

**Evaluatie Digitaal Hulpplein**

*Eindrapportage 27 juni 2016*

OPDRACHTGEVER  
Ministerie van Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties

OPGESTELD DOOR



IN SAMENWERKING MET



**Decisio BV**

Valkenburgerstraat 212  
1011 ND Amsterdam  
T 020 – 67 00 562  
E [info@decisio.nl](mailto:info@decisio.nl)  
I [www.decisio.nl](http://www.decisio.nl)

TITEL RAPPORT  
Evaluatie Digitaal Hulpplein

STATUS RAPPORT  
Eindrapportage

DATUM  
27 juni 2016

OPDRACHTGEVER  
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

PROJECTTEAM  
DECISIO  
Jaap Broer ([j.broer@decisio.nl](mailto:j.broer@decisio.nl))  
Daan van Gent  
Karel Langenhoff

DSP GROEP  
Alwien Bogaart ([abogaart@dsp-groep.nl](mailto:abogaart@dsp-groep.nl))  
Dide van Berkel  
Perihan Özgül

DISCLAIMER  
Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. De verantwoordelijkheid voor de inhoud van het onderzoek berust bij de auteurs. De inhoud is niet per definitie een weergave van het standpunt van de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

## Inhoud

Management samenvatting	i
S1    Evaluatie Digitaal Hulpplein .....	i
S2    Hoofdconclusie evaluatieonderzoek.....	i
S3    Beantwoording onderzoeksvragen .....	ii
<b>1</b> <b>Inleiding</b>	<b>1</b>
1.1    Evaluatie Digitaal Hulpplein .....	1
1.2    Doel en onderzoeksvragen.....	1
1.3    Aanpak en verantwoording onderzoeksmethode .....	2
1.4    Leeswijzer.....	2
<b>2</b> <b>Achtergrond en opzet Digitaal Hulpplein</b>	<b>3</b>
2.1    Maatschappelijke context .....	3
2.2    Oprichting Digitaal Hulpplein.....	4
2.3    Financiering.....	5
<b>3</b> <b>Website Digitaal Hulpplein</b>	<b>6</b>
<b>4</b> <b>Ervaringen van het veld</b>	<b>10</b>
4.1    Initiatiefnemers.....	10
4.2    Stichting Lezen en Schrijven .....	11
4.3    Sponsors .....	11
4.4    Loketorganisaties .....	12
<b>5</b> <b>Cursussen</b>	<b>14</b>
5.1    Cursusaanbod.....	14
5.2    Ervaringen aanbieders en cursisten .....	15
<b>6</b> <b>Het Digitaal Hulpplein in het totale ondersteuningsveld</b>	<b>18</b>
<b>Bijlage 1. Context Digitaal Hulpplein</b>	<b>21</b>
B1.1    Voorwaarden om digitaal actief te kunnen zijn .....	21
B1.2    Laaggeletterdheid en digitale vaardigheden .....	23
B1.3    Ondersteuning van mensen met beperkte digitale vaardigheden .....	24
<b>Bijlage 2. Betrokken organisaties</b>	<b>26</b>
B2.1    Begeleidingscommissie .....	26
B2.2    Geïnterviewde organisaties .....	26
<b>Bijlage 3. Bronnen</b>	<b>28</b>

## Management samenvatting

### S1 Evaluatie Digitaal Hulpplein

Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) heeft de combinatie Decisio-DSP-groep opdracht gegeven een evaluatie uit te voeren naar het functioneren van het Digitaal Hulpplein (DH). De evaluatie vloeit voort uit de belofte van de minister aan de Tweede Kamer om “in 2016 te evalueren of de huidige structuur voldoet en of eventueel aanvullende maatregelen nodig zijn” (Brief aan de Tweede Kamer van 14 december 2015). Het doel van de evaluatie is om inzicht te krijgen in de rol van het Digitaal Hulpplein als hulpmiddel voor mensen die niet zo digitaal vaardig zijn en in de ervaringen van initiatiefnemers, loketorganisaties en cursusaanbieders met het hulpplein.

Het evaluatieonderzoek is uitgevoerd in de periode april-juni 2016. Begeleiding was in handen van vertegenwoordigers van de ministeries van Binnenlandse Zaken, Sociale Zaken & Werkgelegenheid, Volksgezondheid, Welzijn & Sport, ECP en Koninklijke Bibliotheek.

#### *Oprichting Digitaal Hulpplein*

In een workshop tijdens het Jaarcongres van ECP in november 2013 werden de uitkomsten van een onderzoek naar de digitale vaardigheid van de Nederlander gepresenteerd. Bij deze gelegenheid nodigde de vertegenwoordiger van het ministerie van Binnenlandse Zaken de aanwezigen uit om met een plan te komen om de overheid te helpen de doelstellingen voor *Digitale Overheid 2017* te realiseren. Een aantal organisaties heeft hierop het voorstel tot oprichting van het Digitaal Hulpplein uitgewerkt. Uitgangspunt was om gebruik te maken van de bestaande diensten en infrastructuur. Het Digitaal Hulpplein richt zich op het helpen ontwikkelen van *generieke* digitale basisvaardigheden, niet alleen op het digitaal communiceren met de overheid. Ander uitgangspunt was om een landelijk overzicht van cursussen en een laagdrempelig vangnet door cursussen in de buurt aan te bieden en door persoonlijk contact met begeleiders.

### S2 Hoofdconclusie evaluatieonderzoek

Centrale vraag in de evaluatie is of de hulp voor mensen die niet zo vaardig zijn nu zo is georganiseerd, met het Digitaal Hulpplein en andere mogelijkheden, dat mensen de goede hulp ook daadwerkelijk kunnen vinden.

Deze vraag kan niet eenvoudig met ‘ja’ of ‘nee’ worden beantwoord. Er zijn diverse organisaties die ondersteuning bieden aan niet-digitaalvaardigen. Op websites en aan de loketten van gemeenten, bibliotheken, welzijnsorganisaties, ouderenbonden, SeniorWeb, ROC's etc. is informatie beschikbaar over inloopavonden en cursussen voor mensen die zich willen toeleggen op het digitaal vaardiger worden. De website van het Digitaal Hulpplein is hierin een van de kanalen. Het Digitaal Hulpplein is onafhankelijk en stelt eisen aan de cursussen wat betreft kwaliteit en laagdrempeligheid. Ook heeft het platform een landelijke insteek, terwijl het zoekproces en vervolgens het informeren en ondersteunen veelal op gemeentelijke of regionale schaal en via lokale netwerken gebeurt. In het kader van

deze evaluatie is niet onderzocht of de gehele doelgroep van digitaal niet- of minder vaardige mensen wordt bereikt met alle inspanningen. Wel is duidelijk dat er veel partijen, kanalen en diensten zijn. In dit veld is het Digitaal Hulpplein in beperkte mate bekend; loketorganisaties verwijzen er dan ook weinig naar door. In het verlengde hiervan speelt de aangeboden informatie over cursuslocaties geen grote rol bij het aantrekken van cursisten.

### **S3 Beantwoording onderzoeksvragen**

#### **1. Wat is de rol van het Digitaal Hulpplein voor mensen die op zoek zijn naar hulp bij het digitaal vaardig(er) worden?**

Mensen die digitaal vaardig(er) willen worden, kunnen bij het platform Digitaal Hulpplein terecht via de website, de telefonische hulplijn en de aangesloten loketorganisaties. Op de website kunnen bezoekers testen hoe digitaal vaardig ze zijn en kan men een cursuslocatie vinden. Via het telefoonnummer op de site en de loketorganisaties kunnen mensen terecht met vragen over de site en voor een cursuslocatie in de buurt. Voor loketorganisaties als gemeenten, UWV en welzijnsorganisaties is de informatie op de website over cursuslocaties en inhoud van de cursussen relevant, bovendien kunnen zij een informatiepakket downloaden die hen helpt aan het loket het gesprek over digitale vaardigheden aan te knopen. Cursusaanbieders kunnen zich op de website registreren als aangesloten oefenlocatie.

#### **2. Hoe worden mensen naar het Digitaal Hulpplein verwezen?**

Het Digitaal Hulpplein (website en telefoonnummer) wordt twee keer per jaar via de landelijke media en huis-aan-huisbladen gepromoot. Dit leidt niet tot brede (naams)bekendheid bij de doelgroep en de loketorganisaties. Uit de gespreksronde onder initiatiefnemers, cursusaanbieders en loketorganisaties blijkt dat in beperkte mate wordt doorverwezen naar/van het Digitaal Hulpplein en dat weinig mensen via het Digitaal Hulpplein bij cursussen terecht komen. Het invoeren van de zoekterm 'Digitaal Hulpplein' op 40 gemeentelijke websites levert geen doorverwijzingsresultaat op. Daarnaast zijn er diverse andere digitale bronnen waarmee informatie over cursussen kan worden gevonden, zoals SeniorWeb, bibliotheken, culturele/welzijnsorganisaties, ROC's etc. Ook speelt een rol dat veel organisaties zelf actief zijn met het benaderen van hun achterban en zelf cursussen aanbieden. Dit geldt met name voor de doelgroep senioren. Om bijvoorbeeld mensen met een beperking te ondersteunen is verder maatwerk en specialistische kennis en ervaring nodig. Organisaties als bijvoorbeeld MEE hebben hierin hun eigen kanalen en instrumenten.

#### **3. Wat zijn de verwachtingen waarmee mensen het hulpplein bezoeken en wordt aan die verwachtingen voldaan?**

De verwachtingen lopen uiteen. De een verwacht dat het een website voor de doelgroep zelf is. Hetgeen tegelijk tegenstrijdig wordt gevonden, want een niet-digitaalvaardig iemand kan niet snel zijn weg vinden naar en op een website. De ander heeft juist de verwachting dat de website voor de loketorganisaties is, om de doelgroep te helpen bij het vinden van een passende cursus. Een andere verwachting bij betrokkenen is dat er meer informatie is te vinden over de cursussen dan

alleen de locatie: wat voor soort cursussen precies, voor wie, data, tijdstippen en kosten. Informatie die er nu niet op staat. De Digimeter als tool wordt in het algemeen positief ontvangen, waarbij sommigen wel de verwachting hadden dat er een meer op maat gesneden advies uit zou volgen.

De site [www.digitaalhulpplein.nl](http://www.digitaalhulpplein.nl) wordt per maand gemiddeld 1.200 keer bezocht door circa 830 unieke bezoekers. Het meeste bezoek belandt op de startpagina door direct het adres in te toetsen in de webbrowser of via de google zoekmachine te zoeken. Een op de drie bezoeken bereikt, direct of indirect, de zoekpagina voor oefenlocaties. Een op de tien bezoeken op deze pagina heeft eerst gebruik gemaakt van de Digimeter.

**4. Hoe ervaart de Stichting Lezen en Schrijven de hulpvraag van mensen die bij hen (telefonisch) terecht komen?**

Naar het telefoonnummer van de hulplijn van het Digitaal Hulpplein bellen gemiddeld zo'n 30 mensen per maand. Naar schatting is ongeveer de helft van de binnenkomende telefoongesprekken afkomstig van cursusaanbieders die zichzelf op de site willen laten plaatsen of die informatie over hun cursusaanbod willen wijzigen. De Stichting verwijst deze vragen door naar ECP. Daarnaast bellen er wel eens mensen die hun DigiD willen wijzigen, maar die hebben al een te hoge digitale vaardigheid voor het Digitaal Hulpplein en vallen dus buiten de doelgroep.

**5. Hoe ervaren de initiatiefnemers het Digitaal Hulpplein?**

De initiatiefnemers<sup>1</sup> zijn van mening dat het digitale vaardigheidsvraagstuk nog steeds een grote maatschappelijke opgave is. Het Digitaal Hulpplein kan in dit veld in potentie van groot nut zijn, maar in zijn huidige vorm voegt het in beperkte mate iets toe, is de mening van vijf initiatiefnemers. Door de bekendheid te vergroten en het doorverwijzen door de loketorganisaties verder te ontwikkelen, kan de meerwaarde van het Digitaal Hulpplein worden vergroot. Een deel is van mening dat de content en gebruiksvriendelijkheid van de website dan wel verder moeten worden verbeterd.

**6. Voldoet het Digitaal Hulpplein aan de verwachting dat het mensen gemakkelijker maakt om cursussen te vinden?**

Uit een peiling onder 29 cursusaanbieders en 26 cursisten komt naar voren dat een zeer klein deel van de cursisten via het Digitaal Hulpplein een cursuslocatie vindt en dat de meeste cursisten het Digitaal Hulpplein niet kennen. Het grootste deel van de cursusdeelnemers komt er terecht door raadpleging van 'analoge' informatiekanalen, zoals de lokale krant, huis-aan-huisblad of wijkfolder (ruim de helft). Ook zijn mond-tot-mondreclame (een op de vijf) en digitale promotie via websites of online nieuwsbrieven (een op de zeven) belangrijke bronnen. Via doorverwijzing komt een op de tien mensen bij een cursus terecht.

**7. Zo niet, hoe komt dat?**

Zie ook beantwoording van vraag 2 en vraag 5.

---

<sup>1</sup> Computerwijk, Digisterker, Digitale Steden Agenda, Digivaardig & Digiveilig, ECP, SeniorWeb, Vereniging Openbare Bibliotheken en Koninklijke Bibliotheek

**8. Hoe ervaren cursusaanbieders de mogelijkheden om opgenomen te worden op de site? En:**

**9. Wat vinden zij van een mogelijkheid om zichzelf op de site te zetten?**

Dat wordt op zich positief gewaardeerd: elke vorm van reclame/promotie is meegenomen. Bibliotheken kunnen zich eenvoudig aanmelden via databank G!DS, andere oefenlocaties hebben beschikking over een invulformulier op de website. Een kwart van de aanbieders zegt dat de doorverwijzing van de cursist naar de aanbieder beter kan: cursisten worden niet direct doorverwezen naar een overzicht met het aanbod aan cursussen, maar naar de (algemene) website of email van de aanbieder. De extra stap die vervolgens nodig is om specifiekere informatie te krijgen, wordt ervaren als een drempel.

**10. Wat is de positie van het Digitaal Hulpplein in relatie tot andere portals waar mensen hulp kunnen vinden, zoals Regelhulp.nl en sociale kaarten?**

Het Digitaal Hulpplein is een onafhankelijke site specifiek gericht op digitale vaardigheid. Aan cursusaanbieders wordt de eis gesteld dat zij een bepaalde kwaliteit garanderen. Er zijn cursuslocaties te vinden van zowel bibliotheken als SeniorWeb en andere aanbieders. Websites als Sociale kaart en Regelhulp zijn breder, namelijk algemeen gericht op hulp bij sociale/welzijns/gezondheidsvragen. Binnen die sites moet verder worden gezocht met behulp van zoektermen als 'computer' of 'internet', waarna weer wordt doorverwezen naar bijvoorbeeld Leger des Heils, Rode Kruis en SeniorWeb. Opvallend is dat Regelhulp.nl niet doorverwijst naar het Digitaal Hulpplein. De doorverwijzing via de gemeentelijke sociale kaarten naar computercursussen is uiteenlopend, op de ene site is het (bijna) niet te vinden, op de andere gaat dat eenvoudiger.

**11. Is het Digitaal Hulpplein een aanvulling op andere, fysieke hulpmogelijkheden als administratieve ondersteuning door (vrijwilligers-) organisaties of hulp door sociaal raadslieden en maatschappelijk werk?**

Het is geen aanvulling, maar een hulpmiddel in de fysieke ondersteuning. Het Digitaal Hulpplein is een onafhankelijke tool voor loketorganisaties om hun cliënten te helpen bij het vinden van een kwalitatief goede cursuslocatie. Fysieke en gerichte hulp staat centraal in de ondersteuning van niet- of minder-digitaal vaardigen. Met alleen doorverwijzen naar een website of een cursuslocatie haakt een deel van de hulpvragers af. Zij hebben een extra steuntje in de rug nodig, iemand die ze naar een cursus begeleidt. Daarnaast is voor een deel van de groep van niet-digivaardigen, zoals mensen met een beperking, maatwerk door professionals nodig. Een groot deel van de betrokkenen ziet dan ook meer in een goede, lokale/regionale fysieke infrastructuur en een effectieve signalering van digitaal-onvaardigen, dan een landelijk (online) platform.

## 1 Inleiding

### 1.1 Evaluatie Digitaal Hulpplein

Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) heeft de combinatie Decisio-DSP-groep opdracht gegeven een evaluatie uit te voeren naar het functioneren van het Digitaal Hulpplein. De evaluatie vloeit voort uit de belofte van de minister aan de Tweede Kamer om “in 2016 te evalueren of de huidige structuur voldoet en of eventueel aanvullende maatregelen nodig zijn” (Brief TK dd. 14 december 2015). Het evaluatieonderzoek is uitgevoerd in de periode april-juni 2016. Begeleiding was in handen van vertegenwoordigers van de ministeries van Binnenlandse Zaken, Sociale Zaken & Werkgelegenheid, Volksgezondheid, Welzijn & Sport, en ECP en Koninklijke Bibliotheek (zie ook bijlage 1).

### 1.2 Doel en onderzoeksvragen

Het doel van de evaluatie is om inzicht te krijgen in de rol van het Digitaal Hulpplein als hulpmiddel voor mensen die niet zo digitaal vaardig zijn. Daarnaast worden de ervaringen van initiatiefnemers, loketorganisaties en cursusaanbieders met het hulpplein onderzocht. Centrale vraag is of de hulp voor mensen die niet zo vaardig zijn nu zo is georganiseerd met het Digitaal Hulpplein en andere mogelijkheden dat mensen de goede hulp ook kunnen vinden.

De evaluatie geeft antwoord op de volgende (deel)vragen:

1. Wat is de rol van het Digitaal Hulpplein voor mensen die op zoek zijn naar hulp bij het digitaal vaardig(er) worden?
2. Hoe worden mensen naar het Digitaal Hulpplein verwezen?
3. Wat zijn de verwachtingen waarmee mensen het hulpplein bezoeken en wordt aan die verwachtingen voldaan?
4. Hoe ervaart de Stichting Lezen en Schrijven de hulpvraag van mensen die bij hen (telefonisch) terecht komen?
5. Hoe ervaren de initiatiefnemers het Digitaal Hulpplein?
6. Voldoet het Digitaal Hulpplein aan de verwachting dat het mensen gemakkelijker maakt om cursussen te vinden?
7. Zo niet, hoe komt dat?
8. Hoe ervaren cursusaanbieders de mogelijkheden om opgenomen te worden op de site?
9. Wat vinden zij van een mogelijkheid om zichzelf op de site te zetten?
10. Wat is de positie van het Digitaal Hulpplein in relatie tot andere portals waar mensen hulp kunnen vinden, zoals Regelhulp.nl en sociale kaarten?
11. Is het Digitaal Hulpplein een aanvulling op andere, fysieke hulpmogelijkheden als administratieve ondersteuning door (vrijwilligers-) organisaties of hulp door sociaal raadslieden en maatschappelijk werk?



### 1.3 Aanpak en verantwoording onderzoeksmethode

De volgende onderzoeksactiviteiten zijn uitgevoerd om de centrale vraag en de deelvragen te beantwoorden:

- Bureaustudie van rapporten, documenten en data om een beeld te krijgen van het digitale-vaardighedenvraagstuk en het speelveld. Daarnaast zijn projectplannen, subsidieaanvragen, beleidsstukken en de websites van het Digitaal Hulpplein en van andere partijen bekeken.
- Met zes van de zeven initiatiefnemers en de Stichting Lezen en Schrijven zijn gesprekken gevoerd om te peilen wat de verwachtingen waren, of daaraan wordt voldaan, en wat goed gaat en wat niet. Van deze gesprekken zijn (korte) verslagen gemaakt. Deze zijn ter verificatie, correctie en aanvulling voorgelegd aan de betrokkenen.
- Met Panteia is afgestemd welke informatie zij hebben opgehaald bij de sponsors van het Digitaal Hulpplein en andere betrokken organisaties.
- Er is met 19 loketorganisaties gesproken om te inventariseren welke ervaringen zij hebben met niet-digitaalvaardigen, hoe het verwijzingsproces verloopt en welke rol het Digitaal Hulpplein daar al dan niet speelt. Ook is hun oordeel gevraagd over de aanpak en website van het Digitaal Hulpplein.
- In een ronde onder 29 cursusaanbieders is onderzocht hoe verwijzingsprocessen verlopen en nagegaan wat de meerwaarde is om op het Digitaal Hulpplein te staan, oftewel hoe belangrijk het Hulpplein is om 'gevonden' te worden. Ook is met hen gesproken over ontwikkelingen, wat zij goed vinden gaan en wat beter zou kunnen aan het Digitaal Hulpplein. Tevens zijn vier cursuslocaties bezocht, waarbij 26 cursisten is bevroegd op hoe zij bij de cursus terecht zijn gekomen en of men bekend is met het Digitaal Hulpplein.

Het onderzoek is vormgegeven aan de hand van een analysekader dat Decisio regelmatig toepast in ex post-beleidsbeoordelingen en dat zijn basis vindt in een advies van de Randstedelijke Rekenkamer uit 2013. Dit kader bestaat uit het achtereenvolgens opstellen van een beleidsreconstructie, bepaling van gestelde doelen en verwachte werking (= toetsingskader), en analyse van middelen, activiteiten en prestaties die vervolgens worden getoetst aan de gestelde doelen. Op basis daarvan worden conclusies getrokken over doelbereik en effectiviteit van het Digitaal Hulpplein in het totaal aan instrumenten die worden ingezet om niet-digitaal vaardigen op weg te helpen.

### 1.4 Leeswijzer

In het volgende hoofdstuk gaan we in op de achtergrond, opzet en context van het Digitaal Hulpplein. Hoofdstuk 3 beschrijft de werking van de website. Hoofdstuk 4 beantwoordt vervolgens de vraag of het Digitaal Hulpplein voldoet aan de behoeften en verwachtingen van de doelgroep, initiatiefnemers, loketorganisaties en cursusaanbieders. In hoofdstuk 5 wordt ingegaan op het cursusaanbod en de rol van de website om cursussen te vinden. Hoofdstuk 6 beschrijft de rol van het Hulpplein in het totale veld van fysieke en digitale ondersteuning van niet-digitaalvaardigen.

## 2 Achtergrond en opzet Digitaal Hulpplein

### 2.1 Maatschappelijke context<sup>2</sup>

*Digitale overheid 2017: minder administratieve lasten voor zowel burger als overheid*

In een tijd waarin het internet een steeds centralere rol in het dagelijks leven van mensen speelt, handelen ook overheden hun contact met de burger steeds vaker digitaal af. Tegen deze achtergrond sprak het kabinet de wens uit om het contact tussen overheid en burger in 2017 zoveel mogelijk digitaal plaats te laten vinden: “digitaal waar het kan, persoonlijk waar het moet”.<sup>3</sup> Het Rijk verwacht dat door een verdere digitalisering de administratieve lasten bij zowel de overheid als de burger worden verminderd.

*Bevorderen digitale vaardigheden*

Voor een - zoveel mogelijk - digitale communicatie tussen burger en overheid is het wel zaak dat burgers overweg kunnen met computer en internet. Daarnaast is er een sociaal-maatschappelijk en economisch belang gemoeid met de digitaal vaardige burger. Internet en sociale media zijn zeer belangrijke, zo niet onmisbare, kanalen geworden om aansluiting te houden met wat er in de samenleving gebeurt. Om contacten te onderhouden met familie en vrienden en om informatie te vinden die vroeger in de Gouden Gids en de encyclopedie stond. Daarnaast speelt internet een prominente rol in het economisch verkeer rondom het bestellen van spullen en het afhandelen van de financiën.

*Circa 1,2 miljoen Nederlanders nooit op internet*

Nog niet alle burgers in Nederland zijn op dit moment digitaal vaardig. Uit onderzoek van Dialogic (2013) blijkt dat 15 - 20 procent van de Nederlanders overheidszaken alleen digitaal kan regelen onder begeleiding. Er is een groep van 5 procent van de bevolking die helemaal niet in staat is om online overheidszaken te regelen<sup>4</sup>.

Dit is in lijn met recente cijfers (juni 2016) van het CBS dat heeft onderzocht dat 1,2 miljoen Nederlanders van 12 jaar en ouder nooit op internet zitten, oftewel acht procent van de bevolking. In 2012 was dit nog tien procent, een afname van 20 procent in vier jaar. Met name ouderen, en binnen die groep de laagopgeleiden en vrouwen, maken geen gebruik van internet. Ook onder niet-ouderen zijn het vaak laagopgeleiden die niet op internet zitten. Zo'n 70 procent van de mensen die geen toegang hebben tot internet (absoluut circa 600.000), zeggen hier niet in te zijn geïnteresseerd. Ervan uitgaande dat dit percentage ook geldt voor de totale groep mensen die nooit op internet zitten, dan zijn er zo'n 350.000 mensen die meer van het internet gebruik zouden willen maken, maar dat nog niet doen.

---

<sup>2</sup> Zie ook bijlage 1, waarin meer uitgebreid op het vraagstuk van digitale vaardigheid wordt ingegaan.

<sup>3</sup> Min. van BZK (2013), Visiebrief Digitale Overheid 2017

<sup>4</sup> Dialogic (2013), *De digitale (zelf)redzaamheid van de burger: ondersteuning bij de Digitale Overheid 2017*.

### *Aantal digitaal vaardigen neemt wel toe*

Het aantal digivaardigen in de samenleving groeit, zoals hiervoor is gebleken. Het afgelopen decennium is het internetgebruik in de samenleving toegenomen en het aantal mensen dat complexere taken uitvoert stijgt, zoals internetbankieren en het versturen van mails met bijlage<sup>5</sup>. Verder is er sprake van een groeiend aantal DigiD's; inmiddels is meer dan 75 procent van de bevolking in staat om (eventueel door machtiging) via DigiD overheidszaken te regelen<sup>6</sup>. Naar verwachting zet deze trend door en zijn in de toekomst steeds meer mensen bereid en vaardig om digitaal zaken af te handelen met de overheid.

## 2.2 Oprichting Digitaal Hulpplein

In 2013 is door Dialogic onderzoek gedaan naar de digitale zelfredzaamheid van de Nederlander<sup>7</sup>. In een workshop tijdens het Jaarcongres van ECP in november 2013 zijn de uitkomsten van dit onderzoek gepresenteerd. Bij deze gelegenheid nodigde de vertegenwoordiger van het ministerie van Binnenlandse zaken de aanwezigen uit om met een plan te komen om de overheid te helpen de doelstellingen voor *Digitale Overheid 2017* te realiseren.

Zeven organisaties hebben hierop het voorstel tot oprichting van het Digitaal Hulpplein gedaan<sup>8</sup>. Naast BZK was ook SZW betrokken in de initiatieffase van het Digitaal Hulpplein.

Uitgangspunt was om niet iets nieuws op te zetten, maar om gebruik te maken van de bestaande diensten en infrastructuur die “bewezen effectief en bovendien complementair” zijn. Doel was om gezamenlijk de drempels voor de kwetsbaren in de samenleving weg te nemen. Het is opgezet, ingevuld en gepromoot door de gezamenlijk initiatiefnemers. Het Digitaal Hulpplein richt zich op het helpen ontwikkelen van *generieke* digitale basisvaardigheden, niet alleen op het digitaal communiceren met de overheid. Gedachte hierachter is dat “mensen eerder bereid zijn aan de slag te gaan met hun digitale vaardigheden als zij daarvan direct en frequenter voordeel ervaren in hun dagelijks leven dan alleen door het digitaal zaken kunnen doen met de overheid”. Ander uitgangspunt was om een laagdrempelig vangnet te maken door cursussen in de buurt aan te bieden en door persoonlijk contact van begeleiders. De hulpstructuur omhelst een keten van signaleren/doorverwijzen, bereiken/informeren, en toerusten/leren.

De website [www.digitaal Hulpplein.nl](http://www.digitaal Hulpplein.nl) biedt de bezoekers de gelegenheid zich te testen op computer- en internetbehendigheid, helpt bezoekers om een oefenlocatie, cursus of inloopspreekuur ‘computer en internetvaardigheid’ in de buurt te vinden en geeft een telefoonnummer waar nadere informatie kan worden verkregen.

<sup>5</sup> CBS (2005), CBS (2013), Dialogic (2013)

<sup>6</sup> Rijksoverheid.nl: *DigiD verbreekt meerdere records tijdens Digistorm*. Nieuwsbericht van 20 april 2015.

<sup>7</sup> Dialogic (2013), *De digitale (zelf)redzaamheid van de burger: ondersteuning bij de Digitale Overheid 2017*.

<sup>8</sup> Computerwijk, Digisterker, Digitale Steden Agenda, ECP, Sectorinstituut Openbare Bibliotheken (Koninklijke Bibliotheek), SeniorWeb en Vereniging van Openbare Bibliotheken

## 2.3 Financiering

Het Digitaal Hulpplein is in 2014 opgezet met een eenmalige subsidie door het ministerie van BZK (€ 100.000 excl. BTW) en de samenwerkingspartners (samen €16.100 excl. BTW). De looptijd voor deze subsidie was mei 2014 - 31 december 2014. Bij de verstrekking in mei 2014 is gesteld dat de gelden bedoeld waren voor:

- Het bundelen van het aanbod cursussen digivaardigheid.
- Informatie over dit aanbod via een website en een bellijn beschikbaar stellen aan loketorganisaties (gedefinieerd als: “plaatsen waar mensen zaken afhandelen met de overheid”).
- Communicatie over het bestaan van het Digitaal Hulpplein.
- Aansluiting van Digitaal Hulpplein bij bestaande structuren (waaronder Regelhulp.nl).

In juni 2015 is een nieuwe subsidie ter hoogte van € 45.720 toegekend aan het ECP. De einddatum van de subsidie van BZK is juli 2016. Naast onderhoud en beheer werd hierbij een uitbreiding van taken verlangd:

- Uitbreiden van landelijk netwerk doorverwijzers en oefenlocaties.
- Vindbaarheid van het Digitaal Hulpplein voor de doelgroep vergroten.

### 3 Website Digitaal Hulpplein

De website van het Digitaal Hulpplein ([www.digitaalhulpplein.nl](http://www.digitaalhulpplein.nl)) bestaat uit vier onderdelen die op de landingspagina zichtbaar zijn en waar op doorgeklikt kan worden. De homepage is overzichtelijk en er wordt gebruik gemaakt van grote letters wat het gebruik van de website vergemakkelijkt. Op de homepage staat ook het nummer van de hulplijn direct in beeld.

#### *Zoek een oefenlocatie*

Onder de titel 'volg een cursus' is het mogelijk om een oefenlocatie voor de volgende onderwerpen te zoeken: 'algemene digitale vaardigheden', 'online communiceren met de overheid', 'digitale vaardigheden voor werkzoekenden' en 'belastinghulp'. Daarnaast kan onderscheid worden gemaakt tussen de werkvormen 'online training', 'cursus' en 'inloopspreekuur'. Door een postcode of woonplaats in te voeren komen de dichtstbijzijnde cursusaanbieders naar voren. Per locatie wordt vervolgens de volgende informatie weergegeven:

- Naam aanbieder / locatie.
- Telefoonnummer.
- E-mailadres.
- Link naar de website.
- Adres locatie.

Iemand die op zoek is naar een cursus kan op deze manier de contactgegevens van aanbieders vinden. Voor het zoeken naar het exacte aanbod van de aanbieders (type cursus, data en tijdstippen) kan men vervolgens bellen, mailen of, in enkele gevallen, doorklikken naar de website van de aanbieder. Wanneer de link naar de website van de aanbieder wordt gevolgd komt men terecht op de homepage van het bedrijf. Bijvoorbeeld een lokale bibliotheek of afdeling van SeniorWeb. Binnen deze site moet de zoeker vervolgens weer op zoek naar het cursusaanbod.

#### *Informatie voor doorverwijzers*

Op deze pagina kunnen loketorganisaties terecht voor informatie over het Digitaal Hulpplein. Deze is te vinden in een zogenaamde 'toolkit', met informatie over het volgende:

- De poster, flyer en banners die gebruikt kunnen worden om het Digitaal Hulpplein te promoten.
- Oefenprogramma's. Een viertal links naar website die online oefenmateriaal aanbieden of tools hebben om mensen zelf te laten oefenen met bepaalde digitale vaardigheden.
- Een link naar een pagina voor ondernemers waar filmpjes zijn te vinden over verschillende online kanalen en over het hoe en het waarom deze kanalen nuttig zijn om als ondernemer te gebruiken.
- Links naar een aantal documenten over en praktijkvoorbeelden van Klik & Tik en hoe dit te gebruiken in bibliotheken of door andere aanbieders van cursussen.

Het is daarnaast mogelijk om je als 'Doorverwijzer' aan te melden via een button waarna een formulier verschijnt. Wanneer een organisatie dat doet wordt het logo en de link naar de website van de organisatie op de website van het Digitaal Hulpplein opgenomen. Op 10 juni 2016 staan er 32 doorverwijsorganisaties op de site vermeld.

#### *Informatie voor oefenlocaties*

Op deze pagina kunnen aanbieders van cursussen zich aanmelden als oefenlocatie. Daartoe moeten oefenlocaties een intentieverklaring ondertekenen die te downloaden is via de link van het aanmeldformulier. De aanbieder van een cursus of oefenlocatie komt vervolgens met zijn of haar gegevens op de website van het Digitaal Hulpplein te staan. Bezoekers van de website kunnen dan via de pagina 'zoek een oefenlocatie' bij deze aanbieder terecht komen.

Verder staat er op deze pagina een 'toolkit' voor oefenlocaties. Deze bestaat uit dezelfde informatie als in de 'toolkit' voor doorverwijzers (zie vorige paragraaf).

#### *De Digimeter*

Met behulp van de Digimeter is het mogelijk voor bezoekers van de website om te meten hoe digitaal vaardig zij zijn. In de test worden 30 vragen gesteld over computer- en internetgebruik. Uit de test rolt een advies over hoe iemand zijn digitale vaardigheidsniveau kan verbeteren. De test is anoniem, zo wordt op deze pagina aangegeven, maar aan het einde van de test worden wel enkele vragen over de persoonlijkheid van iemand gesteld. Zo moet je je naam, leeftijd, opleidingsniveau, adres en e-mailadres opgeven voordat je de uitslag krijgt.

Tabel 3.1 toont hoe de functionaliteit van de website is afgesteld op de verschillende doelgroepen die de site bedient.

*Tabel 3.1. Doelgroepen en relevante functionaliteit*

<b>Doelgroep</b>	<b>Relevante functionaliteit</b>
Minder-digivaardigen	Oefenlocaties en Digimeter
Loketorganisaties (doorverwijzers)	Oefenlocaties en info voor loketorganisaties
Cursusaanbieders	Info (en registratie) voor cursusaanbieders

#### *Doelgroepbereik en nut van website*

In de periode 1 februari 2015 tot en met 12 juni 2016 zijn de bezoekersgegevens van de website met *Google analytics* bekeken op:

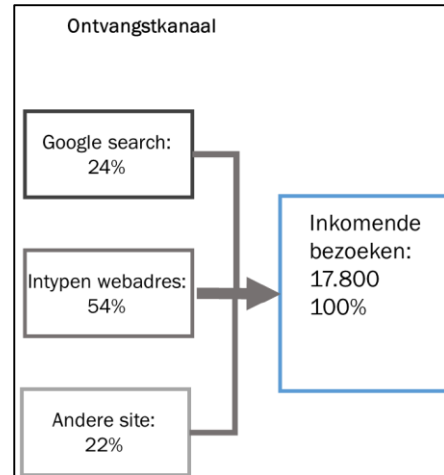
- Wijze waarop bezoekers de website bereiken.
- Gebruik verschillende functionaliteiten: hoeveel bezoeken komen terecht bij de verschillende diensten, te weten oefenlocaties, Digimeter, informatie voor cursusaanbieders en doorverwijzers.
- Bezoekersprofiel: welk type bezoeker wordt bereikt en bediend.

### Bereik website

In de periode van 15 maanden is de site bijna 18.000 keer bezocht. Dit komt neer op gemiddeld 831 unieke bezoekers per maand. Ruim een kwart van de bezoekers komt vaker terug bij de site.

Het intypen van het webadres in de browser is de meest gebruikte methode om de site te bereiken. De andere methoden, 'organisch' zoeken via webbrowser google en doorverwijzing vanaf andere sites, zijn in gelijke mate belangrijke kanalen.

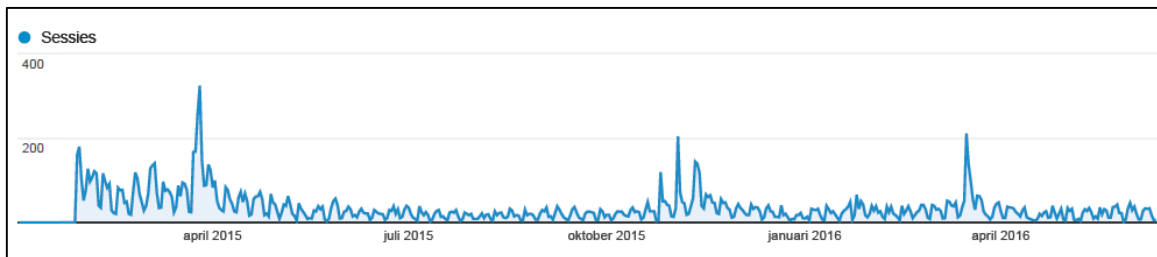
### Landing op digitaalhelpplein.nl



### Bezoekfluctuaties

De omvang van de bezoekersstroom is variabel. Doordeweeks ligt het gebruik hoger, wat de wekelijkse pieken en dalen verklaart (figuur 3.1).

Figuur 3.1. Bezoekfluctuatie tussen jan-2015 en jun-2016



Bron: Google analytics

De eerste twee maanden na de lancering zijn deze pieken consequent hoger. Daarnaast zijn er twee oplevingen in de bezoekfluctuatie: in november 2015 en maart 2016. Uit gesprekken met ECP blijkt dat in alle drie de perioden promotionele acties zijn gevoerd. Deze bestaan uit campagnes in huis-aan-huis bladen gecombineerd met congrespresentaties en persberichten op sociale media en in nieuwsbrieven. Tijdens de piek in maart 2015 ligt het maandelijks aantal bezoekers bijna vier keer hoger dan in de periode daarvoor (tabel 3.2). De promotionele actie die hiermee samenhangt was ook het meest intensief en bestond uit de hoogste oplage in huis-aan-huis bladen.

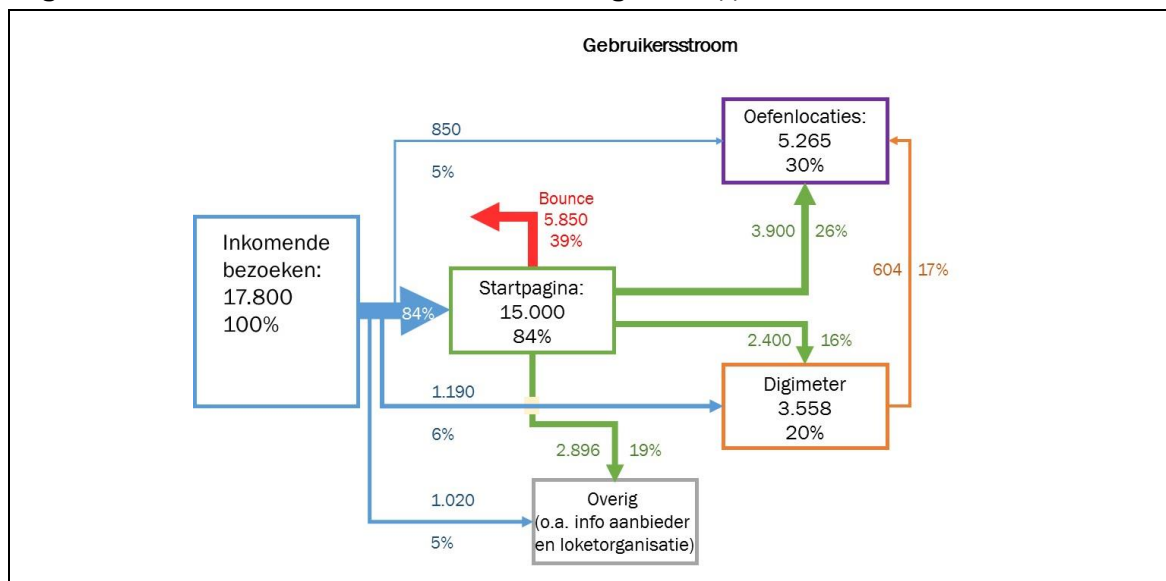
Tabel 3.2. Overzicht fluctuatie websitebezoeken

Periode	Bezoeken/maand	Verhouding
Hele periode (feb. '15 – jun. '16)	830	1,0
Promotie maart '15	3.049	3,7
Promotie nov '15	1.615	1,9
Promotie maart '16	1.398	1,7

### Gebruikersstroom

Van de inkomende bezoeken komt 84 procent direct op de startpagina. De overige bezoeken zijn direct gericht op het bereiken van een oefenlocatie, de Digimeter of informatie voor doorverwijzers en aanbieders. Deze groepen bestaan waarschijnlijk voor een groot deel uit terugkerende bezoekers. Via de startpagina klikt 26 procent door naar de oefenlocaties, 19 procent naar de info-pagina's en 16 procent naar de Digimeter. Van de groep die naar de Digimeter gaat klikt 17 procent vervolgens door naar de oefenlocaties.

Figuur 3.2. Gebruikersstromen van bezoeken aan Digitaal Hulpplein



### Bezoekersprofiel

Het grootste deel van de bezoekers is Nederlandstalig. Toch bereikt het Digitaal Hulpplein niet alleen een Nederlandstalige doelgroep. In vier procent van de bezoeken is de ingestelde taal van de webbrowser niet Nederlands. De taal staat voornamelijk ingesteld op Braziliaans-Portugees en Belgisch-Nederlands (beiden 1 procent). Waarschijnlijk is bij de niet-Nederlandstalige bezoeken niet bewust naar Digitaal Hulpplein gezocht.



## 4 Ervaringen van het veld

### 4.1 Initiatiefnemers

Initiatiefnemers van het Digitaal Hulpplein zijn Computervijk, Digisterker, Digitale Steden Agenda, Digivaardig & Digiveilig, ECP, SeniorWeb, de Vereniging Openbare Bibliotheken en de Koninklijke Bibliotheek. ECP is penvoerder bij de subsidieaanvragen, doet de promotie en acquisitie en is beheerder van de website.



Ook de ministeries van Binnenlandse Zaken, Sociale Zaken en Werkgelegenheid en OCW zijn vanaf de initiatiefperiode bij het Digitaal Hulpplein betrokken, waarbij BZK als hoofdsubsidiënt optreedt. Bewust is er door BZK voor gekozen om subsidieverstrekker te zijn en geen opdrachtgever, om de lead en de verantwoordelijkheid bij de initiatiefnemers te laten.

De initiatiefnemers zijn van mening dat het digitale vaardigheidsvraagstuk nog steeds een grote maatschappelijke opgave is. Het Digitaal Hulpplein kan in dit veld in potentie van groot nut zijn, maar in zijn huidige vorm voegt het weinig toe. Het is zaak om de bekendheid te vergroten en het doorverwijzen door de loketorganisaties verder te ontwikkelen. Een deel is van mening dat dan wel de content en gebruiksvriendelijkheid van de website moeten worden verbeterd.

#### *Opvattingen initiatiefnemers over het Digitaal Hulpplein*

- Er was in 2013 brede consensus om het Digitaal Hulpplein op te zetten om de doelgroep niet-digitaalvaardigen, de loketorganisaties en de cursusaanbieders aan elkaar te koppelen.
- Het vraagstuk van het digitaal vaardiger en zelfredzamer maken van burgers is onverminderd actueel volgens de initiatiefnemers. De doelgroep is breed: ouderen, laaggeletterden, laagopgeleide oudere vrouwen, nieuwe Nederlanders, werkzoekenden, maar ook managers. Een deel van deze doelgroep staat niet open voor het digitaal vaardig(er) worden, de omvang van die groep is niet bekend.
- Motieven/baten van het verminderen van digibetisme zijn niet alleen kostenbesparingen voor de overheid maar ook sociaal-maatschappelijk (participeren, zelfredzaamheid, aansluiting arbeidsmarkt) en economisch (productiviteit, e-commerce, efficiënte communicatie en afhandeling betalingsverkeer etc.).
- Iedereen ziet het Digitaal Hulpplein als een onafhankelijk platform voor loketorganisaties en cursusaanbieders. Op de website staat ook een hulplijn-telefoonnummer en een digivaardigheidstest, dus lijkt de site ook de doelgroep zelf te bedienen. De een hecht meer gewicht aan deze laatste functionaliteit dan de ander.

- Aan de Digimeter als tool wordt door een aantal getwijfeld: het is een eigen beoordeling, waar niets mee gebeurt. En het lijkt tegenstrijdig wat betreft anonimiteit. De Stichting Lezen en Schrijven werkt aan een test waarmee computervaardigheden echt getest worden. Die test kan worden ingezet bij loketten zodat mensen het onder begeleiding kunnen invullen. Op basis daarvan kan vervolgens een advies worden gegeven welke vervolgstappen te ondernemen.
- ECP doet aan promotie en acquisitie richting gemeenten, welzijnsorganisaties en ziekenhuizen, maar heeft daar beperkte middelen en menskracht voor.
- Uitdaging is om de doelgroep te bereiken, daar is meer voor nodig dan een website en campagnes. Zowel uit de aanpak van Stichting Lezen en Schrijven als uit Utrechts onderzoek blijkt dat persoonlijke ondersteuning en contact essentieel zijn om digibeten te bereiken en door te verwijzen.
- Digitaal Hulpplein bestaat naast andere websites en portals. De betrokken organisaties gebruiken vooral hun eigen kanalen. Het Digitaal Hulpplein is in dat veld onafhankelijk en heeft een zekere kwaliteitsborging.

## 4.2 Stichting Lezen en Schrijven

De Stichting Lezen en Schrijven is via de programmacommissie Digivaardig betrokken geraakt bij het Digitaal Hulpplein. Bij de opzet van het platform heeft de Stichting aangeboden om telefonische achtervang van de website te organiseren. Het bestaande 0800-telefoonnummer van de Stichting Lezen en Schrijven wordt daar nu voor gebruikt. Daarnaast heeft de Stichting zitting in de stuurgroep van het Digitaal Hulpplein.

De Stichting Lezen en Schrijven helpt een beperkt aantal mensen via het telefoonnummer van de hulplijn van het Digitaal Hulpplein: gemiddeld 30 per maand. Een deel van de binnenkomende telefoongesprekken is afkomstig van cursusaanbieders die zichzelf op de site willen laten plaatsen of die informatie over hun cursusaanbod willen wijzigen (naar schatting gaat het om ongeveer de helft van de gesprekken). De Stichting verwijst deze vragen door naar ECP. Daarnaast bellen er wel eens mensen die hun DigiD willen wijzigen, maar die hebben al een te hoge digitale vaardigheid voor het Digitaal Hulpplein en vallen dus buiten de doelgroep. Het aantal mensen dat via het Digitaal Hulpplein bij Stichting Lezen en Schrijven terecht komt is daarmee klein.

## 4.3 Sponsors

De partijen die op de site staan bij 'Digitaal Hulpplein.nl is mede mogelijk gemaakt door' zijn marktpartijen en niet-commerciële betrokkenen; ook de Stichting Lezen en Schrijven staat hierbij. Zeven van de sponsors zijn partner van het programma Digivaardig & Digiveilig.

**Digitaalhulpplein.nl is mede mogelijk gemaakt door:**



De sponsors (met uitzondering van de Stichting Lezen en Schrijven) hebben in het algemeen weinig betrokkenheid bij het Digitaal Hulpplein, voor een groot deel is de betrokkenheid indirect (via ECP). Er wordt in de praktijk weinig met het Digitaal Hulpplein gewerkt of er naar doorverwezen. De sponsors hebben er belang bij dat de burger digitaal vaardig is en hebben daarin hun eigen trajecten.

#### 4.4 Loketorganisaties

##### *Steun en begeleiding niet- en minder-digitaalvaardigen*

Volgens de geïnterviewde loketorganisaties is het aanleren van digitale vaardigheden vaak niet de enige uitdaging waar digibeten voor staan. Er is bijvoorbeeld een verband tussen digitale onvaardigheid en taalonvaardigheid. Mensen die niet of slecht kunnen lezen en schrijven, hebben vaak ook problemen met de digitale wereld. Daarnaast hebben digitaal onvaardige mensen verhoudingsgewijs vaker te maken met omstandigheden als armoede, een laag opleidingsniveau, schulden, psychiatrische problemen of eenzaamheid. Digitale onvaardigheid kan dus een gevolg zijn van de in de persoon gelegen kenmerken of de situatie waarin iemand zich bevindt.

Uit de interviews met loketorganisaties blijkt tevens dat de ouderen die geen gebruik maken van internet de digitale wereld 'eng' vinden of niet altijd evenveel moeite doen om digitale vaardigheden aan te leren. Zij zien het belang ervan, maar willen er de energie niet in steken. Ze geven de klusjes door aan hun netwerk, bijvoorbeeld kinderen of kleinkinderen. Met de komst van de iPad zijn er meer ouderen die vanwege de gebruiksvriendelijkheid hun weg vinden naar de 'digitale wereld'. Ook zien zij het nut van een iPad in vanwege de sociale contacten die ze ermee kunnen onderhouden.

##### *Ouderen en internet*

In 2015 maakte 84,7% van de ouderen gebruik van het internet en 49,5% van de 75-plussers. Over enkele jaren zal het internetgebruik van de 65-74 jarigen vrijwel gelijk zijn aan de groep 45-64-jarigen. In 2012 maakte 73,9% van de 65-74 jarigen gebruik van het internet. Het gebruik onder 75-plussers is tussen 2012 en 2015 toegenomen van 33,5% tot 49,5%. Hoewel er dus flinke inhaalslagen worden gemaakt, zal het nog wel een aantal jaren duren voordat het gebruik onder 75-plussers vergelijkbaar is met dat onder de 65-74 jarigen.

Mensen met een psychiatrische achtergrond of licht verstandelijke beperking zijn volgens loketorganisaties niet altijd gemotiveerd om hun digitale vaardigheden te verbeteren en staan niet altijd open voor digitale ondersteuning. Hier worden een aantal mogelijke oorzaken voor genoemd. Ten eerste wordt het internet te onpersoonlijk gevonden. Daarnaast is er de angst om het fout te doen, of om slachtoffer te worden van internetcriminaliteit. Om deze barrières weg te nemen is fysieke ondersteuning belangrijk. Maar bij begeleiders van mensen met een verstandelijke beperking is er ook angst dat hun cliënten slachtoffer worden van internetgebruik, wat soms ertoe leidt dat ze cliënten niet stimuleren om digitaal actief te worden.

Bij allochtonen is de taal vaak een barrière om digitale vaardigheden aan te leren. Daarnaast zijn zij minder bekend met de digitale wereld en staan minder open voor hulp van buitenaf. Zij hebben volgens loketorganisaties de neiging om hun problemen in het eigen netwerk op te lossen.

Als laatste zijn er mensen die zeer laag opgeleid zijn en de digitale wereld erg moeilijk vinden; het is voor hun lastig om het te leren. De praktijk leert dat deze mensen over het algemeen niet snel hulp zullen zoeken voor het digitaal vaardiger worden; ook zij hebben een extra zetje in de rug nodig.

#### *Bekendheid Digitaal Hulpplein*

Het merendeel van de geïnterviewde loketorganisaties (twaalf van de negentien) kent het Digitaal Hulpplein niet. Zij zijn van mening dat er meer energie gestoken moet worden in het promoten van het Digitaal Hulpplein. Dit zou kunnen via lokale krantjes, beurzen (zoals Libelle Zomerweek en Ouderenbeurs), buurthuizen, ouderencomplexen en andere fysieke ontmoetingsplekken. Ook zou er meer aandacht moeten worden besteed aan de communicatie met loketorganisaties. Bijvoorbeeld door aan te haken bij teammeetings, of interne bijeenkomsten.

#### *Aanbod Digitaal Hulpplein*

Het cursusaanbod op het Digitaal Hulpplein is niet compleet. Het is volgens de gesproken loketorganisaties belangrijk dat de informatie over de cursussen wordt uitgebreid met wat er wordt aangeboden, de kosten en eventueel een foto van het gebouw waar de cursus gehouden wordt. Dit laatste om een potentiële drempel voor het onbekende weg te nemen. Als duidelijk is waar een cursus gevolgd kan worden en hoe die locatie eruit ziet, maakt dit het daadwerkelijk deelnemen aan de cursus makkelijker. Daarnaast zijn kosten voor een deel van de doelgroep een probleem. Het zou volgens loketorganisaties nuttig zijn als er informatie op het Digitaal Hulpplein wordt verschaft over eventuele financiële ondersteuning, door bijvoorbeeld een gemeente.

#### *Tips uit de gesprekken met loketorganisaties*

Ten eerste kan de content overzichtelijker gepresenteerd worden; werken met icoontjes in plaats van tekst, korte zinnen, Jip en Janneke-taal, een betere zoekfunctie en de inhoud en contactgegevens van de cursussen uitbreiden. Een aantal loketorganisaties is positief over de Digimeter. Het helpt bij de selectie van potentiële deelnemers aan de cursus, anderzijds kan het duidelijkheid scheppen over een cliënt (wat kan men wel en wat niet). Wel kan de test korter; 30 vragen is veel.

## 5 Cursussen

### 5.1 Cursusaanbod

Het aanbod aan cursuslocaties/aanbieders op de site is onderverdeeld in de onderwerpen:

- Algemene digitale vaardigheden.
- Online communiceren met de overheid.
- Belastinghulp.
- Digitale vaardigheden voor werkzoekenden.

De site richt zich dus op de doelgroep die aan de basis van digivaardigheid staat en zich veel basale acties nog eigen moet maken. Daarnaast wordt ingezet op de doelgroep die wel in staat is met de computer (en internet) overweg te kunnen, maar zich nog wil verbeteren in het contact met de overheid (incl. belastingen). Ook wordt de specifieke groep werkzoekenden bediend.

Voor deze groepen worden de volgende diensten aangeboden:

- Inloopspreekuren.
- Cursussen:
  - op locatie.
  - online.

Op bijna alle locaties worden cursussen en inloopspreekuren op het gebied van algemene digitale vaardigheden aangeboden. Voor activiteiten rondom online communiceren met de overheid en belastinghulp is minder aanbod (resp. 27 procent en 25 procent). Voor digitale vaardigheden voor werkzoekenden kan men op 75 locaties terecht. Er zijn beduidend minder online trainingen beschikbaar dan cursussen op locatie. Wel spreken meer van deze trainingen alle onderwerpen aan.

Tabel 4.1. Aangeboden onderwerpen en diensten op het Digitaal Hulpplein (inzage: 11 mei 2016)

Onderwerpen	Alle diensten	Inloop	Cursus	
			Op locatie	Online
Alle onderwerpen	533 (100%)	379	474	91
Algemene Digitale vaardigheden	524 (98%)	377	470	89
Belastinghulp	145 (27%)	103	130	46
Online communiceren met de overheid	136 (25%)	97	123	43
Digitale vaardigheden voor werkzoekenden	75 (14%)	69	69	31

### Geografische spreiding

Van de 474 cursussen op locatie wordt bijna de helft (48 procent) aangeboden in de regio's Haarlem, Den Haag, Rotterdam-Dordrecht, Arnhem-Nijmegen en Zwolle-Emmen-Assen. Onder de participerende cursussen is de verdeling platteland-stad evenwichtig. Ook in kleinere dorpen is vaak een cursuslocatie aanwezig. De inloopsprekuren zijn verspreid over het land en in alle grote steden worden deze diensten aangeboden.

### Aanbieders

Lokale bibliotheken vormen het merendeel van de locaties. Ook SeniorWeb is verantwoordelijk voor een aandeel van het dienstenaanbod. Onder de cursussen op het gebied van algemene digitale vaardigheden is een deel afkomstig van lokale stichtingen op het gebied van welzijn, seniorenondersteuning en computervaardigheden.

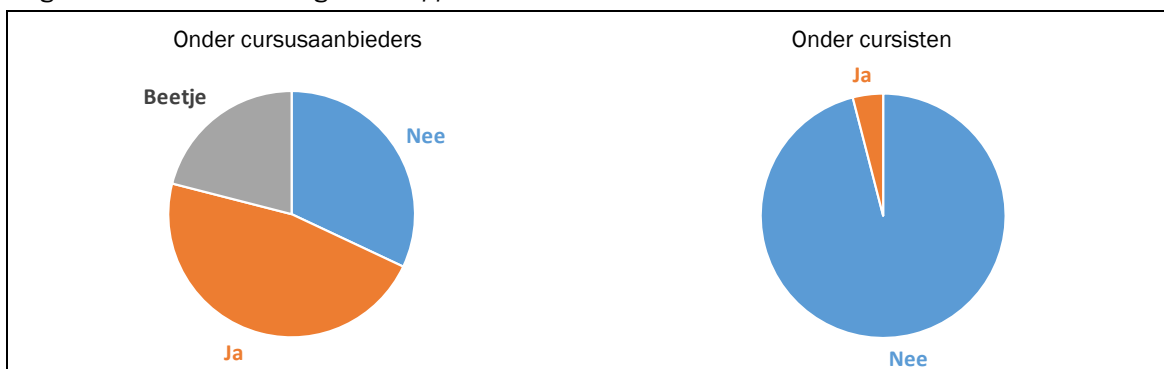
## 5.2 Ervaringen aanbieders en cursisten

In een belronde onder 29 aangesloten cursusaanbieders is gevraagd naar hun ervaring met het Digitaal Hulpplein (figuur 5.1). Samen begeleiden deze aanbieders bijna 800 cursisten per maand.

### Bekendheid met, en gebruik van, Digitaal Hulpplein

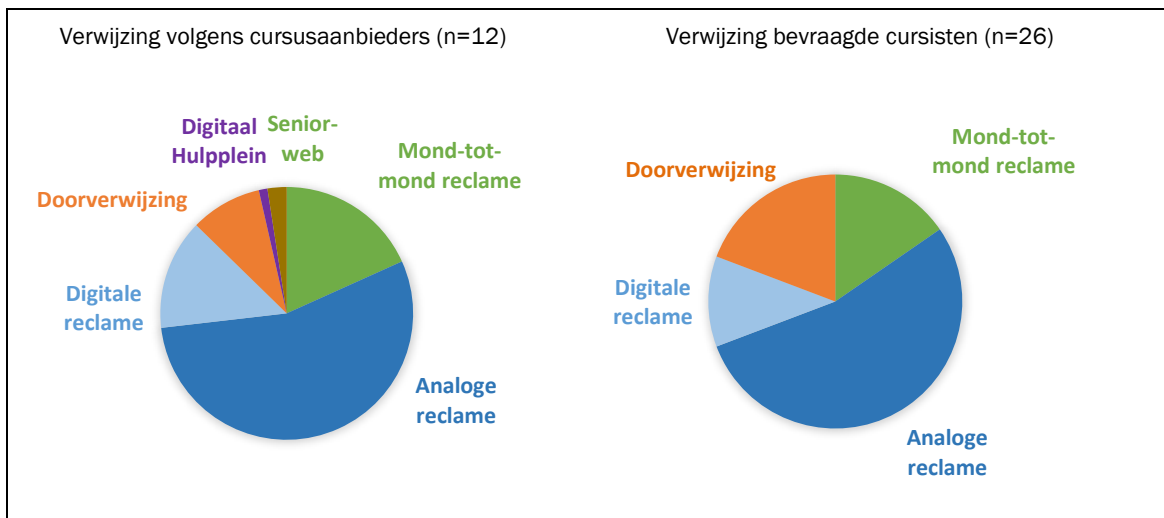
Uit de gesprekken blijkt dat ongeveer de helft procent van de cursusaanbieders niet of enigszins bekend is met het Digitaal Hulpplein. Van de 26 bevroagde cursisten bij vier cursussen kent één persoon het Digitaal Hulpplein.

Figuur 5.1. Bekendheid Digitaal Hulpplein



Volgens de gesproken cursusaanbieders komt een zeer klein deel van de cursisten binnen bij een cursus via het Digitaal Hulpplein (figuur 5.2). Het verwijzingsproces verloopt voor het grootste gedeelte via niet-digitale kanalen, zoals analoge reclame (zoals lokale krant, wijkfolder en flyer; ruim de helft) en mond-tot-mondreclame (een op de vijf). Ook digitale promotie, via de website of een online nieuwsbrief, is met een op de zeven cursisten een belangrijke bron. Via doorverwijzing komt circa een de tien deelnemers bij een cursus terecht.

Figuur 5.2. Verwijzing naar cursussen

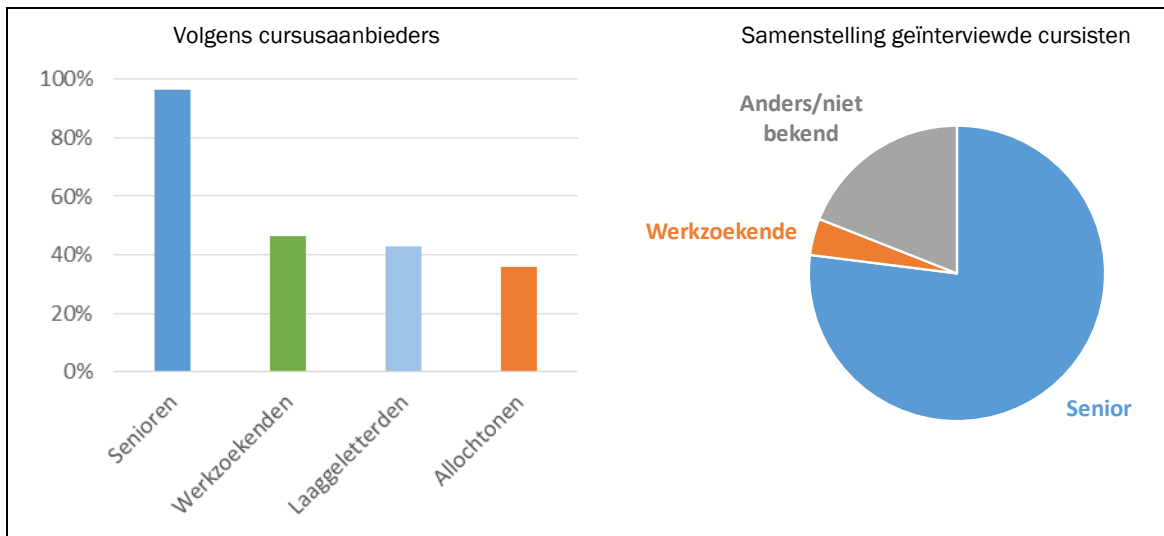


Niemand van de gesproken cursisten gaf aan via het Digitaal Hulpplein (direct dan wel via doorverwijzing) bij een cursus terecht te komen. Ook hier zijn de actieve kanalen (analoge/digitale en mond-tot-mond reclame) de voornaamste ingang.

#### Bereik van doelgroep

Uit de gesprekken met cursusaanbieders en cursisten blijkt dat de doelgroep ten dele wordt bereikt. De meeste aanbieders beogen een brede doelgroep te bereiken, namelijk iedereen die niet (of minder) digitaal vaardig is. Hieronder vallen o.a. ouderen, analfabeten, laagopgeleiden, allochtonen en werklozen. Ondanks deze brede insteek maken in de praktijk vooral ouderen gebruik van de cursussen. Bijna alle gesproken cursusaanbieders bedienen deze doelgroep (figuur 5.3); ook de gesproken cursisten zijn voor het merendeel senior.

Figuur 5.3. Doelgroepen cursussen



Als mogelijke oorzaak voor het grote aandeel ouderen wordt genoemd dat senioren ontvankelijker zijn voor de huidige routes waarmee mensen bij cursussen terecht komen: lokale sociale netwerken, huis-aan-huisbladen. Een actieve houding van de potentiële cursist is bij deze mechanismen belangrijk. Ouderen voldoen beter aan dit profiel dan de andere groepen. Meerdere cursusaanbieders geven aan dat de andere groepen gebaat zijn bij doorverwijzing via loketorganisaties. In de huidige communicatiestructuren van cursusaanbieders heeft doorverwijzing een kleine rol en is contact met loketorganisaties vaak incidenteel.



## 6 Het Digitaal Hulpplein in het totale ondersteuningsveld

In het 'digitale-vaardigheidsveld' zijn veel spelers actief, zowel overheden als marktpartijen en maatschappelijke organisatie zoals ouderenbonden. Vanuit hun eigen motieven en met hun eigen middelen bevorderen deze organisaties de digitale vaardigheden onder de Nederlandse bevolking.

*Middelen om mensen te ondersteunen bij het digitaal vaardiger worden*

- **Activeren/informereren.** Via flyers en campagnes worden burgers geactiveerd om digitale vaardigheid op te doen. Huis-aan-huisbladen en sites zoals het Digitaal Hulpplein, helpen digibeten bij het vinden van cursuslocaties. Deze worden gefinancierd vanuit verschillende overheden. Het Ministerie van BZK (co)financiert onder meer het Digitaal Hulpplein. De ministeries van VWS en SZW hebben Regelhulp.nl opgericht. Op lokaal niveau leveren gemeenten via bijvoorbeeld Sociale Kaarten informatie over cursuslocaties aan de burgers.
- **Begeleiden.** Digibeten worden begeleid tijdens het uitvoeren van overheidszaken via maatschappelijke ondersteuning, bijvoorbeeld vanuit zorgcentra. Gemeenten leveren begeleiding op het gemeentehuis of via andere contactpunten. Het UWV levert begeleiding aan minder digivaardige werklozen. Ook is hulp op afstand een veelgebruikt middel, bijvoorbeeld de digitale machtigingen via DigiD. Sommige overheidsorganisaties leveren hulp op afstand door mee te kijken met de handelingen van een gebruiker of hebben een helpdesk.
- **Onderwijzen.** In cursussen wordt digibeten vaardigheden bijgebracht met computer, internet en het regelen van overheidszaken. Openbare bibliotheken geven cursussen op het gebied van mediawijsheid. Een voorbeeld is Digisterker, een initiatief dat onder meer gesteund is door de Belastingdienst om burgers bekend te maken met de elektronische overheid. Ook ouderenbonden en SeniorWeb geven cursussen. Op de website van SeniorWeb staan 403 cursuslocaties, waarnaar op een kaart kan worden gezocht. Deze staan deels op de website van het Digitaal Hulpplein.

*Lokale / regionale infrastructuur*

Uit de interviews met loketorganisaties blijkt dat er in de meeste regio's een redelijke tot goede lokale of regionale infrastructuur is voor de verschillende doelgroepen die digitaal onvaardig zijn. In het grootste deel van deze regio's weten de verschillende organisaties elkaar goed te vinden. De grootste uitdaging is het signaleren van het probleem van digitale onvaardigheid. Volgens de loketorganisaties lopen de meeste mensen hier niet mee te koop, dus hangt het feit of digitale onvaardigheid wordt gesignaleerd vaak af van een oplettende individu bij de loketorganisatie zelf.

Een voorbeeld van een goed georganiseerd netwerk is het Taalhuis Utrecht. Dit is een samenwerkingsverband van meerdere organisaties waaronder organisaties die met vrijwilligers mensen van buitenlandse komaf helpen bij het leren van de Nederlandse taal. Hiernaast zijn het ROC, de Utrechtse bibliotheek, vrijwilligers- en welzijnsorganisaties en Vluchtelingenwerk betrokken. Ook cursussen op het gebied van digivaardigheid liggen besloten in een lokale structuur. Een voorbeeld is de Bibliotheek Oss. Deze instelling biedt de basisvaardigheid-cursus Klik & Tik aan. Voor het werven van cursisten wordt samengewerkt met de gemeente, regionale vrijwilligersorganisaties en het UWV.

### *Meer nodig dan doorverwijzen*

Wel blijkt het lastig om iemand die digitaal onvaardig is aan te zetten tot het ondernemen van actie, om het probleem op te lossen. Mensen die digitaal onvaardig zijn moeten zelf de stap willen zetten om hier iets aan te doen. Loketorganisaties kunnen doorverwijzen – en in sommige gevallen kunnen zij een persoon intensiever begeleiden naar een cursus – maar het is aan de persoon zelf of hij of zij gebruik wil maken van de ondersteuning. De stap naar het daadwerkelijk volgen van een cursus blijkt dan toch nog te groot; het verschil tussen het aantal mensen dat wordt doorverwezen en uiteindelijk een cursus volgt, is volgens loketorganisaties aanzienlijk.

### *Dus: 'warme' doorverwijzing*

Het is van belang om de landelijke digitale wereld van het Digitaal Hulpplein te verbinden met de lokale fysieke wereld. Voor digibeten is het niet steeds een logische stap om de stap naar het Digitaal Hulpplein te maken. Dat heeft zowel te maken met de relatieve onbekendheid van het Digitaal Hulpplein als met drempelvrees. Kwetsbare mensen hebben te maken met hulpverleners en andere verwijzende organisaties en instanties. Vanwege drempelvrees onder cliënten hanteren hulpverleners vaak het instrument van de *warme verwijzing* naar andere dienst- of hulpverleners: niet eenvoudig wijzen op een bepaald aanbod, maar voor een cliënt een afspraak met andere partij of soms zelfs meegaan naar die partij voor een eerste of oriënterend gesprek.

### *Aansluiten op bestaande structuren*

Vaak kan worden aangesloten op bestaande structuren die zich richten op kwetsbare mensen. Denk aan Taalhuizen, zorgnetwerken en signaleringsnetwerken. En er is aansluiting mogelijk bij (vrijwilligers)organisaties die een cursorisch aanbod verzorgen gericht op het verwerven van vaardigheden (waaronder geletterdheid en digitale vaardigheden).

### *Andere doelgroepen vragen andere benadering*

In principe weten ouderen de digitale hulp goed te vinden; zij zijn meer gewend om naar bibliotheken te gaan - een belangrijke aanbieder van cursussen op het gebied van digitale vaardigheden. Allochtonen of zeer laag opgeleide mensen hebben een extra zetje nodig; iemand die ze – fysiek – aan de hand neemt. Maar loketorganisaties hebben vaak de tijd en middelen niet om deze extra begeleiding te kunnen bieden. Dit behoort vaak ook niet tot de kerntaken. Verstandelijk beperkten hebben daarnaast juist meer specialistische hulp nodig. Het algemene aanbod bij bibliotheken en SeniorWeb sluit niet aan op de behoefte van deze doelgroep.

### *Signalering*

De hulp op het gebied van digitale vaardigheden blijkt dus maatwerk; daarnaast ligt er nog een grote uitdaging in de signalering van een persoon die digitaal onvaardig is. Het Digitaal Hulpplein als (online) tool heeft deze rol niet. Voor de doelgroep – die persoonlijk contact en een steuntje in de rug nodig heeft - is het Digitaal Hulpplein geen oplossing. Daarnaast is in sommige regio's de lokale en regionale infrastructuur zodanig ingericht, dat loketorganisaties al op de hoogte zijn van waar ze digitaal onvaardige mensen naar door kunnen verwijzen, zonder tussenkomst van het Digitaal Hulpplein. Wanneer

een lokale of regionale infrastructuur niet voldoende is ingericht, zal het Digitaal Hulpplein volgens loketorganisaties dit niet kunnen compenseren.

#### *Digitale platforms*

Naast de fysieke infrastructuur is het aantal online platforms waar vraag en aanbod bij elkaar wordt gebracht, gericht op hulp, de afgelopen jaren sterk gegroeid.

#### *Sociale kaarten en Regelhulp.nl*

Op gemeentelijke schaal zijn er 'sociale kaarten' waar inwoners terecht kunnen met vragen op het gebied van zorg en welzijn. Op de sites staan organisaties, praktijken en activiteiten die daarin kunnen ondersteunen. Het verschilt per gemeente of er op de sociale kaart informatie is te vinden over computer, internet of digitale vaardigheden en waar die informatie uit bestaat. Regelhulp.nl is "een wegwijzer van de overheid voor iedereen die zorg en ondersteuning nodig heeft". De website [www.regelhulp.nl](http://www.regelhulp.nl) bevat informatie op het gebied van zorg, ondersteuning, jeugdhulp en financiële regelingen bij ziekte of beperking. Op de pagina 'Leren werken met computer en internet' wordt de bezoeker verwezen die op zoek is naar een computercursus. Daar wordt niet verwezen naar het Digitaal Hulpplein.

Het nut van het Digitaal Hulpplein in dit veld is vooral bundeling van cursussen en initiatieven. Met name in de grotere regio's is de lokale infrastructuur minder duidelijk. Met het zelf zoeken via Google wordt de doelgroep vaak niet wijs; er is een wildgroei van initiatieven en het is niet duidelijk welke hiervan kwalitatief goed zijn. Daarnaast is een deel van het nieuwe aanbod (te) duur voor de doelgroep. Er is dus vraag naar enige structuur en duidelijkheid. Digitaal Hulpplein kan hierbij nuttig zijn. Voorwaarde is dat het cursusaanbod (zo) volledig (mogelijk) moet zijn, en dat er meer informatie over het aanbod wordt gegeven.

## Bijlage 1. Context Digitaal Hulpplein

### B1.1 Voorwaarden om digitaal actief te kunnen zijn

Om digitaal actief te kunnen zijn dienen de volgende voorwaarden aanwezig te zijn<sup>9</sup>:

1. Een burger heeft toegang tot het internet.
2. Een burger is gemotiveerd om zaken digitaal af te handelen.
3. Een burger beschikt over de benodigde vaardigheden om digitaal actief te zijn.

#### Ad 1. Een burger heeft toegang tot het internet

Steeds meer mensen hebben toegang tot het internet. In 2015 had 91,4% van het aantal huishoudens toegang tot internet. Onder eenpersoonshuishoudens is de toegang het meest beperkt (83,4%) en onder huishoudens met kinderen het grootst (98,8%). De toegang is sterk verbonden met leeftijd: burgers tot 45 jaar hebben op minder dan 1,5% na allen toegang tot het internet, terwijl van de 75-plussers 41,5% geen toegang heeft tot het internet. In 2012 was dit nog 57,8%. Ouderen krijgen evenwel steeds meer toegang topt het internet. Van de 65-74-jarigen heeft 91% toegang tot het internet. In 2012 was dit nog maar 80,7%<sup>10</sup>. Er mag vanuit worden gegaan dat steeds meer burgers toegang tot het internet krijgen, zodat toegang voor steeds minder mensen een barrière is om digitaal actief te kunnen zijn.

Op zich hoeft het zelf niet beschikken over toegang tot het internet geen onoverkomelijk obstakel te zijn om digitaal zaken te doen met de overheid. Als een burger zonder eigen toegang tot het internet iemand uit zijn netwerk kan inzetten om namens haar of hem zaken te regelen met de overheid is er geen probleem. Zo kan 50% van de aanvragers van een Wmo maatwerkvoorziening zelf het formulier niet invullen, maar heeft 91% van hen hierbij hulp van een ander gekregen<sup>11</sup>. 72% van de 65-plussers krijgt hulp van derden bij het doen van de belastingaangifte<sup>12</sup>.

#### Ad 2. Een burger is gemotiveerd om zaken digitaal af te handelen.

Motivatie speelt op twee niveaus. Motivatie in relatie tot het verkrijgen van toegang tot het internet en motivatie om zaken met de overheid digitaal te doen in plaats van traditioneel met papieren formulieren.

70% van de burgers die geen toegang hebben tot het internet geeft aan geen interesse te hebben om deze toegang te verkrijgen<sup>13</sup>. Alle ouderen die in 2014 deelnamen aan een onderzoek van Unie

---

<sup>9</sup> ECBO, Laaggeletterden: Achterblijvers in de digitale wereld, vaardigheden van burgers en aanpassingen door overheden, 's-Hertogenbosch 2015.

<sup>10</sup> CBS, Cijfers internet, 3 juni 2016.

<sup>11</sup> SCP, Overall rapportage sociaal domein, Den Haag 2016.

<sup>12</sup> UNIE KBO, Ruim half miljoen senioren verloren voor internet, webpublicatie 28 januari 2015.

<sup>13</sup> CBS, Cijfers internet, 3 juni 2016.

KBO over digitaal contact met de overheid en die niet over een computer beschikten gaven aan niet voornemens te zijn een computer aan te schaffen<sup>14</sup>.

In de huidige situatie hebben burgers in de regel een keuze om zaken al dan niet digitaal met de overheid af te handelen. Een belangrijke reden om geen digitaal contact met de overheid te zoeken is: gewoonte. Men kiest wat men altijd al koos, zonder er echt bij na te denken. En als men er wél bewust bij nadenkt, dan kiest men niet automatisch voor het digitale kanaal<sup>15</sup>. 47% van de bevolking stuurt digitaal ingevulde formulieren (44,1% in 2012). Onder 65-plussers is dit 31,8% (21,1% in 2012).

Van de 65-plussers met een internetaansluiting thuis maakt 30% géén gebruik van de digitale contactvormen met de overheid en de gemeente op dit moment. De belangrijkste reden om daar geen gebruik van te maken is omdat de telefoon, post of even langsgaan de voorkeur heeft (48%), 11% vindt het te ingewikkeld. 26% noemt een andere reden.

### Ad 3. Een burger beschikt over de benodigde vaardigheden om digitaal actief te kunnen zijn

In het algemeen worden de volgende elementen van digitale geletterdheid onderscheiden<sup>16</sup>:

1. Instrumentele vaardigheden, het kunnen omgaan met ict en ict-toepassingen.
2. Structurele vaardigheden, het kunnen zoeken en selecteren van informatie.
3. Strategische vaardigheden, het verwerken en integreren van informatie.

De SLO, het nationaal expertisecentrum leerplanontwikkeling heeft deze elementen van ict-geletterdheid vervolgens als volgt uitgewerkt<sup>17</sup>:

1. Basiskennis ict
  - Het kennen van basisbegrippen en functies van computers en computernetwerken (knopenkennis).
  - het kunnen benoemen, aansluiten en bedienen van *hardware*; het kunnen omgaan met standaardkantoortoepassingen – tekstverwerkers.
  - *spreadsheetprogramma's* en *presentatiesoftware*.
  - het kunnen omgaan met softwareprogramma's op mobiele apparaten; het kunnen omgaan met internet – *browsers*, e-mail.
  - op de hoogte zijn van en kunnen omgaan met beveiligings- en privacyaspecten.
  - *Computational thinking*: denkprocessen waarbij probleemformulering, gegevensorganisatie, -analyse en -representatie worden gebruikt voor het oplossen van problemen met behulp van ict-technieken en gereedschappen.

---

<sup>14</sup> UNIE KBO, Digitaal contact Overheid en Gemeente, z.p. 2014.

<sup>15</sup> TNS NIPO, Burgers over de digidrempel heen? Hoe kunnen burgers verleid worden tot meer digitale interactie met de overheid? Amsterdam 2014.

<sup>16</sup> ECBO, Laaggeletterden: Achterblijvers in de digitale wereld, vaardigheden van burgers en aanpassingen door overheden, 's-Hertogenbosch 2015.

<sup>17</sup> Idem.

## 2. Mediawijsheid

- Kennis, vaardigheden en mentaliteit die nodig zijn om bewust, kritisch en actief om te gaan met media.
- Begrip: inzicht hebben in de medialisering van de samenleving, begrijpen hoe media gemaakt worden, zien hoe media de werkelijkheid kleuren.
- Gebruik: apparaten, software en toepassingen gebruiken, oriënteren binnen mediaomgevingen.
- Communicatie: informatie vinden en verwerken, content creëren, participatie in sociale netwerken.
- Strategie: reflecteren op het eigen mediagebruik, doelen realiseren met media.

## 3. Informatievaardigheden

- Het kunnen signaleren en analyseren van een informatiebehoefte en op basis hiervan het kunnen zoeken, selecteren, verwerken en gebruiken van relevante informatie.
- Definiëren van het probleem.
- Zoeken naar bronnen en informatie.
- Selecteren van bronnen en informatie.
- Verwerken van informatie.
- Presenteren van informatie.

### B1.2 Laaggeletterdheid en digitale vaardigheden

Er zijn in Nederland naar schatting 1,3 miljoen mensen die laaggeletterd zijn. Geletterdheid is het gebruiken van gedrukte en geschreven informatie om te functioneren in de maatschappij, om de eigen doelen te bereiken en om de eigen kennis en mogelijkheden te ontwikkelen<sup>18</sup>. De zogenoemde laaggeletterden beschikken over onvoldoende lees- en schrijfvaardigheden om zich maatschappelijk te kunnen ontplooiën. Zij zitten onder het niveau van groep 8 basisonderwijs. Dit betekent concreet dat zij niet in staat zijn een formulier in te vullen, hun kinderen een boek voor te lezen en soms zelfs moeite hebben met geld pinnen.

Er bestaat een duidelijke relatie tussen taalvaardigheid en ict-vaardigheden: mensen die over geen of weinig computerervaring beschikken, hebben een lager gemiddeld niveau van taalvaardigheden. Mensen die nog nooit een computer hebben gebruikt, behoren gemiddeld genomen vaker tot de laaggeletterde groep. Mensen met onvoldoende operationele computervaardigheden, presteren qua taalvaardigheid net boven dat niveau<sup>19</sup>.

De relatie tussen taalvaardigheid en digitale vaardigheden is echter niet eenduidig. In de eerste plaats heeft taalvaardigheid – lezen, schrijven, tekstbegrip – een direct effect op operationele vaardigheden:

---

<sup>18</sup> ECBO, Laaggeletterden in Nederland, 's-Hertogenbosch 2011.

<sup>19</sup> Idem.

zonder een basaal taalbegrip is het lastig om een computer te kunnen bedienen of met een *webbrowser* online te kunnen surfen. Taalvaardigheid heeft daarnaast een indirect effect op digitale informatievaardigheden. Internet heeft kennis en informatie op grote schaal toegankelijk gemaakt. Als gevolg daarvan wordt niet alleen het vinden van informatie, maar het vinden van de juiste informatie en het wegen en beoordelen van deze informatie op betrouwbaarheid en bruikbaarheid, een steeds belangrijker vaardigheid. Je hebt voldoende taalvaardigheden nodig om door middel van slimme zoekwoorden de juiste informatie te vinden en deze informatie te kunnen begrijpen en gebruiken om je doelen te bereiken.

### **Het bereiken van laaggeletterden als aanknopingspunt om digitale vaardigheden te ontwikkelen**

Veel mensen die niet digitaal vaardig zijn, zijn laaggeletterd. Laaggeletterdheid maakt mensen kwetsbaar (arbeid, inkomen, geïnformeerd zijn) en is een obstakel om digitaal vaardig te zijn. Het is derhalve te overwegen om het probleem van beperkte digitale vaardigheid aan te pakken door het onderliggende probleem van laaggeletterdheid aan te pakken.

Problematisch daarbij is dat de groep laaggeletterden niet direct identificeerbaar is. Laaggeletterdheid is immers geen formeel kenmerk van personen, maar blijkt uit het gegeven dat men problemen heeft om relevante informatie uit teksten te halen. Vaak is men zich hiervan zelf niet eens bewust en is het vooral de omgeving die mogelijke problemen met laaggeletterdheid opmerkt. Maar zelfs wanneer men zich op deze omgeving zou richten, betekent dat niet automatisch dat de overheid een effectief kanaal heeft om haar beleid uit te voeren<sup>20</sup>.

Het belangrijkste kanaal betreft de werkgevers. Werkgevers hebben waarschijnlijk beter zicht op mogelijke problemen in de geletterdheid van hun werknemers en worden zij in ieder geval geconfronteerd met mogelijke negatieve gevolgen daarvan. Ten tweede kan de overheid met sociale partners afspraken maken om aandacht te schenken aan de problematiek van laaggeletterdheid.

Naast de werkgevers kunnen laaggeletterden mogelijk ook benaderd worden via instanties die – vanwege hun formele taak – een relatie hebben met alfabetisering. Daarbij kan gedacht worden aan scholen, bibliotheken en trainingscentra. Vanwege het publieke karakter van deze instellingen kan de overheid ook afspraken met deze organisaties maken om een rol te spelen in het bereiken van laaggeletterden<sup>21</sup>.

## **B1.3 Ondersteuning van mensen met beperkte digitale vaardigheden**

Bij het ondersteunen van mensen met beperkte digitale vaardigheden die openstaan voor ondersteuning kan worden gedacht aan grofweg twee opties: ondersteuning in de vorm van het aanleren van digitale vaardigheden en het bieden van digitale ondersteuning (bijvoorbeeld als vrijwilliger de belastingaangifte verzorgen voor iemand die over onvoldoende digitale vaardigheden beschikt). Digitale

---

<sup>20</sup> ECBO, Laaggeletterden in Nederland, 's-Hertogenbosch 2011.

<sup>21</sup> Idem.

ondersteuning is geschikt voor mensen die niet in staat zijn om de benodigde digitale vaardigheden aan te leren, dan wel daartoe niet gemotiveerd zijn (denk aan 80-plussers). Idealiter bestaat ondersteuning uit het aanleren van digitale vaardigheden. Dat sluit aan bij de participatiesamenleving waarin mensen zoveel mogelijk op eigen kracht deelnemen aan de samenleving en daarvoor ook primair zelf verantwoordelijk zijn.

Daarbij kan aangesloten worden bij de aan het ministerie van BZK gerichte adviezen in het rapport van TNS Nipo 'Burgers over de digidrempel heen? Hoe kunnen burgers verleid worden tot een meer digitale interactie met de overheid?' (Amsterdam 2014).

Zorg ervoor dat er mogelijkheden zijn voor 'eerste hulp' bij het digitale contact. Een mogelijkheid is het creëren van een 'linking pin' in sociale omgeving, de gemeenschap of buurt. Het is niet de bedoeling dat deze persoon de zaken overneemt, maar vooral begeleidt in het beginnen met het opdoen van de ervaring. Hulp vragen en geven is normaal.

Andere mogelijkheden zijn het aanbieden van cursussen (groot en klein). Een voorbeeld van een kleine cursus is de ABN AMRO die lokaal ouderen in een bijeenkomst leert omgaan met een 'e-identificatie'.

Nog een andere mogelijkheid is het creëren van bewustwording in de samenleving dat online zakendoen met de overheid niet moeilijk, maar juist slim is (efficiënt, 'bij de tijd' etc.) en dat anderen jou hier heel eenvoudig bij kunnen helpen.

Digibeten die dat willen, kunnen een computercursus volgen. De overheid kan dat op vele manieren stimuleren, onder meer via de openbare bibliotheken en verenigingen als SeniorWeb. Mensen die enigszins computervaardig zijn maar nog geen gebruik durven te maken van de digitale overheid omdat ze niet zeker genoeg van zichzelf zijn, kunnen speciale cursussen volgen.

Ook dit kan de overheid op vele manieren stimuleren, bijvoorbeeld in samenwerking met de openbare bibliotheek, SeniorWeb, Computervijk of Digisterker. Vooral het laatste is speciaal voor mensen die wel met de digitale overheid zaken willen doen, maar het nog niet kunnen. Een andere mogelijkheid is het geven van begeleiding bij het digitaal zakendoen met de overheid: door hulp op afstand of aan de digitale balie, zoals de gemeente Den Haag dat doet of het UWV bij werk.nl op de zogenaamde werkpleinen.



## Bijlage 2. Betrokken organisaties

### B2.1 Begeleidingscommissie

- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties - Janny Brasker
- Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid - Theo Stokvis
- Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport - Elke Buis
- ECP - Heleen Kist
- Koninklijke Bibliotheek – Maaïke Toonen

### B2.2 Geïnterviewde organisaties

- Biblionet Drenthe
- Bibliotheek Alblasserwaard
- Bibliotheek Amstelland
- Bibliotheek Bilgaard
- Bibliotheek Bblthk
- Bibliotheek Best
- Bibliotheek Breda
- Bibliotheek Deventer
- Bibliotheek Feyenoord
- Bibliotheek Geleen
- Bibliotheek Hoek van Holland
- Bibliotheek Idea
- Bibliotheek Kampen
- Bibliotheek Katwijk
- Bibliotheek Liemers
- Bibliotheek Neede
- Bibliotheek Oosterwolde
- Bibliotheek Purmerend
- Bibliotheek Rozet Arnhem
- Bibliotheek Theek 5
- Bibliotheek Veenendaal
- Bibliotheek Wageningen
- Bibliotheek Zuid-Kennemerland
- Computerclub Amsterdam Zuidoost
- Cultuurspoor Best
- Digisterker
- Digitale Steden Agenda
- ECP
- Flevomeer Bibliotheek
- Gemeente Peel en Maas

- Gemeente Schouwen-Duiveland
- HCC Seniorenacademie
- Humanitas Computerhuis
- Karaat Ridderkerk
- KBO Brabant
- Koninklijke Bibliotheek
- MEE Noordwest-Holland
- SeniorWeb
- SeniorWeb LC Eindhoven
- SeniorWeb Lunteren
- SVB
- Stichting De Wielborgh
- Stichting Lezen en Schrijven
- Stichting Welzijn Kampen
- Team Voor Elkaar Brummen
- Unie KBO
- Universiteit Twente
- UWV Achterhoek
- UWV Heerlen
- UWV Leiden
- UWV Midden-Gelderland
- UWV Tiel
- UWV Zaanstreek Waterland
- Vereniging Openbare Bibliotheken
- VOOR Welzijn
- Welzijn MensenWerk Meppel

### Bijlage 3. Bronnen

- Bommeljé, Y. & P. Keur (2013), *De burger kan het niet alleen. Digitale dienstverlening die past bij digitale vaardigheden van burgers.*
- CBS, Cijfers internet, 3 juni 2016.
- De Nationale Ombudsman (december 2013), *De burger gaat digitaal.*
- Dialogic (2013), *De digitale (zelf)redzaamheid van de burger: ondersteuning bij de Digitale Overheid 2017.*
- Ecbo (2011). *Laaggeletterdheid in Nederland.*
- Ecbo (2014). *Laaggeletterdheid in kaart.*
- ECBO (2015, a), *Laaggeletterden: Achterblijvers in de digitale wereld, vaardigheden van burgers en aanpassingen door overheden.*
- Ecbo (2015, b). *Geletterdheid naar sectoren*
- Ecbo (2016). *Over de relatie tussen laaggeletterdheid en armoede*
- Gemeente Utrecht (april 2015), *Utrechters digivaardig? Analyse van de digitale participatie van Utrechters.*
- Ministerie van BZK (mei 2013), *Visiebrief digitale overheid 2017.*
- Motivaction (maart 2016), *Informatiezoekgedrag.*
- Rijksoverheid.nl, *DigiD verbreekt meerdere records tijdens Digistorm.* Nieuwsbericht van 20 april 2015.
- S. Langendoen (2009). *World of entertainment, information and communication. De invloed van internet op sociale isolatie van verstandelijk en lichamelijk gehandicapten.*
- S. van der Hagen (2010). *E-Inclusie meedoen in de digitale samenleving.*
- SCP (2007). *Achterstand en afstand. Digitale vaardigheden van lager opgeleiden, ouderen, allochtonen en inactieven.*
- SCP (2016), *Overall rapportage sociaal domein.*
- UNIE KBO (2014), *Digitaal contact Overheid en Gemeente.*
- UNIE KBO (2015), *Ruim half miljoen senioren verloren voor internet*, webpublicatie 28 januari 2015.
- TNS NIPO (2014), *Burgers over de digidrempel heen? Hoe kunnen burgers verleid worden tot meer digitale interactie met de overheid?*
- Tweede Kamer der Staten-Generaal. Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden. Vergaderjaar 2014-2015, Aanhangsel. 's-Gravenhage 2015. (vragen gesteld aan Plasterk over digitale vaardigheden ouderen).
- Universiteit Twente (2011). *De eOverheid vanuit gebruikersperspectief. Motieven en gedrag van Nederlandse burgers ten aanzien van het gebruik van de elektronische overheid*
- Vereniging van Nederlandse Gemeenten (2015). *Digitale Agenda (2020).*
- VOB (2014). *Inspiratiesheet informatie- en digitale vaardigheden.*
- Universiteit Twente (2012), *Tendrapport internetgebruik 2012; een Nederlands en Europees perspectief.*

*Overige bronnen*

- Diverse websites: Digitaalhulpplein.nl sociale kaarten, regelhulp.nl, G!DS, KB, bibliotheken etc.
  
- Websites van de gemeenten Alkmaar, Almelo, Almere, Amersfoort, Amsterdam, Appingedam, Arnhem, Assen, Breda, Delfzijl, Den Bosch, Den Haag, Den Helder, Eindhoven, Enkhuizen, Enschede, Franeker, Groningen, Haarlem, Haarlemmermeer, Harlingen, Heerlen, Heiloo, Hoogeveen, Hoorn, Leeuwarden, Maastricht, Middelburg, Nijmegen, Roermond, Rotterdam, Soest, Sudwest Fryslân, Tilburg, Utrecht, Venlo, Vlissingen, Zaanstad, Zutphen, Zwolle.