op het versterken van 'initial learning', het anticiperen en snel reageren op de veranderende vaardigheden die nodig zijn binnen de samenleving, het gebruik en de toepassing van deze vaardigheden binnen de samenleving te vergroten en met (meer) prikkels en/of incentives te komen om 'lifelong learning' met name op het gebied van digitale

³⁰ <https://www.slo.nl/sectoren/po/digitale-geletterdheid-po/digitale-geletterdheid-po/digitale-geletterdheid/>

geletterdheid te (blijven) stimuleren. De regering dient namelijk ervoor te zorgen dat iedereen over de juiste vaardigheden beschikt en dus digitaal geletterd is, door de nodige tools aan te reiken en de nodige en passende hulp en ondersteuning aan te bieden, om gebruik te kunnen maken van de mogelijkheden die digitalisering biedt, maar ook om innovatie, productiviteit en groei te stimuleren. Het hebben van hoge digitale geletterdheid is namelijk de brug tussen technologie en de mens en stelt de mens in staat om tot echte verandering te komen³¹.

Daarnaast dient de regering er echter voor te zorgen dat iedereen digitaal bewust is (digibewustzijn³²) door uit te leggen wat de gevolgen, de mogelijkheden en de gevaren van digitalisering zijn. Het is namelijk belangrijk om kritisch gebruik te maken van de digitale toepassingen, te begrijpen en ervan bewust te zijn om bijvoorbeeld gegevens niet zomaar met iedereen te delen, wat er met deze informatie gebeurt en wie er toegang tot deze heeft. Dit is namelijk cruciaal voor wat betreft de privacy, de veiligheid en de vrijheid voor wat betreft digitalisering.

Digitale transformatie is namelijk onontbeerlijk. Tevens dient iedereen te blijven leren om hiermee om te kunnen gaan. Hierbij draait het niet alleen om het stimuleren van de positieve effecten, maar juist ook om het afwenden van de negatieve kanten van digitalisering.

3.2. Toegankelijkheid

Om iedereen mee te kunnen laten doen binnen de digitale samenleving en dus e-inclusie te bevorderen, is het nodig dat de regering naast het verbeteren van de digitale kennis en vaardigheden om ook te investeren in de toegankelijkheid tot de digitale wereld. Dit kan bereikt worden door onder andere ervoor te zorgen dat alle burgers (ook degenen die (nog) niet digitaal vaardig zijn en ongeacht hun achtergrond, leeftijd en/of sociaal economische status (SES)) beschikking krijgen over goed werkend digitaal apparaat zoals een mobiele telefoon, computer, laptop of tablet en dat ze bovendien toegang hebben tot (betaalbaar) internet, tot passende en toegankelijke digitale leermiddelen en tot geactualiseerde software. Bij het bieden van toegang hoort bovendien altijd een goede begeleiding en aandacht voor kennis en vaardigheden.

Digitalisering heeft verder betrekking op veranderingen in de werkwijze en communicatie van burgers, instanties, bedrijven en de overheid en heeft dus

³¹ <https://digital-literacy.nl/digitale-geletterdheid/>

³² Digibewustzijn = Kansen en risico's van digitalisering.



invloed op de manier hoe dienstverlening en bedrijfsvoering georganiseerd moet worden en hoe onderling samengewerkt wordt. Belangrijk hierbij is dat de digitale diensten voor alle burgers toegankelijk zijn/worden en dus dat burgers een beroep kunnen (blijven) doen en/of gebruik kunnen (blijven) maken van openbare voorzieningen en/of dienstverleningen. De toegankelijkheid hiervoor dient op een makkelijke, simpele, duidelijke en begrijpelijke manier te gaan. Iedereen moet namelijk met instanties, bedrijven, overheid maar ook onderling kunnen communiceren en de informatie kunnen begrijpen.

Onder toegankelijkheid kan worden verstaan het geheel van principes en technieken die in acht moeten worden genomen bij het ontwerpen, bouwen, beheren en bijwerken van websites en mobiele applicaties om hen voor gebruikers toegankelijker te maken, met name voor personen met een beperking.³³

Toegankelijkheid moet ook gelden voor mensen met één of meerdere beperkingen (vb. blind, slechtziend of kleurenblind, doof of slechthorend, motorisch beperkt of zwakbegaafd, autistisch of laaggeletterd), want dan pas kan echt ook iedereen meedoen. Hierdoor dienen digitale diensten voor iedereen makkelijker gemaakt te worden en zonder drempels. Websites, apps en online dienstverlening dienen goed te werken, gebruiksvriendelijk en begrijpelijk te zijn en voor iedereen geschikt te zijn. En waar of indien nodig dient er alsnog extra hulp, in de vorm van hulpmiddelen en/of passende ondersteuning, gegeven en/of beschikbaar te worden/zijn. Ieder mens heeft namelijk het recht om gewoon als ieder ander mee te doen in de maatschappij.

Bij de digitalisering van de samenleving dient de regering dus ervoor te zorgen dat de toegankelijkheid hiervan aansluit bij de eisen van deze tijd, rekening houdt met zowel de behoeftes als de beperkingen van alle gebruikers en inclusief, persoonlijk, veilig, gebruiksvriendelijk en betrouwbaar zijn.

³³ Dit is vastgelegd in de Europese toegankelijkheidsrichtlijn - <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/?uri=CELEX:32016L2102> en de Richtlijnen voor de Toegankelijkheid van Webcontent (WCAG) 2.0. - <https://www.w3.org/Translations/WCAG20-nl/>

4. Advies en aanbevelingen van de Raad

Zoals reeds in dit rapport aan bod is gekomen, kan de impact van digitalisering door de snelle en nieuwe technologische ontwikkelingen en veranderingen niet worden onderschat. Het doet namelijk zijn invloed gelden tot in de haarvaten van de samenleving. Digitale transformatie is onontbeerlijk, waardoor burgers die niet hiermee weggunen komen als kwetsbaar beschouwd kunnen worden met alle gevolgen van dien. Dit is de reden dat de aanpak hiervan en dus de voorbereiding op de digitale toekomst door de regering als urgent gezien moet worden. De Raad vindt namelijk dat de regering ervoor moet zorgen dat iedereen ('leave no one behind') in een effectief en efficiënt functionerende samenleving in deze digitale wereld moet kunnen participeren door mee te gaan in de technologische ontwikkelingen.

De Raad is van mening dat hoewel digitalisering kansen biedt voor de toekomst, dat er rekening gehouden dient te worden met het feit dat voor sommigen deze ontwikkelingen te snel gaan en dus passende ondersteuning hiervoor nodig is. Hierdoor adviseert de Raad om in het kader van digitalisering van de samenleving dat de regering dringend een actievere rol hierin inneemt en de nodige maatregelen neemt om beleid te maken die gericht is op digitale inclusie (e-inclusie). Het betreft hier namelijk acties en oplossingen die nodig zijn om digitale uitsluiting te voorkomen, zodat iedereen ten volle kan deelnemen aan de digitale samenleving. Het gaat namelijk om het wegwerken van ICT-gerelateerde drempels, zoals digitale vaardigheden en toegang tot toestellen, internet en geactualiseerde software.

Ten behoeve hiervan doet de Raad de volgende aanbevelingen:

➤ **Meten en onderzoeken:**

- Om inzicht te kunnen krijgen in de mate van digitalisering van de Arubaanse samenleving, voor wat betreft digitale geletterdheid en toegankelijkheid, dient de regering ten eerste ervoor te zorgen om met indicatoren te komen, zodat digitalisering gekwantificeerd kan worden en dat er actuele en relevante data hieromtrent wordt verzameld, zodat beter beleid geformuleerd en geïmplementeerd kan worden. De Raad vindt het belangrijk om hierbij aandacht te besteden aan onder andere de mate van digitalisering binnen de publieke diensten, het onderwijsdigitaliseringsgraad en aan de mate van 'broadband penetration'³⁴ binnen de samenleving. Daarnaast adviseert de Raad de regering om een nulmeting te laten uitvoeren om de positie van Aruba voor wat betreft digitalisering in vergelijking met andere landen te

³⁴ Broadband penetration = refers to the percentage of households or individuals in a particular geographic area that have access to broadband internet services.



kunnen bepalen en zodat de bevordering hiervan in de toekomst kan worden gemeten.

- Verder is, in het kader van het ontwerpen van beleid, van belang om te onderzoeken wanneer, waarom en/of waardoor iemand niet meedoet of niet mee kan doen aan digitalisering. De reden hiervoor is dat op deze wijze iedereen bereikt kan worden en meegenomen kan worden in de digitale transformatie.
- De Raad stelt ook voor om naar 'best practices' buiten Aruba te kijken met betrekking tot digitalisering om hiervan te leren. Voorkomen dient te worden dat processen bijvoorbeeld (semi-)gedigitaliseerd worden maar uiteindelijk niet altijd hierdoor efficiënter zijn geworden.

➤ **Vaststellen wettelijke kaders:**

- Om ervoor te zorgen dat digitalisering bijdraagt aan een inclusievere en gelijkere samenleving en om de maatschappelijke en economische kansen te kunnen benutten en te versnellen, dient de regering de fundamentele basisvoorwaarden hiervoor vast te stellen en te versterken. Het betreft hier onder andere om het vertrouwen en de weerbaarheid van burgers, bedrijven en instanties te vergroten door aandacht te besteden aan zaken zoals privacybescherming (wet bescherming persoonsgegevens), cybersecurity, artificiële intelligentie (AI), eerlijke concurrentie en prijsregulering (monopolie). De uitdaging bij deze digitale transformatie is namelijk om iedereen aan boord te krijgen en te houden. Hierdoor dient de regering wettelijke kaders (regels en gedragingen), eisen en randvoorwaarden met bijbehorend toezicht en controle vast te leggen ten aanzien van het omgaan met digitalisering. Oude/ontbrekende wetgeving hieromtrent dient dus aangepast en/of geïntroduceerd te worden. Hierbij kan volgens de Raad gedacht worden aan bijvoorbeeld het instellen van een controlerende/toezichthoudende autoriteit. Bovendien dient vastgesteld te worden waar de verantwoordelijkheden (van de overheid, bedrijven en burgers) hieromtrent precies liggen.

➤ **Voorlichting en bewustwording:**

- De Raad is van mening dat de regering verantwoordelijk is voor de steun en acceptatie van burgers voor wat betreft digitalisering van de samenleving, waardoor dit bespreekbaar gemaakt moet worden. De urgentie en de noodzaak hiervan dient volgens de Raad door de regering overgebracht te worden door middel van het voeren van een campagne, het delen van kennis en ervaring en het geven van informatie en

voorlichting, zodat de fundamentele behoefte aan digitale verandering gecommuniceerd kan worden en dus de bereidheid van burgers vergroot kan worden. Burgers dienen ongeacht hun achtergrond, leeftijd en/of sociaal economische status (SES) namelijk gemotiveerd te worden om hierin mee te gaan, zonder tegenwerking en/of weerstand te bieden vanwege bijvoorbeeld schaamte, onzekerheid en/of angst. Hierbij is het echter ook van belang dat burgers goed voorgelicht zijn, geïnformeerd zijn en bewust worden van de potentiële risico's die digitalisering met zich mee kan brengen en wat zij dan hier tegen kunnen doen om zich te beschermen (digitaal bewust te zijn). Voor wat betreft de potentiële risico's adviseert de Raad dat de regering zich niet slechts dient te focussen op privacy- en veiligheidsrisico's zoals bescherming van persoonsgegevens, cybersecurity, 'hacking' enzovoorts, maar dat de regering ook aandacht dient te besteden aan verslavingsrisico's zoals bij (online) 'playing/gaming', maar ook aan de effecten van 'social media' op de 'mental health' van met name jongeren en deze ook proberen te voorkomen en/of aan te pakken.

➤ **Digitale geletterdheid:**

- Om deel te kunnen nemen aan de (digitale) samenleving en dus zelfredzaam te zijn, dient de regering de digitale geletterdheid/vaardigheden van burgers te stimuleren/bevorderen. De regering dient ervoor te zorgen dat iedereen zich voorbereidt op de digitale toekomst op school, bij een vervolg-/volwassenopleiding, op het werk, als consument, als burger ten opzichte van de overheid en als burgers onder elkaar. Alhoewel iedereen een eigen verantwoordelijkheid heeft om in zichzelf te blijven investeren en te blijven ontwikkelen, is de Raad van mening dat de regering degene is die hierbij een faciliterende rol moet spelen en die verantwoordelijk is om de nodige tools aan te reiken. Voorts dient de regering de nodige en passende hulp en ondersteuning aan te bieden zodat iedereen dezelfde kansen kan krijgen en ongelijkheid en uitsluiting te voorkomen. Hierbij dient er echter rekening gehouden te worden met de behoeftes, maar ook de beperkingen van de burgers.
- Digitale geletterdheid gaat hand in hand met geletterdheid. Het kunnen lezen, schrijven en/of rekenen vormen namelijk de basis voor digitale geletterdheid. Burgers die niet over deze vaardigheden beschikken en die dus laaggeletterd zijn, worden als een kwetsbare groep gekwalificeerd en vormen een probleem voor de samenleving (vicieuze cirkel/neerwaartse spiraal). De Raad adviseert de regering om het advies en de aanbevelingen, die reeds in het SER-rapport van november

2022 inzake “Laaggeletterdheid op Aruba”³⁵ is uitgebracht, alsnog op te volgen. Alhoewel voornoemd advies zich slechts gefocust heeft op laaggeletterdheid met betrekking tot taal (lezen en schrijven), is dit hierbij toch relevant en van toepassing.

- Burgers dienen zo vroeg mogelijk digitaal geletterd te worden. Educatie in digitale geletterdheid is namelijk hierbij van belang, waardoor er zo vroeg mogelijk op school (‘initial learning’) begonnen dient te worden met het leren van de basisvaardigheden, zoals digitale vaardigheden. De grote verschillen in de toekomst zullen namelijk niet bepaald worden door bezit (‘haves & havenots’), maar door vaardigheden (‘cans & cannots’)³⁶. In 2019 heeft de Raad reeds een SER-rapport uitgebracht inzake de essentiële vaardigheden van de 21^e eeuw³⁷. Ook hier beveelt de Raad aan om de implementatie van dit concept, met name de vier domeinen van digitale geletterdheid (een combinatie van vier van de 21^e-eeuwse vaardigheden), zijnde ICT-basisvaardigheden, informatievaardigheden, ‘Computational Thinking’ en Mediawijsheid, niet alleen binnen het onderwijs, maar ook in de samenleving als geheel te bevorderen. Dit door middel van het geven van (volwassen)opleidingen, cursussen, workshops, trainingen, om- en/of bijscholing (‘lifelong learning’). Ook hier dient volgens de Raad rekening gehouden te worden met de behoeftes, maar ook de beperkingen van de burgers (afhankelijk bijvoorbeeld van de verschillende leeftijdscategorieën en groepen binnen de samenleving dienen er dus aparte beleid en incentives vastgesteld te worden).
- De Raad adviseert om het onderwijscurriculum constant te blijven aanpassen (updaten) aan de hedendaagse behoeftes en ontwikkelingen, door onder andere digitale geletterdheid een vast onderdeel te maken in het curriculum binnen het onderwijs als geheel (vanaf kleuter al). Er dient geïnvesteerd te worden in de nodige infrastructuur, materiaal en middelen en dus ervoor zorgen dat er voldoende, geschikte en toegankelijk internet, apparatuur en geactualiseerde software en apps op alle scholen aanwezig zijn. Gestreefd moet worden dat er voor wat betreft onder andere de beschikbaarheid en de kwaliteit van dezen, er geen verschillen zijn tussen scholen, dus gelijke kansen voor iedereen om ongelijkheid en achterstanden te voorkomen. Verder is het van belang dat er ook geïnvesteerd wordt in de opzet, ondersteuning,

³⁵ SER-advies “Laaggeletterdheid op Aruba”, november 2022 -

<https://www.ser.aw/pages/advies-laaggeletterdheid-op-aruba-november-2022/>

³⁶ Sociaal en Cultureel Planbureau, 2016.

³⁷ SER-advies “Essentiële vaardigheden voor de 21e eeuw: een 1ste verkenning”, augustus 2019 - <https://www.ser.aw/pages/essentielle-vaardigheden-voor-de-21e-eeuw-een-1ste-verkenning-augustus-2019/>

onderhoud en continuïteit van deze apparaten, software en ICT-infrastructuur, door voldoende middelen en personeel (IT'ers) hiervoor beschikbaar te stellen. Bovendien dienen ook de leerkrachten /docenten hierop voorbereid te worden (bespijking en/of bijscholing) en dus ervoor gezorgd te worden dat zij dan ook digitaal geletterd worden, zodat zij dan gebruik kunnen maken van de digitale leermiddelen en hun kennis en kunde verder over kunnen dragen.

- Om digitale geletterdheid te bevorderen is het nodig dat de regering acties onderneemt om burgers te motiveren om digitale vaardigheden aan te leren en/of uit te breiden. Er dient hierbij rekening gehouden te worden met de interesses, de behoeftes en het niveau van de burgers, door deze af te stemmen met het geven van individuele aandacht en op een eigen tempo (maatwerk waar de mens centraal staat). Denk hierbij bijvoorbeeld aan specifieke doelgroepen zoals de 65-plussers. Digitale vaardigheden worden namelijk grotendeels ook verworven buiten het formele onderwijs. Hierdoor is de kennis die mensen opdoen in het dagelijks leven ook belangrijk, waardoor er gezorgd dient te worden dat mensen aangeleerd worden hoe ze moeten leren en dat hierdoor hun bereidheid om te leren dus vergroot wordt. In het kader van het vergroten van het digitaal vermogen en/of de digitale bekwaamheid binnen de samenleving dient er hierdoor ook samenwerking plaats te vinden met bedrijven, organisaties en instanties zodat zij dan ook verantwoordelijkheid kunnen dragen in het helpen van burgers, werknemers en consumenten om met hun digitale diensten te leren omgaan en dus digitaal zaken te kunnen regelen. Mensen dienen namelijk te blijven leren en ontwikkelen om beter op de digitalisering van de samenleving in te kunnen spelen.
 - De Raad acht het noodzakelijk dat de regering naast het bevorderen van de digitale vaardigheden dat er ook aandacht besteed wordt aan wat "achter de schermen" van digitalisering gebeurt. Volgens de Raad is het van belang om onder andere in 'coding', artificiële intelligentie en 'cybersecurity' te investeren en deze te stimuleren (met name op school) aangezien er hiervoor nog weinig interesse is, terwijl deze de basis vormen voor een 'knowlegde society'.
- **Toegankelijkheid:**
- Om e-inclusie te bevorderen dient de regering te investeren in de toegankelijkheid tot de juiste digitale apparatuur en internet. Iedereen moet namelijk toegang en beschikking kunnen krijgen over een goed werkend digitaal apparaat, veilig internet en toegang hebben tot passende, toegankelijke en geactualiseerde digitale leermiddelen. Deze

dienen namelijk betaalbaar te zijn aangezien het hier geen luxe betreft, maar een basisbehoefte. Voor mensen die dit niet kunnen aanschaffen zoals de minima, zou de regering bijvoorbeeld een soort tegemoetkoming voor de aanschaf hiervan kunnen verstrekken (zoals aan schoolgaande kinderen van de minima). Bedrijven, organisaties en instituties zouden hierbij ook kunnen helpen door bijvoorbeeld ongebruikte of afgedankte/afgeschreven apparaten zoals laptops, computers, beeldschermen, toetsenborden, muizen, printers enzovoorts, maar die nog in werkende/goede staat zijn te kunnen doneren voor hergebruik. Deze kunnen namelijk opgeknapt ('refurbished') en klaargemaakt worden zodat deze dan in handen kunnen komen van mensen en/of instanties die de mogelijkheid niet hebben om deze zelf aan te schaffen. Hiervoor is echter mankracht nodig voor de verzameling, inventarisatie en distributie van de gedoneerde digitale apparatuur. Ook is er mankracht en expertise nodig voor het opknappen hiervan. Tenslotte bestaat de noodzaak om over genoeg ruimte te beschikken om deze veilig op te kunnen opslaan.

- De regering dient te investeren in de toegang tot het juiste cursusaanbod en de vaardigheden van professionals of vrijwilligers (trainen) om digitale vaardigheden aan derden te leren. De regering dient ervoor te zorgen dat, voor wat betreft het aanbieden van hulp en ondersteuning om burgers digitaal geletterd te maken en dus om e-inclusie te kunnen bereiken, deze hulp en ondersteuning laagdrempelig en toegankelijk is en/of aangeboden wordt. Dit kan bijvoorbeeld op een informele manier dichtbij huis in een vertrouwde en gezellige plek waar mensen makkelijk binnen kunnen stappen om de nodige hulp en begeleiding te kunnen ontvangen. Denk hierbij aan buurthuizen, bibliotheken, cafés, verenigingen enzovoorts. Aangezien mensen zich vaak kunnen schamen om hulp te zoeken en/of zich onzeker kunnen voelen, is laagdrempeligheid hierbij cruciaal. De regering zou ook een algemene hulplijn kunnen introduceren waar burgers naar toe zouden kunnen bellen voor hulp, tips en ondersteuning in het vastlopen bij het gebruik van digitale apparatuur. Verder wijst de Raad op het belang van de jongere generatie in de directe bijscholing van de oudere generatie in het gebruik van digitale technologieën, denk hierbij aan het stimuleren van bijvoorbeeld kleinkinderen die hun grootouders helpen met het omgaan van digitalisering (vertrouwd en laagdrempelig). De regering kan dus hierbij gebruik maken van het netwerk, hulp en ondersteuning die er al is en deze verder vergroten, uitbreiden, verbeteren en versterken.



- De Raad adviseert dat de toegankelijkheid tot de digitale wereld makkelijk wordt en dus dat de regering ervoor zorgt dat dienstverleningen, duidelijk, begrijpelijk, simpel en gebruiksvriendelijk voor iedereen binnen de samenleving is, dus ook voor personen met één of meerdere beperkingen. Websites en apps dienen goed te werken en met de mogelijkheid om gebruik te maken van de nodige ondersteuning en/of hulpmiddelen. Websites kunnen bijvoorbeeld gebruik maken van plaatjes of video's (demo's) met uitleg voor laaggeletterden of van een voorlees optie en/of een live hulplijn chat optie. Alhoewel gestreefd wordt naar een digitale samenleving (en dus ook onder andere naar een 'paperless' samenleving), dient de regering hierbij toch ook te (blijven) investeren in toegankelijke offline diensten voor de mensen die online niet (helemaal) mee kunnen komen en dus ook belangrijke dienstverlening offline moeten kunnen vinden. Er dient dus ook rekening gehouden te worden met offline back-ups en hardcopy's aangezien papieren bewijsstukken/documenten nog steeds een bepaalde waarde en (bewijs)kracht hebben.

- De toegankelijkheid dient volgens de Raad ook aan te sluiten op de eisen van deze tijd en aan de behoeftes en beperkingen van de burgers. Burgers dienen namelijk op een efficiënte, betrouwbare en veilige manier hun zaken digitaal moeten kunnen regelen. Volgens de Raad is hiervoor een digitaal identiteitsbewijs (ID) (nationale unieke persoonsnummer, vergelijkbaar met de DigiD in Nederland) onmisbaar, waardoor de Raad de regering verzoekt om dit zo snel mogelijk alsnog te introduceren. Dit betekent dan ook dat het implementeren van de e-Government project versneld dient te worden.

- **Incentives voor digitale investeringen:**
 - De Raad is van mening dat om samenwerking en coöperatie van de privésector te kunnen krijgen om te investeren in digitalisering, dient de regering met bepaalde incentives te komen. Hierbij kan gedacht worden aan onder andere een investeringsaftrek voor digitale investeringen.

- **'Contingency/back-up' plan:**
 - In het kader van de risico's en de uitdagingen die met digitalisering van de samenleving gepaard gaan, vindt de Raad dat er rekening gehouden dient te worden met de afhankelijkheidsrisico, met name wanneer er bijvoorbeeld de digitale systemen en/of de stroom uitvallen. De Raad vindt dat er hiervoor een soort 'contingency/back-up' plan opgesteld dient te worden, door de regering, als vangnet en om zekerheid te bieden

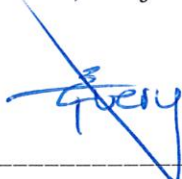
zodat diensten, bedrijfsvoering en commercie kunnen blijven functioneren.

➤ **Oprichten entiteit:**

- Voornoemde aanbevelingen impliceren dat de regering een aantal doelgerichte stappen dient te ondernemen, waardoor de Raad van mening is dat voor een succesvolle uitvoering van deze stappen de regering een entiteit dient op te richten die op een dynamische 'outreaching' werkwijze en in een win-win samenwerking met de privésector werkt aan de bevordering van de e-inclusie. Deze entiteit dient volgens de Raad verantwoordelijk te zijn voor het opzetten van een actieplan, met stakeholders deze uit te voeren en te coördineren en de vorderingen te monitoren.

Met voornoemd advies en aanbevelingen hoopt de Raad bij te dragen aan een digitale inclusievere en gelijkere samenleving, waarbij de regering een actievere en faciliterende rol inneemt om -door middel van maatwerk, waarbij de mens centraal staat- in digitale geletterdheid en in toegankelijkheid te investeren en dus dit een prioriteit te maken. De regering dient er namelijk ervoor te zorgen dat iedereen hierin mee kan doen (participeren) en te voorkomen dat de digitale kloof en de digitale ongelijkheid binnen de samenleving groter wordt. Het belang van digitale geletterdheid en kennis kan niet genoeg benadrukt worden. Het is de sleutel tot het verbinden van technologie en de mensheid en het stelt burgers in staat om echte verandering te bewerkstelligen. Daarom is het van groot belang om te (blijven) investeren in de ontwikkeling van digitale vaardigheden en het bevorderen van digitale inclusie. Alleen zo kunnen de voordelen van (digitale) technologie en innovatie ten volle benut worden en kan duurzame economische groei en sociale vooruitgang bereikt worden.

Oranjestad, 22 juni 2023



Dhr. Tristan Every
Voorzitter
Sociaal Economische Raad



Dhr. drs. Felix R.E. Bijlhout
Algemeen Secretaris
Sociaal Economische Raad

A decorative graphic on the right side of the page. It features a dark blue diagonal line running from the bottom-left towards the top-right. To the right of this line is a white diagonal line, and further to the right is a solid blue triangular area. The blue triangle contains faint, light blue hexagonal patterns.

L.G. Smith Boulevard 134, Oranjestad, Aruba
Telefoon: (297) 583-2713
Fax: (297) 5838956