

IK WIL GRAAG MEEDOEN

# Uit beeld geraakt

Digitale ongelijkheid als  
maatschappelijke opgave

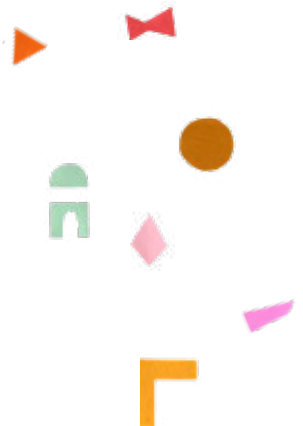
Christine Dedding en Nicole Goedhart



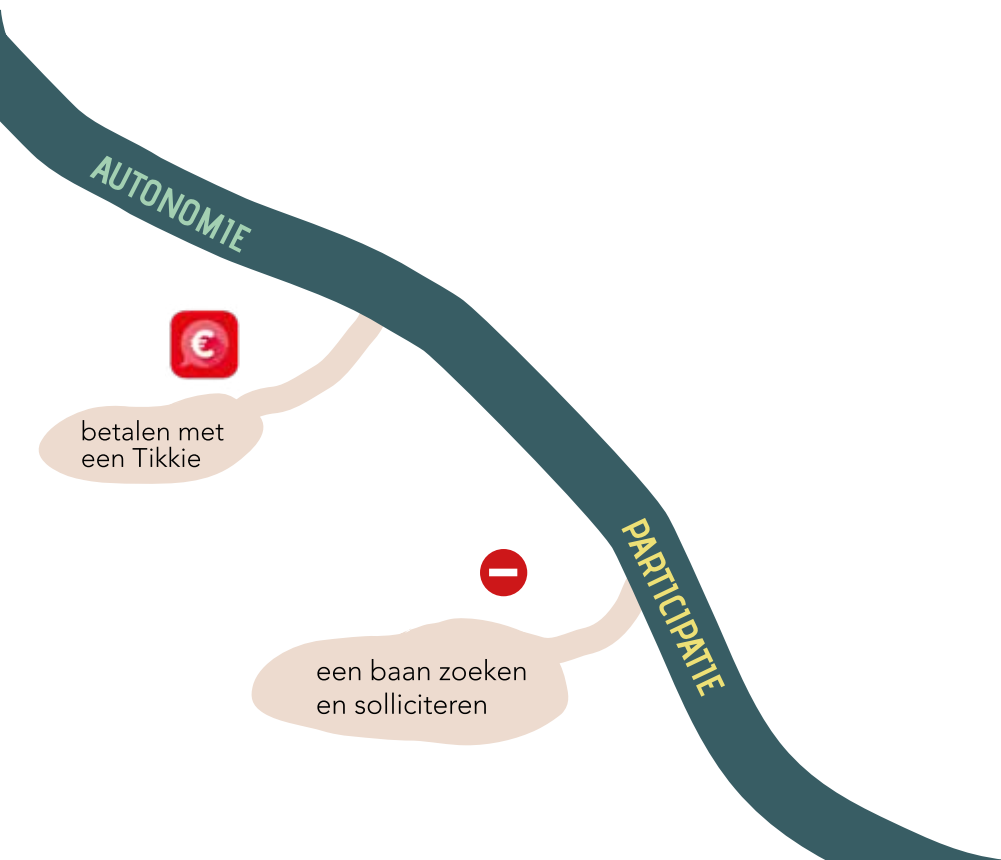
# Uit beeld geraakt

Digitale ongelijkheid als  
maatschappelijke opgave

Christine Dedding en Nicole Goedhart



# INHOUDSOPGAVE



	Introductie	5
<b>1</b>	<b>DIGITALE ONGELIJKHEID IN BEELD</b>	
	Waarom kan niet iedereen gebruikmaken van het internet? Is digitale ongelijkheid een individueel probleem?	9 19
<b>2</b>	<b>LOKAAL DIGITAAL HULPAANBOD</b>	
	Digitale-hulp in eigen kring Digitale hulpverlening in de wijk	23 27
<b>3</b>	<b>EXPLORATIE VAN KANSEN VOOR DE TOEKOMST</b>	
	Digitale hulpverlening vraagt om een serieuze investering Integraal hulpaanbod is kansrijk Behoeftte aan een warm, lokaal en structureel netwerk	34 38 42
<b>4</b>	<b>CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN</b>	
	Conclusie Wegwijzers voor de toekomst	45 50
	WETENSCHAPPELIJKE VERANTWOORDING	52
	REFERENTIES	54

# INTRODUCTIE

Reizigers weten hoe gemakkelijk het is om fouten te maken. Je bent alweer iets vergeten in te pakken. Het bestelde gerecht bevat ingrediënten die je juist niet wilde. De hotelkamer heeft tot je verrassing maar één bed. Wat jij beleefd vindt, blijkt ter plaatse juist onbeleefd. Het is fijn als mensen dan begripvol reageren en hulp aanbieden. Zo niet, dan kun je je altijd nog beroepen op onbekendheid met de lokale gebruiken, staan op je rechten als consument, of de manager vragen om een passende oplossing. Mensen kunnen achteraf vaak lachen om deze ‘domheden’, die als anekdotes nog jaren worden gedeeld op feestjes.

Voor sommige mensen is de online wereld zo’n verre reis. ‘Zij’ kennen de vele reisbestemmingen niet, en/of hebben geen ticket, en/of weten niet hoe je aan een kaartje komt. Dat maakt reizen op zijn minst een spannende ervaring. Problematisch, want de online wereld is overal. Bovendien is deze reis naar de online wereld niet vrijblijvend; de (lokale) overheid richt haar diensten op zelfredzame én digitaal vaardige burgers. Toegang tot geld, welzijn- en gezondheidszorg, menselijk contact, ontspanning, sportclubs, contact met de crèche, kinderopvang, (middelbare) school, keuzehulpen voor verkiezingen, de goedkoopste energieleveranciers of verzekering [...] klanten kortingskaarten ..., de online wereld is overal. Tegelijkertijd worden offline alternatieven zoals hulp bij een loket steeds schaarser. ‘Het vriendelijke gezicht’ is steeds vaker een avatar... Het zijn deze onervaren of nog startende reizigers die uit beeld zijn geraakt.

Precieze cijfers over hoeveel Nederlanders niet of moeilijk mee kunnen komen in de digitale wereld ontbreken. Naar schattingen gaat het om 2.5 tot 4 miljoen burgers. Tweeënhalf miljoen Nederlanders van 16 jaar en ouder is laaggeletterd<sup>1</sup>. Onderzoek van de Europese Commissie laat zien dat een op de vijf Nederlanders tussen de 16 en 74 jaar geen of beperkte digitale vaardigheden heeft<sup>2</sup>. Hoewel lange tijd gedacht werd dat de nieuwe generatie wel digitaal vaardig is, blijkt uit recente studies dat dit tegenvalt<sup>3</sup>. En voor de ruim 1 miljoen Nederlanders die onder de lage-inkomensgrens leeft is het moeilijk om te investeren in werkzame en duurzame apparatuur<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> Algemene Rekenkamer (2016). Aanpak van Laaggeletterdheid, zie: <https://www.rekenkamer.nl/publicaties/rapporten/2016/04/20/aanpak-van-laaggeletterdheid>

<sup>2</sup> Digital Economy and Society Index (DESI). (2019). Human Capital/Digital skills. Zie: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/human-capital-and-digital-skills>

<sup>3</sup> Zie bijvoorbeeld de leerlingmonitor Digitale Geletterdheid (2020), deze laat grote verschillen tussen leerlingen zien in digitale geletterdheid. Niet alleen tussen opleidingsniveaus van voorgezet onderwijs bestaan verschillen, maar ook binnen de niveaus. <https://www.kennisnet.nl/app/uploads/kennisnet/publicatie/Kennisnet-Leerlingmonitor-Digitale-Geletterdheid.pdf?download=1>

Het doel van deze publicatie is om de ervaringen van mensen met een grote afstand tot de online wereld in beeld te brengen:

Wie zijn deze mensen die buiten beeld zijn geraakt? Waarom is de afstand tot de online wereld voor deze groep zo groot? Hoe ziet het hulpaanbod eruit en hoe sluit dit aan bij hun behoeften en wensen? Voor en van wie is dit probleem? Kunnen we verwachten dat burgers er zelf voor zorgen dat ze bij blijven en getraind worden, of ligt hier een maatschappelijke verantwoordelijkheid?

Idealiter waren we voor het beantwoorden van deze onderzoeksvragen vanaf de start samen met alle betrokkenen op pad gegaan. Door elkaar te ontmoeten en samen te handelen, leren we over de dagelijkse routines van mensen, worden vanzelfsprekendheden ontmaskerd en wordt dat wat achtergrond was voorgrond. Vanuit dit situationeel begrijpen en in co-creatie met alle betrokkenen kunnen we interventies en beleid ontwikkelen welke aansluiten bij de complexe dagelijkse realiteit van mensen en dus kansrijker zijn. Helaas beperkten de Corona maatregelen het samen reizen, maar de pandemie heeft ook de zichtbaarheid en urgentie van digitale ongelijkheid vergroot en daarmee de actiebereidheid.

In dit boek delen we de ervaringen, behoeften en lessen van burgers met een grote afstand tot de online wereld, veelal mensen met een lage sociaaleconomische positie. Van deze mensen leerden we wat het betekent om geen of beperkt gebruik te kunnen maken van online diensten en hoe het komt dat zij dit niet kunnen. Tevens gingen we in gesprek met beleidsmakers, sociaal- en schuldhulpverleners, vrijwilligers, trainers en docenten. Op basis van de opgedane inzichten formuleren we wegwijzers voor de nabije toekomst. We nodigen iedereen uit om deze reis samen voort te zetten. Daarbij is het belangrijk om het doel van de reis in de gaten te houden, het doel is niet digitale inclusie, maar **SOCIALE INCLUSIE**, met respect voor individuele wensen, behoeften en mogelijkheden.

## LEESWIJZER

In **DEEL I** beschrijven we dat digitale inclusie zoveel meer is dan een gebrek aan vaardigheden; we laten zien hoe gelaagd, structureel en dynamisch het probleem is.

In **DEEL II** beschrijven we waar mensen hulp zoeken en vinden. Mensen blijken vooral afhankelijk van naasten en het informele circuit, is dat wel een passende leeromgeving en een passend hulpaanbod?

In **DEEL III** exploreren we kansen voor de toekomst, wat werkt voor wie en waarom?

In **DEEL IV** verklaren we hoe deze groep uit beeld is geraakt en dreigt te blijven als we niet kritisch reflecteren op de keuzes die gemaakt worden in wetenschappelijk onderzoek en beleid.

Vervolgens delen we de gezamenlijk opgestelde aanbevelingen, concrete wegwijzers voor de toekomst. Achterin het boek vindt u de wetenschappelijke verantwoording van het onderzoek.

## DEEL 1 DIGITALE ONGELIJKHEID IN BEELD

HOE KOMT HET DAT NIET  
IEDEREEN TOEGANG HEEFT  
TOT DE ONLINE WERELD?

WAAR GAAT HET MIS?

WAT BETEKENT DIT VOOR HET  
DAGELIJKS LEVEN VAN MENSEN  
EN VOOR (INDIVIDUELE)  
VERANTWOORDELIJKHEID?

### WAAROM KAN NIET IEDEREEN GEBRUIKMAKEN VAN HET INTERNET?

Digitale ongelijkheid is meer dan simpelweg het wel of geen toegang hebben tot informatie en communicatietechnologieën. Om de complexiteit van digitale ongelijkheid te duiden onderscheidt van Dijk (2005) vier voorwaarden: 1) motivatie, 2) bezit, 3) vaardigheden en 4) gebruik<sup>5</sup>. De mate waarin deze voorwaarden een drempel vormen wordt beïnvloed door de sociale context, het dagelijks leven van mensen. In de literatuur is deze individuele context echter onderbelicht gebleven. Daardoor blijft digitale ongelijkheid een abstract containerbegrip en doen oplossingsrichtingen zelden recht aan de complexe realiteit van mensen. Hieronder laten we zien hoe de voorwaarden voor digitale inclusie uitpakken in het leven van mensen met een lage sociaaleconomische positie en (grote) afstand tot de online wereld.

#### MOTIVATIE

“WEET U DAT NOU  
NOG NIET?”



Benny (60 jaar) spreekt positief over de online wereld. Hij ervaart de voordelen van online diensten en ziet hoe het internet steeds meer onderdeel van ons leven wordt:

Het is sneller, het is makkelijker, je kunt vanuit je luie stoel een aanvraag doen [...]. Je hoeft niet naar een stadsloket, te wachten tot je weer aan de beurt bent. Ja, en vooral nu, met de Corona-tijd, dan merk je wel dat het verdomd handig is dat we gaan digitaliseren.

Brieven op de deurmat zijn een zeldzaamheid geworden. Emir (55 jaar): “Het wordt geëist, niet gevraagd. Overal waar je komt: mag ik je e-mail-adres?” Bij het loket en aan de telefoon zeggen ze ‘zoek het op, het staat op onze website’.” Het vergt volharding om bij problemen face-to-face geholpen te worden.

<sup>5</sup> In het boek ‘The deepening divide: Inequality in the information society’ beschrijft Van Dijk (2005) het Causaal en Fasenmodel. Het model illustreert de verschillende voorwaarden om toegang te krijgen tot ICT: motivatie, bezit, vaardigheden en gebruik. Tevens laat het model zien dat persoonlijke kenmerken, positie in de maatschappij en hulpbronnen effect hebben op het wél of geen toegang hebben tot ICT.

Ishaan (79 jaar):

Een tijd geleden heb ik belastingpapieren gehad. Ik had geldzorgen en toen heb ik lopen zoeken en zeiden ze, ‘nou meneer je kunt niet meer aan de balie komen, want alles gaat via het systeem’. Ik zei ‘nou ik ben die en die en ik ben oud, en ik kan het niet, dan moet u maar helpen’. ‘Ja meneer, dan moet je het samen doen via e-mail’. [...] Toen heb ik alle papieren meege-nomen en gezegd ‘mevrouw ik hoef geen geld van de belasting terug als ik maar niet hoef te betalen’. En toen gaf die mevrouw de papieren terug en zat die mevrouw te grinniken en zegt ‘u zou wel dom zijn om dat geld niet te accepteren u krijgt 3200 terug’. Ja dat wist ik niet.

En nu heb ik vakantiegeld.

Ook in het gezin of familie is een computer een normaal onderdeel van het dagelijks leven geworden. De kinderen van Horus (50 jaar) zeggen vaak: “papa, kan jij dat niet?” Nu volgt hij een computercursus om te laten zien dat hij ook kan leren. Het “niet dom willen zijn”, komt geregeld terug in de verhalen, Linda (57 jaar):

Ja, daardoor bevries je, dat je denkt van: ja dat zullen ze wel raar vinden dat ik dat niet kan, weet je wel dat eh... Je krijgt natuurlijk ook seintjes. Ik heb een jongste zoon, en die ja die gaat dan ook over de laptop hé, dat gaat lekker vlot. En dan vroeg ik wel eens wat en dan is het van ja snap je dat niet dan? Weet je wel, dan krijg je al zo’n soort van ja, ik hoor dat te snappen weet je wel...

De vraag of mensen wel of niet gemotiveerd zijn om digitaal vaardig te worden komt met deze alledaagsheid in een ander daglicht te staan: online dienstverlening is steeds vaker geen keuze meer. Soms is er nog een ‘vluchtstrook’, een loket waar je naar toe kunt of een behulpzaam iemand aan de telefoon, maar mensen voelen dat dit tijdelijk is. “In de meeste gevallen als je aan de telefoon zit word je afgescheept”, zo is de ervaring. Keer op keer krijgen mensen te horen dat bellen of langskomen niet de bedoeling is.



Stefanie (53 jaar):

Ik heb heel vaak inderdaad gewoon dat ik hulp vroeg en dat ze bijvoorbeeld met de telefoon dat ik hulp vroeg en dat ze zeiden ‘Nou mevrouw weet u dat nou nog niet?’. ‘Nee, ben ik vergeten’. En als je dat vaak hebt dan voel je je heel ellendig!

Hoewel het gebrek aan keuze niet als prettig wordt ervaren, motiveert het ook. Marieke (44 jaar):

Ik kom er zelf nu toch ook wel achter dat het nu toch eigenlijk wel belangrijk is dat ik me er wel in ga verdiepen. Mijn werk bestaat uit bijeenkomsten, vergaderingen, overleggen. En ja daar kan ik gewoon niet meer aan deelnemen omdat alles digitaal is.

Een tweede kanttekening bij het begrip motivatie is dat mensen zelden gemotiveerd zijn om digitaal vaardig te worden. Dat wil echter niet zeggen dat zij niet gemotiveerd zijn. Persoonlijke doelen en behoeften komen voort uit de context van het dagelijks leven, datgene wat mensen, soms noodgedwongen, belangrijk vinden en willen leren. Voor mensen die het Nederlands niet beheersen staat de taal leren vaak voorop. Zahra (37 jaar): “Heel graag, maar eerst wil taal. Daarna ook meer van de computer. Anders snap ik niet wat er achter de computer wordt gezegd.” Ook Hakima, moeder van drie kinderen, wil eerst de taal leren beheersen, voordat ze aan digitale lessen begint. Binnen drie jaar moet ze haar inburgeringsexamen halen.

Soms ontbreekt het simpelweg aan tijd, moed of energie om iets nieuws te leren, omdat het dagelijks leven zoveel uitdagingen kent, zoals het verzorgen van een avondmaaltijd of de zorg voor de familie. De Braziliaanse zussen Savanna (31 jaar) en Cruz (30 jaar) vertellen hoe ze, net aangekomen in Nederland, heel gemotiveerd waren om taal en computerlessen te volgen tegen flinke betaling. Dit was echter van korte duur. Hun schoonmaakwerk kost veel tijd en energie. Ze werken lange dagen en moeten voor hun kinderen zorgen.



## “MIJN TELEFOON IS OUD”

**BEZIT**

In een maatschappij waarin digitaal de norm is, wordt soms vergeten dat niet iedereen over de benodigde apparatuur beschikt. Benny (60 jaar): “Dan moet je solliciteren en dat soort dingetjes, maar als jij thuis geen computer hebt, hoe moet je dan solliciteren? En hoe krijg je dan antwoord?” Voor sommigen mensen zijn de aanschafkosten van een laptop simpelweg te hoog. Nora (60 jaar): “Ik was aan het sparen, maar ja, steeds als ik er bijna was dan ging dit stuk en dan ging dat stuk.”

Veel mensen beschikken over een smartphone, maar niet iedereen. Bovendien kun je op een telefoon niet alles doen. Marina (49 jaar): “daar kan ik niet goed op schrijven of dingen bewerken.” Remco (50 jaar): “je moet er toch elke dag achter en ik deed alles met mijn telefoon en bepaalde websites kun je dan niet openen. Dat is echt frustrerend.”

“Te oud”, is een terugkerend thema in de verhalen. Jaafar (33 jaar): “Toen ik naar een reparatiewinkel ging met mijn laptop zeiden ze: hij is te oud.” Zahra (37 jaar) vertelt dat ze Parro, een communicatie-app van de basisschool van haar zoon, en de Groei-app van de GGD van haar telefoon moest verwijderen. Haar telefoon had anders te weinig geheugen om Zoom te kunnen installeren en zonder Zoom kan ze haar taallessen niet volgen. Oude apparatuur is vaak ook minder gebruiksvriendelijk en minder intuïtief en adaptief. Hajar (39 jaar):

Deze laptop is niet meer van deze tijd. Dan wil je bepaalde gegevens overzetten van je telefoon op je laptop, ja, om verder te kunnen. Dat duurt heel lang of het gaat gewoon niet, omdat die niet uitgerust is met bepaalde dingen (bluetooth). Dat vind ik jammer.

Waar het vroeger volstond om één computer per huishouden te hebben, is dat tegenwoordig lastig, Hajar (39 jaar): “Ik leen [een betere laptop] van mijn zus, van mijn broer. Maar ja, dat is ook weer iets voor tijdelijk, weet je.” Delen vraagt bovendien om geduld, het maakt mensen afhankelijk en beperkt mensen in hun autonomie. Jafaar (33 jaar):

Misschien wil ik wat dingen opslaan op de computer, maar het is niet mijn laptop. En ook anderen gaan deze computer gebruiken en misschien als iemand anders dan de computer gebruikt. Kan diegene per ongeluk mijn documenten verwijderen. Ik sla het op de computer, we moeten de computer delen. Ik denk... dat ik liever mijn eigen laptop heb.

Wie thuis niet over een pc beschikt kan gebruikmaken van publieke voorzieningen, zoals computers van de bibliotheken of in buurthuizen. Remco (50 jaar):

Je gaat dan wel naar de bibliotheek maar ja maar ja je weet hoe dat gaat. [...] Je kan niet meteen, he. Ja echt een ramp ja dus ik had zoiets van ja nou lekker dan. [...] en ik kreeg een achterstand ook met het internetten. .... Dus ik kon nooit in Woningnet of ook niet zelfs bij DigiD.

Naast praktische bezwaren speelt schaamte een rol bij publiek gebruik. Linda (57 jaar):

Ik ga graag naar de bibliotheek, ik lees graag boeken dus dat is geen probleem. Maar dan zit ik daar en public .... Hmm wat voor knopje? Aan wie moet ik het vragen? Ja, hé. Of je gaat met je boek hé wat ik dus toen gekocht heb, naast een laptop zitten. Wat zullen mensen wel niet denken? Van ‘wat is die nou aan het doen met een boek naast een laptop?’ ‘Oh ik leer typen.... Ja dus het is meer mijn eigen gedachte hoor, maar goed, dat beïnvloedt dan mijn ervaring.

Sommige mensen kunnen bij een gebrek aan apparatuur terugvallen op hun werk, Rosalie (33 jaar): “Ik heb heel lang geen laptop gehad. Want ik werkte gewoon en als ik iets moest opzoeken ofzo dan deed ik het gewoon tijdens werk.” Khadija (34 jaar) vertelt dat haar man de digitale zaken van het gezin op zijn werk doet: “Mijn man staat dus om half 4 op elke dag. [...] Hij werkt als schoonmaker ook wel vaak meer dan 38 uur omdat hij veel naar andere plekken moet reizen. Een paar uurtjes hier een uurtjes daar.” Niet iedereen beschikt over een werkplek waar een computer gebruikt kan worden, laat staan voor privé-zaken. Anjali (49 jaar) vertelt dat ze maar tot de derde klas naar school is gegaan omdat ze jong moeder is geworden.

6 Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) (2020). Internet; toegang, gebruik en faciliteiten; 2012-2019. <https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/83429NED?dl=35852>



Tijdens haar werk hoefde ze niks te doen met computers: “Voorheen gewerkt bij een hotel. En in thuiszorg. Ik bracht ouderen mensen om boodschappen te halen en hun te helpen daarna.”

Het Centraal Bureau voor de Statistiek concludeerde in 2020 dat 97% van de Nederlanders toegang zou hebben tot internet<sup>6</sup>, de realiteit is echter weerbarstiger. Sanea: “Ik heb geen beeld [bij de taal] omdat mijn internetverbinding te slecht is.” Emir (55 jaar) vertelt over zijn buurman:

Hij heeft twee kinderen. Eerst had hij geen computer thuis, toen hij vakantiegeld kreeg ging ik mee om een computer te kopen. Maar toen moest hij ook internet van mij lenen. Het is een vaste last he, 45 euro per maand. Een computer dat is eenmalig, maar wat je betaalt per maand dat is niet eenmalig, dat is een abonnement.

Hij waarschuwt dat mensen soms zeggen ‘ik kan niet met de computer omgaan’, maar dat dit altijd een achterliggende reden heeft.

Tenslotte speelt bij bezit ook software een belangrijke rol. Alan (30 jaar):

Er bestaat geen Microsoft Office in mijn computer en laptop. Ik moet met Microsoft office studeren want ik gebruik Canvas. Ik moet mijn huiswerk uploaden maar ik kon niet. Ik gebruik mijn telefoon of de laptop van mijn vriend.

Juist voor mensen die nog weinig bekend zijn met de online wereld is nieuwe, gebruiksvriendelijke software en een goede virusscanner van belang<sup>7</sup>. De aanschafkosten van deze programma’s zijn echter hoog, programma’s nemen veel geheugen in beslag en ze functioneren vaak niet op oude apparatuur. Gratis software wordt veelvuldig gebruikt, maar komt met een prijs. Een computerdocent vertelt hoe verwarrend reclames zijn die continu voorbijkomen: “Als je net begint met computeren dan kun je niet zo goed filteren. Ik heb zo’n vrouw die zei opeens: ‘hé ...wat doet die vrouw daar nou toch met de Conimex?’ Ik zie het niet meer, maar ja, voor haar super verwarrend.”

<sup>7</sup> Zie ook de praktijk evaluatie van de laptopregeling ‘Iedereen verbonden’ van de gemeente Amsterdam. [https://openresearch.amsterdam/image/2021/1/7/evaluatie\\_iedereen\\_verbonden\\_amsterdam\\_umc.pdf](https://openresearch.amsterdam/image/2021/1/7/evaluatie_iedereen_verbonden_amsterdam_umc.pdf)

“IK DURF NIET OP  
KNOPPEN TE DRUKKEN  
ALS IK HET NIET SNAP”

## VAARDIGHEDEN

Voor het gebruik van online diensten zijn veel verschillende vaardigheden nodig. Technische vaardigheden zijn nodig om apparaten en software te bedienen en te navigeren in online omgevingen. Maar ook andere vaardigheden zijn van belang om optimaal te profiteren van online diensten, denk aan: informatievaardigheden (zoeken, evalueren en organiseren), communicatieve vaardigheden, kritisch denken en probleemoplossend vermogen<sup>8</sup>. Dit begint al bij de aanschaf van een apparaat. Hoe maak je een goede keuze uit het enorme en voor sommige mensen dure aanbod? Marina (49 jaar): “In het begin ik had hulp nodig om te kopen, om te kijken wat goed is voor mij...”

De telefoon is voor mensen vaak makkelijker te bedienen dan een laptop. Linda (57 jaar):

Ik doe veel op mijn telefoon, dat wel, dan verstuur ik dus een e-mail en dan kom ik ook wel eens wat tegen dat ik denk van: oh wat is dit, weet je wel. Dat doe ik dan wel en dat durf ik wel en ik doe dan telebankieren, weet je wel dat soort dingen. En ik zoek dingen op internet. Maar die computer is echt gewoon een grote drempel dat ik denk van: dat gaat mij niet lukken...

Mensen beschikken vaak over splintervaardigheden. Dat wil zeggen dat ze specifieke taken hebben geleerd. Marieke (44 jaar): “Kijk ik kan wel iets op internet vinden, maar ik weet niet hoe je iets op internet kan plaatsen, een profiel moet aanmaken. Ik weet wel hoe je een profiel moet opzetten via mail.” Zo vertelt ook Safae (26 jaar) met trots dat ze babyspullen voor haar dochter op marktplaats heeft gekocht. Veel goedkoper dan in de winkel. Ze wil nu ook leren hoe ze spullen moet verkopen, maar ze weet niet hoe dat werkt. Deze splintervaardigheden werken verbloemend; het lijkt of mensen vaardiger zijn dan ze zijn. Zodra de context, het programma of de website verandert, ontstaat paniek of lukt het niet meer om de geleerde splintervaardigheid te benutten.

<sup>8</sup> Van Laar et al. (2020) geeft in een systematisch review een overzicht van 21e-eeuwse digitale vaardigheden: technische, informatie, communicatie, samenwerken, kritisch denken, creativiteit en probleemoplossend vermogen. De auteurs concluderen dat er vooral weinig aandacht is voor de determinanten creativiteit en kritisch denken.

Stefanie (53 jaar): “Iedere keer als ik een nieuwe telefoon koop of als ik een nieuwe laptop nodig zou hebben, dan moet ik weer naar het buurthuis om weer hulp te vragen om een aantal dingen, ja, weer opnieuw te kunnen.”

Een gebrek aan vaardigheden, in combinatie met een onbekende, abstracte omgeving en de hoge aanschafkosten, maakt onzeker.

Dit beperkt het al doende durven leren en exploreren. Jafaar (33 jaar) lacht: “Ik ben niet zo van de computers. Nu heb ik een probleem met mijn microfoon. Ik weet niet wat ik moet doen. Hoe kan ik dan mijn taalles volgen via Zoom? Ik heb het geprobeerd, maar ik durf niet op knoppen te drukken als ik het niet snap.” Ans (76 jaar): “Ik probeer het af en toe wel eens en dan heb ik toch als ik de iPad weer wil openen krijg ik altijd dat ik het... dat ik het wachtwoord verkeerd doe. En dan, ja, hij zegt niet wat ik verkeerd doe, dat is zo jammer.”

Het vermogen om je de digitale wereld eigen te maken wordt beïnvloed door het gezin en de sociaal culturele constellatie van mensen. Het maakt bijvoorbeeld uit of je positieve ervaringen hebt met leren en welke kansen je krijgt in het leven. Sahid (73 jaar):

Ja die mensen hier geboren tot 23 of 24 jaar leren. Niet zelfde als ik. Ik kom hier toen ik 23 of 24 jaar, beginnen met werken. Overwerken. Trouwen, kinderen... Alles goed doen kan niet. Maar de mensen hier geboren kan alles.

Een vrouwelijke vrijwilliger vertelt dat de drempel voor vrouwen extra hoog kan zijn, omdat ze het gezin op één plaatsen en niet opgegroeid zijn met een leven lang leren:

De vrouwen hadden vroeger geen zin, de man kan alles doen. Ik hoef niks te doen, ja weetje. Maar daarna de vrouw voelt zich dom, waarom heb ik niet geleerd? Ik ben dom... [...] Bij mij begon het met deze. Ik wou graag fietsen leren, maar ik ga niet doen. Ik dacht ik ben zo zwaar ik ga geen fietsen leren. Maar ik ging naar de sporthal en begin fietsen leren, ik ging ook met [vrijwilliger] praten. Ik kan nu fietsen, ik ben niet meer bang. Ik ga het doen. Ik heb geleerd ik moet even denken aan mezelf. Niet alleen aan kinderen thuis. Maar ik probeer blijven leren. [...] Waarom alleen maar thuisblijven? Boodschappen doen? Ik heb geleerd ‘ik moet even denken aan

mezelf’. Niet alleen over de kinderen. Ik moet ook echt naar mezelf kijken. Ik zette altijd kinderen op eerste plek, maar mijzelf, laat maar hoeft niet...

Het leren van nieuwe vaardigheden wordt ook gehinderd door schaarse energie, tijd, en geld, Emir (55 jaar): “Als je niks te besteden hebt, hoe kun je een cursus volgen. Mensen zitten met hun hoofd ergens anders. Met zulke problemen.” Een vrijwilliger:

Mensen die hebben daar toch ook een gevoel van schaamte voor, je merkt het op een gegeven moment wel als je ze belt, er komt weer een cursus aan, als ze zich als geïnteresseerde klant hebben opgegeven. En dan ja, ‘het komt nu even niet uit’, weet je wel... En dan krijg je dat soort dingen.

Het is dus te simpel om te spreken van een gebrek aan vaardigheden. Gebrek aan vertrouwen, comfort, middelen, tijd en energie om nieuwe vaardigheden te ontwikkelen én te blijven ontwikkelen spelen ook een rol. Zelfs een essentiële rol, omdat elk apparaat, elke website/dienst net weer anders werkt. Elke update dwingt mensen om iets ‘nieuws’ te leren en eventuele nieuwe faalervaringen te overwinnen.

## GEBRUIK

“ALS IK IETS FOUT DOE ...”

Als je mensen vraagt wat ze online doen benoemen ze enerzijds dingen die moeten, zoals DigiD aanvragen, declareren van ziektekosten, en internetbankieren. Anderzijds refereren ze aan dingen die leuk of handig zijn, zoals contact onderhouden met familie, foto's versturen, kleding bestellen, sociale media of online recepten zoeken. Voor sommige mensen is het niet duidelijk wat ze online kunnen doen.

Klaas (45 jaar):

Ja, die onwetendheid vooral, onoverzichtelijkheid, en ja...uh...ja, ik weet het niet. Het is toch een beetje een soort van...ja, dat je niet met de computer, dat is gewoon niet...dat je in verbinding staat met allemaal andere websites enzo. Ik kan het allemaal wel, ik ga gewoon naar de Belastingdienst, want ik moet toch af en toe die berichtjes checken, maar ik doe het niet eventjes fijn voor de lol ofzo. Ik stel het zo lang mogelijk uit.



Linda (57 jaar) spreekt van een ‘boze wereld’: “Ja [...] ik zag het echt als iets onbekends en als iets van wat heel veel was, dat je denkt van dit en dat en dit en dat.” Nora (65 jaar):

Ik ben een beetje een digibeet en ik heb last van angsten dat ik denk dat ik het fout doe en er niet meer uit kan, dat soort dingen. [...] Je hoort allemaal van die verhalen dat ze je rekening leeg hebben gehaald, daar ben ik best wel angstig voor. Als ik iets fout doe dat ik dan in zo’n situatie terecht kom. Want ja, ik zou niet weten wat ik moet doen hoor, och verschrikkelijk.

De gevaren van internet maken mensen angstig. Remco (50 jaar): “Vooral dat over phishing je weet wel.” Hij gebruikt zijn laptop daarom alleen voor officiële dingen, zoals bankzaken of DigiD-zaken.

Ook angst om iets kapot te maken of iets verkeerd te doen beperkt het gebruik. Anjali (49 jaar): “Ik wil er niet mee werken, misschien ga ik verkeerde dingen naar mensen sturen.” Khadija (34 jaar) heeft tijdens de Covid-19-uitbraak een tablet en laptop gekregen via school: “Ik heb stress over de tablet en laptop, want ze zijn niet van ons. Dat is eng. Ik moet opletten dat de kinderen geen foto’s ermee maken, want de tablet is niet van ons.” Haar jongste van drie jaar mag niet op de tablet omdat ze bang is dat de tablet stuk gaat, maar tegelijkertijd zegt ze: “Het zou ook goed zijn voor haar.” Su-Suk (65 jaar) is bang dat hij zijn Nederlandse les niet meer kan volgen als er een virus op zijn computer komt of als het geheugen vol raakt. Daarom gebruikt hij de laptop alleen voor het volgen van Nederlandse les.

Tot slot werken privacy-maatregelen belemmerend voor de toegang tot en het gebruik van diensten. Een initiatief voor gratis wifi bij lokale, publieke instanties, speciaal ontwikkeld voor mensen met een kleine portemonnee, wordt nauwelijks gebruikt omdat de stappen die genomen moeten worden om een account aan te maken te ingewikkeld en te tijdrovend zijn om uit te leggen. Het invullen van persoonlijke gegevens is drempelverhogend als je niet goed weet wat je doet en wat er met die gegevens gebeurt. Verificatie via sms vereist naast extra vaardigheden een tweede werkzaam apparaat. Daarnaast moet je de vele wachtwoorden die tegenwoordig nodig zijn kunnen beheren.

Els (66 jaar): “Ik ben een complexe patiënt, dus ik schaats nu vrij probleemloos door vijf patiënten portalen. Allemaal met een eigen wachtwoord. Ja dat is echt Nederland hoor.”

“IK BEN TOCH NIET DE ENIGE DIE DIT HEEFT”

## IS DIGITALE ONGELIJKHEID EEN INDIVIDUEEL PROBLEEM?

Veelal beperkt de analyse van digitale ongelijkheid zich tot het individuele niveau: de individuele burger. We kijken naar wat mensen in kwetsbaar makende omstandigheden nog niet kunnen, nog niet hebben en of ze al dan niet gemotiveerd zijn. Deze focus op het individu miskent het structurele karakter van digitale ongelijkheid en legt de verantwoordelijkheid eenzijdig bij de burger in kwetsbaar makende omstandigheden.

Digitale ongelijkheid gaat vaak samen met andere maatschappelijke uitdagingen die langere tijd duren en elkaar kunnen versterken. Denk aan werkeloosheid, een laag inkomen, schulden, lage taalvaardigheid, migratieachtergrond of een gebrek aan sociale relaties. Hoe meer mensen geconfronteerd worden met een opeenstapeling van problemen, hoe meer die problemen elkaar versterken. Mensen die over meer sociaal kapitaal, netwerk en relaties beschikken redden zich beter in uiteenlopende terreinen in het leven<sup>9</sup>. Dit geldt ook voor digitale zelfredzaamheid. Sociaal-cultureel kapitaal heeft bijvoorbeeld effect op hoe vaak iemand blootgesteld wordt aan technologie, maar ook op de hoeveelheid en kwaliteit hulp die iemand kan krijgen<sup>10</sup>. Dit wordt ook wel het ‘Matthew-effect’ genoemd: mensen met meer economische middelen en een betere positie in de maatschappij hebben het meeste voordeel van nieuwe technologieën<sup>11</sup>. Het maakt uit of je op je werk met

<sup>9</sup> Bourdieu (1986) introduceerde het concept kapitaal om te benadrukken dat niet alleen economische kapitaal, maar ook cultureel (kennis, vaardigheden, opleiding), sociaal (relaties, netwerken) en persoonlijk (fysieke en psychische welzijn) kapitaal van invloed is op iemands maatschappelijke positie.

<sup>10</sup> Het ‘Corresponding field model for digital exclusion’ van Helsper (2012) laat zien hoe offline kapitaal van invloed is op online kapitaal. Robinson (2009) gebruikt het concept kapitaal in haar etnografisch werk om te laten zien dat kinderen die opgroeien in armoede vaak minder mogelijkheden krijgen om hun ICT-vaardigheden te ontwikkelen en te profiteren van de digitalisering dan kinderen uit gezinnen met een hoog inkomen.

ICT in aanraking komt, de computer mag gebruiken voor privédoeleinden en vragen kunt stellen. Tevens maakt het uit of je over voldoende moed en comfort beschikt om dienstverleners aan te spreken op hun verantwoordelijkheid en behulpzaamheid.

Zo vertelt een dochter over haar 76-jarige verbaal vaardige moeder:

Ze heeft nu al 60 keer bij de apotheek laten weten dat ze niet kan communiceren via de mail. Dat kan ze niet en dan zegt ze ook: ik ben toch ook niet de enige die dit heeft! [...] Maar ze krijgt het wel allemaal voor elkaar. Wat dat betreft heeft zij het voordeel dat ze gewoon heel erg strijdlustig is en uhm... assertief [lacht]. Maar ik denk als je dat niet bent, ja, dan... Toch denk ik ook dat het heel erg het gevoel van eenzaam geeft en dat ze zich heel erg verloren voelt. Dat kunnen wij als kinderen ook niet oplossen ofzo. Je kan proberen om zoveel mogelijk erbij te gaan staan en als ze echt niks meer kan, dan kan je het overnemen. Maar ja, ze is wel gewoon gezond van lijf en leden en ze wil gewoon zelfstandig zijn.

Deze mevrouw wil de regie voeren over haar eigen leven, zoals in de participatiesamenleving in toenemende mate van burgers wordt verwacht. Denk aan het zorgvuldig monitoren van je medicatie, eventuele fouten bespreekbaar maken bij de apotheek en arts en je weg vinden in belastingen en toeslagen. Niet iedereen durft te zeggen dat het niet lukt, dat er geen ICT-middelen zijn en/of dat een werkzame internetverbinding ontbreekt. Laat staan dat het lukt dit keer op keer te blijven herhalen en een beroep te doen op een, zo wordt keer op keer benadrukt, tijdelijke 'vluchtstrook': iemand die bereid is om te luisteren, begrip heeft voor het feit dat het niet lukt en helpt. Desnoods buiten de gebaande paden om.

De gedachte dat 'iedereen' het kan of zou moeten kunnen domineert het denken van dienstverleners, maar ook van burgers. Het zijn de terugkerende confrontaties die pijn doen: "dan zit je daar **weer**", "werd ik **weer** verwezen naar een cursus", "moet ik **weer** mijn broer bellen", "er is zoveel wat tegenwoordig via mail moet", "en toen zeiden ze **gewoon** online invullen", "ja, iemand moet het **gewoon** zelf doen..." en "ja, maar je kan toch ook

<sup>11</sup> Het Matthew-effect kan worden samengevat als: 'de rijken worden rijker en de arme worden armer'. De term werd als eerste geïntroduceerd door Robert K. Merton (1968) om te beschrijven dat bekende onderzoekers meer credit kregen dan onbekende onderzoekers. Ook al was de waarde van het onderzoek hetzelfde. Van Dijk (2005) introduceerde de term in relatie tot digitale ongelijkheid om te laten zien dat mensen met een hogere sociaaleconomische positie meer profiteren van de online wereld.

**gewoon** naar de bibliotheek' werd er dan gezegd en 'dan kan je het zelf doen'." Keer op keer opbotsen tegen een veronderstelling waar je niet aan kunt voldoen leidt tot gevoelens van schaamte, eenzaamheid, verminderd zelfvertrouwen en voor sommigen zelfs, er niet (meer) toe te doen. Anjali (49 jaar):

Ik moest iets regelen en toen zei die meneer van 'oh zoek het uit in de computer dan'. Ik dacht van: 'oh oké'..., ik wilde niet zeggen dat ik niet wist hoe...van ik weet niet hoe de computer te werken. [...] als je niks van computers af weet dan ben je totaal niks.

Linda (57 jaar): "Je voelt je net een soort vreemde eend in de bijt, dat je denkt, ik ben de enige die dat niet weet of niet kan." Extra pijnlijk en demotiverend wordt het wanneer deze gevoelens stapelen op eerder opgedane gevoelens van uitsluiting, niet mee kunnen komen en niet gezien of gehoord worden.

Beperkte toegang tot de online wereld heeft ook consequenties voor de toegang tot onderwijs, werk, een sociaal netwerk en gezondheid. Dit op zijn beurt zorgt weer voor minder kansen om je digitale vaardigheden te verbeteren. Zo kan iemand die geen toegang heeft tot de online wereld vaak moeilijker een baan vinden; waardoor de mogelijkheid om te investeren in apparatuur en technologische vaardigheden te ontwikkelen beperkt wordt, ook voor gezinsleden. Dit wordt de 'digitale vicieuze cirkel' genoemd<sup>12</sup>, maar zo getuigen bovenstaande voorbeelden, kan ook uitmonden in een neerwaartse spiraal.



<sup>12</sup> Baum, F., Newman, L., & Biedrzycki, K. (2012). Vicious cycles: digital technologies and determinants of health in Australia. *Health promotion international*, 29(2), 349-360.



## DEEL 11 LOKAAL DIGITAAL HULPAANBOD

### WAAR ZOEKEN EN VINDEN MENSEN MET EEN GROTE AFSTAND TOT DE ONLINE WERELD HULP?

### IS ER EEN PASSEND HULPAANBOD?

#### DIGITALE-HULP IN EIGEN KRING

Bijna alle gesproken burgers zoeken hulp in eigen kring. Kinderen, kleinkinderen, broers, zussen, vrienden, woon- en of werkbegeleiders en de vrijwilliger of computerdocent in de buurt worden veelvuldig ingeschakeld. Benny (60 jaar): "Ik heb een broertje, die is ook heel ver met het digitaliseren van dingetjes, dus dan vraag ik hem: 'hey ik loop vast met iets, waar kan ik het vinden?'" Niet voor iedereen is het eigen netwerk echter toereikend. Chung-Ho (54 jaar): "Internetten? Nee computer moeilijk. Niemand kan helpen." Ook Zahra (37 jaar) vertelt dat ze er alleen voor staat. Ze is gescheiden en heeft niemand in Nederland die haar kan helpen. Ze weet niet waar ze hulp kan vragen.

Schaamte beperkt mensen in het vragen om hulp, Remco (50 jaar): "Dan stel ik gewoon van die domme vragen. Ja dat is wat er in je hoofd omgaat. Ik schaam me dan dat de vragen dan dom zijn, of dom gevonden worden. Ik wil geen stomme vragen stellen." Beperkte taalvaardigheden vergroten de drempel om hulp te vragen. Rosalie (33 jaar): "Ja want heel veel mensen schamen zich. Ze willen het wel, maar ze schamen zich als ze de taal niet beheersen. Ze komen er niet uit." Yareh (student) vertelt waarom het voor haar ouders een drempel is om hulp buitenshuis te zoeken: "Je weet niet wat je moet verwachten, het is iets nieuws en je moet je denk ik ook wel kwetsbaar opstellen. Er wordt een beetje gedaan alsof iedereen het kan en dan kan jij het niet."

De meest genoemde hulplijn zijn de (klein)kinderen<sup>13</sup>, Laetitia (63 jaar): "Oma, is niet erg hoor, als je eraan gewend bent om erop te gaan heb je ons niet meer nodig, zegt hij dan." Sahid (73 jaar): "Als ik iets niet goed begrijpen vragen ik mijn zoon kom even helpen." Hulp van kinderen is makkelijk, dichtbij en veelal beschikbaar op het moment dat het nodig is. Caeley (19 jaar):

Mijn vader is dus laatst bij zo'n vrijwilligersorganisatie geweest, maar hij verkiest dat niet, omdat dat heel erg veel tijd kost. Hij moest eerst uitzoeken van waar is het, hoe moet ik er naartoe, ik moet er op een bepaald tijdstip zijn, want anders loop ik diegene mis. Hij moest vrij vragen. Dus het kost allemaal heel veel tijd.

<sup>13</sup> In Goedhart et al. (2019) zoomen we in op hoe moederschap van invloed is op het leren van digitale vaardigheden.

Caeley vindt het ook veiliger als ze hem zelf helpt, omdat ze bang is dat mensen mogelijk niet goed omgaan met de persoonlijke gegevens van haar vader.

Het moet een officiële instantie zijn of zo, dat zou wel heel fijn zijn. Als je weet, goh die mensen gaan echt vertrouwelijk om met jouw gegevens. Dan weet je van oké, het gaat goed komen. En als dat niet zo is dan heb je toch je twijfels daarover en dan ben ik toch eerder geneigd om mijn vader te helpen, dan om hem zelf hulp te laten zoeken.

Ook Nisa (19 jaar) vindt het niet erg om haar vader met online zaken te moeten helpen. Voor haar is het de normaalste zaak van de wereld:

Ik ben Afghaans en bij ons is het gewoon normaal dat je de grotere mensen helpt met de dingen die ze niet kunnen doen. En dan is dit nauwelijks iets. Dit is gewoon, het is meer gewoon...het is niet verplicht want ik vind het niet erg om te doen, maar het is meer gewoon net alsof dat ik ga opruimen nadat ik heb geslapen, dat is gewoon normaal, snap je?

Hulp vragen in de eigen omgeving brengt echter ook nadelen met zich mee. **TEN EERSTE** wordt het keer op keer hulp moeten vragen als belastend ervaren. Maroua (22 jaar) vertelt hoe haar vader worstelt met zijn afhankelijkheid van haar:

Hij vindt het verrot. Hij ziet natuurlijk dat wij dat allemaal wel kunnen en hij kan het niet, terwijl hij het wel heel graag wil weten. Hij kan wel Nederlands....maar als je het niet goed genoeg weet of je weet net niet waar het knopje is, waar het voor staat, ja dan is het al moeilijk. Dus hij is hier.... en dan voelt hij toch zich toch wel een beetje buitengesloten dat hij het niet zelf kan doen. Maar hij probeert het daarom wel heel goed te onthouden dat hij het niet meer hoeft te vragen. [...] Ja dat zegt hij ook, ja.... je hebt het al een keer uitgelegd maar ik ben het weer vergeten. Dus ehh ja, ik heb weer hulp nodig.

Linda (57 jaar) benadrukt dat deze afhankelijkheid tot vervelende situaties kan leiden:

Dus ik zeg wil je dat voor me doen? Ja, dat doe ik voor je! Nou toen had ik dus de tekst opgeschreven bij hem, ik heb die vraag daar neergelegd en een fotootje. Ik zeg: nou het zou fijn wezen als je dat deze week dan doet. Kom je een weekje later op bezoek, heeft ie het nog niet gedaan. Wil je dat doen, want ik kan dat echt niet. Nogmaals de vraag. Dus dan zit je ook voor een dilemma dat je denkt 'ja, ik zal het doen'. Nou het was week 3, ik kwam en het was nog niet gebeurd. Ik zeg nou moet je het gaan doen, toen werd ik echt emotioneel, ik zeg ik kan het niet, jij móet helpen, hé ik heb jou nu nodig! Dus dan voel je je eigen zo bezwaard... ik zei ik vraag 5 minuten van je tijd, 5 à 10 minuten...

**TEN TWEEDE** zijn kinderen niet altijd beschikbaar. Kinderen zijn druk met school, werk of vrienden en hebben niet altijd tijd, Remco (50 jaar): "Mijn dochter woont aan de andere kant van de stad. Ik woon in Noord maar, zij woont in West. [...] dan moet ik wachten tot iemand vrij heeft. Dan ga ik naar mijn dochter. En dan moet zij me helpen." Ook Caeley (student) vertelt dat ze niet altijd tijd heeft:

Eerst ging ik met mijn moeder mee naar de dokter en vertelde ik 'goh dit heeft mama of dit heb ik'. Later werden het brieven, werd het iets anders, werd het iets voor school. Dan moest ik dat uitleggen. Dus ik weet niet anders, maar soms merk ik wel dat het een beetje veel wordt als ik dan school heb en werk en dan moet ik ook mijn ouders vaak helpen.

**TEN DERDE** is de hulp van kinderen niet altijd behulpzaam. Kinderen missen vaak het geduld om iets goed uit te leggen, Nora (65 jaar): "Ik weet niet of het bij jou zo is, maar de kinderen hebben het geduld niet om hun ouders te leren. [...] Nee je kinderen daar moet je niet bij wezen hoor." Linda benadrukt dat je in een korte tijd niet iets kan leren: "Mijn zoon zegt dan: 'nou is goed, wil ik je wel leren', maar die gaat natuurlijk zitten en dat moet binnen een kwartiertje moet je heel veel kunnen." Ook Horus (50 jaar) herkent dit probleem. "Dan zeggen ze 'ik heb geen tijd' en het dan is het snel-snel-snel-snel."

**TEN VIERDE** zijn er ouders die liever niet willen leren van hun kinderen. Semih grapt dat kinderen ouders niet kunnen doceren. “Een kind leert zijn ouders niet iets, dat gaat niet, ook niet andersom. Daar moet een derde partij bij zijn. Kinderen gaan ook niet voor niets naar school.” Ook Horus (50 jaar) wil niet van zijn kinderen leren: “Ik wil niet dom gevonden worden door mijn kinderen.”

Kortom, de gedachte dat kinderen volwassenen digitale vaardigheden kunnen leren wordt overschat. Even snel iets voordoen is zelden genoeg om je een nieuwe vaardigheid eigen te kunnen maken. De omkering in de relatie kan tot spanningen leiden en aan het zelfrespect van de ouder raken. Bovendien is de kans groot dat digitale hulp stapelt op de hulp die geleverd wordt in andere domeinen, denk aan mee gaan naar de dokter en vertaalwerk bij de communicatie met school. Daarnaast hebben verschillende studies aangetoond dat de digitale vaardigheden van kinderen stelselmatig worden overschat<sup>14</sup>.

## “MENSKRACHT EN EEN PLEK WAAR JE MAG ZIJN”

<sup>14</sup> In ‘Bouwstenen voor digitale inclusie’ (2017) laten we zien hoe splintervaardigheden verbloemen wat kinderen daadwerkelijk kunnen. Katz et al. (2017) benadrukken dat juist de kinderen die opgroeien in families waar toegang tot ICT beperkt is minder kans hebben om hun vaardigheden te ontwikkelen en daardoor minder kunnen profiteren van het gebruik van ICT op school.

## DIGITALE HULPVERLENING IN DE WIJK

Burgers met een afstand tot de digitale wereld kunnen gebruikmaken van hulp van (in)formele organisaties in de wijk. Dit aanbod is doorgaans gratis of toegankelijk voor een laag/symbolisch bedrag. De hulp bestaat uit cursussen, een inloop uur of een combinatie van beide. De meeste burgers die wij hebben gesproken zijn niet op zoek naar een formele cursus, of willen dat wel, maar durven de stap naar een training niet te zetten. Schaamte voor beperkte digitale vaardigheden speelt daarbij een rol, maar ook het (veronderstelde) schoolse karakter werpt drempels op. Dit geldt vooral voor mensen die negatieve ervaringen hebben opgedaan met leren in het verleden en/of denken dat ze niet meer kunnen leren. Een coördinator: “Het treft vaak een groep die niet houdt van een schoolse omgeving, want ze waren niet goed op school en blij dat ze van school af zijn en dan moeten ze weer terug.” Deze kleinschalige, lokale organisaties hebben belangrijke lessen opgedaan ten aanzien van a) het bereiken van mensen, b) het creëren van een veilige ‘leer’omgeving, en c) het formuleren van doelen. Hieronder delen we de belangrijkste lessen.

Drempels voor de werving kunnen verlaagd worden door:

### EEN POSITIEVE NAAM

Denk aan: “koffie & facebook”, “koffie & videobellen” of “gouden mannen” Een coördinator: “Gouden mannen is qua naam heel positief. Gouden man dat is gewoon, dat zeggen ze ook, we zijn mannen van goud en eentje zei ook ik begon als brons, ik werd zilver en nu voel ik me goud. Nou dat zijn gewoon mooie dingen.”

### EEN NAAM GERICHT OP ONLINE ACTIVITEITEN

spreekt meer aan dan een cursus computervaardigheden, een trainer: “Dan merk je gewoon dat mensen op een workshop ‘Verkopen via Marktplaats’ makkelijker afkomen dan als je zegt van u heeft een probleem met digitale vaardigheden zoek hulp.” Het is belangrijk dat thema’s dicht bij de leefwereld en individuele behoefte liggen. Een computercoach: “Niet kijken van ‘dit kun je allemaal met een computer’, nee ‘wat heb jij nodig?’”

**TIJDSTIP**

Voor sommige ouders is een avondactiviteit praktisch, terwijl voor andere ouders een cursus onder schooltijd handiger is, al dan niet afhankelijk van hun arbeidsuren of andere activiteiten. Kinderopvang is duur, dus zorg dat kleine kinderen mee mogen komen. Maak ook duidelijk dat het hebben van een laptop, telefoon of tablet geen voorwaarde is om deel te kunnen nemen.

**MOND-TOT-MONDRECLAME**

helpt om de drempel te verlagen. Een vrijwilliger, lachend: “We hebben natuurlijk wel een website, maar je moet niet denken dat mensen bij ons komen en zeggen ‘Ja, ik heb jullie naam op de website gelezen’. We staan gewoon heel goed bekend.”

**EEN LAAGDREMPelige LEEROMGEVING**

vraagt ook om aandacht voor de locatie( zie Figuur 1). Denk bijvoorbeeld aan reistijd en reiskosten en dat voor sommige mensen reizen buiten de wijk onbekend en oncomfortabel is. Asare: “In Noord weet ik alles, dus het liefst in je eigen buurt. Niet in Oost, daar ken ik de weg niet en reizen is duur. Een enkeltje naar Oost kost zo 2,50.” Ook de sfeer is van groot belang. Een directeur:

Wij vinden het heel belangrijk dat als je ergens komt om te leren dat je dat mooi is en leuk en gezellig. [...] Het moet een plek zijn waar wat gebeurt, waar het bruist en waar je bij mag horen. Dus de gesprekken die verder plaatsvinden hier, daar maak je heel gauw onderdeel vanuit omdat het van iedereen is. Het hele open karakter zorgt ervoor dat er allemaal kansen zijn om haakjes uit te gooien, waar je dan...ja...verder komt en kan leren.

**VERTROUWDE OMGEVING**

Een locatie waar deelnemers al bekend mee zijn. Bij iemand thuis of een locatie in de buurt, zoals een buurthuis of school van de kinderen.

**VRIJ TOEGANKELIJK**

Een plek waar je ‘gewoon binnen kunt lopen’. Geen loket of plek waar je eerste een afspraak moet maken.

**GEZELLIGE SFEER**

Open, levendige sfeer zonder schools karakter. Een plek waar het bruist en waar je bij mag horen.

**GRATIS**

Geen of lage kosten.

**FLEXIBEL**

Flexibiliteit in aanwezigheid en geen strenge voorwaardes. De complexe dagelijkse realiteit kan ruimte om te leren en aan strenge voorwaardes voldoen beperken.

**GEZELLIGHEID EN PLEZIER**

Sociaal contact, plezier en gezelligheid zijn belangrijke randvoorwaarden.

**INFORMEEL LEREN**

Niet-schools of klassikaal.

**STAPSGEWIJS**

Klein beginnen, genoeg tijd inruimen, niet te snel willen. Tijd is essentieel om vertrouwen te ontwikkelen en te voorkomen dat iemand blokkeert.



**Figuur 1**  
Randvoorwaarden voor een laagdrempelige leeromgeving.



De grote diversiteit aan leervragen, apparaten en instapniveaus vraagt om maatwerk en voldoende begeleiding. Sommige docenten geven de voorkeur aan individuele training, omdat deelnemers zich in een groep onveilig voelen of zich schamen om vragen te stellen. Anderen geven juist de voorkeur aan groepsactiviteiten vanwege het sociale contact en de mogelijkheid om van elkaar te leren. Een vrijwilliger: “Ik begin eigenlijk bij het hele simpele. Ik zeg gewoon: wat wil je weten? En ik schrijf het op, en dan zeg ik: de ene week doen we dit met z’n allen, de andere week doen we dat met z’n allen. Zo krijgt iedereen dus ook een totaal gebeuren van wat ze graag willen.” Een vrijwilliger stelt dat je op een groep van acht mensen wel zeker twee of drie personen nodig hebt om te kunnen helpen: “Want als één iemand – dan ben je niet in één seconde klaar, je moet echt kijken: waar was iemand mee bezig – en dus, extra handen aan het bed zeg maar, in dit geval de laptop.”

Er spelen veel vragen over wat het juiste lesmateriaal is voor mensen met een grote afstand tot de online wereld. Lesmateriaal met een laag instapniveau wordt gemist. Een coördinator:

Er bestaat gewoon geen geschikt materiaal om ons type doelgroep op een juiste manier digitale vaardigheden aan te leren. Want oefenen.nl, dat soort dingen bestaan al, dat is allemaal superleuk, maar als de cursisten dat stap-je daarvoor nog niet kunnen, dan schiet je daar niks mee op.

Geschikt lesmateriaal vraagt niet alleen om maatwerk, maar ook om continue updates om te blijven aansluiten bij de actualiteit. Een sociaal ondernemer:

We hebben vaak genoeg gehad dat we dan ergens mee bezig waren en dat ik dan een appje kreeg: ‘Oh, help! De Facebook-lay-out is veranderd! Shit!’ En toen moesten we snel nog de screenshots aanpassen in het materiaal en noem maar op anders werkt het niet meer.

Dit continu updaten van lesmateriaal kost veel tijd. Sommige docenten vragen zich daarom af of er wel een methode van A tot Z ontwikkeld kan worden voor deze doelgroep. Een docent: “Digitale vaardigheden zijn eigenlijk heel erg individueel en je moet heel erg kijken wat de vraag van de cursist

is. Dat is ook een soort dilemma vind ik. Helpt daar nou echt een methode bij; bestaat dat wel?”

Juist omdat de online wereld continu in beweging is zijn zelfvertrouwen en durf om te exploreren cruciaal. Een vrijwilliger:

Een van mijn cursisten mocht eigenlijk nooit op die laptop, want ze kon het alleen maar kapot maken, weet je. Dat zat heel erg zo in haar systeem. En wij hebben haar echt keer op keer in die lessen gezegd: ‘Jij maakt niks kapot, probeer het gewoon, wees niet bang om die toetsen in te drukken, want het gaat niet zo snel mis, en anders zijn wij er nog. Ga het gewoon doen...’.

Elkaar ontmoeten, contact hebben met andere deelnemers en de begeleiding zet mensen in beweging, waardoor zelfvertrouwen en sociale contacten kunnen groeien. “Deze zogenaamde softe bijverschijnselen zijn eigenlijk de echte waarde”, aldus een coördinator. De focus zou dus breder moeten zijn dan het aanleren van digitale vaardigheden. Een andere coördinator:

In het begin zijn mensen heel onzeker en schamen ze zich van oh zij kunnen het allemaal beter dan ik. Na een paar lessen zien ze dat iedereen het niet kan eigenlijk. En dan ontstaan er ook echt vriendschappen en gaan ze elkaar helpen. Ik vind het zelf altijd dat misschien nog wel belangrijker dat ze dat stukje eigenwaarde terugkrijgen zien dat ze niet de enige zijn en met elkaar optrekken omdat je ze daardoor echt ziet groeien. Even los van hoeveel ze leren zie je hoe belangrijk het is dat ze weten dat ze niet dom zijn.

Wanneer activiteiten aansluiten bij wat deelnemers echt nodig hebben, versterkt het gevoelens van en autonomie. Een sociaal ondernemer: “En ook toen we ze een e-mailadres gaven, dat ze zeiden: ‘oh, heb ik eindelijk mijn eigen e-mailadres en dan ga ik het wachtwoord echt niet delen!’ We gaven ze echt iets wat echt van hun zelf was. En daarmee ook heel bevrijdend was.”

Digitale hulp is dus succesvol als maatwerk en laagdrempeligheid voorop staan. Maatwerk is nodig om een veilige leeromgeving te creëren, waarin het herwinnen van vertrouwen in eigen kunnen belangrijk is.

Dit is niet alleen nodig om digitale vaardigheden te leren, maar ook om te durven exploreren. Dit durven exploreren is cruciaal om de continu veranderende digitale wereld bij te kunnen houden. Hier ligt een pedagogische uitdaging, die nog onvoldoende wordt geadresseerd in het huidige lesmateriaal. Daarnaast concludeerden we in een eerdere studie dat lesmateriaal veelal te talig van aard is voor cursisten en niet altijd te gebruiken is op verschillende apparaten, waaronder een smartphone<sup>15</sup>.

<sup>15</sup> Zie het rapport 'Bouwstenen voor digitale inclusie' van Dedding et al. (2017).

## DEEL III

# EXPLORATIE VAN KANSEN VOOR DE TOEKOMST

**HOE ZORGEN WE VOOR EEN  
PASSEND AANBOD?**

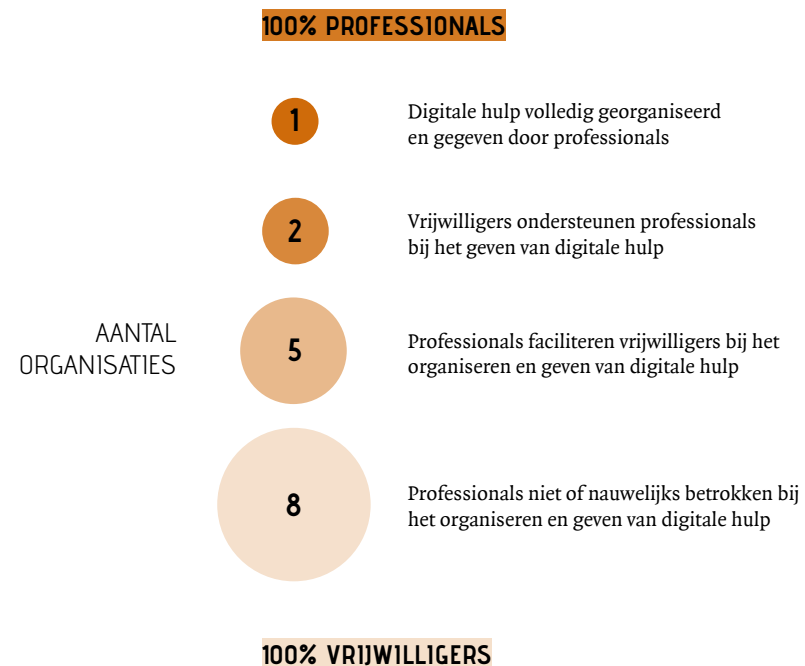
**WAT ZIJN KANSEN  
OM TE INVESTEREN,  
AANBOD TE INTEGREREN  
EN TE VERBINDEN?**

## DIGITALE HULPVERLENING VRAAGT OM EEN SERIEUZE INVESTERING

Het merendeel (13 van de 16 gesproken Amsterdamse organisaties) bestaat voor 85% of meer uit vrijwilligers, zie figuur 2. Bij sommige organisaties is het aanbod zelfs volledig in handen van vrijwilligers. Vaak is er geen geld beschikbaar om professionele docenten in te huren, een coördinator: *“Het is een beetje nood-geboren, want als er geen financiën zijn dan ga je het op een andere manier oplossen.”* Deze vrijwilligers beslaan een zeer diverse groep, waaronder: gepensioneerde leraren, lokale, meestal gepensioneerde, bewoners met een ICT-achtergrond, studenten en ervaringsdeskundigen. De scheidslijn tussen professionals en vrijwilligers is soms diffuus, een vrijwilliger: *“Wij hebben ook die professionele achtergrond, maar dat wordt niet in geld uitgevoerd. Wij doen het voor 5 euro, snap je?”* De hoge mate van afhankelijkheid van vrijwilligers roept ook andere vragen op: hoe komt het dat er zo weinig professionals in dit veld werkzaam zijn en kan zo’n groot maatschappelijk probleem wel op de schouders van vrijwilligers gelegd worden?

Vrijwilligers worden vaak als de kracht van de organisatie gezien, ze kennen de problematiek en staan veelal dicht bij de burgers die een cursus volgen. Zij werken vaak in de buurt waardoor mensen niet hoeven te reizen naar een ander stadsdeel en men elkaar ook op straat tegen kan komen. Nooial kwam haar taaldocent spontaan tegen in de supermarkt. Hij enthousiasmeerde haar om aan te sluiten bij de nieuwe online taal- en digitale lessen.

**“WE ZIJN EEN AFSPIEGELING VAN DE BUURT”**



Figuur 2

Verhouding vrijwilligers versus professionals bij de gesproken Amsterdamse organisaties

Naast fysieke nabijheid is de sociaal-culturele nabijheid van vrijwilligers behulpzaam, vrijwilliger: *“We zijn een goede afspiegeling van de buurt dat geeft vertrouwen bij cursisten. Dus dat ze zien van: hé, het zijn gewoon onze eigen mensen.”* Vrijwilligers kunnen zich vaak goed inleven in de deelnemers en een persoonlijke band opbouwen. Een coördinator:

Met name die ervaringsdeskundigheid is denk ik ons grootste goed, om goed te kunnen levellen met de mensen die met hulpvragen komen. Het rustig praten, zonder oordeel, kijken wat er aan de hand is, zeker niet dat belerende, want daar zijn ze al genoeg mee ontmoet hier in Nederland.

Vrijwilligers hebben vaak een hoge intrinsieke motivatie om te helpen, een coördinator: *“Ze doen dit vanuit het hart. Niet ‘oké, ik heb mijn werk gedaan [...]’; een vrijwilliger die heeft dit gekozen op vrijwillige basis en die wil mensen helpen.”* Een andere vrijwilliger vertelt hoe ze ervoor zorgt dat deelnemers zich welkom voelen door middel van een kopje koffie, een koekje en een praatje. Tijdens de pauze kunnen mensen hun verhaal bij haar doen en ook buiten de lessen om probeert ze deelnemers te helpen. Ze helpt met financiële vragen, problemen met huisvesting of de begeleiding van kinderen op school. Persoonlijke ontwikkeling en opstap naar een betaalde baan bieden is bij sommige organisaties ook een reden om te werken met vrijwilligers, een directeur: *“Onze organisatie staat heel erg voor ontwikkeling. Dus dat je als vrijwilliger daarna ook als werknemer aan de slag kan.”*

De grote afhankelijkheid van vrijwilligers brengt echter ook problemen met zich mee. Niet alle vrijwilligers beschikken over voldoende digitale-, taal- of didactische vaardigheden. Daarnaast vormen de vrijblijvendheid van vrijwilligerswerk en de kwetsbaarheid van ervaringsdeskundigen een uitdaging voor de continuïteit. Ook privacy-kwesties vormen een probleem. De noodzaak om te handelen maakt privacy van ondergeschikt belang bij het vragen van hulp. Een vrijwilligerscoördinator: *“Als zij gewoon binnenstappen dan betekent dat dat ze gewoon hulp nodig hebben. Ze kijken niet meer naar privacy ofzo, maar dat ze gewoon geholpen worden.”* Niet zelden betreffen de hulpvragen privacygevoelige zaken zoals internetbankieren, overheidszaken of gezondheidsproblemen.

Vrijwilligers hebben echter geen formele verantwoordelijkheid ten opzichte van hun organisatie, een bankmedewerker vertelt:

Wij kunnen net een stapje extra geven omdat wij natuurlijk allemaal het bankgeheim getekend hebben. Dus wij kunnen de mensen zowel helpen met de digitale hulpvraag, maar ook met internetbankieren van onze bank, of een andere bank. Of helpen met DigiD, wat toch wel wat gevoeliger is dan anders, en dat wil je niet altijd bij een vrijwilliger leggen.

Vrijwilligers voelen zich lang niet altijd prettig bij het beantwoorden van privacygevoelige vragen, zij voelen de verantwoordelijkheid en realiseren zich dat het ernstig mis kan gaan. Sommige vrijwilligers willen daarom geen hulp bieden bij privacygevoelige vragen: *“...ja, ik krijg nooit rust er van.”*

Veel vrijwilligers en professionals zijn het erover eens dat vrijwilligers meer ondersteuning verdienen<sup>16</sup>. Een professional: *“Laat vrijwilligers niet zwemmen, maar zorg voor een ruggengraat.”* Denk aan tijd, vergoeding, aandacht, trainingen in didactische of digitale vaardigheden, professionele coördinatie, passend lesmateriaal, richtlijnen met betrekking tot privacy, afhankelijk van de behoeften en mogelijkheden van de vrijwilliger. Vrijwilligers geven daarnaast aan dat ze een link met beleid missen. Een vrijwilliger:

Het informele circuit daar zitten de ervaringsdeskundigen die moet je meenemen bij beleid maken. Het is gewoon vervelend als elke keer mensen naar je toe komen: ik ga de problemen wel voor je oplossen, want wij zitten op die afdeling. Dat is niet fijn om te horen, die mensen zijn heel vaak al heel lang met die problematiek bezig. Bijna een beetje vernederend om dan te horen van ja ‘nee wij kunnen dat wel even voor je doen’. Dat wil je niet horen, je wilt gewoon mét elkaar aan het probleem werken.

<sup>16</sup> Zie ook het rapport “Kunnen we dat (niet) aan vrijwilligers overlaten?” van Van Bochove et al. (2014).

## INTEGRAAL HULPAANBOD IS KANSRIJK

Mensen die digitaal niet mee kunnen komen, hebben vaak ook te maken met uitdagingen in andere domeinen van het leven, zoals financiële zorgen of schulden, problemen met gezondheid, opvoedvraagstukken of bijvoorbeeld het leren van de Nederlandse taal. Op maandag naar de taallessen, op dinsdag naar de VoorleesExpres, op vrijdag naar de schuldhulpverlening en op nog een andere dag naar de digitale vaardigheidstraining is niet realistisch. Juist als het leven veel uitdagingen kent is tijd en energie schaars<sup>17</sup>. Sociaal werkers, taaldocenten en begeleiders in de schuldhulpverlening worden dan ook veelvuldig geconfronteerd met digitale vraagstukken. Daarom onderzochten we of het wenselijk en haalbaar is om het hulpaanbod te combineren. We onderzochten de combinatie digitale training met Nederlandse les en de combinatie digitale vaardigheden met schuldhulpverlening.

De combinatie met taallessen is kansrijk. Een directeur: *“Je merkt meteen dat mensen er heel blij mee zijn. Dat het geen vrijblijvend gevoel is van, ik ga ooit nog wel een keer..., naar ‘ah wat fijn dat we aan taallessen en aan digitale vaardigheden tegelijkertijd kunnen werken.”* Het leren van de taal wordt makkelijker en leuker; wanneer een woord niet begrepen wordt kunnen de deelnemers samen zoeken naar een afbeelding. Ook Google Translate kan de taallessen en onderlinge communicatie ondersteunen. Daarnaast kunnen digitale platforms helpen om thuis verder te oefenen. Een coördinator: *“Als je het hebt over waar kun je je taal oefenen? Nou online. Waar kun je oefenen voor je inburgeringsexamen? Ja, dat is ook online. Dus dat is nu extra duidelijk dat die twee zo logisch zijn om te combineren.”*

Toch zijn niet alle mensen enthousiast over de combinatie. Voor sommige mensen heeft het leren van Nederlandse taal prioriteit. Fatima komt naar de combinatie les puur om de Nederlandse taal te leren: *“Als ik goed de Nederlandse taal beheers dan wil ik zelf alles kunnen op de computer. Zelf dingen overmaken, zelf de huur regelen.”* Een vrijwilliger legt uit dat de combinatie taal- en digitaal voor haar niet werkt in één les, maar dat ze wel kansen ziet in een nauwe samenwerking: *“Het feit dat de cursisten*

<sup>17</sup> In het boek ‘Schaarste - Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen’ laten econoom Mullainathan en psycholoog Shafir zien dat ervaren schaarste in geld invloed heeft op het menselijk handelen en dat armoede ervoor kan zorgen dat er minder tijd en energie overblijft voor leren.

*gewoon op school konden blijven, met z'n allen konden lunchen en toen door [naar de computerlessen], dat heeft echt wel effect gehad. Het opkomstpercentage én aantal deelnemers was op deze school hoger dan op de scholen, waar de lessen op verschillende dagen werden gegeven.”* Beide vaardigheden hoeven dus niet per se in één les aanbod te komen; het op dezelfde locatie en van dezelfde, vertrouwde persoon hulp krijgen is ook al behulpzaam. Een vrijwilliger:

Sommige mensen vinden het moeilijk om hulp te vragen. Je wilt natuurlijk niet erkennen dat je iets fout doet, of je wilt niet erkennen dat je in de put zit; het is een drempel waar mensen overheen moeten. Laagdrempelig is: ‘ik kan het goed met iemand vinden, hij wil mij ook helpen met andere dingen...’

### “ÉÉN VERTROUWDE PLEK”

Voor veel organisaties blijkt het niet eenvoudig om de taallessen uit te breiden met digitaal aanbod. **TEN EERSTE** zijn de locaties waar taallessen worden gegeven niet altijd toegerust met goed werkende digitale middelen. Een vrijwilliger: *“Cursisten vragen: ‘hebben we geen computer?’, ‘Nee, daar is geen geld voor’.”* Ook ontbreekt kennis om materialen werkende te krijgen of te houden, een taalvrijwilliger:

Nou die middelbare school hier verderop, vroeg of wij hun oude smartboards willen hebben. Toen heeft de conciërge ze er allemaal afgesloopt en hier neergegoid. Ja weet je, dan moet je eigenlijk zeggen: ‘Conciërge wil je ze ook even ophangen of vertellen hoe het werkt?’

Een programmacoördinator vertelt dat er weinig subsidies zijn voor digitaal, maar wel voor taal. Dan kan je de combinatie wel doen, maar alleen met anderstaligen: *“Dus die andere mensen kan ik niet meenemen in de verantwoording van de subsidie.”* Subsidies op basis van gebruikersaantallen werken belemmerend, een vrijwilliger: *“Weet je, het is schaapjes tellen. Iedere keer als ik twee tellen iemand in mijn groep heb gehad.”*

**TEN TWEEDE**, ligt het hart van de vrijwilligers en professionele taal-docenten veelal bij het geven van taallessen. Een coördinator hoort vaak NT2 docenten zuchten als in hun taallessen ook digitale vaardigheden moeten geven:

Ik kan er zelf goed mee uit de voeten, zover ik het nodig heb. [...] Als we er samen achter gaan zitten, kan ik laten zien wat ze moeten doen en hoe het werkt, maar ik zal mezelf zeker niet als docent ICT aanprijzen. Dat ben ik niet, dat pretendeer ik niet en dat wil ik ook helemaal niet worden.

Betaalde docenten kun je vragen om toch ook de digitale vaardigheden mee te pakken, maar bij vrijwilligers is dat moeilijker. Als zij het niet leuk meer vinden dan komen ze niet meer. Ook zien niet alle trainers de waarde van de combinatie, een taalvrijwilliger: “Ik zeg heel vaak: telefoon weg! Ik sta hier, ik ben jullie telefoon. Opletten!!”

**TEN DERDE** vergt het geven van taallessen een andere aanpak dan het aanleren van digitale vaardigheden. Digitale vaardigheden veranderen sneller en zijn meer divers, evenals de leerbehoefte en doelen, zie tabel 1. En terwijl er voor taal ruimschoots en gedegen lesmateriaal beschikbaar is, geldt dat niet voor digitaal, een coördinator: “Docenten vinden het toch echt wel fijn om een soort houvast te hebben. Maar er is niets, of in ieder geval bij mijn weten, ook niet zo veel materiaal om beiden naast elkaar te doen.”

De combinatie met schuldhulpverlening is moeilijker te maken. Een schuldhulpverlener: “Mensen komen gewoon finaal, hoog gestrest, heel gestrest binnen. Mensen zitten helemaal vol, dat heb je ook met de schaarste theorie; dat mensen dan echt geen ruimte hebben in hun hoofd, ze zijn het minst weerbaar.” Een schuldhulpmaatje: “Als je binnenkomt is het al: ‘jij móet dit en jij móet dat’. [...] als iemand mij had gezegd dat ik ook nog een k.-cursus, op digitaal vlak had móeten doen, was ik helemaal weggerend.” In de nazorg, als er meer rust is kan het wel zinnig zijn om een verbintenis te maken, een schuldhulpmaatje: “Het moment dat jij gaat leren zwemmen [je eigen financiën beheren]. Ja, dan heb je wel de digitale cursus nodig.” Maar niet voor iedereen, zo vertelt een ander schuldhulpmaatje: “Dan kunnen we ook wel een schoonmaakcursus gaan geven en een kookcursus en een opvoedcursus gaan verplichten.” “Het is maatwerk,” aldus een maatschappelijke dienstverlener “Elke klant die benader je anders. Je moet wel hele goede antennes hebben om mensen goed aan te voelen wat ze wanneer nodig hebben.”

TAAL	DIGITAAL	IMPLICATIES VOOR GECOMBINEERDE LESSEN
Taal verandert langzaam.	Vereiste digitale vaardigheden veranderen snel en zijn mede afhankelijk van welk apparaat je tot je beschikking hebt.	Het aanbod moet continu mee veranderen. Coördinator: “Als organisaties lopen we een beetje achter de feiten aan. Dus daar zit ook iets in van hoe haal je steeds de vraag op en hoe blijf je bij?”
Vaststaande structuur en regels. Indelen op niveau is mogelijk – A1, A2, B1, B2, C1 en C2.	Weinig tot geen duidelijke regels of standaarden. Grote diversiteit in vaardigheden.	Indelen van groepen op niveau is moeilijk. Het vereist individuele begeleiding of intensieve begeleiding in een groep.
Veel beschikbaar lesmateriaal en methodes.	Beperkt lesmateriaal en methodes en moet mee veranderen met de dynamische online wereld.	Weinig houvast voor docenten en vrijwilligers. Docent: “Wat is nou goede didactiek om mensen verder te helpen? Wat is nou effectief? En daar ben ik best wel zoekend naar dus daar zou ik wel antwoord op willen hebben.”
Goed ingebed in netwerken, financieringsstromen en beleid.	Nauwelijks tot niet ingebed in een specifiek netwerk, financiering of beleidsdoel.	Geen structurele financiering en eigenaarschap. Een trainer “Wie neemt de borging en het probleem van digitale inclusie voor zijn rekening?”

**Tabel 1**  
Taal versus digitale vaardigheden en de implicaties voor het lesgeven

Ruimte voor nazorg is echter niet vanzelfsprekend, een schuldhulpverlener:

We zijn minder een hulpverleningsinstelling maar meer een dienstverlenende instelling, waarbij ik bedoel dat de dienstverlening van oudsher een heel juridisch beroep was, waarbij je mensen een lijst met papieren mee geeft en zegt verzamel dit en als je dat hebt. Kom dan maar meer terug. Dat is een hele nauwe taakopvatting.

Een andere schuldhulpverlener wijst op de financiële beperkingen: *“er is weinig geld voor nazorg. Je krijgt nu twee uur per jaar. Die twee uur gaan vaak op aan gedoe achteraf, omdat bijv. een schuldeiser doorgaat met poging tot innen.”* In de schuldhulpverlening lijkt een ketenaanpak, waar digitale hulpverlening een onderdeel is, dus meer voor de hand dan een directe integratie vanaf de start.

## “JE MOET ELKAAR ECHT KENNEN”

### BEHOEFTE AAN EEN WARM, STRUCTUREEL EN LOKAAL NETWERK

Organisaties zien graag meer onderlinge samenwerking. Een trainer: *“Ik mis vaak de samenwerking met andere partijen. Dat is denk ik ook heel belangrijk, in plaats van dat je als eilandjes te werk gaat, dat je handen ineenslaat.”* De organisaties kunnen elkaar nog niet goed vinden; een netwerk waarin kennisuitwisseling en doorverwijzing kan plaatsvinden – zoals bij taalvaardigheid wel het geval is - ontbreekt. Dit betekent dat organisaties *“vanuit zijn eigen eilandje iets gaat uitvinden terwijl het er soms ook al is hè.”*

Organisaties zijn veel tijd kwijt aan het binnenhalen van geld, een vrijwilliger:

En nou staan wij als vrijwilligers met opgestroopte mouwen, poten in de modder, van wij gaan die klus klaren. Maar dan moeten we nog om geld vragen terwijl er budgetten zijn. Ik zou graag willen, dat de gemeente zou kijken: wie zijn er die het doen? Ze kennen ons, want ze geven ons al regelmatig subsidie [...]. Dat we gewoon jaarlijks een bedrag zouden moeten krijgen om te doen wat wij doen, in plaats van weer een gewichtig plan te gaan schrijven met andere zinnigjes die je drie jaar geleden al hebt geschreven. Snap je? Soms frustreert het. Dus dat is ook obstakel die we graag uit de weg willen.

De afhankelijkheid van subsidies leidt bovendien tot onderlinge concurrentie, waardoor lesmateriaal en kennis niet breed gedeeld kan worden, professional:

Mijn droom is meer kennis te delen [...] maar daar zijn gevorderde niveaus van vertrouwen voor nodig. Dat je ook echt hebt van: Hoe kunnen we nu echt een heel mooi aanbod neerzetten? Dus dat je ook echt met elkaar kennis durft te delen van; werkt dit nou wel, werkt dit nou niet, wat zijn jullie ervaringen? Dat zou ik helemaal als een soort ultieme netwerk zien. Maar ik begrijp ook dat niet iedereen dat met elkaar deelt...

Wanneer organisaties elkaar leren kennen, kan er tevens een ketenaanpak groeien. Organisaties willen graag naar elkaar kunnen doorverwijzen, professional: *“Onze dienst richt zich niet op het digitale, maar het is wel heel erg noodzakelijk dat mensen digitaal aan kunnen haken. Dus voor ons is het fijn als we een overzicht krijgen, dan kunnen wij mensen succesvol doorverwijzen.”* Een simpel overzicht is daarvoor echter niet genoeg, een maatschappelijk werker:

Je kan een overzicht online hebben en dan kan je iets opzoeken, maar dan weet je nog niet precies waar je naar doorverwijst. Bij wie komen ze terecht? Dat is een kwestie van elkaar kennen en dat kun je alleen doen door met elkaar te spreken. [...] En te weten ‘bij diegene, komt het goed’. [...] het klinkt een beetje raar, maar het is gewoon mensenwerk. En dat is wat een netwerk dus als meerwaarde heeft boven zo'n catalogus waar je iets opzoekt.

Bij voorkeur zou dit netwerk lokaal ingestoken zijn. Een maatschappelijk werker: *“Ik zou pleiten voor een kleiner netwerk wat in ieder geval echt werkt, dat je elkaar echt kent, echt kan samenwerken.”*



“DIGITALE ONGELIJKHEID IS GEEN INDIVIDUEEL PROBLEEM, MAAR EEN MAATSCHAPPELIJKE OPGAVE”



## DEEL IV CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN

HOE KOMT HET DAT DIT GROTE EN URGENTE PROBLEEM ZO LANG BUITEN BEELD IS GEBLEVEN?

EN WAT BETEKENT DAT VOOR DE (NABIJE) TOEKOMST?

### CONCLUSIE

Het doel van dit boek was het in beeld brengen van een complex en urgent probleem: mensen in kwetsbaar makende omstandigheden kunnen moeilijk of niet aanhaken bij de snel digitaliserende samenleving. Juist de mensen die gebaat zijn bij goede informatieverstrekking en dienstverlening raken daardoor (nog meer) uit beeld en op achterstand. Hoe kan het dat dit grote en urgente probleem zo uit beeld is geraakt? En nog belangrijker: hoe voorkomen we dat dit zo blijft? Ook dat blijkt een gelaagde kwestie, we lichten er een aantal elementen uit.

In de media verschijnen veel positieve studies over de digitalisering in Nederland, zoals: 97% procent van de Nederlanders heeft internet thuis<sup>18</sup>; 80% van de ouderen werkt dagelijks met de pc en 10% van de ouderen bijna dagelijks<sup>19</sup>. Voor deze grootschalige studies worden vragenlijsten uitgezet. De kans dat deze vragenlijsten mensen met een afstand tot de online wereld heeft bereikt is klein. Steeds vaker verloopt de werving voor onderzoek via online kanalen en is er een werkzaam emailadres nodig om mee te kunnen doen aan wetenschappelijk onderzoek. Daar komt bij dat het lezen van informatiebrieven en het invullen van een vragenlijst een hoge taalvaardigheid vereist. Kennisinstituut Pharos schat in dat een op de drie Nederlanders moeite heeft met het invullen van vragenlijsten<sup>20</sup>. Ook inhoudelijk valt er een en ander af te dingen op deze studies. In de positieve studie over het aantal Nederlanders met een internetaansluiting wordt bijvoorbeeld geen onderscheid gemaakt tussen een internet connectie hebben, het werkzaam zijn van de connectie én het daadwerkelijk kunnen benutten van de verbinding. Toch zijn het dit soort grootschalige kwantitatieve studies welke prominent gedeeld worden in de media en als input voor beleid gebruikt worden – juist omdat ze grootschalig zijn en op cijfers zijn gebaseerd.

De behoefte aan cijfers is goed te verklaren, omdat de omvang van het probleem richting geeft aan het al dan niet inzetten van menskracht

<sup>18</sup> Zie <https://www.digitaleoverheid.nl/nieuws/97-procent-nederlanders-had-in-2019-thuis-internet/>

<sup>19</sup> Onderzoek van SeniorWeb en LeefJe Pensioen: Babyboomer blijft digitaal graag bij de tijd. Zie: Persbericht: babyboomers en digitale vaardigheid. Van pionieren naar bijblijven. - Leefjepensioen.nl

<sup>20</sup> Zie het rapport 'Vragenlijsten voor iedereen, de basis voor goede zorg' van Bommel et al. (2021)



en middelen. De behoefte aan cijfers kan echter ook het handelen vertragen of in de weg staan. Digitale ongelijkheid is gereduceerd tot losse puzzelstukjes, waarbij sommige puzzelstukken prominenter in beeld zijn gekomen dan anderen. De geleefde werkelijkheid, de vele terugkerende barrières die mensen ervaren, de logica van hun handelen en de behoefte aan adequate hulp en ondersteuning is onderbelicht gebleven. De focus ligt vooral op het gebrek aan digitale vaardigheden van het individu, dit voedt de gedachte dat digitaal aangehaakt blijven een individuele verantwoordelijkheid is en opgelost kan worden met een digitale vaardigheidstraining. **DIT MISKENT:** 1) de gelaagdheid van het probleem – dat meer is dan een gebrek aan digitale vaardigheden; 2) het structurele karakter van ongelijkheid; en 3) dat overheidsdiensten en ICT-ontwikkelaars onvoldoende rekening houden met de grote groep mensen die moeite heeft met het reizen naar en in de online wereld<sup>21</sup>.

Het grote informele hulpaanbod draagt er onbedoeld ook aan bij dat het probleem uit het zicht is gebleven, de hulp speelt zich af achter de voordeur of lokaal in de wijk. Vrijwilligersorganisaties spelen een sleutelrol in het bereiken van mensen en in het creëren van een veilige leeromgeving. In deze omgeving staat niet het aanleren van digitale vaardigheden centraal staat maar welkom zijn en kijken waar op dat specifieke moment behoefte aan is. Deze kansrijke organisaties missen structurele middelen en een connectie met beleid.

Op individueel niveau dragen zogenaamde splintervaardigheden bij aan een gebrekkig zicht op de omvang van het probleem. Mensen hebben zich specifieke vaardigheden eigen gemaakt, waardoor het voor de buitenwereld niet altijd duidelijk is dat zij andere taken niet kunnen uitvoeren<sup>22</sup>. Ogenscheinlijk kleine veranderingen op websites en applicaties vormen bij aangeleerde splintervaardigheden al snel een barrière. Gevoelens van schaamte en niet weer dom gevonden willen worden maakt dat mensen zelf niet keer op keer bespreekbaar willen maken dat ze iets niet kunnen of dit verbloemen.

<sup>21</sup> Zie ook 'Persistent inequitable design and implementation of patient portals for users at the margins' van Goedhart et al. (2020).

<sup>22</sup> Zie ook 'bouwstenen voor digitale inclusie' van Dedding et al. (2017).

Tenslotte overschaduwde de maatschappelijke roep om privacy het zicht op digitale ongelijkheid. Bij het ontwikkelen van applicaties gaat veel aandacht uit naar veiligheid en privacy. Een zoektocht op google levert het volgende beeld op:

● online en privacy	11.480.000 resultaten
● online en inclusie	1.030.000 resultaten
● online en rechtvaardigheid	675.000 resultaten

De roep om privacy verklaart mede waarom de Corona App alleen toegankelijk is voor mobiele telefoons die Android 6.0 of iOS 13 ondersteunen. Helaas zijn deze nieuwe modellen te duur voor burgers met een lage sociaaleconomische positie, terwijl juist zij een hoger risico lopen op het krijgen van Corona en een slechtere uitkomst. Ook bij het eerder genoemde initiatief voor gratis wifi in publieke ruimtes stond privacy op gespannen voet met toegankelijkheid. Deelname aan dit project vereist een ingewikkelde verificatieprocedure waardoor de dienst niet meer goed toegankelijk is voor mensen met een grote afstand tot de online wereld.

Bovenstaande voorbeelden hadden voorkomen kunnen worden door burgers met een grote afstand tot de online wereld actief te betrekken bij wetenschappelijk onderzoek en bij het ontwikkelen van interventies en beleid. Helaas zien we dat juist mensen in kwetsbaar makende omstandigheden weinig betrokken worden bij het vormgeven van de participatiesamenleving<sup>23</sup>. 'Wie zijn deze mensen en waar kan ik ze bereiken?', was de meest gestelde vraag van ambtenaren na introductie van dit onderzoek. Het zegt iets over de segregatie in onze samenleving en de noodzaak deze te overbruggen. Dat begint met nabijheid, het kennismaken met elkaar en het samen durven leren in het doen. Het is in het gezamenlijk handelen waarin we leren wat er op het spel staat en voor wie.

<sup>23</sup> Dedding, C. & Slager, M. (2013). *De rafels van participatie in de gezondheidszorg. Van participerende patiënt naar participerende omgeving.*

Digitale inclusie is een groot en urgent probleem; een probleem dat stapelt op andere vormen van sociale ongelijkheid en alle leeftijdsgroepen raakt. De huidige focus op digitale vaardigheidstrainingen van het individu, het grote leger aan vrijwilligers, het gebrek aan coördinatie en structurele financiering, en de inrichting van tijdelijke ‘vluchtstroken’ als alternatief voor toenemende online dienstverlening, doen geen recht aan het complexe en structurele karakter van digitale ongelijkheid.

Het gebrek aan cijfers kan geen reden zijn om te wachten met investeren. Daarvoor is het probleem te urgent. Digitale ongelijkheid raakt aan kansen in het leven, maar ook aan gevoelens van er wel of niet bij (mogen) horen. Het is dus een maatschappelijke opgave om te zorgen dat online (overheids)diensten toegankelijk zijn voor alle Nederlanders. Hieronder delen we een elftal aanbevelingen die daaraan bij kunnen dragen.

## WEGWIJZERS VOOR DE TOEKOMST

“DE AANPAK VAN DIGITALE ONGELIJKHEID VRAAGT OM NATIONALE EN LOKALE REGIE”



1 Benader digitale ongelijkheid als een urgent en complex probleem en dus een **COLLECTIEVE VERANTWOORDELIJKHEID**.

5 Investeer in het vergroten van digitale vaardigheden en in **WERKZAME APPARATEN EN GRATIS INTERNET-TOEGANG**. Oude apparatuur en software werken minder intuïtief en zijn minder veilig.

2 Creëer **MAATSCHAPPELIJK BEWUSTZIJN** voor het feit dat een grote groep mensen geen gebruik kan maken van de online wereld en dienstverlening.

6 **BETREK ERVARINGSDESKUNDIGEN** bij het ontwerpen, ontwikkelen en implementeren van structurele oplossingen en beleid dat aansluit bij de leefwereld van mensen in kwetsbaar makende omstandigheden.

3 Haal het onderwerp **UIT DE TABOESFEER**. Digitale ongelijkheid raakt alle leeftijdsgroepen. Voorkom dat mensen zich buitengesloten of beschaamd voelen als zij niet kunnen voldoen aan de digitale norm.

4 Blijf investeren in goed toegankelijke offlinediensten. Geen tijdelijke vluchtstroken, maar **VEILIGE HAVENS** waar mensen niet keer op keer hoeven uit te leggen dat ze iets niet kunnen.

## VERKLEINEN VAN DIGITALE ONGELIJKHEID IS EEN URGENTE MAATSCHAPPELIJKE OPGAVE

7 Investeer in **STRUCTURELE ONDERSTEUNING** en middelen voor **VRIJWILLIGERSORGANISATIES**. Deze organisaties zijn succesvol in het bereiken en bedienen van mensen met een grote afstand tot de online wereld.

10 Stimuleer ambtenaren en commerciële partijen om **VRIJWILLIGERSWERK** te doen, zodat zij ervaren wat digitale ongelijkheid is en doet in het leven van mensen.

8 Investeer in laagdrempelig lesmateriaal waarin oog is voor de **RANDVOORWAARDEN OM TE DURVEN EN TE KUNNEN LEREN** en maatwerk geboden kan worden. En creëer veilige oefenomgevingen waar mensen kunnen oefenen zonder dat ze bang hoeven te zijn om fouten te maken.

11 Maak toegankelijkheid en inclusie **ONDERDEEL VAN HET PRIVACYDEBAT**, zodat diensten veilig zijn én toegankelijk blijven voor mensen met andere vaardigheden en competenties.

9 Faciliteer **STRUCTURELE KENNIS-UITWISSELING** tussen lokale partijen in het formele en informele circuit, zodat zij elkaar kunnen versterken en naar elkaar kunnen doorverwijzen.

## WETENSCHAPPELIJKE VERANTWOORDING

Dit participatieve actieonderzoek is uitgevoerd door onderzoekers van het Amsterdam UMC, afdeling Ethiek, Recht en Humaniora in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Het onderzoek is een vervolg en verdieping op eerdere kleinschalige projecten in de gemeente Amsterdam. Het doel van dit onderzoek - dat plaatsvond in de periode februari 2020 – april 2021 - was inzicht bieden in waarom het mensen niet lukt om gebruik te maken van online diensten; welke hulp er beschikbaar is voor mensen met een grote afstand tot de online wereld; hoe dit hulpaanbod aansluit bij hun behoeften en mogelijkheden en wat dit betekent voor de toekomst.

In totaal hebben we 57 Amsterdammers met een grote afstand tot de online wereld gesproken, volwassenen in de leeftijd van 25 tot 79 jaar, veelal met een lage sociaaleconomische positie. Verschillende kwalitatieve methoden zijn gebruikt om in gesprek te gaan: focusgroepen (n=5) en interviews (n=47). Met vier burgers is een duurzame relatie opgebouwd zodat we tussentijdse bevindingen continue konden valideren en bevragen.

Daarnaast hebben we samengewerkt met 43 organisaties in het sociale domein: 63 professionals, 28 vrijwilligers, 7 digi-mantelzorgers en 4 schuldhulpmaatjes. Wanneer we in dit boek spreken over vrijwilligers en professionals verwijzen we naar een verschil in beloning en niet naar een verschil in professionaliteit. In totaal hebben 90 semi-gestructureerde interviews plaatsgevonden. Tevens hebben we samengewerkt met 10 beleidsmedewerkers van de gemeente Amsterdam. Om de anonimiteit van de deelnemers te waarborgen zijn alle namen in dit boek gefingeerd.

Gedurende het project zijn vier grote interactieve werksessies georganiseerd met behulp van Zoom en een Jamboard. Om te zorgen dat burgers met een grote afstand tot de online wereld ook aan deze werksessies konden deelnemen hebben we vooraf samen geoefend en was

één van de onderzoekers continu beschikbaar om ondersteuning te bieden. Het onderzoek is afgesloten met een interactieve slotconferentie. Samen met 38 deelnemers, waaronder zes ervaringsdeskundigen, zijn de kernbevindingen bediscussieerd en de aanbevelingen aangescherpt.

De etnografische content analyse startte meteen bij de aanvang van het onderzoek<sup>24</sup>. Relevante uitdagingen en inzichten uit de praktijk zijn gebruikt om het onderzoek bij te sturen en te verdiepen. Tussentijdse sleutels tot succes zijn gedeeld met de lokale partners, de Nationale Alliantie Digitaal Samenleven, het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, en de gemeente Amsterdam.

### REFLECTIE COVID-19 EN ONLINE WERKEN

Door de Covid-19 maatregelen waren we genooddaakt om uit te wijken naar online kanalen. Voor de gesprekken met burgers hebben we o.a. gebruikgemaakt van WhatsApp; een relatief bekend medium met mogelijkheid tot beeldbellen, en indien nodig met aanwezigheid van een tolk. Ook is met sommige deelnemers buiten afgesproken om 1 op 1 en soms al wandelend in gesprek te gaan.

Het was ingewikkeld om dialogen te organiseren tussen burgers en professionals. Hoewel ervaringsdeskundigen hebben deelgenomen aan alle interactieve werksessies was dit niet een omgeving waar zij zich gesterkt voelden om hun stem te laten horen. Het was vaak een nieuwe ervaring en de technische handelingen vormden een belemmering om echt aan het gesprek deel te nemen. Desalniettemin waardeerden de ervaringsdeskundigen het zeer om bij deze sessies aanwezig te zijn, ze konden al doende kennismaken met de mogelijkheden van de digitale wereld en voelden zich erkend en gewaardeerd. De door ons zo gewenste praktijkevaluatie en co-creatie van oplossingsrichtingen met ICT-ontwikkelaars en burgers heeft helaas nog niet kunnen plaatsvinden. Wij hopen dit een volgend project alsnog te kunnen realiseren.

24 Altheide, D.L. (1987). Reflections: Ethnographic content analysis. *Qualitative Sociology*. 10(1), 65-77

## REFERENTIES

- Algemene Rekenkamer (2016). *Aanpak van Laaggeletterdheid*. <https://www.rekenkamer.nl/publicaties/rapporten/2016/04/20/aanpak-van-laaggeletterdheid>
- Altheide, D.L. (1987). Reflections: Ethnographic content analysis. *Qualitative Sociology*, 10(1), 65-77
- Baum, F., Newman, L., & Biedrzycki, K. (2012). Vicious cycles: digital technologies and determinants of health in Australia. *Health promotion international*, 29(2), 349-360.
- Bourdieu, P. (1986). The Forms of Capital. In J. C. Richards (Ed.), *Handbook of theory and research for sociology of education* (pp. 241-258). Greenwood Press.
- Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) (2020). Internet; toegang, gebruik en faciliteiten; 2012-2019. <https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/83429NED?dl=35852>
- Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) (2019). Armoederisico bevolking in 2019 een fractie lager. <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2020/49/armoederisico-bevolking-in-2019-een-fractie-lager#:ffi:text=In%202019%20maakte%206%2C2,een%20laag%20inkomen%20moest%20orondkomen>
- Dedding, C., Goedhart, N.S., & Kattouw, R. (2017). *Digitale ongelijkheid – een participatieve verkenning in Amsterdam*. Gemeente Amsterdam.
- Dedding, C. & Slager, M. (2013). *De rafels van participatie in de gezondheidszorg. Van participerende patiënt naar participerende omgeving*. Boom-Lemma.
- Digital Economy and Society Index (DESI). (2019). Human Capital/Digital skills. <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/human-capital-and-digital-skills>
- Goedhart, N. S., Broerse, J. E., Kattouw, R., & Dedding, C. (2019). 'Just having a computer doesn't make sense': The digital divide from the perspective of mothers with a low socio-economic position. *New media & society*, 21(11-12), 2347-2365.
- Goedhart, N.S., Tensen, P., & Dedding, C. (2020). 'Iedereen verbonden' met een refurbished laptop. Afdeling Ethiek, Recht & Humaniora, Amsterdam UMC, locatie VUmc.
- Goedhart, N. S., Zuiderent-Jerak, T., Woudstra, J., Broerse, J. E., Betten, A. W., & Dedding, C. (2021). Persistent inequitable design and implementation of patient portals for users at the margins. *Journal of the American Medical Informatics Association*, 28(2), 276-283.
- Helsper, E. J. (2012). A corresponding fields model for the links between social and digital exclusion. *Communication theory*, 22(4), 403-426.
- Katz, V. S., Gonzalez, C., & Clark, K. (2017). Digital inequality and developmental trajectories of low-income, immigrant, and minority children. *Pediatrics*, 140(Supplement 2), S132-S136.
- Kennisnet. (2020) Leerlingmonitor Digitale Geletterdheid. <https://www.kennisnet.nl/artikel/7743/leerlingmonitor-grote-verschillen-tussen-leerlingen-in-digitale-geletterdheid/>
- Laar, E., van Deursen, A. J., van Dijk, J. A., & de Haan, J. (2020). Determinants of 21st-century skills and 21st-century digital skills for workers: A systematic literature review. *Sage Open*, 10(1), 1-14.
- Merton, R. K. (1968). The Matthew effect in science: The reward and communication systems of science are considered. *Science*, 159(3810), 56-63.
- Mullainathan S., & Shafir, E. (2013). *Schaarste – hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen*. Maven publishing.
- Robinson, L. (2009). A taste for the necessary: A Bourdieuan approach to digital inequality. *Information, Communication & Society*, 12(4), 488-507.
- Van Bochove, M., Tonkens, E., & Verplanke, L. (2014). *Kunnen we dat (niet) aan vrijwilligers overlaten. Nieuwe verhoudingen tussen vrijwilligers en professionals in zorg en welzijn*. Platform31; Universiteit van Amsterdam.
- Van Bommel, H., Koca, S., en Boland, G. (2021). *Vragenlijsten voor iedereen, de basis voor goede zorg*. Pharos.
- Van Dijk, J. A. (2005). *The deepening divide: Inequality in the information society*. Sage Publications.

**MET DANK AAN ONZE SAMENWERKINGSPARTNERS**

Actief Computer Centrum (ACC) Amsterdam  
 Akros  
 Alliantie Digitaal Samenleven  
 Buurt & Bewoner ABC Alliantie West,  
 Buurtwerkkamer  
 Cybersoek  
 Digi Surfer  
 DigiSteun  
 DOCK  
 Doras Maatschappelijke Dienstverlener  
 Eva & Adam  
 Gemeente Amsterdam  
 Leef en leer  
 Leger des Heils  
 Mannencentrum Daadkr8  
 Openbare Bibliotheek Amsterdam  
 Stichting Aan De Knoppen  
 Stichting Eigenwijks  
 Stichting Marhaba  
 Stichting Samen Is Niet Alleen (SINA)  
 Synchroon Plus  
 Taal & Coast op maat  
 VoorUit

**DANKWOORD**

Ten eerste willen wij alle mensen bedanken die hun persoonlijke kennis en ervaringen met ons hebben gedeeld. Deze verhalen hebben belangrijke inzichten opgeleverd over hoe de online wereld raakt aan het dagelijks leven van mensen en de noodzaak om er samen voor te zorgen dat online diensten voor iedereen toegankelijk worden. Tevens willen wij alle vrijwilligers, professionals en beleidsmakers bedanken. Dank voor het delen van jullie ervaringen en adviezen en het delen van jullie netwerk. Dank aan Anniek Bosdijk en Evelyn Vlasman (Ethiek, Recht en Humaniora, Amsterdam UMC), stagiaire Paulien Tensen en studenten van de opleiding Management, Policy Analysis and Entrepreneurship in Health & Life Sciences (Vrije Universiteit Amsterdam) voor de bijdrage aan de dataverzameling en collega's Petra Verdonk en Marik de Koning voor het kritisch meelesen. Anne de Gee, Anique Scheerder en Ingrid Zondervan van het ministerie van BZK, dank voor het vertrouwen en de prettige samenwerking.

**AUTEURS**

Dr. Christine Dedding  
 Nicole Goedhart, MSc  
 Afdeling Ethiek, Recht en Humaniora  
 AmsterdamUMC – locatie VUmc  
[www.digitaleinclusie.com](http://www.digitaleinclusie.com)  
[www.vumc.nl/research/ethiek-recht-humaniora.htm](http://www.vumc.nl/research/ethiek-recht-humaniora.htm)

**VORMGEVING**

Marielle Schuurman [www.vormvinder.nl](http://www.vormvinder.nl)

Dit boekje en het onderliggende onderzoek zijn mogelijk gemaakt dankzij subsidie van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

©AmsterdamUMC-locatie VUmc

