

Programma Digivaardig & Digibewust

- Midterm Review-

Lysias Advies en Alares

Tijmen Bak

Amy de Jong

Robert van Oirschot

Clemens Sengers

4 april 2011

Opdrachtgever

Ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie
Directie ICT&Toepassing

Midterm Review programma Digivaardig & Digibewust

INHOUDSOPGAVE	Blz.
Samenvatting	3
1. Inleiding	6
1.1 Het programma	6
1.2 Midterm Review	6
1.3 Leeswijzer	7
2. Context van het programma Digivaardig & Digibewust	8
2.1 Digivaardig & Digibewust 2009-2010	8
2.2 Digivaardig & Digibewust 2011	8
2.3 Relatie programma met andere initiatieven	9
3. Bevindingen	10
3.1 Urgentie van het vraagstuk	10
3.2 De relevantie van het programma	10
3.3 De effectiviteit van het programma	11
3.4 Efficiënte uitvoering van het programma	13
3.5 Uitvoering	13
4. Elf conclusies	18
5. Zes aanbevelingen	21
Bijlage 1: Werkwijze	23
Bijlage 2: Lijst gesprekspartners en geraadpleegde documenten	24
Bijlage 3: Geraadpleegde documenten	25
Bijlage 4: Analyse Websurvey	26
Bijlage 5: Vraagstelling EL&I	41
Bijlage 6: Gebruikte afkortingen	43

Samenvatting

Inleiding en vraagstelling

In 2009 is het programma Digivaardig & Digibewust van start gegaan. Overheid, bedrijfsleven en maatschappelijke organisaties werken hierin samen om digitale vaardigheden en het digitaal bewustzijn van verschillende doelgroepen op een hoger niveau te brengen. Het programma is een voortzetting en een verbreding van het in 2006 gestarte programma Digibewust.

Het programma loopt van 2009 t/m 2013. In het meerjarenplan is opgenomen dat na twee jaar een Midterm Review wordt uitgevoerd om de effectiviteit en meerwaarde van het programma vast te stellen. De centrale vraag van de Midterm Review luidt:

'... Zit het programma Digivaardig & Digibewust op schema om de geformuleerde doelstellingen op effectieve en efficiënte wijze te halen en dragen de ingezette strategie en middelen daar nog aan bij...?'

De Midterm Review is een evaluatie op programmaniveau en richt zich op vier aspecten: relevantie, effectiviteit, efficiency en uitvoering¹. Daarnaast kijken wij expliciet naar de meerwaarde van de gekozen organisatievorm (PPS); de katalysatorfunctie van het programmabureau en de leerpunten uit de samenwerking binnen het programma.

De resultaten van de Midterm Review zijn tot stand gekomen door een analyse van diverse documenten, een websurvey en diverse interviews met leden van de programmaraad, medewerkers van het programmabureau en ambtenaren van het ministerie van Ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie (EL&I). Op 10 maart hebben wij de bevindingen en voorlopige conclusies voorgelegd aan een vertegenwoordiging van het ministerie van EL&I. Daarnaast hebben wij eind maart de hoofdstukken 1 t/m 3 aan het programmabureau voorgelegd ter toetsing op feitelijke (on)juistheden.

De belangrijkste conclusies over de afgelopen periode

Een belangrijke conclusie van de Midterm Review is dat het programma zich de eerste twee jaar heeft ontwikkeld, zoals mocht worden verwacht van een programma dat voor een deel vanaf de grond moest worden opgebouwd. Het programma Digivaardig & Digibewust 'doet er toe' en levert een bescheiden, maar wel belangrijke bijdrage aan het vergroten van digitale vaardigheden en –bewustzijn. De kracht van het programma zit vooral in de publiekprivate samenwerking.

Wij constateren dat de effectiviteit van het programma niet is vast te stellen. Dat komt vooral omdat er bij aanvang van het programma vrij algemene en abstracte doelen zijn geformuleerd, die niet meetbaar zijn. Dat is ook lastig aangezien het programma zich richt op gedragsverandering (vaardigheid). Daarnaast is het programma Digivaardig & Digibewust maar één van de instrumenten die bijdragen aan het verbeteren van digitale vaardigheden en –bewustzijn.

De programmaraad functioneert vooral als platform voor verbinden van initiatieven en als netwerk van kennisuitwisseling. Deze rol is waardevol en ontwikkelt zich nog steeds. De rol van de raad als strategisch adviesorgaan en ambassadeursplatform komt volgens ons minder uit de verf. Opmerkelijk is dat vooral het programmabureau de strategische adviesfunctie van de raad beter uit de verf vindt komen dan de leden van de geïnterviewden uit de programmaraad zelf. Binnen de raad is sprake van twee tegengestelde bewegingen: de samenwerking tussen partijen begint aan de ene kant steeds concreter vorm te krijgen in projecten. Aan de andere kant staat de energie van de

¹ In bijlage 4 is de uitgebreide vraagstelling van EL&I opgenomen

beginperiode van de raad op dit moment onder druk, mede door verschillen in de betrokkenheid van leden van de programmaraad.

De voorzitter van de raad wordt door alle geïnterviewden gekenschetst als een sterk betrokken ambassadeur van het programma. Ze geeft strategische sturing aan het programma en is goed in staat om de verbinding tussen de partijen in de raad tot stand te brengen.

Verder is er grote waardering voor de rol die het programmabureau vervult in de uitvoering van het programma. Het programmabureau wordt gezien als de spil van het programma. Het programmabureau heeft veel vrijheid om te handelen en doet dat adequaat.

De sturingsrelatie tussen EL&I en het programmabureau is intensiever dan de sturingsrelatie tussen programmaraad en programmabureau. Wij typeren de sturingsrelatie tussen EL&I en het programmabureau als vrij zwaar, maar ook passend vanuit de specifieke kenmerken van het programma en de continue ontwikkeling van programmalijnen.

De belangrijkste conclusies voor de komende periode

De afgelopen twee jaren stonden vooral in het teken van 'zaaien'. De komende twee jaren moet worden geoogst. Daarbij richt het programma zich op drie clusters: 1) digitale basisvaardigheden, 2) strategische vaardigheden en 3) digibewustzijn onder jongeren en opvoeders. Wij zijn van mening dat deze indeling in clusters logisch is. Voor cluster 1 ligt de nadruk op het maken van massa door middel van meer grootschalige inzet van de ontwikkelde netwerken en instrumenten. Wij vragen ons af of dat gaat lukken met de in het jaarplan aangegeven inspanning en activiteiten. Voor de clusters 2 en 3 is nog onduidelijk welke concrete aanpak wordt gekozen. Het programmabureau werkt daar op dit moment aan. De koersverandering in het jaarplan leidt tot de vraag wat dit betekent voor de betrokkenheid en inzet van de (leden van de) programmaraad. Ondanks een discussie over de indeling in clusters in de raadsvergadering van 24 januari 2011, vragen wij ons af of raadsleden ten volle beseffen wat de implicaties zijn van deze koerswijziging. Verlies van draagvlak in de programmaraad voor het gehele programma is volgens ons een reëel gevaar.

Wij constateren verder dat er nog onvoldoende aandacht is voor het borgen van de resultaten van het programma na de programmaperiode. De huidige netwerken en samenwerkingsverbanden zitten vooral op personen en minder op het niveau van de aangesloten organisaties. Wij taxeren dat de samenwerking op dit moment nog te veel afhankelijk is van het bestaan van het programma om na de programmaperiode te blijven bestaan.

Aanbevelingen

De met het jaarplan 2011 ingezette herijking is volgens ons goed, en stelt op onderdelen andere eisen aan het programma en de partners. Wij hebben onderstaande aanbevelingen geformuleerd die een bijdrage leveren aan een effectiever programma.

Zet in op grootschaliger bereik van digitale basisvaardigheden en digitaal bewustzijn

Voor structurele inbedding, landelijke dekking en grootschalig bereik van de ontwikkelde instrumenten is het noodzakelijk dat netwerken en loketorganisaties stevig moeten worden ingeschakeld om de doelgroepen te bereiken. Daarnaast is het nodig dat het ministerie van EL&I met andere departementen afspraken maakt om deze schaa sprong beleidsmatig te verankeren. Daarbij denken we vooral aan departementen als OCW, SZW en BZK. Voor cluster 3 geldt een vergelijkbare aanpak, waarbij ingezet moet worden op een zo groot mogelijk bereik van basisschoolleerlingen en ouders, middelbare scholieren en scholen/docenten.

Werk de aanpak voor cluster 2 (strategische vaardigheden) snel verder uit

Op korte termijn is een gedegen (vervolg)analyse noodzakelijk naar het (mogelijke) effect van verbetering van de strategische vaardigheden voor de productiviteitsstijging in Nederland. Parallel

aan dit onderzoek moet het programma zich richten op de vraag op welke wijze werkgevers en werknemers bewust kunnen worden gemaakt van de mogelijkheden en kansen van meer strategische vaardigheden.

Werk voor de verschillende clusters aan concretere (streef)doelen

De indeling in de drie clusters maakt het mogelijk om concretere doelen te formuleren dan tot op heden is gebeurd. Voor de clusters 1 en 3 kan daarbij gedacht worden aan concrete (streef)doelstellingen over te realiseren bereik per instrument per doelgroep. Voor cluster 2 wordt de mate van concreetheid van de vast te stellen doelen vooral bepaald door de uitkomsten van het vervolgonderzoek en de keuze voor één of meer sectoren. Daarnaast zien wij het belang van ontwikkeling van, door de MBO Raad, genoemde standaarden voor digitale vaardigheidsniveaus. Dat systeem dient aan te sluiten bij het initiatief van The European Qualification Framework, waarin niveaus van basisvaardigheden worden gedefinieerd. Wij adviseren verder om de komende trendrapportage meer te richten op het vertalen van ontwikkelingen naar indicatoren voor het programma.

Voer een strategische discussie in de programmaraad over rolopvatting, binding en borging

Wij zijn van mening dat de raad een meer strategisch sturende rol zou moeten nemen. De discussie in de raad moet ingaan op de volgende aspecten: 1) op welke wijze geeft de raad strategische sturing op het geheel van het programma en op de verschillende clusters, 2) hoe kunnen de leden van de programmaraad beter zorgen voor strategisch commitment aan het programma in de eigen organisatie en 3) wat is volgens de raad nodig om de resultaten na het einde van de programmaperiode te borgen.

Handhaaf de huidige sturing van EL&I op het programma

De huidige sturing van EL&I op het programma op drie niveaus is in deze fase zowel begrijpelijk als nodig. De nadruk van de sturing van EL&I ligt in de komende periode op: 1) het realiseren van een groter bereik van bestaande instrumenten en het maken van afspraken met andere departementen over beleidsmatige verankering en het optimaal betrekken van 'loketorganisaties', 2) het aanbrengen van focus op de activiteiten in cluster 2, 3) het formuleren van concretere (streef)doelen per cluster en 4) het herijken van de rol van de programmaraad.

1. Inleiding

1.1 Het programma

In 2009 is het programma Digivaardig & Digibewust van start gegaan. Overheid, bedrijfsleven en maatschappelijke organisaties werken hierin samen. Het programma richt zich op het op een hoger niveau brengen van de digitale vaardigheden en het digitaal bewustzijn van verschillende doelgroepen. Dat draagt bij aan versterking van de informatiesamenleving en de Nederlandse kenniseconomie.

Het programma is een voortzetting en een verbreding van het in 2006 gestarte programma Digibewust. Met het toevoegen van Digivaardig bestaat het programma uit twee programmalijnen. Digivaardig & Digibewust wil enerzijds de groep mensen vergroten die voldoende vaardigheden hebben om mee te kunnen komen in de moderne informatiemaatschappij (digivaardig). Anderzijds richt het programma zich op het optimaal gebruik kunnen maken van de mogelijkheden van digitale middelen (internet, e-mail, chatten, online betalen) en het vergroten van het bewustzijn van risico's en wat daartegen kan worden gedaan (digibewust). In het programma zijn de volgende doelen geformuleerd²:

- ✓ *Een afname van het aantal 'digibeten' met name in de groepen ouderen, economisch inactieven en laagopgeleiden en een toename van het vaardigheidsniveau van anderen. Hiervoor moet het programma deze doelgroepen vooral in staat stellen zijn eigen verantwoordelijkheid te nemen.*
- ✓ *Bevorderen van het benutten van de mogelijkheden van ICT bij verschillende doelgroepen, met de aanname dat zij zelf in kunnen schatten of ze aan hun vaardigheden moeten gaan werken.*
- ✓ *Meer verantwoord en veilig gebruik bij aandachtsgroepen door het informeren over zowel de mogelijkheden als de risico's van de digitale wereld.*

Het Ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie (EL&I) is subsidieverstrekker en mede-initiatiefnemer van het programma en beleidsmatig verantwoordelijk. Het programma bestaat uit een programmaraad, een programmabureau en een netwerk van stakeholders. In de programmaraad zetelen organisaties die een bijdrage leveren aan het realiseren van de doelen. De programmaraad bestaat momenteel uit 21 leden en heeft een onafhankelijk voorzitter. De leden zijn afkomstig van zowel publieke als private als maatschappelijke organisaties.

Het programma wordt uitgevoerd door ECP-EPN, Platform voor de InformatieSamenleving. Het programmabureau is belast met de dagelijkse uitvoering van het programma en de ondersteuning van de programmaraad. Het programma kent naast de programmaraad een zogeheten 'wolk van stakeholders'. Dit zijn partijen uit het veld die mee kunnen denken en doen in het programma. Deze partijen worden breed geïnformeerd over en betrokken bij ontwikkelingen en uitgenodigd om met projectideeën en plannen te komen die bijdragen aan de doelen.

Het programma loopt van 2009 t/m 2013. In het meerjarenplan is opgenomen dat na twee jaar een go/no go moment wordt ingelast waarvoor betrokken partijen zullen worden gevraagd naar de effectiviteit en de meerwaarde van het programma. Deze Midterm Review is tevens als activiteit van het programma genoemd in het jaarplan 2011.

1.2 Midterm Review

Doel van deze Midterm Review is tweeledig. Enerzijds een tussentijdse beoordeling van het programma en de rol/verantwoordelijkheden van betrokkenen bij dit programma en anderzijds het adviseren van het ministerie van EL&I over mogelijke vervolgstappen. De centrale vraag luidt:

² Het betreft doelen die op advies van de programmaraad zijn aangescherpt in het jaarplan 2009.

Zit het programma Digivaardig & Digibewust op schema om de geformuleerde doelstellingen op effectieve en efficiënte wijze te halen en dragen de ingezette strategie en middelen daar nog aan bij?

De Midterm Review is een evaluatie op programmaniveau en richt zich op vier aspecten: relevantie, effectiviteit, efficiency en uitvoering³. Daarnaast kijken wij expliciet naar de meerwaarde van de gekozen organisatievorm (PPS); de katalysatorfunctie van het programmabureau en de leerpunten uit de samenwerking binnen het programma. De Midterm Review evalueert het programma Digivaardig & Digibewust en de wijze waarop dit programma bijdraagt aan het bereiken van de geformuleerde doelstellingen⁴. Het ministerie van EL&I heeft de volgende deelvragen gedefinieerd:

Relevantie

- Is er optimale afstemming tussen programmadoelstellingen en de problematiek op het gebied van digivaardigheid en digibewustzijn?
- Draagt de voorgestelde aanpak bij aan de doelstelling?
- Zijn eventueel wijzigingen in het programma noodzakelijk om eraan bij te dragen dat het programma beter aansluit op (nieuw) geconstateerde behoeften?

Effectiviteit

- In welke mate dragen de tot nu toe geboekte resultaten en effecten bij tot het bereiken van de doelstellingen van het programma?
- En op welke wijze?
- In welke mate zijn de doelstellingen haalbaar?
- In hoeverre ligt de voortgang van het programma op schema?

Efficiëntie

- Staan de ingezette (financiële) middelen in verhouding tot de bereikte resultaten?
- Zijn de middelen optimaal (kosteneffectief) ingezet of had een hogere 'value for money' bereikt kunnen worden?

Uitvoering

- Zijn uitvoering, toezicht en evaluatie adequaat en is de programmaorganisatie op de juiste wijze ingericht?
- In hoeverre is tijdigheid en betrouwbaarheid van monitoringdata gewaarborgd?
- Zijn de rollen en verantwoordelijkheden juist belegd?

1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 gaan we in op de context van het programma en de ontwikkelingen in de afgelopen twee jaar. In hoofdstuk 3 geven we een overzicht van onze bevindingen op de aspecten relevantie, effectiviteit, efficiëntie, uitvoering en organisatie. In het vierde hoofdstuk presenteren we onze conclusies en in hoofdstuk 5 onze aanbevelingen.

³ In bijlage 4 is de uitgebreide vraagstelling van EL&I opgenomen

⁴ Voor een toelichting op de werkwijze wordt verwezen naar bijlage 1

2. Context van het programma Digivaardig & Digibewust

2.1 Digivaardig & Digibewust 2009-2010

Toenmalig staatssecretaris Heemskerk stond in 2009 aan de basis van het programma Digivaardig & Digibewust. Het programma borduurt voort op het programma Digibewust, dat al vanaf 2006 liep. Er is bewust gekozen voor een breed samengestelde programmaraad, met diverse partijen die dicht op de gedefinieerde doelgroepen zitten om breed draagvlak voor de activiteiten en advies te krijgen uit verschillende invalshoeken.⁵

Het programma Digivaardig & Digibewust is georganiseerd als een publiekprivate samenwerking en heeft als hoofddoel het digivaardiger en digibewuster maken van de Nederlandse samenleving. In 2009, het beginjaar van het programma, is veel geïnvesteerd in het creëren van een netwerk en het werken aan de betrokkenheid van (publieke en private) partnerorganisaties. 2009 was daarmee een echt bouwjaar.

In 2010, toen de basis voor het programma was gelegd, is er geïnvesteerd in zichtbaarheid van het programma bij de partnerorganisaties en het (h)erkennen van de eigen rol door de partnerorganisaties. Voor de eindgebruikers (de Nederlandse burgers) is het programma zelf bewust niet erg zichtbaar. Het gaat om de zichtbaarheid van activiteiten die door het programma mogelijk zijn. Het programma heeft een afweging gemaakt tussen exposure (bekendheid bij het grote publiek) en draagvlak en dienstbaarheid (partnerorganisaties ondersteunen en versterken in hun werkzaamheden). Er is gekozen voor het laatste⁶.

2.2 Digivaardig & Digibewust 2011

Er is gekozen voor een doelgroepenbenadering, met specifieke aandacht voor vijf doelgroepen: digibeten, senioren, jongeren en opvoeders, MKB ondernemers en ambtenaren. In het jaarplan 2011 is gekozen voor de volgende indeling:

1. **Nonliners**, mensen die onbekend zijn met de digitale wereld, geen vaardigheden hebben om er de voordelen van te plukken, daarmee kansen mislopen en aansluiting met de samenleving missen. Hieronder vallen de digibeten en specifiek laagopgeleiden/laaggeletterden, economisch inactieven en senioren.
2. **Nieuwe onliners**, mensen die zich reeds in de digitale wereld begeven, maar tegen drempels aanlopen of nog niet voldoende weten wat de mogelijkheden zijn, wat de gevaren/risico's zijn en hoe hiermee om te gaan. Hierdoor benutten zij de voordelen van de digitale wereld niet. Hieronder vallen in meer of mindere mate ouders/opvoeders, senioren en MKB ondernemers.
3. **Onliners**, mensen die zich in de digitale wereld begeven, maar nog niet optimaal gebruik maken van alle mogelijkheden. Daarbij moeten zij zich bewust zijn van alle mogelijke gevaren en risico's en weten hoe hiermee om te gaan. Hieronder vallen mensen uit alle lagen van de bevolking, jongeren (en hun ouders/opvoeders), ondernemers en werknemers in MKB bedrijven.

De doelgroep ambtenaren is als specifieke doelgroep komen te vervallen. In 2011 is tevens een belangrijke aanpassing gedaan in de werkwijze. Om meer focus aan te brengen in de werkzaamheden is gekozen voor een driedeling in clusters⁷:

⁵ Digivaardig & Digibewust, Veilig Vaardig Vertrouwd 2009 -2013, ECP.NL

⁶ Bron: interviews

⁷ Jaarplan 2011, Digivaardig & Digibewust

Cluster 1: ontwikkeling van digitale basisvaardigheden.

Doelen van dit cluster zijn een afname van het aantal mensen in Nederland dat niet kan omgaan met computers en internet en het versterken van de digitale vaardigheden van de Nederlandse bevolking. Doelgroepen zijn nonliners en nieuwe onliners (digibeten, in nauwe afstemming met de aanpak en activiteiten voor senioren).

Cluster 2: ontwikkeling van informatie- en strategische digitale vaardigheden.

Doelen van dit cluster zijn het versterken van de digitale vaardigheden (met voldoende digibewustzijn) van de Nederlandse bevolking en het bevorderen van het benutten van de mogelijkheden van ICT bij verschillende doelgroepen. Doelgroep zijn de onliners (ondernemers, jongeren met alleen digitale basisvaardigheden en werknemers die met informatie- en strategische digitale vaardigheden effectiever en efficiënter kunnen werken in en voor het bedrijf).

Cluster 3: ontwikkeling van digibewustzijn onder jongeren en hun opvoeders.

Doel van dit cluster is het versterken van het bewustzijn van digitale risico's en het stimuleren van een veilig gebruik van internet en andere digitale middelen. Doelgroep zijn de onliners (onderscheid tussen basisschoolleerlingen (5-11 jaar, ook bereiken via ouders), middelbare scholieren (12-18 jaar), en scholen/docenten).

Een specifieke groep van partners is betrokken bij de vormgeving van activiteiten rondom elk cluster, die in aanpak per cluster varieert. Het bredere netwerk fungeert als klankbord en via netwerkbijeenkomsten zullen nieuwe activiteiten worden vormgegeven.

2.3 Relatie programma met andere initiatieven

Het programma Digivaardig & Digibewust staat niet op zichzelf. Er zijn diverse andere initiatieven waarin het programma een rol speelt:

Initiatief	Rol Digivaardig & Digibewust
Interdepartementaal Vaardigheden Overleg (IVO) dat zich richt op het versterken van basisvaardigheden op de gebieden lezen/schrijven/rekenen; sociale en juridische vaardigheden; gezondheidsvaardigheden, financiële vaardigheden en digitale vaardigheden.	Het programma neemt vanuit het ministerie van EL&I deel aan dit overleg voor het onderdeel digivaardigheden en voert het secretariaat van het IVO.
Mediawijzer, een expertisecentrum en netwerkorganisatie waarin ECP-EPN (dat het programmabureau van Digivaardig & Digibewust voert) tevens deelneemt	Het delen van kennis en zoeken naar mogelijkheden om gezamenlijk op te trekken.
Activiteiten van programmaraadleden.	Digivaardig & Digibewust werkt op de achtergrond vaak mee aan activiteiten op het gebied van digivaardigheid en digibewustzijn die de programmaraadleden onder eigen vlag organiseren. Een voorbeeld hiervan is de campagne 3x kloppen die de Nederlandse Vereniging van Banken heeft georganiseerd om het veilig internetbankieren onder de aandacht te brengen.

Het programma is daarmee ook buiten haar eigen grenzen actief.

3. Bevindingen

In dit hoofdstuk ordenen we de bevindingen langs de vier invalshoeken in de vraagstelling: relevantie, effectiviteit, efficiency en (het functioneren van de) organisatie. Wij beginnen met een duiding van het vraagstuk van onvoldoende digivaardigheid en digibewustzijn.

3.1 Urgentie van het vraagstuk

De ontwikkeling van de informatiesamenleving heeft de afgelopen jaren een grote vlucht genomen en het einde is nog niet in zicht. ICT is niet meer weg te denken uit onze moderne maatschappij. Het vergroten van digivaardigheid en digibewustzijn is volgens alle geïnterviewde personen een urgente en belangrijke maatschappelijke opgave. Zoals één van de geïnterviewden zei: “*de diginoodzaak is toegenomen*”. Alle geïnterviewden zijn van mening dat het probleem van onvoldoende digitale vaardigheden en digitaal bewustzijn groot is en niet ‘vanzelf’ zal verdwijnen. In de interviews is gevraagd een cijfer te geven voor de urgentie van het probleem. Geïnterviewden bestempelen het probleem van onvoldoende digitale vaardigheden en onvoldoende digitaal bewustzijn als hoog en geven dat aan met een gemiddeld cijfer 8,6.

3.2 De relevantie van het programma

De relevantie van het programma gaat over de vraag: ‘In hoeverre doet het programma er toe?’ We hebben in de interviews uitvoerig stilgestaan bij de vraag hoe relevant het programma is en of dat meetbaar te maken is. De geïnterviewde programmaraadleden zijn – gezien de aard van de problematiek in relatie tot de omvang van het programma – van mening dat het programma Digivaardig & Digibewust slechts een bescheiden bijdrage kan leveren. Geïnterviewden geven aan dat dit niet zozeer ligt aan het (relatief beperkte) budget van het programma, maar vooral de grote omvang van de opgave.

Ondanks het bescheiden karakter van het programma in relatie tot de omvangrijke opgave, geven alle geïnterviewden aan dat ze het programma relevant tot zeer relevant vinden. Het programma werkt aan vaardigheden die in onderzoeken van de UTwente en het SEO nadrukkelijk als ‘probleem’ worden gedefinieerd. Beide onderzoeken dienen als belangrijke onderbouwing voor het programma. De in gesprekken genoemde redenen voor de relevantie van het programma zijn echter vooral kwalitatief van aard; een harde, kwantitatieve onderbouwing voor de relevantie van het programma is er volgens geïnterviewden niet. Volgens de geïnterviewden brengt het programma partijen bij elkaar die elkaar anders niet zouden vinden. Dat leidt tot bredere kennisuitwisseling en het ontstaan van initiatieven die anders niet zouden ontstaan. Verder geven de founding partners aan dat het meebetalen aan het programma illustratief is voor het belang dat ze aan het programma hechten. Ondanks dat geïnterviewden de relevantie van het programma niet ‘hard’ kunnen maken, waarderen ze de relevantie van het programma gemiddeld met een 7,8.

Uit de websurvey⁸ is gebleken dat 93% van de geënquêteerden van mening is dat het programma bijdraagt aan de afname van het aantal digibeten. Een ruime meerderheid vindt dat het programma heeft bijgedragen aan het verbeteren van de digitale vaardigheden. Dit geldt vooral voor de doelgroepen digibeten (83%); jongeren/opvoeders (76%) en senioren (69%). Het programma heeft volgens de geënquêteerden veel minder effect gehad voor de doelgroepen ondernemers en ambtenaren. De doelgroep ambtenaren is in overleg met de programmaraad en het ministerie BZK ook niet echt actief benaderd binnen het programma.

⁸ Voor een volledig overzicht van de resultaten van de websurvey verwijzen we naar bijlage 3.

Digibeten, senioren en jongeren/opvoeders zijn dankzij het programma beter in staat hun ICT-vaardigheden te benutten. Het programma heeft ook op dit vlak minder effect gehad voor ondernemers en ambtenaren volgens de geënquêteerden.

Ook op het gebied van digibewustzijn heeft het programma volgens de geënquêteerden haar waarde bewezen: het bewustzijn met betrekking tot gevaren en risico's van internetgebruik is verbeterd voor de doelgroepen jongeren/opvoeders (vindt 86% van de geënquêteerden), digibeten (72%), ondernemers (45%), ambtenaren (38%) en senioren (34%). Daarnaast heeft het programma bijgedragen aan het stimuleren van een veilig gebruik van het internet. 87% van de geënquêteerden vindt dat dit geldt voor de doelgroep jongeren en opvoeders. Voor digibeten en senioren is dit 76%, voor ondernemers 55% en voor ambtenaren 41%.

Het vergroten van de digivaardigheid en het digibewustzijn is een urgente maatschappelijke opgave. Het programma Digivaardig&Digibewust levert hieraan een bescheiden maar zeker relevante bijdrage. De relevantie van het programma is het grootst voor de doelgroepen digibeten, senioren en jongeren/opvoeders. De relevantie van het programma is volgens geïnterviewden niet concreet zichtbaar te maken.

3.3 De effectiviteit van het programma

De effectiviteit van het programma is niet vast te stellen

De effectiviteit van het programma Digivaardig & Digibewust (op het niveau van het totale programma) is volgens ons niet vast te stellen. De belangrijkste reden is dat de (hoofd)programmadoelstellingen vooraf vrij algemeen en abstract zijn geformuleerd. De hoofddoelstellingen van het programma geven slechts een gewenste richting aan⁹. Ook bij de initiële activiteiten in het meerjarenprogramma zijn vrijwel geen concrete indicatoren genoemd voor de jaren na 2010. Zonder concrete doelstellingen is effectiviteit van een programma niet objectief vast te stellen.

Een andere belangrijke oorzaak is dat het programma Digivaardig & Digibewust maar één van de instrumenten is die bijdragen aan het verbeteren van digitale vaardigheden en –bewustzijn. Wat het effect van het programma is ten opzichte van andere initiatieven, is volgens ons niet vast te stellen. Als laatste wijzen wij op het feit dat er nog onvoldoende informatie beschikbaar is op Nederlandse schaal over de ontwikkelingen in de digivaardigheden en het digibewustzijn. De trendrapportage die de Universiteit Twente in 2010 heeft uitgebracht¹⁰ is feitelijk een nulmeting (het trendrapport 2010 is het eerste rapport wat gebaseerd is op eigen meetgegevens), waardoor nog geen duidelijk beeld bestaat van de ontwikkelingen. Dit betekent dat de effecten van het programma nog niet af te zetten zijn tegen de landelijke en Europese ontwikkelingen. Het ontbreekt volgens de geïnterviewde programmaraadleden verder aan een systeem van gestandaardiseerde niveaus van digivaardigheid. Daarbij doelen ze niet op het huidige systeem van vier typen vaardigheden die de UTwente hanteert in de onderzoeken, maar op een systeem van meetbare classificatie die geschikt is als meetinstrument in het onderwijs en op de arbeidsmarkt.

Daarmee is het programma volgens ons overigens niet uniek. Programma's als Digivaardig & Digibewust, die zich vooral richten op gedragsverandering, zijn nu eenmaal niet eenvoudig te monitoren op effectiviteit op programmaniveau, zeker niet als het slechts één van de instrumenten is.

⁹ Een aantal geïnterviewden is er van overtuigd dat het halveren van het aantal digibeten in 2013 een doel van het programma is, maar dat is niet het geval.

¹⁰ Trendrapport Computers en Internet 2010, een Nederlands en Europees Perspectief, Universiteit Twente, J.A.M. van Deursen en A.G.M. van Dijk, november 2010

De inrichting programma en aandacht voor effectiviteit

Los van de constatering dat de effectiviteit van het programma als geheel niet is vast te stellen, kan wel worden gekeken naar de wijze waarop het programma is ingericht en op welke wijze trends worden gemonitord en er op activiteitsniveau wordt gestuurd op effectiviteit. Daarin zien wij dat het programmabureau per instrument bijhoudt wat resultaten en bereikte effecten zijn. Daarnaast is er in het programma ruime aandacht voor het monitoren van trends en ontwikkelingen. Daarmee is er binnen het programma voldoende aandacht voor monitoren van resultaten en bereik.

Verscheidende geïnterviewden gaven aan dat de inspanningen van het programma in 2009 en 2010 wat te weinig focus kende. Het programma zou effectiever zijn geweest als er meer middelen op minder onderwerpen waren ingezet (meer focus). De tot op heden gehanteerde aanpak past overigens volgens dezelfde geïnterviewden wel bij een programma dat nog in opbouw is en bij een programma dat werkt met een breed samengestelde programmaraad. De geïnterviewden geven de effectiviteit van het programma gemiddeld een 6,9.

We constateren dat in het jaarplan 2011 van het programma duidelijk meer focus is aangebracht door de aandacht te verleggen van een doelgroepenbenadering naar een clusterbenadering met 3 clusters: ontwikkeling van digitale basisvaardigheden; ontwikkeling van informatie- en strategische digitale vaardigheden en ontwikkeling van digibewustzijn. Deze indeling in clusters biedt volgens ons handvatten voor een meer gerichte benadering (inhoudelijk en organisatorisch) en dus meer focus. Wij vinden het overigens opvallend dat de geïnterviewde leden van de programmaraad over het algemeen geen duidelijk beeld hebben van de consequenties van deze wijziging van het programma.

In de websurvey¹¹ is een aantal vragen voorgelegd die gaan over de effectiviteit van het programma. Geënquêteerden konden aangeven of zij de omschrijving van toepassing vonden op het programma of juist niet. In onderstaande tabel zijn de resultaten weergegeven:

Stelling: Programma is effectief...	ja	neutraal	nee	geen mening
In betrekken van de juiste partijen	79%	10%	7%	4%
In de juiste partijen met elkaar in contact brengen	28%	38%	27%	7%
In het verbinden van initiatieven	73%	17%	10%	-
In het initiëren van initiatieven	70%	14%	16%	-

Meer dan de helft van het budget van het programma¹² wordt gebruikt om projecten van partners en andere initiatiefnemers financieel te ondersteunen. Projecten die binnen het programma worden uitgevoerd, worden vooraf door het programmabureau getoetst aan een aantal criteria¹³. Er zijn meerdere criteria die betrekking hebben op effectiviteit:

- De activiteit heeft toegevoegde waarde voor het programma en draagt bij aan het realiseren van de programmadoelstellingen.
- Het effect en bereik van de activiteit dient voldoende meetbaar te zijn.
- Er moet een goede borging van de resultaten zijn na afloop van het project.

De criteriatoetsen worden door het programmabureau aan de programmaraad voorgelegd. Bij het toetsen heeft het programmabureau aandacht voor de balans tussen de investering en het verwachte bereik. Het programmabureau monitort het bereik van de activiteiten en instrumenten. Deze informatie dient als input voor de sturing van het programmabureau op de uitvoering van projecten. Er is gekozen voor sturing op bereik omdat intensieve monitoring van projecten veel geld kost en ten koste gaat van de uitvoering van de activiteiten. Het bereik van een activiteit is een relatief goedkope manier om effectiviteit te meten.

¹¹ Voor een volledig overzicht van de resultaten van de websurvey verwijzen we naar bijlage 3

¹² Percentage berekend op basis van subsidiebeschikkingen 2009-2011

¹³ De criteria zijn te vinden op http://www.mijndigitalewereld.nl/media/images/Ccriteria_voor_activiteiten_2010.pdf

De effectiviteit van het programma is niet vast te stellen. Dit komt primair door de algemeen en abstract geformuleerde doelstellingen van het programma. Daarnaast ontbreekt een duidelijk ontwikkelingsbeeld van de vaardigheden in Nederland en is niet vast te stellen welke bijdrage het programma levert ten opzichte van andere initiatieven. Op projectniveau is aandacht voor effectiviteit, zowel aan de voorkant (projectaanvraag) als achteraf (resultaten).

3.4 Efficiënte uitvoering van het programma

Er is volgens ons voldoende aandacht voor sturing op efficiëntie binnen het programma. Wij onderscheiden daarbij twee niveaus: (1) de sturing tussen het ministerie van EL&I als subsidieverstrekker en het programmabureau als opdrachtnemer en (2) de sturing op efficiëntie binnen het programmabureau.

Sturing op efficiëntie tussen ministerie en programmabureau

Er wordt volgens ons door het ministerie stevig gestuurd op efficiënte uitvoering van het programma. Dat blijkt onder meer uit het volgende:

- Er is tweewekelijks ambtelijk overleg over de voortgang tussen EL&I en het programmabureau, waar financiën regelmatig aan de orde komen.
- EL&I stelt jaarlijks de begroting vast en ontvangt tevens een halfjaarlijkse financiële tussenrapportage.
- Bij verschuivingen tussen begrotingsposten in de begroting van meer dan 10% is schriftelijk akkoord van EL&I noodzakelijk.
- Er zijn duidelijke financiële regels:
 - 70% van de subsidie van EL&I aan het programma moet ten bate komen van activiteiten.
 - Maximaal 30% van de subsidie van EL&I mag besteed worden aan de uitvoering van het programma door het programmabureau.
 - 25% van de financiering dient van partners te komen, inclusief bijdragen in natura.

Wij constateren dat de planning&control cyclus voldoende waarborgen biedt voor sturing op efficiënte uitvoering van het programma.

Sturing op efficiëntie binnen het programmabureau

Wij hebben globaal gekeken naar de wijze waarop binnen het programmabureau aandacht is voor een efficiënte uitvoering. Wij zijn van mening dat de aandacht voor bedrijfsvoering in het programmabureau (aanbestedingsregels, tijdschrijven, budgetbewaking, monitoring van resultaten, verdeling van verantwoordelijkheden) in combinatie met de sturing vanuit het ministerie op efficiëntie, voldoende waarborgen oplevert voor een efficiënte uitvoering van het programma. Daarbij maken we de kanttekening dat we niet hebben kunnen vaststellen hoe efficiëntie wordt gewogen bij het toetsen van projectvoorstellen. Efficiëntie maakt ons inziens te weinig expliciet onderdeel uit van de toetsingscriteria.

In de sturingsrelatie tussen EL&I en het programmabureau is ruim voldoende aandacht voor efficiëntie. Het bureau heeft voldoende aandacht voor een efficiënte bedrijfsvoering. In de sturingsrelatie tussen programmabureau en projectuitvoerders is sturing op efficiëntie niet expliciet zichtbaar.

3.5 Functioneren van de organisatie (uitvoering)

77% van de geënquêteerden uit de websurvey is het eens met de stelling dat de programmaorganisatie als geheel naar behoren functioneert. Wij behandelen in deze paragraaf de verschillende organisatieonderdelen van het programma: de programmaraad, het programmabureau, het ministerie van EL&I als subsidieverstrekker, het netwerk van stakeholders,

de meerwaarde van de gekozen publiekprivate samenwerking (PPS) en het Interdepartementaal Vaardigheden Overleg (IVO).

De programmaraad

In de subsidieaanvraag van het programma (december 2008) wordt de rol van de programmaraad als volgt omschreven:

*“De programmaraad moet ervoor zorgen dat de maatschappelijke impact van het programma zo groot mogelijk is en adviseert over de strategische koers van de activiteiten in het programma. Zij bespreekt daarnaast relevante ontwikkelingen in de omgeving van het programma en zet daarmee de kaders uit waarbinnen het programma zich ontwikkelt”.*¹⁴

Dit impliceert volgens ons dat de raad primair dient te functioneren als strategisch adviesorgaan en ambassadeursplatform.

Uit de interviews met programmaraadleden blijkt over het algemeen een grote betrokkenheid van de leden bij het programma. Dat blijkt ook uit de substantiële bijdragen van de meeste leden aan projecten en campagnes. De geïnterviewde leden van de programmaraad geven aan dat de programmaraad vooral een netwerkfunctie heeft en fungeert als ontmoetingsplaats. Tussen de programmaraadleden en binnen de programmaraad komen verschillende, volgens geïnterviewden waardevolle, verbindingen tot stand. Zij vinden dit duidelijk een positief aspect.

De programmaraad heeft volgens de geïnterviewde leden – vanwege het beperkte aantal bijeenkomsten per jaar – slechts beperkt zicht op wat er in het programma gebeurt. Veel geïnterviewde programmaraadleden geven aan dat de programmaraad de strategische adviesfunctie onvoldoende invult. Bijeenkomsten van de programmaraad hebben volgens hen zelden een strategisch, agendazettend en kaderstellend karakter, ondanks het feit dat de raad daartoe wel de gelegenheid krijgt.

De leden van de programmaraad vervullen daarnaast volgens ons slechts ten dele de rol van ambassadeur voor het programma. Het sturen op een zo groot mogelijke maatschappelijke impact, door het vervullen van een actieve ambassadeursrol (met name) binnen de eigen organisatie, wordt door een groot deel van de programmaraadleden niet als zodanig opgepakt. Daarmee blijft de intrinsieke verbondenheid bij het programma op het niveau van de aangesloten organisaties (in de programmaraad) volgens geïnterviewde raadsleden achter bij het gewenste niveau.

De brede samenstelling van de programmaraad en de daarmee gepaard gaande verschillende belangen, leiden volgens de geïnterviewde programmaraadleden eerder tot interessante (partiële) verbindingen dan tot een gezamenlijke agendasetting en strategiebepaling. Geïnterviewden (hoofdzakelijk leden van de raad zelf) geven het functioneren van de programmaraad het cijfer 6,6. Met name het programmabureau is positiever over de strategische adviesfunctie van de raad dan de geïnterviewde leden van de programmaraad zelf.

Het ontbreken van de strategische adviesfunctie en de ambassadeursrol geldt volgens de geïnterviewden niet voor de voorzitter van de programmaraad. De voorzitter van de raad wordt door alle geïnterviewden gekenschetst als echte ambassadeur van het programma, die zeer betrokken is bij het onderwerp. Zij is goed ingevoerd in het programma en de activiteiten die worden uitgevoerd en geeft strategische sturing aan het programma. Verder is zij goed in staat om de verbinding tussen de partijen in de raad tot stand te brengen.

¹⁴ Subsidieaanvraag Digivaardig & Digibewust, Vaardig Veilig Vertrouwd 2009 2013, ECP-EPN, december 2008

Nu het programma twee jaar loopt, ontstaan volgens het programmabureau en de raadsleden een aantal vraagstukken die direct effect hebben/zullen hebben op het functioneren van de programmaraad. Deze vraagstukken zijn het gevolg van de koerswijziging van het programma en het feit dat de samenstelling van de raad divers is:

- *Veilig versus vaardig*: de programmaliijnen digivaardig (cluster 1 en 2) en digibewust (cluster 3) gaan steeds meer hun eigen weg. Bepaalde partners binnen de programmaraad zitten specifiek voor één van beide lijnen in de programmaraad.
- *Basisvaardigheden versus strategische vaardigheden*: binnen de programmaliijn vaardig wordt onderscheid gemaakt tussen activiteiten gericht op basisvaardigheden en activiteiten die meer gericht zijn op strategische vaardigheden. Dit onderscheid gaat dwars door de (divers samengestelde) programmaraad heen.
- *Actieve versus passieve programmaraadleden*: er zijn een aantal zeer actieve leden en een aantal meer passieve leden. Ook het niveau van de afvaardiging verschilt. Het valt ons op dat een aantal leden vaak vervangers naar de bijeenkomsten afvaardigt en daarnaast een aantal leden vaak niet komt. Gemiddeld is per vergadering van de raad sprake van een 'basisbezetting' van ongeveer 60%; de overige 40% meldt zich af (ongeveer 25%) of stuurt een vervanger (ongeveer 15%). Dit zorgt voor het weglopen van energie bij een aantal programmaraadleden.

Deze vraagstukken ontstaan volgens ons juist in een tijd dat de raad de in de afgelopen twee jaar ontstane verbindingen tussen raadsleden moet gaan verzilveren. De raad staat in dat opzicht op een kantelpunt. Het programmabureau heeft deze vraagstukken al geïdentificeerd. In de laatste vergadering van de raad (24 januari 2011) is nadrukkelijk gevraagd aan de leden op welk cluster zij hun inzet willen richten. Toch zien wij in de interviews met de raadsleden dat de nieuwe clusterindeling nog maar beperkt is geland. Wellicht komt dit door het feit dat de geïnterviewden voor het onderzoek maar deels aanwezig waren bij de bijeenkomst van de programmaraad op 24 januari.

Uit de websurvey¹⁵ blijkt dat 59% van de geënquêteerden vindt dat de samenstelling van de programmaraad adequaat is. 10% is het oneens met deze stelling en 31% geeft aan geen mening te hebben.

De programmaraad vervult vooral een netwerkfunctie. Deze is nuttig en wordt gewaardeerd door de programmaraadleden. Veel geïnterviewde programmaraadleden geven aan dat de programmaraad de strategische adviesfunctie onvoldoende invult. De leden van de programmaraad vervullen daarnaast volgens ons slechts ten dele de rol van ambassadeur voor het programma. Het ontbreken van de strategische adviesfunctie en de ambassadeursrol geldt volgens de geïnterviewden niet voor de voorzitter van de programmaraad. De koerswijziging van het programma zorgt voor een aantal vraagstukken die direct effect hebben/zullen hebben op het functioneren van de programmaraad, juist op het moment dat de raad zijn verbindingen moet gaan verzilveren.

Het programmabureau

Het programmabureau is belegd bij ECP-EPN. Het programmabureau is verantwoordelijk voor de dagelijkse uitvoering van het programma. De omvang van het programmabureau bedraagt ongeveer 5 fte.

Uit de interviews en de websurvey blijkt dat het programmabureau een geziene partij is met gezag en kracht. Alle geïnterviewden zijn tevreden over het functioneren van het bureau. Het bureau wordt gezien als een verbinder van initiatieven en partijen (met name tussen overheid, bedrijfsleven en maatschappelijke organisaties) en wordt gekwalificeerd als ter zake kundig. Geïnterviewden geven het programmabureau gemiddeld een 7,6. 90% van de geënquêteerden (websurvey) is het eens met de stelling dat het programmabureau de dagelijkse uitvoering van het programma goed uitvoert. Ook over de communicatie van de kernboodschap door het programmabureau zijn de geënquêteerden

¹⁵ Voor een volledig overzicht van de resultaten van de websurvey verwijzen we naar bijlage 3.

positief: 69% vindt dat het programmabureau de boodschap effectief communiceert. 17% vindt van niet.

De geïnterviewden geven aan dat het programmabureau de spil is van het programma. Het programmabureau heeft volgens vrijwel alle geïnterviewden veel vrijheid om te handelen. Dat vertrouwen beschamen ze niet. Wel geven verschillende geïnterviewden aan dat zij als programmaraad niet veel invloed hebben op de *'door het programmabureau genomen besluiten'*. Het programmabureau wordt niet door de raad aangestuurd, maar door het ministerie van EL&I, zo vinden de meeste raadsleden.

Alle betrokkenen zijn tevreden over het functioneren van het programmabureau. Het bureau heeft veel vrijheid binnen de gestelde kaders, en maakt dat ook waar. Het programmabureau wordt niet door de raad aangestuurd, maar door het ministerie van EL&I.

Het ministerie van EL&I als subsidieverstrekker

In de subsidieaanvraag van het programma uit december 2008 wordt gesteld dat het ministerie van EL&I als subsidieverstrekker en initiatiefnemer verantwoordelijk is voor de inzet en besteding van middelen. De sturingsrelatie tussen het ministerie en het programmabureau is geduid in paragraaf 3.3. Van de geënquêteerden vindt 69% dat EL&I een rol speelt die past bij de overheid. 17% is het oneens met deze stelling en 14% heeft geen mening.

EL&I is behalve subsidieverstrekker en mede-initiatiefnemer ook lid van de programmaraad. Over de rol die EL&I speelt, bestaan bij verschillende geïnterviewden verschillende beelden. Een deel van de geïnterviewden vindt dat EL&I (on)zichtbaar aan het stuur zit. Een geïnterviewde zei daarover het volgende: *"EL&I speelt nu een soort dubbelrol: enerzijds is ze subsidieverstrekker en anderzijds neemt ze deel aan de programmaraad"*. Een ander deel vindt dat EL&I vooral faciliteert en meer actief zou mogen sturen. Wij zijn van mening dat sprake is van drievoudige sturing door EL&I. In de eerste plaats verstrekt EL&I een subsidie en stuurt aan de voorkant door het stellen van voorwaarden bij de subsidieverstrekking en tussentijds en aan de achterkant door het stellen van eisen ten aanzien van de verantwoording. In de tweede plaats is er tweewekelijks overleg tussen het ministerie en het programmabureau over operationele en tactische zaken. En in de derde plaats zit EL&I in de programmaraad.

Een meerderheid van de betrokkenen vindt dat EL&I een rol speelt die past bij de overheid. De beelden bij de geïnterviewden over de rol van EL&I zijn verdeeld: EL&I als sturende kracht versus facilitator. Wij zijn van mening dat EL&I op drie niveaus stuurt op het programma: als subsidieverstrekker, als counterpart van het programmabureau en als lid van de programmaraad.

Netwerk van stakeholders/ netwerkpartners

Het programma kent naast de programmaraad een zogeheten 'wolk van stakeholders'. Dit zijn partijen uit het veld die mee kunnen denken en doen in het programma. Het programmabureau onderhoudt dit netwerk door de stakeholders op de hoogte te houden van en betrokken te houden bij het programma¹⁶. Het programma is in 2009 gestart met werkgroepen waarin stakeholders zijn uitgenodigd om zitting te nemen. In het jaarverslag 2009 van het programma wordt melding gemaakt van onvoldoende activiteit vanuit de werkgroepen. Vanwege gebrek aan wil om mee te doen zijn de werkgroepen in 2010 gestopt.

83% van de geënquêteerden vindt dat de relevante partijen in het veld voldoende betrokken worden bij het programma. 84% vindt dat zijn/haar eigen organisatie voldoende betrokken is bij het

¹⁶ Offertespecificatie Midterm Review Digivaardig& Digibewust, november 2010

programma¹⁷. De geïnterviewden (vooral leden van de programmaraad) hebben geen goed beeld van wie de netwerkpartners zijn. Ook is hen niet duidelijk wat de betrokkenheid van netwerkpartners precies is.

Organisatievorm publiekprivate samenwerking

Als organisatievorm voor het programma is gekozen voor een publiekprivate samenwerking. 97% van de geënquêteerden is van mening dat de publiekprivate samenwerking cruciaal is en leidt tot resultaten die de overheid alleen niet kan realiseren. De geïnterviewden vinden de verbinding tussen overheid, bedrijfsleven en maatschappelijke organisaties een sterk punt van dit programma. Eén van de geïnterviewden verwoordde dit als volgt: *“Er komen verrassend scherpe besluiten uit dankzij het snijvlak van publiek en privaat. De koppeling van publiek en privaat heeft zeker meerwaarde: beiden kijken op een andere manier en kunnen de blik meer naar elkaar richten”*.

Veel geïnterviewden geven aan dat de meerwaarde van publiekprivate samenwerking meer zit in het zoeken van de verbinding dan in het gezamenlijk financieren van het programma. Overigens geven veel geïnterviewden wel aan dat de verhouding tussen publieke middelen en private middelen wel wat ongelijk is.

PPS is naar mening van alle betrokkenen de beste manier om een programma als Digivaardig & Digibewust te organiseren. De meerwaarde zit vooral in het zoeken van verbinding tussen partijen die elkaar anders niet zo snel tegenkomen.

Interdepartementaal Vaardigheden Overleg (IVO)

Alle geïnterviewden geven aan dat digivaardigheden eigenlijk niet los te zien zijn van andere basisvaardigheden (zoals lezen/schrijven/rekenen of financiële vaardigheden). De doelgroepen voor deze basisvaardigheden komen voor een deel overeen met de doelgroepen van het programma Digivaardig & Digibewust. Geïnterviewden waarderen daarom het initiatief van het IVO (Interdepartementaal Vaardigheden Overleg), waarin de (voormalige) ministeries van EZ, OCW, VROM, SZW, BZK, VWS en Financiën samenwerken aan het versterken van de basisvaardigheden.¹⁸

Over de effectiviteit van het IVO is in de interviews een aantal stevige opmerkingen gemaakt. Op operationeel niveau is over het algemeen sprake van redelijke afstemming en uitwisseling van informatie en kennis. De beleidsmatige afstemming tussen de departementen komt eigenlijk vrijwel niet van de grond. Dat komt volgens de geïnterviewden deels door het feit dat niet elk departement met dezelfde motivatie in het IVO zit en het IVO binnen de meeste departementen geen status heeft. Juist de laatste tijd is mede als gevolg van bezuinigingen een beweging gaande dat departementen zich verder terugtrekken op kerntaken. Beleidsmatige afstemming is dan volgens geïnterviewden zeker geen prioriteit meer. Overigens geven de meeste geïnterviewden aan dat EL&I een positieve en op samenwerking gerichte rol speelt in het IVO.

¹⁷ NB: onder de geënquêteerden bevinden zich tevens programmaraadleden

¹⁸ Brochure 'Basisvaardigheden op de werkplek', onder redactie van het programmabureau Digivaardig&Digibewust

4. Elf conclusies

Vooraf merken wij op dat uit de interviews en het trendrapport 2010 duidelijk naar voren komt dat het vraagstuk van voldoende digitale vaardigheden en digibewustzijn een blijvende en urgente maatschappelijke opgave is dat niet vanzelf wordt opgelost. Internetgebruik zal de komende jaren nog sterk toenemen. Het probleem van onvoldoende vaardigheden – vooral op het punt van informatie- en strategische vaardigheden¹⁹ – en onvoldoende bewustzijn van de risico's van internetgebruik vraagt blijvende aandacht, ook na afloop van het programma in 2013.

In het vorige hoofdstuk hebben wij de bevindingen van de Midterm Review weergegeven, gerangschikt naar de vier invalshoeken: relevantie, effectiviteit, efficiency en organisatie. In dit hoofdstuk geven wij onze 11 belangrijkste conclusies weer op basis van deze bevindingen. De eerste acht conclusies kijken vooral terug op de afgelopen twee jaar. De laatste 3 conclusies hebben betrekking op de komende programmaperiode.

Conclusie 1: het programma Digivaardig & Digibewust heeft zich de eerste twee jaar ontwikkeld zoals mocht worden verwacht.

De programmaliijn 'Digibewust' heeft de afgelopen twee jaar verder gebouwd op het bestaande fundament. Het programma functioneert vooral als coördinator en schakelpunt tussen andere programma's en initiatieven van bijvoorbeeld het ministerie van Justitie, Mediawijzer.net en het Platform Veilig Internet. Daarnaast vervult het programma een rol als 'awareness centre' vanuit de Europese Commissie. Het programma is volgens betrokkenen vooral succesvol in het verbeteren van digibewustzijn bij de groepen digibeten, senioren en jongeren en hun opvoeders. Het programma zet de ingezette lijn voor 'Digibewust' voort.

De programmaliijn 'Digivaardig' moest vanaf het begin worden opgebouwd. Er is veel tijd en energie gestoken in het bouwen aan een netwerk van betrokken partners en het ontwikkelen van instrumenten. Wij concluderen dat er inmiddels een stevig netwerk van partijen is, dat zich heeft verbonden aan het programma en zich inzet voor uitwisseling van informatie en kennis. Daarnaast heeft het programma rond een aantal thema's behoorlijke media-aandacht gegenereerd, is er een goede basis gelegd voor het meten van trends en is een aantal concrete instrumenten ontwikkeld, met name voor de ontwikkeling van digitale basisvaardigheden. Dat is een goed resultaat na twee jaar programma.

Conclusie 2: het programma Digivaardig & Digibewust levert een bescheiden, maar wel belangrijke bijdrage aan het vergroten van digitale vaardigheden en –bewustzijn.

In Europa wordt de opzet van het programma als voorbeeld gezien van succesvolle publiekprivate samenwerking. De bijdrage van het programma aan het terugdringen van onvoldoende digitale vaardigheden en –bewustzijn kan niet anders dan beperkt zijn. Dat is eerder het gevolg van de 'massiviteit' van het probleem dan van de (beperkte) omvang van het programma. De relevantie van het programma wordt door alle betrokkenen positief geïdentificeerd. Dat is vooral terug te voeren op de opzet; met verschillende partijen met verschillende belangen werken aan een gemeenschappelijk doel en breed draagvlak. Daarin is het programma vooralsnog geslaagd.

Conclusie 3: de effectiviteit van het programma is niet vast te stellen.

Er zijn bij aanvang van het programma vrij algemene en abstracte doelen geformuleerd die niet meetbaar zijn. Dat is ook lastig aangezien het programma zich richt op gedragsverandering

¹⁹ Met informatievaardigheden wordt het vermogen bedoeld om op internet in te zien wie de afzender van informatie is en de betrouwbaarheid van deze informatie te beoordelen. Met strategische vaardigheden wordt bedoeld het vermogen om daadwerkelijk door middel van internetgebruik (persoonlijke) doelstellingen te realiseren. Deze beide vaardigheden zijn noodzakelijke competenties om volwaardig van de mogelijkheden van het wereldwijde web gebruik te maken.

(vaardigheid) en het bij aanvang van het programma ontbrak aan een systematiek om vaardigheid(sniveau's) vast te stellen. Daarnaast zijn er naast het programma diverse andere initiatieven die ook beogen om digitale vaardigheden en digitaal bewustzijn te vergroten. Op strategisch niveau biedt de trendrapportage aanknopingspunten om ontwikkelingen te monitoren. In het programma wordt op operationeel niveau bijgehouden wat het bereik is van instrumenten en welke resultaten bereikt worden. Daarmee is er binnen het programma in de afgelopen twee jaar voldoende aandacht voor monitoren van resultaten en bereik. De bijdrage van het programma aan trendmatige ontwikkelingen kan echter niet zichtbaar gemaakt worden.

Conclusie 4: er wordt voldoende gestuurd op efficiënte uitvoering van het programma.

In de toezichtrelatie tussen het ministerie van EL&I als subsidieverstrekker en het programmabureau is ruim aandacht voor efficiënte besteding van middelen. Verder wordt binnen het programmabureau voldoende aandacht besteed aan efficiënte bedrijfsvoering. Wij hebben niet kunnen vaststellen in hoeverre efficiëntie een belangrijk criterium is bij het toetsen van projectvoorstellen van derden.

Conclusie 5: de programmaraad functioneert vooral als platform voor verbinden van initiatieven en als netwerk voor kennisuitwisseling.

De programmaraad functioneert vooral als platform voor verbinden van initiatieven en als netwerk van kennisuitwisseling. Deze rol is waardevol en leidt tot verbindingen tussen partijen en initiatieven die anders niet of lastig tot stand zouden komen. De rol van de raad als strategisch adviesorgaan en ambassadeursplatform, gericht op het vergroten van de maatschappelijke impact van het programma komt minder uit de verf. Bijeenkomsten van de programmaraad hebben volgens geïnterviewde leden van de programmaraad zelden een strategisch, agendazettend en kaderstellend karakter, ondanks het feit dat de raad daartoe wel de gelegenheid krijgt. De leden van de programmaraad vervullen daarnaast volgens ons slechts ten dele de rol van ambassadeur voor het programma. Het is overigens maar de vraag of een raad met een zo diverse samenstelling wel als strategisch adviesorgaan en ambassadeur van het programma kan functioneren. Juist in de diversiteit van de leden zit de kracht van de huidige raad. Het valt ons op dat vooral het programmabureau de strategische adviesfunctie van de raad beter uit de verf vinden komen dan de geïnterviewde leden uit de programmaraad zelf.

De voorzitter van de raad wordt door alle geïnterviewden gekenschetst als echte ambassadeur van het programma, die zeer betrokken is bij het onderwerp. Zij is goed ingevoerd in het programma en de activiteiten die worden uitgevoerd en geeft strategische sturing aan het programma. Verder is zij goed in staat om de verbinding tussen de partijen in de raad tot stand te brengen.

Daarnaast constateren wij dat binnen de programmaraad sprake is van twee tegengestelde bewegingen. Enerzijds begint de investering in samenwerking tussen partijen concreet vorm te krijgen in projecten. Anderzijds zien wij dat de energie van de beginperiode van de raad onder druk staat. Dat wordt volgens betrokkenen in de raad vooral veroorzaakt door een verschil in actieve betrokkenheid tussen partijen. Illustratief is in dat verband het feit dat er vaak vervangers worden gestuurd naar de raadsbijeenkomsten en sommige partijen vaak niet aanwezig zijn bij vergaderingen van de programmaraad. Wij zijn van mening dat juist op dit moment commitment van de raadsleden cruciaal is.

Conclusie 6: er is grote waardering voor de rol die het programmabureau vervult.

Het programmabureau wordt uitgevoerd door ECP-EPN. Alle betrokkenen zijn het er over eens dat het programmabureau de spil is van het programma. Het programmabureau is een geziene partij met gezag en kracht. Het programmabureau is goed in staat om partijen en initiatieven te verbinden. Het programmabureau heeft veel vrijheid om te handelen en doet dat adequaat.

Conclusie 7: EL&I speelt een belangrijke rol in de strategische sturing van het programma.

De sturingsrelatie tussen EL&I en het programmabureau is intensiever dan de sturingsrelatie tussen programmaraad en programmabureau. EL&I stuurt op drie niveaus binnen het programma: als beleidsverantwoordelijk departement en subsidieverstrekker, als lid van de programmaraad en als operationele/tactische counterpart van het programmabureau. Deze sturingsrelatie is vrij zwaar, maar op zich voorstelbaar vanuit de specifieke kenmerken van het programma (namelijk het ontbreken van concreet geformuleerde doelen) en de continue ontwikkeling van programmalijnen.

Conclusie 8: de kracht van het programma zit in de publiekprivate samenwerking.

Vrijwel alle geïnterviewden en geënquêteerden zien de gekozen publiekprivate samenwerking als het sterkste punt van het programma. De opgave vereist samenwerking tussen overheid, marktpartijen en maatschappelijke organisaties. De samenwerking leidt tot resultaten die een overheid alleen nooit zou kunnen bereiken. De kracht zit vooral in de verbinding tussen partijen en minder in het gezamenlijk financieren van het programma. Overigens geven veel geïnterviewden aan dat het programma wel te sterk afhankelijk is van publieke financiering.

Conclusie 9: het programma moet zich nog wel bewijzen.

De afgelopen twee jaren stonden vooral in het teken van 'zaaien'. De komende twee jaren moet geoogst worden en zal het programma moeten laten zien dat de ontwikkelde netwerken en instrumenten in staat zijn om meer massa te maken. Met name voor cluster 1 (digitale basisvaardigheden) moet de nadruk vooral liggen op het verder uitrollen van ontwikkelde instrumenten. Daarvoor is het nodig dat 'loketorganisaties' (zoals gemeenten, bibliotheken, UWV) optimaal worden aangehaakt. Wij hebben vraagtekens of het verder uitrollen van instrumenten binnen de huidige opzet gaat lukken. Voor clusters 2 en 3 is nog onduidelijk welke concrete aanpak wordt gekozen. Het programmabureau werkt daar op dit moment aan.

Conclusie 10: borging van resultaten na 2013 heeft nog onvoldoende aandacht.

Een programma is per definitie een hulpstructuur die eindig is. Het programma Digivaardig & Digibewust is een tijdelijk vehikel om structurele verbindingen te realiseren die na het einde van het programma zelf verder kunnen. Wij constateren dat er nog onvoldoende aandacht is voor het borgen van de resultaten van het programma na de programmaperiode. De huidige netwerken en samenwerkingsverbanden zitten vooral op personen en minder op het niveau van de aangesloten organisaties. De energie in de samenwerking is nu nog sterk afhankelijk van het programma Digivaardig & Digibewust. Wij taxeren dat de samenwerking op dit moment nog te veel afhankelijk is van het bestaan van het programma om na de programmaperiode te blijven bestaan.

Conclusie 11: het programma staat qua inhoudelijke richting op een kantelpunt.

In het jaarplan 2011 is onderscheid gemaakt in drie clusters: 1) digitale basisvaardigheden, 2) strategische vaardigheden en 3) digibewustzijn onder jongeren en opvoeders. Vanuit de gesignaleerde trends is deze indeling logisch. De toegenomen aandacht voor strategische vaardigheden als onderlegger voor productiviteitsstijging past goed in de gesignaleerde trend in het trendrapport van de UTwente en het onderzoek naar de maatschappelijke baten van e-vaardigheden van SEO. Meer aandacht voor strategische vaardigheden betekent wel een aanzienlijke koersverandering van het programma. Het is de vraag in hoeverre de verschillende partijen in de programmaraad ten volle beseffen wat de implicaties zijn en zich kunnen vinden in deze koerswijziging, waarbij minder dan voorheen sprake is van een gezamenlijk doel (namelijk het terugdringen van het aantal digibeten). Dit ondanks de discussie over de indeling in clusters in de programmaraad van januari 2011. Verlies van draagvlak in de programmaraad voor het gehele programma is een reëel gevaar.

5. Zes aanbevelingen

In dit hoofdstuk presenteren wij zes aanbevelingen. De aanbevelingen zijn gericht op de resterende programmaperiode en hebben vooral een relatie met de laatste vier conclusies en conclusie 5 over de programmaraad uit hoofdstuk 4. De met het jaarplan 2011 ingezette herijking is volgens ons nodig, maar stelt op onderdelen andere eisen aan het programma en de partners.

Aanbeveling 1: zet in op grootschaliger bereik van digitale basisvaardigheden en digitaal bewustzijn.

In het plan van aanpak voor cluster 1 (digitale basisvaardigheden) is aangegeven dat de fase is aangebroken om te werken aan structurele inbedding, landelijke dekking en grootschalig bereik van de ontwikkelde instrumenten. Dat betekent dat netwerken en loketorganisaties (UWV, VNG, bibliotheken etc.) moeten worden ingeschakeld om nonliners te bereiken. Een aantal partners in de programmaraad heeft al aangegeven zich daarvoor te willen inzetten. Wij onderschrijven deze richting. Wij zijn van mening dat er niet alleen een belangrijke taak ligt voor (leden van de) programmaraad en het programmabureau, maar juist ook voor EL&I om met andere departementen afspraken te maken om deze schaalessprong beleidsmatig te verankeren. Daarbij denken wij vooral aan departementen als OCW, SZW en BZK. Voor cluster 3 geldt een vergelijkbare aanpak, waarbij ingezet moet worden op een zo groot mogelijk bereik van basisschoolleerlingen en ouders, middelbare scholieren en scholen/docenten.

Aanbeveling 2: werk de aanpak voor cluster 2 (strategische vaardigheden) snel verder uit.

Het programmabureau is bezig om het plan van aanpak voor cluster 2 uit te werken. Gelet op de resterende looptijd van het programma is het van belang om snel duidelijkheid te hebben over de richting van dit cluster. Wij adviseren dat er op korte termijn een gedegen (vervolg)analyse wordt gemaakt naar het (mogelijke) effect van verbetering van de strategische vaardigheden voor de productiviteitsstijging in Nederland. De UTwente geeft aan dat daar grote kansen liggen. De initiatieven voor een dergelijk onderzoek maken geen onderdeel uit van het programma, maar zijn wel van groot belang voor het programma. Dit onderzoek is richtinggevend voor de uitwerking van de aanpak in dit cluster. Parallel aan dit onderzoek moet het programma zich richten op de vraag op welke wijze werkgevers en werknemers bewust kunnen worden gemaakt van de mogelijkheden en kansen van meer strategische vaardigheden. Het verdient aanbeveling om daarbij te beginnen bij een beperkt aantal sectoren waar het potentieel en het bewustzijn van kansen groot is. Wij adviseren dat het eerder genoemde vervolgonderzoek ook hiervoor richtinggevende uitspraken doet. Het MKB en VNO-NCW zijn belangrijke partners in de uitwerking van de acties in dit cluster.

Aanbeveling 3: werk voor de verschillende clusters aan concretere (streef)doelen.

De indeling in de drie clusters maakt het mogelijk om concretere doelen te formuleren dan tot op heden is gebeurd. Voor de clusters 1 en 3 kan daarbij gedacht worden aan concrete (streef)doelstellingen over te realiseren bereik per instrument per doelgroep. Dat bevordert het werken met voldoende focus en het creëren van massa in deze clusters en maakt inzichtelijk welke keuzes te maken zijn. Voor cluster 2 wordt de mate van concreetheid van de vast te stellen doelen vooral bepaald door de uitkomsten van het vervolgonderzoek en de keuze voor een of meer sectoren. Wij kunnen ons voorstellen dat daarbij wordt aangesloten op een of meer economische topsectoren²⁰. Daarnaast zien wij het belang van ontwikkeling van door de MBO Raad genoemde standaarden voor digitale vaardigheidsniveaus. Het gaat om het inrichten van een systeem van meetbare classificatie, die geschikt is als meetinstrument in het onderwijs en op de arbeidsmarkt. Dat systeem dient aan te sluiten bij het initiatief van The European Qualification Framework, waarin niveaus van basisvaardigheden worden gedefinieerd.

²⁰ Brief aan de Tweede Kamer van 4 februari 2011: 'Naar de Top: de hoofdlijnen van het nieuwe bedrijfslevenbeleid'.

Wij adviseren verder om de komende trendrapportage meer te richten op het vertalen van ontwikkelingen naar indicatoren voor het programma.

Aanbeveling 4: voer een strategische discussie in de programmaraad over rolopvatting en binding van partijen en de borging van de resultaten na de programmaperiode.

Wij hebben geconstateerd dat: 1) de raad op dit moment niet primair als strategisch adviseur en ambassadeur van het programma functioneert, 2) de inzet en betrokkenheid van leden van de raad verschillend is en 3) de herijking van het programma in 2011 waarschijnlijk leidt tot een andere betrokkenheid van leden van de raad bij het programma. Wij zijn van mening dat de raad een meer strategisch sturende rol zou moeten nemen. Dat betekent volgens ons dat binnen de raad een discussie moet plaatsvinden over de gewenste rol van de programmaraad in de resterende looptijd van het programma. Daarbij is aan de orde: 1) op welke wijze de raad strategische sturing geeft op het geheel van het programma en op de verschillende clusters, 2) hoe de leden van de programmaraad beter kunnen zorgen voor strategisch commitment aan het programma in de eigen organisatie (zowel in aandacht, inzet als middelen) en 3) wat er volgens de raad nodig is om de resultaten na het einde van de programmaperiode te borgen.

Aanbeveling 5: handhaaf de huidige sturing van EL&I op het programma.

De huidige sturing van EL&I op het programma op drie niveaus is in deze fase zowel begrijpelijk als nodig. De nadruk van de sturing van EL&I ligt in de komende periode op: 1) het secuur richten van het activiteiten in cluster 1 en 3, gericht op het realiseren van een groter bereik van bestaande instrumenten en het maken van afspraken met andere departementen over beleidsmatige verankering en het optimaal betrekken van 'loketorganisaties', 2) het aanbrengen van focus op de activiteiten in cluster 2 en het aansluiten op de economische topsectoren uit de hoofdlijnen van het nieuwe bedrijfslevenbeleid, 3) het formuleren van concretere (streef)doelen per cluster en 4) het herijken van de rol van de programmaraad.

Aanbeveling 6: herijk de inzet op het interdepartementale vaardighedenoverleg (IVO).

Het IVO in zijn huidige vorm kan effectiever worden vormgegeven. Volgens ons staan twee opties open: 1) erkennen dat het interdepartementaal afstemmen van beleid te weinig prioriteit heeft en vooral inzetten op operationele afstemming tussen programma's of 2) op voldoende hoog niveau met de departementen herbevestigen van het belang van interdepartementale beleidsafstemming en daarover duidelijke afspraken te maken. Wij zijn van mening dat optie twee de voorkeur heeft, maar alleen als het ook echt leidt tot een stevige inzet van alle betrokkenen.

Bijlage 1: Werkwijze

In het onderzoek staan de volgende werkzaamheden centraal:

- Deskresearch van relevante documenten (voor een overzicht van de gebruikte documentatie, zie bijlage 3).
- Websurvey onder 45 betrokkenen bij het programma (aangedragen door EL&I en het programmabureau Digivaardig & Digibewust). Het betreft leden van de programmaraad, betrokken organisaties bij het programma en vertegenwoordigers van een aantal ministeries, 29 respondenten hebben de websurvey ingevuld. (Voor de volledige websurvey en de resultaten verwijzen we naar bijlage 4).
- 17 interviews (zie bijlage 2 voor de lijst met gesprekspartners).

De deskresearch is gebruikt als basis voor de websurvey en de interviews.

De vragen voor de websurvey zijn vastgesteld in overleg met de opdrachtgever van het onderzoek (EL&I).

De interviews vormden het sluitstuk op het onderzoek. De resultaten uit de deskresearch en de websurvey vormden input en leidden ook tot verdere aanscherping van de interviewvragen. In overleg met de opdrachtgever zijn de te interviewen personen geselecteerd.

De eerste bevindingen zijn gedeeld met de begeleidingscommissie van EL&I op 17 maart 2011. Met aanscherpingen uit deze bijeenkomst is het conceptrapport opgesteld dat in week 12 met de opdrachtgever is besproken.

De bevindingen van het rapport (hoofdstuk 1 t/m 3) zijn voor een check op feitelijke (on)juistheden teruggelegd bij het programmabureau en verwerkt in het conceptrapport.

Bijlage 2: Lijst gesprekspartners en geraadpleegde documenten

Gonnie Been	Microsoft
Arie van Bellen	programmabureau/ECP-EPN
Maartje Breeman	EL&I
Marjolijn Bonthuis	programmabureau/ECP-EPN
Isabel Coenen	FNV Bondgenoten
Alexander van Deursen	Universiteit Twente
Jan van Dijk	Universiteit Twente
Marjolijn Durinck	programmabureau/ECP-EPN
Mieke de Haan	MBO Raad
Martin Jurgens	IBM
Heleen Kist	programmabureau/ECP-EPN
Jos Leenhouts	MBO raad
Daniel de Levita	SeniorWeb
Toin Maes	Kennisnet
Joyce Martina	programmabureau/ECP-EPN
Roelof Meijer	SIDN
Rene Montenarie	programmabureau/ECP-EPN
Tineke Netelenbos	voorzitter programma Digivaardig & Digibewust
Rachel Peeters	programmabureau/ ECP-EPN
Michael Samson	Nederlandse Vereniging van Banken
Edwin Streefkerk	EL&I
Frans Velthuis	UWV
Margreet de Vries	Stichting Lezen & Schrijven
Brigitte Zonneveld	EL&I

Bijlage 3: Geraadpleegde documenten

- Brochure Basisvaardigheden op de werkplek, programmabureau Digivaardig & Digibewust
- Criteriatoetsen Senioren inspireren, ETV, Werken met Web 2.0, programmabureau
- Digivaardig & Digibewust, Jaarplan 2011, programmabureau, 29 oktober 2010
- Digivaardig en Digibewust, Veilig Vaardig Vertrouwd 2009 -2013, subsidieaanvraag voor gecombineerd programma e-vaardigheden en Digibewust, 2009-2013, ECP.NL
- Europese Digitale Agenda, via http://ec.europa.eu/information_society/digital-agenda/index_en.htm
- Jaarrapportage 2009 Digivaardig & Digibewust, programmabureau, 24 januari 2010
- Plan van aanpak cluster 1: ontwikkeling digitale basisvaardigheden, programmabureau, 2011
- Subsidiebeschikkingen Digivaardig & Digibewust 2009-2011, Ministerie van Economische Zaken
- Tekstboek rapportage Digivaardig & Digibewust 2009-2010
- Trendrapportages Computers en Internetgebruik 2009 en 2010, A.J.A.M. van Deursen en J.A.G.M. van Dijk, Universiteit Twente
- Vergaderverslagen programmaraad, 2009-2011
- Voortgangsrapportages Digivaardig & Digibewust, 2009-2011
- www.digivaardigidigibewust.nl

Bijlage 4: Analyse Websurvey

De websurvey is uitgezet onder 45 organisaties. De organisaties zijn geselecteerd door het ministerie van EL&I en vormen een mix van founding partners, overige programmaraadleden en netwerkpartners. In totaal zijn 30 websurveys retour ontvangen, waarvan er 29 volledig zijn ingevuld en 1 niet is ingevuld. Onderstaande gegevens moeten daarmee gelezen worden met n=29. Zeven van deze organisaties zijn founding partners; 8 organisaties zijn overige programmaraadleden en 14 organisaties zijn netwerkpartners.

Deel I: algemene vragen over doelen van het programma

1. Bent u bekend met de doelen van het programma Digivaardig & Digibewust?

Antwoordcategorieën: ja, nee en geen mening

96,6% van de respondenten geeft aan bekend te zijn met de doelen van het programma.

Opmerkingen daarbij zijn:

- Vooral dat deel, dat te maken heeft met de digivaardigheden van verstandelijk beperkten en andere groepen, die daar moeite mee hebben.
- Op hoofdlijnen "ken" ik ze. Om nu te zeggen dat ik alle doelen, zoals vastgelegd weet...
- Ja, en nee. Ken de doelen van de overheid als het gaat om digivaardigheid, maar concrete doelen programma onvoldoende zichtbaar.

2. Wat zijn volgens u de belangrijkste doelen van het programma Digivaardig & Digibewust?

[open vraag]. Eensgezind antwoord: het bevorderen van digivaardigheden en digibewustzijn van verschillende doelgroepen. Alle gegeven antwoorden:

- Nederlanders vaardig en webwijs maken in de digitale wereld.
- Promoten van digitale vaardigheden en bewustzijn van de mogelijkheden en gevaren die de digitale wereld ons als samenleving geeft.
- Concrete activiteiten (laten) ontplooiën om mensen op een aansprekende manier te informeren over de manieren waarop zij veilig kunnen internetten. Digivaardig & Digibewust versterkt daarbij het bestaande zonder zichzelf te institutionaliseren of het eigen organisatiebelang voorop te zetten. Zij slagen er in om veel private partijen te stimuleren.
- Afname van het aantal mensen in Nederland die niet kunnen omgaan met computers en internet in Nederland. Het bewustzijn van digitale risico's versterken en een veilig gebruik van internet stimuleren.
- Voor onze organisatie is dat het bewust maken van de gevaren van internet voor de doelgroep van verstandelijk beperkten.
- Trachten voor verschillende doelgroepen de stap naar (toepassingen op-) het Internet en de digitale wereld laagdrempeliger en eenvoudiger te maken.
- Het onder brede lagen van de bevolking bevorderen van digitale vaardigheden en het bewustzijn m.b.t. digitalisering.
- Het verbeteren van digitale vaardigheden van mensen die nog geen/onvoldoende computerkennis hebben om goed te functioneren in de maatschappij.
- Promoten van digibewustzijn en digivaardigheden in de samenleving.
- Versterken van de digivaardigheden van de Nederlandse bevolking. Afname van aantal mensen dat onvoldoende vaardig is met computers en internet.
- Het bevorderen van de internetvaardigheden van de Nederlandse bevolking en het geven van voorlichting en bijdragen aan andere maatregelen om veilig gebruik van internet te bevorderen.
- Stimuleren van het ontwikkelen van een positief-kritische attitude en digitale vaardigheden van Nederlandse burgers.
- Activiteiten stimuleren en begeleiden die het niveau van digitale vaardigheid bij de Nederlandse bevolking verhogen, om hen zo beter toegerust te maken voor de eisen van de 21e eeuw.
- Ik zou er drie willen noemen: de echte digibeten een eerste stap laten zetten, mensen met een laag digivaardigheidsniveau helpen verder te komen en tot slot het digibewustzijn te verhogen. De derde is een apart aspect, maar met een zware link naar de tweede.
- - Achterstandsgroepen motiveren om deel te nemen aan informatiemaatschappij - internetgebruikers bewust maken m.b.t. veiligheid, aansporen vaardigheden te blijven ontwikkelen.
- Digitale vaardigheden onder de Nederlandse bevolking ontwikkelen.
- Vergroten digivaardigheid bij groepen die nu buiten de maatschappij staan - bewustwording kinderen bij hun daden op internet.
- DQ van Nederlanders verhogen.
- Doelgroepgerichte acties om digitale competenties/skills te verbeteren, inclusief bewust veilig digitaal gebruik.

- E-inclusion: zorgen dat alle groepen in de samenleving kunnen deelnemen aan online communicatie, en dat ze dat op een gezonde en veilige manier doen.
- Verhogen van de digitale vaardigheden van Nederlanders, verhogen van de toepassing en benutting van ICT en internet, bijdragen aan een verantwoord gebruik en bewustzijn van risico's.
- Verkleinen van de kloof tussen digibeten en digivaardigen.
- Het vergroten van de digitale vaardigheden van de burgers van Nederland. Het bevorderen van het gebruik van internet en de nieuwe media voor privé en zakelijke doeleinden. Het vergroten van het bewustzijn van de risico's die met het gebruik van internet gepaard gaan en hoe daar op te reageren, zonder het vertrouwen in internet te ondermijnen.
- 1. Terugdringen van aantal digibeten in Nederland. 2. Voorkomen van aanwas nieuwe digibeten in Nederland. 3. Inspireren en helpen van mensen op gebied van digitale vaardigheden. 4. Bewustwording digitale veiligheid.
- Het op een hoger niveau brengen van de digitale basisvaardigheden en het digitaal bewustzijn van verschillende doelgroepen (digibeten, ondernemers, senioren, jongeren & hun opvoeders en professionals & bestuurders binnen de overheid).
- Digitale vaardigheden vergroten van de mensen die ze niet of nauwelijks hebben - digitale vaardigheden verhogen van andere groepen - aandacht voor digibewust gedrag (veilig gebruik van de computer).
- Het vergroten van 1) het bewustzijn over de mogelijkheden van ICT en 2) de vaardigheden om ICT goed te kunnen toepassen voor specifieke doelgroepen in Nederland.
- De drempels verlagen voor de burgers die nog niet de vaardigheden hebben om ICT in hun dagelijks leven toe te passen.

3. Bent u bekend met de verschillende doelgroepen waar het programma Digivaardig & Digibewust zich op richt?

Antwoordcategorieën: ja, nee en geen mening

93% van de respondenten geeft aan bekend te zijn met de doelgroepen van het programma. Opmerkingen die hierbij zijn geplaatst:

- Niet geheel. Vanuit de toelichting begreep ik, dat er ook aan senioren en andere groepen gedacht wordt om digitale vaardigheden aan te brengen.
- Een ROC bedient van 16-60, van goed opgeleide instromers in het hoogste niveau MBO tot laaggeletterden, analfabeten van alle afkomsten.
- Ja, maar er is nogal een groot gat tussen de groepen die nu bereikt worden (digibeten, senioren) en de groepen waar nog niets voor gebeurt, maar die ook in de "ICT Agenda" genoemd werden, zoals werknemers in bedrijven, werknemers en ondernemers in het MKB, ambtenaren, etc.
- Hier geldt hetzelfde als bij 1. Voor ons (de banken) zijn dan weer specifieke zaken interessant, maar ook de samenhang.

4. Wat zijn volgens u de belangrijkste doelgroepen van het programma Digivaardig & Digibewust?

[open vraag]. De respondenten konden meerdere doelgroepen noemen en hebben dit in alle gevallen ook gedaan. In volgorde van vaak genoemd naar minder vaak genoemd:

- Kinderen, jongeren en opvoeders 20x
- Senioren 16x
- Digibeten 12x
- Ondernemers/MKB 13x
- De hele Nederlandse bevolking 5x
- Onderwijs (leerlingen en leerkrachten) 3x
- Lager opgeleiden 3x
- Laaggeletterden 2x
- Professionals overheid 2x
- Verstandelijk beperkten 1x
- Etnische minderheden 1x.

5. Bent u van mening dat het programma Digivaardig & Digibewust kan bijgedragen aan een afname van het aantal mensen in Nederland dat niet kan omgaan met computers en internet?

Antwoordcategorieën: ja, nee en geen mening

93% vindt dat het programma bijdraagt aan de afname van het aantal digibeten. 3,5% (1 persoon) vindt van niet en 3,5% heeft geen mening. Geplaatste opmerking bij deze vraag:

- Antwoord is ja (maar met toelichting): er zijn sterke bewustwordingscampagnes en praktische tools nodig om groepen te bereiken die beter moeten leren omgaan met computers en internet. Ik heb onvoldoende zicht op de effectiviteit van het programma, waardoor het lastig inschatten is of het programma in de huidige vorm goed bijdraagt aan de afname. Er moet wel een programma zijn dat zich hierop richt.

6. Welke voorwaarden zijn volgens u nodig om het programma Digivaardig & Digibewust een effectieve bijdrage te laten leveren aan de afname van het aantal mensen in Nederland dat niet kan omgaan met computers en internet?

[open vraag]. De respondenten konden meerdere antwoorden geven en hebben dit in een aantal gevallen ook gedaan. In volgorde van vaak naar minder vaak genoemd:

- Uitnutting van partijen die dicht op de doelgroep zitten 5x
- Goede samenwerking van partijen 5x
- Vergroten van bereik (vooral TV als medium) 5x
- Concrete activiteiten/ laagdrempelige voorzieningen 5x
- Heldere en duidelijke communicatie 5x
- Financiering (zowel voor het programma als voor doorfinanciering naar activiteiten) 4x
- Substantiële projecten/ focus in activiteiten 4x
- Heldere doelstellingen 2x
- Beter aansluiting bij beleidsprioriteiten van partners, vooral het Rijk 2x
- Structurele inbedding van het programma 2x
- Kennis en monitoring van effecten 2x
- Politiek commitment 2x
- Deskundigheid 2x
- Onderzoek naar doelgroepen (kennis vergaren over de doelgroepen) 2x
- Publiekprivate samenwerking 2x
- Concreet doel/instrument/project opleveren 1x
- Inspiratie en hulp 1x
- Voldoende mankracht 1x
- Betrokken bedrijfsleven 1x
- Betrokken doelgroep zelf 1x.

7. Bent u van mening dat het programma Digivaardig & Digibewust de afgelopen 2 jaar op effectieve wijze heeft bijgedragen aan verbetering van de digitale vaardigheid bij onderstaande groepen?

Alle betrokkenen

Doelgroep	Ja belangrijk	Ja beperkt	Vrijwel niet	Geheel niet	Geen mening
Digibeten	31%	52%			17%
Senioren	31%	38%	7%		24%
Jongeren en opvoeders	42%	34%	7%		17%
Ondernemers	14%	24%	14%	14%	34%
Ambtenaren	7%	24%	31%	10%	28%

Founding partner/programmaraad

Doelgroep	Ja belangrijk	Ja beperkt	Vrijwel niet	Geheel niet	Geen mening
Digibeten	33%	67%			
Senioren	33%	67%			
Jongeren en opvoeders	50%	50%			
Ondernemers		33%	33%	17%	17%
Ambtenaren			83%		17%

Programmaraad

Doelgroep	Ja belangrijk	Ja beperkt	Vrijwel niet	Geheel niet	Geen mening
Digibeten	25%	25%			50%
Senioren	25%	25%	13%		37%
Jongeren en opvoeders	37%	13%			50%
Ondernemers		50%	13%		37%
Ambtenaren		37%	25%		37%

Netwerkpartner

Doelgroep	Ja belangrijk	Ja beperkt	Vrijwel niet	Geheel niet	Geen mening
Digibeten	33%	60%			7%
Senioren	33%	33%	7%		27%
Jongeren en opvoeders	40%	40%	13%		7%
Ondernemers	27%	7%	7%	20%	40%
Ambtenaren	13%	27%	13%	20%	27%

Onderstaande opmerkingen zijn geplaatst bij deze vraag:

- Er is veel gebeurd de afgelopen twee jaar, zeker op het gebied van bewustwording. Door reclamespotjes worden jongeren gewezen op wat je wel/niet op het internet kan publiceren. Door het Digivaardig & Digibewust programma zijn overheden zich meer bewust geworden, dat er een grote groep mensen is, die niet meekomt. Voorheen werd makkelijker verondersteld dat intussen de meeste mensen wel "online" zouden zijn en dat aandacht voor computereducatie niet meer zo nodig was. Op oefenprogramma's als Klik en Tik komen enthousiaste reacties van digibeten. Aan het daadwerkelijk verbeteren van computervaardigheden van mensen wordt door het D&D programma op zich niet effectief bijgedragen, daarvoor is een landelijk programma naar mijn idee ook niet geschikt. Er moet lokaal wat dat betreft meer gebeuren.
- Is volstrekt niet te meten en te weten.
- Om effectief bij te kunnen dragen aan verbetering van de digitale vaardigheden, moet eerst in kaart gebracht worden waar de knelpunten zijn en vervolgens moet de doelgroep de noodzaak voelen om te werken aan het ontwikkelen van deze vaardigheden. Het programma Digivaardig & Digibewust begint nu goed op stoom te komen, ook al is de vooruitgang op nog niet alle punten merkbaar.
- Voor digibeten en daarmee een deel van de senioren is een heel goed begin gemaakt. Die initiatieven moeten voortgezet wil het uitgroeien naar 'in belangrijke mate'. Voor ondernemers en professionals is nog niets gebeurd.
- Publieke sector heb ik geen zicht op. Bij ondernemers (ook belangrijk voor de banken) heb ik nog niet heel veel gezien. Maar misschien is dat te beperkt (vandaar geen mening).
- Ik heb onvoldoende zicht hierop aangezien wij ons niet bezig houden met al deze doelgroepen.
- Van de buitenkant is er geen zicht op effectiviteit van programma's. Op basis van uitingen lijkt de inzet met name op digibeten, senioren en gedeeltelijk jongeren te zijn geweest. Onzichtbaar wat betreft ondernemers en professionals.
- Het kan natuurlijk altijd beter, maar nogmaals: dat kan alleen als je publieksmedia inzet (televisie). Niet iedereen komt in de bibliotheek, online (online cursussen!), niet iedereen leest, enz. Maar iedereen kijkt tv. Bij mensen die al enige vaardigheden hebben, een beetje online zijn, is de kans het grootst dat Digivaardig & Digibewust iets kan bereiken. Bij mensen die nog helemaal moeten beginnen, zal het effect het geringst zijn. Ik vrees dat ze die dus niet bereiken.
- Ik denk dat het afgelopen jaar het proces goed op gang is gekomen, maar dat het bereik van de doelgroepen nog beperkt is geweest. Ik verwacht wel dat dit komend jaar flink zal toenemen.
- De vraag naar de bijdrage is moeilijk. Voor ouderen heeft seniorweb veel gedaan, daarom is de bijdrage van digidigi wellicht beperkt, maar toch relevant. Het is altijd een gezamenlijke inspanning, dus kan bijna nooit meer dan in beperkte mate. maar dat geldt voor elke organisatie.
- Heb daar geen beeld van/ zicht op.

8. Bent u van mening dat het programma Digivaardig & Digibewust de afgelopen 2 jaar op effectieve wijze heeft bijgedragen aan een betere benutting van de mogelijkheden van ICT (bijvoorbeeld online een cursus volgen, boeken kopen op internet, een rijbewijs aanvragen via de gemeentewebsite) bij onderstaande groepen?

Alle betrokkenen

Doelgroep	Ja belangrijk	Ja beperkt	Vrijwel niet	Geheel niet	Geen mening
Digibeten	28%	38%	7%		27%
Senioren	28%	31%	7%		34%
Jongeren en opvoeders	17%	31%	7%	7%	38%
Ondernemers	3%	21%	17%	14%	45%
Ambtenaren		17%	21%	10%	52%

Founding partner/programmaraad

Doelgroep	Ja belangrijk	Ja beperkt	Vrijwel niet	Geheel niet	Geen mening
Digibeten	33%	67%			
Senioren	33%	67%			
Jongeren en opvoeders	17%	67%	17%		
Ondernemers		17%	67%	17%	
Ambtenaren		17%	33%		50%

Programmaraad

Doelgroep	Ja belangrijk	Ja beperkt	Vrijwel niet	Geheel niet	Geen mening
Digibeten	25%	25%			50%
Senioren	37%	13%	13%		37%
Jongeren en opvoeders	25%	25%			50%
Ondernemers		37%	12%		50%
Ambtenaren		25%	25%		50%

Netwerkpartner

Doelgroep	Ja belangrijk	Ja beperkt	Vrijwel niet	Geheel niet	Geen mening
Digibeten	27%	33%	13%		27%
Senioren	20%	27%	7%		47%
Jongeren en opvoeders	13%	20%	7%	13%	47%
Ondernemers	7%	13%		20%	60%
Ambtenaren		13%	13%	20%	54%

Onderstaande opmerkingen zijn geplaatst bij deze vraag:

- Er is veel gedaan aan promotie van de mogelijkheden van het internet bij doelgroepen die er vooralsnog geen gebruik van maken.
- Geen inzicht in resultaten van het programma voor diverse groepen.
- Er is veel gedaan met beperkte middelen. En mogelijk was dit ook het 'best haalbare'. Maar het blijft klein.

- Bij ondernemers zie ik alleen nog zoekende bewegingen. Dat lijkt in 2011 wel van de grond te gaan komen.
- Van de buitenkant is er geen zicht op effectiviteit van programma's. Op basis van uitingen lijkt de inzet met name op digibeten, senioren en gedeeltelijk jongeren te zijn geweest. Onzichtbaar wat betreft ondernemers en professionals.
- Ik kan dat helemaal niet beoordelen. Ik weet wel dat er goede campagnes ontwikkeld worden voor de diverse doelgroepen. Geen idee wat het effect is in veranderend gedrag.
- Zie het antwoord hierboven. Afgelopen jaar was m.i. het jaar van zaaien, de komende jaren verwacht ik goede oogsten.
- De vraag naar de bijdrage is moeilijk. Voor ouderen heeft seniorweb veel gedaan, daarom is de bijdrage van digidigi wellicht beperkt, maar toch relevant. Het is altijd een gezamenlijke inspanning, dus kan bijna nooit meer dan in beperkte mate. Maar dat geldt voor elke organisatie.

9. Bent u van mening dat het programma Digivaardig & Digibewust de afgelopen 2 jaar op effectieve wijze heeft bijgedragen aan de verbetering van het bewustzijn van gevaren en risico's van gebruik van digitale middelen, zoals internet, e-mail, chatten en online betalen bij onderstaande groepen?

Alle betrokkenen

Doelgroep	Ja belangrijk	Ja beperkt	Vrijwel niet	Geheel niet	Geen mening
Digibeten	34%	38%	3%	3%	22%
Senioren	34%		14%	31%	21%
Jongeren en opvoeders	52%	34%			14%
Ondernemers	28%	17%	14%	14%	27%
Ambtenaren	14%	24%	14%	14%	34%

Founding partner/programmaraad

Doelgroep	Ja belangrijk	Ja beperkt	Vrijwel niet	Geheel niet	Geen mening
Digibeten	33%	50%	17%		
Senioren	33%	50%	17%		
Jongeren en opvoeders	50%	50%			
Ondernemers	33%		33%	17%	17%
Ambtenaren	17%	17%	33%	17%	17%

Programmaraad

Doelgroep	Ja belangrijk	Ja beperkt	Vrijwel niet	Geheel niet	Geen mening
Digibeten	50%	13%			37%
Senioren	37%	25%	13%		25%
Jongeren en opvoeders	62%	13%			25%
Ondernemers	13%	37%	13%		37%
Ambtenaren	13%	25%	25%		37%

Netwerkpartner

Doelgroep	Ja belangrijk	Ja beperkt	Vrijwel niet	Geheel niet	Geen mening
Digibeten	27%	47%		7	20%
Senioren	33%	27%	13%		27%
Jongeren en opvoeders	47%	40%			13%

Ondernemers	33%	13%	7%	20%	27%
Ambtenaren	13%	27%		20%	40%

Opmerkingen die geplaatst zijn bij deze vraag:

- Is volstrekt niet te meten en te weten.
- Voor eerste drie groepen wel zichtbare uitingen gezien hierover, en op basis daarvan conclusie dat het beperkt heeft bijgedragen.
- Ik denk dat het afgelopen jaar het proces goed op gang is gekomen, maar dat het bereik van de doelgroepen nog beperkt is geweest. Ik verwacht wel dat dit komend jaar flink zal toenemen.

10. Bent u van mening dat het programma Digivaardig & Digibewust de afgelopen 2 jaar op effectieve wijze heeft bijgedragen aan het stimuleren van veilig gebruik van internet en andere digitale middelen?

Alle betrokkenen

Doelgroep	Ja belangrijk	Ja beperkt	Vrijwel niet	Geheel niet	Geen mening
Digibeten	28%	48%	3%		21%
Senioren	28%	48%	7%		17%
Jongeren en opvoeders	45%	42%	3%		10%
Ondernemers	17%	38%	7%	14%	24%
Ambtenaren	10%	31%	14%	14%	31%

Founding partner/programmaraad

Doelgroep	Ja belangrijk	Ja beperkt	Vrijwel niet	Geheel niet	Geen mening
Digibeten	33%	3%	17		17%
Senioren	33%	67%			
Jongeren en opvoeders	50%	50%			
Ondernemers	17%	33%	17%	17%	17%
Ambtenaren	17%	17%	33%	17%	17%

Programmaraad

Doelgroep	Ja belangrijk	Ja beperkt	Vrijwel niet	Geheel niet	Geen mening
Digibeten	37%	37%			25%
Senioren	37%	37%	13%		13%
Jongeren en opvoeders	62%	25%			13%
Ondernemers	13%	50%	13%		25%
Ambtenaren	13%	37%	25%		25%

Netwerkpartner

Doelgroep	Ja belangrijk	Ja beperkt	Vrijwel niet	Geheel niet	Geen mening
Digibeten	20%	60%			20%
Senioren	20%	47%	7%		27%
Jongeren en opvoeders	33%	47%	7%		13%

Ondernemers	20%	33%	20%	27%
Ambtenaren	7%	33%	20%	40%

Opmerkingen geplaatst bij deze vraag:

- Bij jongeren werkt het remmend wanneer de ouders niet vaardig zijn maar wel bewust van de gevaren. Ondernemers en publieke sector zijn niet bereikt.
- Bij ondernemers zie ik alleen nog zoekende bewegingen. Dat lijkt in 2011 wel van de grond te gaan komen.
- Voor eerste drie groepen wel zichtbare uitingen gezien hierover, en op basis daarvan conclusie dat het beperkt heeft bijgedragen.
- Geen idee wat Digivaardig & Digibewust ontwikkeld heeft voor 'professionals in de publieke sector'. Kende die doelgroep helemaal niet.
- Is volstrekt niet te meten en te weten.

11. Kunt u aangeven in hoeverre u de doelgroepenbenadering van het programma (aparte activiteiten toegespitst op de specifieke doelgroepen) effectief vindt?

Antwoordmogelijkheden: zeer effectief, effectief, weinig effectief, niet effectief

24% van de respondenten vindt de doelgroepenbenadering zeer effectief. 69% vindt de doelgroepenbenadering effectief en 7% vindt hem weinig effectief

Opmerkingen die geplaatst zijn bij deze vraag:

- Bereik is te klein en blijft te veel beperkt tot degenen die al overtuigd zijn en Digivaardig & Digibewust weten te vinden.
- De aanpak lijkt me goed. Of het ook daadwerkelijk effectief is, heb ik geen kennis van.
- De keuze van de doelgroep is niet altijd goed, maar de gekozen groep wordt wel bereikt.
- Dit lijkt de goede aanpak. Het werkt (voor ons).
- Volgens mij is er nog niets voor volwassen allochtonen. Lijkt me een belangrijke doelgroep.
- Dit is een zeer belangrijke insteek, en waarschijnlijk de enige manier om doelgroepen echt te bereiken.
- Kan niet anders. Iedere doelgroep zit ergens anders.
- Ik denk wel effectief maar dat het nog effectiever kan.

Deel II: de rol van het programma

De afkortingen in het navolgende deel:

F/P: founding partners/ programmaraadleden

P: overige programmaraadleden

N: netwerkpartners

12. Kunt u aangeven in welke mate u de volgende omschrijvingen vindt passen bij het programma Digivaardig & Digibewust, op een schaal van 1 tot 5? Hierbij staat 1 voor 'niet van toepassing' en 5 voor 'volledig van toepassing'.

Omschrijving	Nvt	2	3	4	Volledig vt	Geen mening
Speelt in op actuele ontw. en kansen		7%	21%	34%	34%	4%
Flexibel	3%	7%	21%	42%	21%	6%
Proactief	28%	7%		34%	28%	3%
Gezaghebbend	3%	7%	34%	34%	22%	
Betrekt de juiste partijen		7%	10%	45%	34%	4%
Brengt de juiste partijen in contact	3%	24%	38%	28%		7%
Verbindt initiatieven		10%	17%	52%	21%	
Initieert initiatieven		16%	14%	42%	28%	

Alle betrokkenen

Speelt in op actuele ontw. en kansen						
Cluster	Nvt	2	3	4	Volledig vt	Geen mening
F/P		17%	33%	33%	17%	
N			20%	40%	33%	7%
P		13%	13%	25%	50%	

Betrekt de juiste partijen						
Cluster	Nvt	2	3	4	Volledig vt	Geen mening
F/P		17%	17%	50%	17%	
N		7%	13%	47%	27%	7%
P				38%	63%	

Flexibel						
Cluster	Nvt	2	3	4	Volledig vt	Geen mening
F/P	17%		33%	50%		
N		13%	20%	33%	20%	13%
P			13%	50%	38%	

Brengt de juiste partijen in contact						
Cluster	Nvt	2	3	4	Volledig vt	Geen mening
F/P			33%	67%		
N		7%	27%	27%	27%	13%
P			13%	38%	50%	

Proactief						
Cluster	Nvt	2	3	4	Volledig vt	Geen mening
F/P		17%	50%	33%		
N			27%	40%	27%	7%
P		13%	13%	25%	50%	

Verbindt initiatieven						
Cluster	Nvt	2	3	4	Volledig vt	Geen mening
F/P			33%	67%		
N		20%	13%	47%	20%	
P			13%	50%	38%	

Gezaghebbend						
Cluster	Nvt	2	3	4	Volledig vt	Geen mening
F/P			50%	50%		
N		13%	33%	33%	20%	
P	13%		25%	25%	38%	

Initieert initiatieven						
Cluster	Nvt	2	3	4	Volledig vt	Geen mening
F/P		17%	33%	50%		
N		13%	13%	33%	40%	
P		25%		50%	25%	

Opmerkingen die zijn geplaatst bij deze vraag:

- Er zou meer gelegenheid gegeven moeten worden om een goed idee tot uitvoering te brengen. De financiële middelen zijn het laatste jaar veel minder.
- Het programma als zodanig hoeft ook niet gezaghebbend te zijn, het gaat om ondersteuning en programmering van zinvolle activiteiten door deskundige en effectieve derden.
- Ik vind het allemaal zo langzaam gaan, en zo voorzichtig. Liever heel veel moeite om iets volledig nieuws te maken dan bestaande initiatieven te steunen, uit angst voor bevoordeling. Alsof een nieuwe concurrent in de markt helpen geen voorbeeld is van bevoordelen van een partij ten koste van bestaande bedrijven.
- Een goede mix op dit moment. Voldoende proactief. Het programma is beperkt "gezaghebbend". Moet dat de ambitie zijn van een dergelijk programma?
- Probeert partijen met elkaar in contact te brengen, maar levert niet altijd wat op. Partijen houden hun eigen processen en doelen houden en dat valt niet altijd te mengen.
- Onduidelijk wie betrokken moeten worden: is het een netwerk van professionals of een netwerk van stakeholders?

13. Het programma Digivaardig & Digibewust is een samenwerking tussen overheid, maatschappelijke en private organisaties. Kunt u aangeven welke onderstaande stelling volgens u het meest van toepassing is en in de toelichting aangeven waarom dat volgens u het geval is?

97% kiest voor de stelling 'Voor het digivaardiger en digibewuster maken van de Nederlandse bevolking moeten overheid, maatschappelijke organisaties en bedrijfsleven samenwerken'. 1 respondent kiest voor 'Het digivaardiger en digibewuster maken van de Nederlandse bevolking is primair een overheidstaak'.

Opmerkingen geplaatst bij deze vraag:

- Dat heeft te maken met politieke opvattingen over verantwoordelijkheden.
- Ieder vanuit de eigen verantwoordelijkheid; overheid is als vertegenwoordiger van alle partijen leiding gevend, maar laat veel ruimte aan marktpartijen die ook de eigen verantwoordelijkheid zien en nemen.
- Dit is een verplichte invulling. Ik heb geen behoefte aan toelichting.
- Ik vind dat burgers in eerste instantie zelf verantwoordelijk zijn voor hun ontwikkeling maar het faciliteren daarvan is een gemeenschappelijke taak.
- Als er meer organisaties betrokken zijn bij de doelgroep, dan heeft het ook een beter draagvlak.
- Hoewel ik vind dat ook de burger zelf een verantwoordelijkheid heeft, is het daarnaast vooral een gezamenlijke activiteit.
- Digivaardig en -bewust zijn, zijn zodanig belangrijk dat en overheid en bedrijfsleven en maatschappelijke organisaties daarin actief dienen te zijn en verantwoordelijkheid dienen te nemen. Dit kan resulteren in een gebalanceerd resultaat; overlaten aan slechts één of twee sectoren met elke eigen belang(en) kan resulteren in een ongebalanceerd resultaat, waarbij specifiek (eigen) belang van een sector te veel domineert.
- Het digivaardig en digibewust zijn, is in principe een eigen verantwoordelijkheid van burgers, maar veel burgers hebben door faalangst, angst voor techniek, onvoldoende vaardigheden etc. extra hulp en begeleiding nodig bij het aanleren van digitale vaardigheden. De overheid heeft een belangrijke taak in het zorg dragen dat alle mensen digivaardiger en digibewuster worden en in het wijzen op de mogelijkheden en gevaren van internet, dus ook (vooral) zij die niet zelfstandig meekomen. Bedrijfsleven en maatschappelijke organisaties hebben baat bij digivaardige medewerkers en klanten. Samenwerking dus.
- Het is een breed maatschappelijk belang, het verkeer op internet en digitale 'social media' beïnvloedt ontwikkeling, veiligheid, kennis en communicatie in onze samenleving zeer sterk, kennis en diepgaand weten wat dit allemaal betekent is van essentieel belang voor alle bedrijven, maatschappelijke organisaties en overheid om onze samenleving verder te ontwikkelen, de cohesie te bevorderen.
- Overheid kan randvoorwaarden scheppen en initiatief nemen. Maatschappelijke organisaties en bedrijfsleven relevant omdat zij er dagelijks mee te maken hebben en voor succesvolle implementatie betrokken moeten zijn.
- Alle partijen zijn nodig om de juiste groepen te bereiken.

- Gezamenlijke verantwoordelijkheid maar burgers hebben die zelf ook.
- Nederland stelt zich ten doel om zich te ontwikkelen tot een kennismaatschappij. Daarvoor is goed gebruik van ICT voorwaarde. Maar de overheid kan en mag die taak niet alleen dragen: burgers en maatschappelijke organisaties moeten bij dit proces betrokken worden om een zo breed mogelijk draagvlak te creëren, om zoveel mogelijk mensen te kunnen bereiken en om ieder op zijn eigen niveau en naar eigen behoefte te kunnen bedienen.
- Het digibewuster maken is een overheidstaak. Het signaleren van de noodzaak ook. Vervolgens in actie komen is een verantwoordelijkheid van het individu, waarbij de maatschappij en de overheid een taak hebben ter ondersteuning.
- Het "juiste" antwoord zit voor mij tussen de 3e en 4e bullet in. Elke partij heeft zijn eigen verantwoordelijkheid en moet die ook nemen. Daarnaast is er een maatschappelijke (overheids?)rol. Door goede samenwerking (en afstemming)tussen partijen kunnen resultaten effectiever en efficiënter worden.
- De overheid moet zorgen voor bekendheid, communicatie, partijen uit het netwerk kunnen zorgen voor follow-up (geldt voor verschillende doelgroepen).
- Naar mijn idee is een belangrijke taak weggelegd voor de overheid. Maar voor het bedrijfsleven is het van groot belang dat Nederlanders ook daadwerkelijk digivaardiger worden. Daarom een combinatie verschillende partijen. Daarmee bereik je naar mijn idee het beste resultaat.
- Liefst de optie: is een overheidstaak, maar in samenwerking met het bedrijfsleven en maatschappelijke organisaties.
- Is primair een onderwijzende taak voor jongeren en kinderen. is voor sociaal zwakkeren ook een overheidstaak. Bedrijven moeten daarbij aansluiten.
- Hangt af van doelgroep, maar de relevantie voor het dagelijkse leven, werk, educatie is zodanig groot dat die taak gedeeld moet - en kan - worden.
- Overheid is zeker verantwoordelijk. Vergelijk het met alfabetisering. Wie niet meekan, sluit zichzelf buiten. Bedrijfsleven kan bijdragen, het is ook zeker in hun belang. Maatschappelijke organisaties hebben meestal het platform, de kennis. Daarom belangrijk. Maar voor financiering zijn zij meestal weer afhankelijk van de overheid.
- Alleen in die samenwerking kan het een succes worden. Niet alle individuele burgers beschikken over de benodigde middelen, het is een verantwoordelijkheid die ons allen betreft en die noch alleen bij de overheid kan worden neergelegd (het ontbreekt de overheid aan de expertise, het praktische netwerk) noch bij het bedrijfsleven (conflicterende belangen, afhankelijk van economische situatie).
- In de huidige tijd is het noodzakelijk om de samenwerking op te zoeken. Géén van de instanties lukt het volledig om het zelf te doen. Vroeg of laat kom je elkaar tegen. De doelgroep beweegt zich immers binnen al deze organisaties (overheid, bedrijfsleven en maatschappelijk).
- Er is een gemeenschappelijk belang en door samen te werken kan sneller resultaat geboekt worden.
- Op termijn is het de verantwoordelijkheid van de burger. Waarbij de burger geholpen en geïnspireerd wordt door de initiatieven van bedrijfsleven, maatschappelijke organisaties en de overheid. Hierbij is de overheid verantwoordelijk voor borging in het onderwijs en de maatschappelijke organisaties voor het uitwerken van programma's voor mensen die tussen wal en schip dreigen te geraken. Het bedrijfsleven dient als onderdeel van bedrijfsvoering beiden te ondersteunen qua kennis en middelen.
- Uit onderzoek is gebleken dat diverse groepen moeite hebben om de digitalisering bij te benen. Geringe digitale vaardigheden zet hen op achterstand. Ook is het van belang voor Nederland zelf dat de Nederlandse bevolking kan omgaan met ICT zodat ze hun eigen welvaart en welzijn kunnen bevorderen en zo bijdragen aan duurzame economische groei. Het gebrek aan digitale vaardigheden en digitaal bewustzijn is een gedeelde verantwoordelijkheid, zowel van bedrijfsleven, overheid, maatschappelijke instellingen als van de mensen zelf. Overheid ziet vooral voor zichzelf een rol in het betrekken van de achterblijvende groepen. Daarnaast belangrijke rol gezien belang kennis-economie en benodigde geschoolde bevolking.
- De verantwoordelijkheid ligt natuurlijk bij de burger zelf, maar dat is een doodoener. Daarnaast ligt er een taak in de samenwerking.
- Overheid, maatschappelijke organisaties en bedrijfsleven hebben een stimulerende rol voor die burgers en klanten die niet digibewust en -vaardig zijn en daardoor niet volledig meekunnen in de samenleving.
- In de kern is de burger verantwoordelijk voor zijn eigen vaardigheden, maar de maatschappij moet de burger wel kunnen ondersteunen en stimuleren om dit ook te doen.

Deel III: de organisatie van het programma Digivaardig & Digibewust

14. Het ministerie van EL&I vervult een rol binnen het programma die past bij de overheid.

Cluster	Ze er mee oneens	Mee oneens	mee eens	zeer mee eens	geen mening
Founding partners/prograad		17%	67%	17%	
Netwerkpartners		27%	47%	20%	7%
Programmaraad			29%	43%	29%
Allen		17%	45%	24%	14%

Opmerkingen geplaatst bij deze vraag:

- Zou meer mogen inhoudelijk en organisatorisch mogen sturen en niet volstaan met faciliteren.
- Ik begrijp de relatie met dit departement wel maar het is wel een beperkte relatie. Basisvaardigheden zoals digivaardigheid behoren ook tot de verantwoordelijkheid van andere ministeries die niet vertegenwoordigd zijn.
- Onhelder wat de rol van EZ echt is, mede in relatie tot de andere departementen.
- Met het volledig negeren van het punt 'vergroting van productiviteit en efficiency bij de overheid door'.
- Dit betreft zowel de feitelijke participatie als het feit dat ook EL&I geld reserveert voor dit programma.
- Rol/invloed van ministerie komt niet prominent naar voren in het programma.
- Naar mijn idee is ook binnen de overheid een taak voor verschillende ministeries weggelegd. Zowel EL&I als Onderwijs, als VWS als Justitie.
- Met de kanttekening dat EL&I sterker richting mag geven aan de resultaten die het verwacht.
- Kan meer initiatief tonen en beter campagnebijdrage leveren met name Postbus 51.
- Belangrijke aanmoediging, lanceerinvestering, helpen doelen te stellen in digitale agenda van de regering in bredere zin.
- Ja, maar ik mis toch wel heel erg de inbreng van OC&W.

15. De programmaorganisatie als geheel (programmaraad, programmabureau en het netwerk van partijen) functioneert naar behoren.

Cluster	Zeer mee oneens	Mee oneens	mee eens	zeer mee eens	geen mening
F/P			83%		17%
N		20%	47%	20%	13%
P			43%	58%	
Alle betrokkenen		10%	52%	24%	14%

Opmerkingen bij deze vraag:

- Ik hoor en zie er weinig van.
- Mensen zijn zeer betrokken en kundig, werken hard. De organisatie is te klein en kwetsbaar en opereert vaak erg ad hoc, afspraken worden niet altijd tijdig nagekomen. De visie is prima, de uitvoering kan en moet professioneler.
- Dit kan ik niet overzien, het overzicht ontbreekt mij.
- De grote invloed van grote sponsors op basis van het geld wat zij betalen is een zwakte. Daarmee wordt het element 'eigenbelang' via de achterdeur alsnog binnengebracht. Dat is echt jammer.
- Wij participeren nauwelijks in werkgroepen. Voor ons is afstemming heel belangrijk. Ook proberen we onze bijdrage aan het programma als geheel te geven.
- Als organisatie functioneert het naar behoren, vraag is of de programmaorganisatie aanstuurt op SMART krijgen van de acties.
- Tempo kan iets hoger en de initiatieven op grotere schaal inzetten kan ook nog beter.

16. De samenstelling van de programmaraad is adequaat

Cluster	Zeer mee oneens	Mee oneens	mee eens	zeer mee eens	geen mening
F/P			50%	33%	17%
N		20%	33%	7%	40%
P			57%	29%	14%
Alle betrokkenen		10%	45%	14%	31%

Opmerkingen bij deze vraag:

- Ik weet niet op te noemen wie er in zitten. Ik hoor en zie er weinig van.
- Misschien wat meer mensen die op de uitvoering sturen?
- Ik mis andere ministeries en SVB.
- Dit kan ik niet overzien, het overzicht ontbreekt mij.

- Het gemak waarmee 'computervaardigheid' is omgevormd naar 'internetvaardigheid' doet mij ernstig twifelen aan de digitale vaardigheid van de leden van de programmaraad. Als zij zelf computervaardig zouden zijn dan was dit niet gebeurd.
- Volgens mij zitten de partijen erin die participeren in het programma. Dat moet zo werken.
- Weet niet wie er inzitten en geen zicht op wat ze doen.
- Samenstelling van de raad is onbekend, maar vraag me af of ambtenaren en MKB bedrijfsleven (als doelgroep) en brede bedrijfsleven (als partner) voldoende is aangehaakt.
- Goede combinatie van maatschappelijke, ICT-achtigen en overheid.

17. Het programmabureau vervult de dagelijkse uitvoering van het programma goed.

Cluster	Zeer mee oneens	Mee oneens	mee eens	zeer mee eens	geen mening
F/P			50%	50%	
N		7%	60%	27%	7%
P			57%	43%	
Alle betrokkenen		7%	56%	34%	3%

Opmerkingen bij deze vraag:

- Misschien wat meer mensen die op de uitvoering sturen?
- Ik ken Marjolijn Bonthuis als stuwende, energieke en wervende persoonlijkheid.
- Onhelder en onevenwichtig in bureaunkosten en realisatiekosten (projecten, evaluatie en kennisontwikkeling).
- Beperkte bezetting. Goede resultaten.
- Met hart, vlot. Er komen strategische lijnen. netjes qua netwerk. Wel sterker op bepaalde doelgroepen en minder op andere. Er mag meer gebeuren t.a.v. de professionals, het MKB, e.d.

18. De kernboodschap van het programma is dat zoveel mogelijk Nederlanders op een veilige manier in staat zijn om de mogelijkheden van ICT in de samenleving te benutten en volwaardig deel te nemen aan de informatiemaatschappij. Het programmabureau zorgt voor effectieve communicatie van deze kernboodschap in de relevante media.

Cluster	Zeer mee oneens	Mee oneens	mee eens	zeer mee eens	geen mening
F/P			67%	33%	
N	7%	20%	33%	20%	20%
P		14%	57%	29%	
Alle betrokkenen	3%	14%	45%	24%	14%

Opmerkingen bij deze vraag:

- Hun pr is goed en professioneel.
- Dit kan ik moeilijk beoordelen; ik ken Digivaardig & Digibewust vooral vanuit de professionele invalshoek. Heb weinig zicht op de communicatie in brede zin in (massa)media.
- Die kernboodschap is wel juist, maar er wordt iets anders gecommuniceerd. De boodschap die uitgedragen wordt is "dat 10% van de bevolking een probleem heeft (de digibeten), maar gelukkig zijn daar oplossingen voor". En tegelijk wordt uitgedragd dat als je internetvaardig bent, het met de computervaardigheid wel goed zit.
- Dit kan het programmabureau niet alleen. Dit is een verantwoordelijkheid voor alle partijen. Je zou zelfs kunnen verdedigen dat ik het oneens ben met de stelling: het programmabureau moet de meeste acties uitvoeren i.s.m. andere partijen.
- Ondersteuning vanuit de overheid is gewenst, maar eigenlijk noodzakelijk. Postbus 51, publieke omroep, enz. Dan kan met dezelfde investering van Digivaardig & Digibewust meer bereikt worden.
- Veel leuke activiteiten.

19. De relevante partijen in het veld worden voldoende betrokken bij de activiteiten van het programma.

Cluster	Zeer mee oneens	Mee oneens	mee eens	zeer mee eens	geen mening
F/P			67%	33%	
N		40%	53%		7%
P		14%	57%		29%
Alle betrokkenen		24%	59%		17%

Opmerkingen geplaatst bij deze vraag:

- Kan en moet meer tot samenwerking en een sluitende aanpak leiden.
- Dit geldt zeker voor het instituut waar ik aan verbonden ben.
- Nee, helaas niet. Mogelijk laten ze zich ook niet gemakkelijk betrekken.
- Ook voor de partijen geldt hier een afweging tussen prioriteiten en de maatschappelijke rol.
- Ontwikkeling van internetbootcamp niet vooraf gedeeld / input gevraagd bij partijen uit netwerk.
- Samenstelling van de raad is onbekend, maar vraag me af of ambtenaren en MKB bedrijfsleven (als doelgroep) en brede bedrijfsleven (als partner) voldoende is aangehaakt.

20. De werkgroepen (digibeten, senioren inspireren, jongeren en opvoeders veilig en vaardig online, ondernemers en professionals in de publieke sector) spelen een belangrijke rol in het signaleren van ontwikkelingen en het opzetten van activiteiten binnen het programma.

Cluster	Zeer mee oneens	Mee oneens	mee eens	zeer mee eens	geen mening
F/P			67%		33%
N			73%	20%	7%
P			71%	14%	14%
Alle betrokkenen	3%		69%	14%	14%

Opmerkingen geplaatst bij deze vraag:

- Ik hoor en zie er weinig van.
- Dit kan ik niet beoordelen omdat ik niet wist dat er verschillende werkgroepen actief zijn.
- Alleen is onduidelijk wat de functie van de werkgroepen is. Er is niet echt sprake van bijeenkomsten rond thema's en uitwisseling van ideeën en activiteiten.
- Binnen de ruimte die ze krijgen. Maar ga bijvoorbeeld niet zeggen dat de digivaardigheid van ambtenaren nodig moet worden opgekrikt, want dat wil niemand horen.
- Sector participeert niet actief.
- Communicatie en terugkoppeling zouden beter kunnen. Vaker ook.
- De (rol van de) werkgroepen zouden wellicht beter zichtbaar gemaakt kunnen worden.

21. Mijn organisatie is voldoende betrokken bij de activiteiten van het programma

Cluster	Zeer mee oneens	Mee oneens	mee eens	zeer mee eens	geen mening
F/P			100%		
N		13%	20%	47%	20%
P			71%	29%	
Alle betrokkenen	7%		52%	31%	10%

22. Op welke wijze kunt u beter bij het programma worden betrokken?

In volgorde van vaak naar minder vaak genoemd:

- Betere communicatie/informatie, ook over de ontwikkelingen 6x
- Het is al goed 4x
- Meer thema activiteiten organiseren 2 x
- Meer relevante partijen aan elkaar verbinden 1x
- Meer interactie met de werkgroepen 1x.

23. Welke activiteiten zou u graag zien worden toegevoegd aan het programma Digivaardig & Digibewust?

In volgorde van vaak naar minder vaak genoemd:

- Betere communicatie naar buiten toe (landelijk) 3x
- Themabijeenkomsten 2x
- Samenwerking met OCW 2x
- Beter informeren van de politiek 1x
- Meer aandacht voor daadwerkelijke computereducatie 1x
- Samenwerkingsverband van partijen die digibeten bereiken, ondersteund door bedrijven en overheid 1x
- Meer onderzoek 1x
- Stimuleren examineren en certificeren digitale vaardigheden 1x
- Meer activiteiten voor MKB 1x.

Bijlage 5: Vraagstelling EL&I

In het meerjarenplan (2009 – 2013) van het programma Digivaardig & Digibewust is opgenomen dat na 2 jaar een go/no go moment wordt ingelast waar betrokken partijen zullen worden gevraagd naar de effectiviteit en de meerwaarde van het programma. Deze Midterm Review is ook als activiteit genoemd in jaarplan 2011 van het programma Digivaardig & Digibewust.

I. Doel

Het doel van de Midterm Review is tweeledig:

- enerzijds een tussentijdse beoordeling van het programma Digivaardig & Digibewust en de rol/verantwoordelijkheden van de betrokkenen bij dit programma,
- anderzijds het adviseren van de opdrachtgever van het programma (het ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie).

De Midterm Review van het programma Digivaardig & Digibewust is geen beleidsdoorlichting, maar een evaluatie op programmaniveau. Dat wil zeggen dat de Midterm Review uitspraken doet over de relevantie, effectiviteit, efficiency en uitvoering van het programma als geheel. De Midterm Review evalueert het programma Digivaardig & Digibewust en de wijze waarop dit programma bijdraagt aan het bereiken van de geformuleerde doelstellingen. De beleidsmatige aanpak waarmee de ontwikkeling van digivaardigheden en digibewustzijn onder specifieke doelgroepen wordt gestimuleerd, namelijk via een meerjarenprogramma waarbij op basis van publiekprivate samenwerking diverse activiteiten worden opgestart, wordt daarbij als een gegeven beschouwd.

Hoofdvraag van de Midterm Review is of de doelstellingen van het Programma Digivaardig & Digibewust op effectieve en efficiënte wijze worden gehaald, of de ingezette strategie daar nog steeds aan bijdraagt en om aanbevelingen te doen voor de resterende programmaperiode. De evaluatie is niet alleen een go/no go moment, maar is vooral van belang voor een nog beter zicht op de actualiteit en de haalbaarheid van de gestelde doelen. De subsidieverstrekker en de Programmaraad dienen via de Midterm Review extra handvatten te krijgen om doelstellingen bij te stellen of activiteiten aan te passen indien de noodzaak hiertoe oproept. Hiertoe dienen in de Midterm Review de relevantie, effectiviteit, efficiency en uitvoering van de strategie te worden beoordeeld, op basis van analyses van de problematiek, van de effecten van de tot nu toe uitgevoerde projecten, de ingezette middelen, de uitvoering van het programma en ervaringen van betrokken partijen.

De Midterm Review heeft dus als doel inzicht te verschaffen in de volgende hoofdvraag:

Zit het Programma Digivaardig & Digibewust op schema om de geformuleerde doelstellingen op effectieve en efficiënte wijze te halen en dragen de ingezette strategie en middelen daar nog steeds aan bij?

De hoofdvraag is als volgt onderverdeeld:

- Relevantie: Is er optimale afstemming tussen programmadoelstellingen en de problematiek op het gebied van digivaardigheden en digibewustzijn? Draagt de voorgestelde aanpak (strategie, prioriteiten en maatregelen) bij aan de doelstelling? Zijn eventueel wijzigingen in het programma noodzakelijk om eraan bij te dragen dat het programma beter aansluit op (nieuw) geconstateerde behoeften?
- Effectiviteit (doeltreffend): In welke mate dragen de tot nu toe geboekte resultaten en effecten bij tot het bereiken van de doelstellingen van het programma? En op welke wijze? In welke mate zijn de doelstellingen haalbaar? In hoeverre ligt de voortgang van het programma op schema?

- iii. Efficiency (doelmatig): Staan de ingezette (financiële) middelen in verhouding tot de bereikte resultaten? Zijn de middelen optimaal (kosteneffectief) ingezet of had een hogere 'value for money' bereikt kunnen worden?
- iv. Uitvoering: Zijn uitvoering, toezicht en evaluatie adequaat en is de programmaorganisatie op de juiste wijze ingericht? In hoeverre is tijdigheid en betrouwbaarheid van monitoringdata gewaarborgd? Zijn de rollen en verantwoordelijkheden juist belegd?

Vraag i. resulteert in ieder geval in de volgende aanbevelingen/conclusies: of en welke bijstelling of intensivering van de programma-uitvoering nodig is voor de tweede helft van het Programma (wat gaat goed, wat kan beter). Voor vraag ii. geldt dat het antwoord geeft over de effectiviteit en de meerwaarde van het programma en vraag iii. dient antwoord te geven op de gestelde vragen onder iii. zelf. Tot slot levert vraag iv. conclusies en aanbevelingen op over de inrichting van de programmaorganisatie én over de voortgang en de verwachtingen bij partijen ten aanzien van het Programma. Daarbij dienen de partijen ook te worden gevraagd of de rollen en verantwoordelijkheden in het Programma op de juiste manier zijn belegd (wat gaat goed, wat kan beter).

Naast de hierboven genoemde vragen dienen ook de volgende vragen beantwoord te worden:

- Wat is de toegevoegde waarde van de gekozen werkwijze (publiekprivate samenwerking)?
- Wat hebben wij hiervan kunnen leren/welke kennis heeft dit voor ons en voor het programma opgeleverd?
- Is de katalysatorfunctie van het programmabureau voldoende uit de verf gekomen?

Wanneer de antwoorden op de vragen geen positief resultaat opleveren, dan verwachten wij advies hoe wel een goed resultaat bereikt kan worden en wat hiervoor nodig is. Ook vinden wij het belangrijk dat bij de aanbevelingen voor de toekomst rekening wordt gehouden met de koers die is uitgezet door het huidige kabinet. Over go/no go van het programma Digivaardig & Digibewust zelf wordt geen advies verwacht.

Bijlage 6: Gebruikte afkortingen

De afkortingen zijn geordend naar volgorde van voorkomen in de rapportage.

In rapport:

EL&I	Ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie
ICT	Informatie- en communicatietechnologie
MIDTERM REVIEW	Midterm Review
PPS	publiekprivate samenwerking
IVO	Interdepartementaal Vaardighedenoverleg
OCW	Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen
VROM	Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieu
SZW	Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
BZK	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
VWS	Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

In uitkomsten websurvey:

F/P	founding partners/ programmaraadleden
P	overige programmaraadleden
N	netwerkpartners