



Proeftuin Werkzoekenden

Maud Rebergen MA
Prof. dr. Marcel Broersma

November 2022

Colofon

© Tekst: Digital Inclusion Lab, Centre for Media and Journalism Studies, Rijksuniversiteit Groningen



Inhoud

Inleiding	4
1. Het onderzoek.....	5
2. Resultaten	7
2.1 De doelgroep	7
2.2 Vereiste digitale vaardigheden op de arbeidsmarkt, lacunes en opleidingsbehoefte.....	8
2.3 Hindernissen om digitaal vaardig te worden	11
2.4 Samenwerkingsverbanden en opleidingsaanbod	12
2.5 Werk en de Digitale Academie Noord-Nederland	13
3. Conclusies en aanbevelingen.....	15



Inleiding

Er is momenteel geen helder beeld van het opleidingsaanbod op digitaal gebied in Noord-Nederland. Cursussen en onderwijs worden gefragmenteerd aangeboden en het aanbod is ondoorzichtig voor mensen zonder voorkennis. Bovendien is er onvoldoende inzicht in de behoeftes van Groningers met een scholingsvraag alsmede of en hoe het cursusaanbod daarbij aansluit, of beter kan aansluiten.

Door het inrichten van de Digitale Academie Noord-Nederland (DANN) is er een platform waar iedere Groninger ongeacht voorkennis of opleidingsniveau een passende opleiding in het digitale domein kan vinden. Er zijn twee proeftuinen ingericht rond laaggeletterdheid en werk waarin onderzocht is wat de behoeftes van inwoners zijn en in hoeverre het aanbod effectief is. Het doel van het onderzoek is om te kijken op welke manier de Digitale Academie Noord-Nederland bij de behoeftes van inwoners kan aansluiten als zij naar eigen wens en inzicht hun digitale vaardigheden verder willen ontwikkelen.

Onderzoek in de Proeftuinen laaggeletterdheid en werk van de DANN richt zich op **twee doelen**:

1. Informatie verzamelen over ervaringen en behoeftes van zowel professionals die werken met de DANN als ook gebruikers met een scholingsvraag die als input kan dienen voor de awareness campagne
2. Monitoring van de effectiviteit van de DANN gedurende de looptijd van het project.

In de periode februari-oktober 2022 hebben we ons op het eerste doel gericht. We hebben aan de hand van interviews het netwerk van professionals in kaart gebracht die de DANN zouden kunnen integreren in hun werk. Zij kunnen mensen met een scholingsvraag wijzen op de DANN, de matchingsmodule met hen doorlopen en met hen bespreken welke cursus het beste past. Zo kunnen mensen die onvoldoende digitaal geletterd zijn toch de weg vinden naar de DANN. Bij professionals, die de doelgroep goed kennen, hebben we zowel informatie opgehaald over mogelijke gebruikers als over de mogelijkheden die zij zagen om de DANN te integreren in hun werkzaamheden.

Dit rapport bespreekt het onderzoek dat we deden naar hoe de DANN het beste kan aansluiten op de behoefte aan training in digitale vaardigheden van werkzoekenden in Groningen.

1. Het onderzoek

In deze proeftuin onderzochten we de opleidingsbehoeftes van mensen die op zoek zijn naar werk, en op welke manier werkzoekenden zo goed mogelijk bereikt kunnen worden om hen bewust te maken van de voordelen van het volgen van een cursus. Dit zou hen in staat kunnen stellen om, uitgaande vanuit hun individuele uitgangspositie, one level up te gaan.

We spraken met medewerkers van het UWV, WIJ Groningen, en de gemeente Groningen. Deze medewerkers hebben een goed overzicht van de behoeftes die werkzoekenden hebben en de barrières die zij ervaren bij het zoeken naar werk in de digitale samenleving. Zij helpen werkzoekenden bij het versterken van hun positie op de arbeidsmarkt en zouden hen zo nodig ook naar het aanbod van DANN kunnen leiden.

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van sneeuwbal-sampling, waarbij we participanten vroegen om nieuwe potentiële deelnemers aan het onderzoek te identificeren. Deze zijn vervolgens uitgenodigd om deel uit te maken van het onderzoek. Dit is een effectieve methode om belangrijke informanten in een sociaal netwerk op een efficiënte manier te identificeren en bereiken.

We brachten het opleidingsaanbod rondom digitale vaardigheden voor werkzoekenden en het samenwerkingsnetwerk rondom deze doelgroep in kaart. Vervolgens analyseerden we de perspectieven van professionals op de opleidingsbehoeftes van werkzoekenden, drempels voor hen om digitaal vaardiger te worden, en hoe zij het beste bereikt en overtuigd kunnen worden. Daarnaast analyseerden we de behoeftes van professionals, en onderzochten we hoe de DANN en eventueel ander (digitaal) scholingsaanbod onderdeel zijn of kunnen worden van hun werkzaamheden.

Semigestructureerde interviews

Wij hebben gebruikgemaakt van semigestructureerde interviews (N=12). Wij hebben gesproken met twaalf participanten, die in verschillende functies werkzaam zijn bij het UWV, WIJ Groningen, en de gemeente Groningen. Interviews vonden zoveel mogelijk plaats op de werklocatie van de hulpverlener zodat hiervan een goede indruk kon worden verkregen.

In tegenstelling tot andere onderzoeksmethodes zoals enquêtes, sluiten semigestructureerde interviews goed aan bij het doel van dit onderzoek om een dieper inzicht te krijgen in de standpunten en ervaringen van de geïnterviewde. Er is gebruik gemaakt van een interviewgids; een lijst met vragen, onderwerpen en thema's die in elk gesprek aan de orde zijn gekomen. In ieder interview zijn vergelijkbare formuleringen gebruikt om vergelijking tussen geïnterviewden mogelijk te maken.

Hierbij is de geïnterviewde veel speelruimte gegeven in hoe die de vragen beantwoordde. Vragen volgden niet altijd precies in de volgorde die in de interviewgids is aangegeven. Ook is afgeweken van de gids wanneer de interviewer dacht dat het interessant was om door te vragen op onderwerpen die door geïnterviewde in het gesprek werden opgebracht. Daarnaast is steeds voortgebouwd op inzichten uit eerdere interviews. Tijdens semigestructureerde interviews werd afdwalen gestimuleerd, omdat dit inzicht geeft in wat de geïnterviewde als relevant en belangrijk ziet. Het doel was om rijke en gedetailleerde antwoorden te krijgen om zo zoveel mogelijk inzicht te krijgen in de kennis, ervaringen en behoeftes van de geïnterviewden.

Onderzoeksvragen

Er is een aantal specifieke onderzoeksvragen geformuleerd die in deze eerste fase van het onderzoek beantwoord dienen te worden om inzicht te krijgen in hoe de Digitale Academie Noord-Nederland kan aansluiten bij de behoeften van werkzoekenden als zij naar eigen wens en inzicht hun digitale vaardigheden verder willen ontwikkelen.

1. Welke behoeftes aan cursus- en opleidingsaanbod op het gebied van digitale vaardigheden hebben werkzoekenden?
2. Welke hindernissen ervaren werkzoekenden in de digitale samenleving?
3. Welke digitale vaardigheden worden van werkzoekenden gevraagd op de arbeidsmarkt?
4. In hoeverre zijn werkzoekenden op de hoogte van het opleidingsaanbod op het gebied van het ontwikkelen van digitale vaardigheden?
5. Sluit het huidige opleidingsaanbod aan bij de behoeftes van werkzoekenden op het gebied van het ontwikkelen van digitale vaardigheden?
6. Hoe kan de DANN en ander (digitaal) scholingsaanbod (beter) worden aangesloten bij de behoeftes van werkzoekenden op het gebied van het ontwikkelen van digitale vaardigheden?

In deze eerste fase worden deze onderzoeksvragen behandeld in interviews met professionals die werken met de doelgroep van werkzoekenden en een goed inzicht hebben in niet alleen hun behoeftes, maar ook in de formele structuren waarin zij hun weg moeten vinden.

Interview onderwerpen

Op basis van de onderzoeksvragen kwam een aantal onderwerpen naar boven die in ieder interview met professionals zijn besproken. In het interview bespraken we:

1. Contacten met de doelgroep;
2. Behoeftes van werkzoekenden en hindernissen die zij ervaren op de arbeidsmarkt;
3. Aanbod.

Tijdens het eerste thematische vragenblok werd besproken hoe het contact met werkzoekenden momenteel verloopt. Vervolgens werden behoeftes en hindernissen besproken. Het derde blok focust op het aanbod van cursussen en opleidingen (binnen en buiten de DANN), hoe dit binnen het werk van professionals geïntegreerd is en hoe werkzoekenden het beste kunnen worden bereikt.

Op basis van deze thema's en vragen werden interviewvragen geformuleerd, getest, en herzien. Alle vragen waren geordend, open, en begrijpelijk. De vragen waren niet te specifiek en niet leidend.

2. Resultaten

2.1 De doelgroep

De doelgroep van werkzoekenden wordt door medewerkers van het UWV en de gemeente omschreven als zeer divers. Een adviseur werk van het UWV die werd gevraagd naar verschillen binnen de doelgroep, merkte hierover op: “We hebben gewoon ontzettend brede doelgroepen, dus dat is heel lastig om te zeggen natuurlijk”.

Binnen de doelgroep wordt door medewerkers van het UWV en de gemeente onderscheid gemaakt tussen verschillende groepen. Er zijn mensen zonder werk met een WW-uitkering. Deze mensen vallen onder de Werkloosheidswet en hebben vaak een kortere afstand tot de arbeidsmarkt. Hoewel er binnen deze doelgroep mensen zijn die moeite hebben om snel weer werk te vinden, hebben ze over het algemeen relatief snel weer een baan, zeker omdat de arbeidsmarkt momenteel erg krap is. Er is momenteel meer vraag naar werk dan aanbod, dus iedereen die kan en wil werken, is in principe aan het werk.

Er zijn ook mensen met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt. Deze mensen vallen onder de Participatiewet. Dit betreft mensen met een bijstandsuitkering, mensen met een arbeidsbeperking en mensen die voor hun achttiende jaar of tijdens hun studie een ziekte of handicap hadden of kregen, waardoor zij nooit meer kunnen werken (Wajong). De laatste twee groepen zijn buiten beschouwing gelaten in dit onderzoek, omdat zij niet in staat zijn om te werken.

De redenen waarom mensen met een bijstandsuitkering een grote afstand tot de arbeidsmarkt hebben zijn erg uiteenlopend en persoonsgebonden, volgens medewerkers van de gemeente. Een re-integratiecoach zegt hierover:

“Kijk, niet voor niets vragen mensen een [bijstands-]uitkering aan, want het is ze dus zelf al niet gelukt om werk te vinden. En nu, tegenwoordig, liggen de banen voor het oprapen, zou je zeggen. Alleen dan zie je dus dat dat niet passend is voor de groep mensen die hier woont.”

Een probleem is veel werkzoekenden “niet opgeleid zijn” en dus een startkwalificatie missen. Die slechte uitgangspositie, die vaak gepaard gaat met “allerlei bijkomende problematieken” maakt het heel lastig om passend werk te vinden. Daarnaast speelt mee dat ook niet iedereen de motivatie kan opbrengen om weer aan het werk te gaan:

“[er] zitten mensen bij die heel gemotiveerd zijn, die heel graag willen. Nou, er zitten ook wel mensen bij die het wel prima vinden, zeker mensen die al wat ouder zijn, die dan zoiets hebben van: ‘nou, goh, ik zit mijn tijd wel uit.’”

Volgens medewerkers van de gemeente is het vooral voor de groep die al een langere tijd uit het werk is uitdagend om weer aan het werk te gaan, zeker omdat het sollicitatieproces sterk is veranderd in de tussentijd. Digitalisering heeft hierin een grote rol gespeeld. Een beleidsmedewerker van de gemeente Groningen zei:

“Het gaat best wel snel, natuurlijk, met de veranderingen qua digitalisering en doordat zij zo’n lange periode eruit zijn geweest, is het denk ik een heel stuk angst, maar ook gewoon echt dat ze het niet kunnen.”

Een re-integratiecoach omschreef het zo:

“Hoe moet je solliciteren, hoe werkt dat allemaal? Hoe zien sollicitatiebrieven er nu uit? En dan kom je ook op het stukje digitalisering: solliciteren gaat nu heel anders dan een aantal jaren geleden, dus dat is wel een stukje waar ze tegenaan lopen en vaak zelf ook, op dat moment nog niet kunnen en niet weten hoe ze dat moeten doen en hoe je die stap zet.”

Een adviseur werk van het UWV benadrukte:

“[mensen] gingen vroeger met hun CV langs de uitzendbureaus of werkgevers met hun papiertje: kijk, ik zoek werk, en zo werkt het niet meer. En als je al lang thuis zit en het is al lastig om die deur open te doen en om actief te zijn, dan is het al helemaal lastig om voor jezelf uit te zoeken hoe solliciteren op dit moment werkt. Dus eigenlijk zijn het heel kleine stapjes die ze moeten maken, maar het verschilt echt bij iedereen. Ja, het is bij iedereen maatwerk: elke inwoner is totaal anders.”

Ook mensen op leeftijd zijn kwetsbaar, volgens een re-integratiecoach:

“De jongere generatie, merk je gewoon, die zijn natuurlijk opgegroeid met smartphones en laptops en dat soort dingen op school ook. Dus het is echt meer de oudere generatie waar je dat merkt.”

2.2 Vereiste digitale vaardigheden op de arbeidsmarkt, lacunes en opleidingsbehoefte

De invloed van digitalisering wordt al merkbaar bij het aanvragen van een uitkering, wat steeds vaker digitaal dient te gebeuren. Een adviseur werk van het UWV vertelde:

“Ik had gisteren nog iemand die vroeg om hulp bij het aanvragen van de WW- uitkering en die kon zelf niet vinden waar die dat überhaupt doen moest. Die weet van: oh, ik moet bij UWV zijn, die komt op de website terecht en die ziet door de bomen het bos niet.”

Als de aanvraag eenmaal rond is, dienen mensen elke maand een inkomstenopgave in te vullen voor hun WW-uitkering via Mijnuwv.nl. Via dit platform kunnen zij zich ook ziek en beter melden, persoonlijke gegevens en documenten bekijken, wijzigingsformulieren invullen voor hun uitkering, en berichten met het UWV uitwisselen over zaken rond hun uitkering. Volgens een adviseur werk van het UWV is het lastig om zaken te doen met het UWV zonder digitale vaardigheden. Ze vertelde over een werkzoekende:

“Ja, dat is gewoon bijna niet te doen. [...] Die liep er ook tegenaan, dat ze dan weer het inkomstenformulier niet goed ingevuld had, moest ze weer terugbetalen of ze leverde het te vroeg in en dan kreeg ze weer gedoe met uitkeringsdeskundigen, die werden ook geïrriteerd dus nou ja, dat liep allemaal niet lekker. En dan merkte je ook gewoon heel veel boosheid, ook dan richting mij af en toe.”

Ook moeten mensen voor hun WW-uitkering elke maand hun sollicitatie-activiteiten doorgeven. Dit dient echter via een ander online platform te gebeuren: de Werkmap. Via de Werkmap kunnen mensen ook een cv maken, vacatures zoeken, toegang krijgen tot trainingen, sollicitatietips en webinars, wijzigingen en taken doorgeven en berichten uitwisselen met hun adviseur

werk over het vinden van werk. Een adviseur werk van het UWV vertelde dat de Werkmap “redelijk ingewikkeld” is en dat werkzoekenden vaak aangeven dat ze daar moeite mee hebben.

“Wij krijgen wel signalen dat mensen het lastig vinden om werk te zoeken online. Maar wij lopen meer er tegenaan dat mensen moeite hebben met onze eigen website.”

Wanneer werkzoekenden niet de juiste digitale vaardigheden bezitten om te werken met het UWV, schakelen zij hulp in van mensen in hun sociale omgeving, van een WIJ-team of een werkcoach. Een adviseur werk van het UWV vertelde dat wanneer werkzoekenden bij hen komen het al gelukt is om een aanvraag te doen, maar dat vaak blijkt dat werkzoekenden dan hulp hebben gehad van het WIJ-team. Een andere adviseur werk van het UWV zei:

“Familie vragen ze, dat kwam ik heel vaak tegen: ik heb nog wel een broertje of zusje die mij helpt, of een moeder of buurman. Dus eerst hun eigen netwerk. En als dat niet werkt, dan via het sociaal team, hoor ik ook wel veel of het WIJ-team en als laatste oplossing dan toch die werkcoach, dat is mijn ervaring.”

Wanneer mensen digitale hulp inschakelen zonder dit te benoemen, is het voor medewerkers van het UWV niet duidelijk dat werkzoekenden digitale vaardigheden missen, waardoor zij geen passende ondersteuning kunnen bieden. Een adviseur werk vertelde over een werkzoekende:

“Hij heeft dus een schoonzoon die hem helpt bij UWV-zaken. Dus hij had, op zich, in mijn ogen alles op orde qua sollicitaties doorgeven en dat soort dingen. Maar toen kwam ik erachter dat hij veel meer hulp krijgt eigenlijk en dat daardoor dingen

wel langer duurden, want ik vroeg volgens mij een keer om, want ja dan moet die schoonzoon natuurlijk maar net kunnen. Dus ik heb hem nu, en ik merkte dat hij het lastig vond, maar wel in laten zien van: goh, nu loop je tegen best wel wat dingen aan en hoe fijn is het om dat zelf straks te kunnen?”

Solliciteren

Zoals al eerder werd benoemd, is het sollicitatieproces de afgelopen jaren sterk veranderd door de toenemende invloed van digitalisering, ook in sectoren waarin mensen niet of weinig met computers werken. Beperkte digitale geletterdheid wordt daardoor een hoge drempel tot de arbeidsmarkt. Zo wordt veel werk online aangeboden, waardoor het voor mensen zonder digitale vaardigheden moeilijker is om passende vacatures te vinden.

“Voor mensen die dus inderdaad moeite hebben met digitale vaardigheden, merk je dat ze eigenlijk, die gaan langs werkgevers of die bellen ze, als ze dat al doen. Dan merk je eigenlijk dat zij maar een beperkte, hoe noem je dat, werkgevers bereiken.”

Ook kunnen mensen met weinig digitale vaardigheden zich niet online inschrijven bij een uitzendbureau, vertelde een adviseur werk van het UWV:

“Het ligt denk ik ook heel erg aan het beroep wat je uit wilt oefenen, maar we zien dat veel uitzenders toch digitale inschrijving vragen, dus ook al op het moment dat iemand alleen maar in de productie aan het werk wil en verder dan dus inderdaad helemaal niks met computers te maken heeft, dat dat ook daarin wel lastiger wordt om een baan te vinden op het moment dat je minder digitaal vaardig bent.”

Mede door de invloed van COVID-19 speelt het netwerken zich steeds vaker af via sociale media, in plaats van face-to-face of telefonisch. Werkzoekenden weten vaak niet welke online mogelijkheden er zijn en hoe ze die moeten gebruiken.

“Veel mensen zien sociale media eigenlijk dan ook alleen als Facebook. LinkedIn, daar denken veel mensen vaak niet aan, maar op het moment dat je inderdaad zegt: ‘Goh, maak een LinkedIn-profiel aan en ga daar op die manier aan de slag om je netwerk uit te breiden’, dan merken we dat mensen daar ook moeite mee hebben, omdat mensen ook weer niet weten waar ze moeten beginnen, niet weten hoe ze dingen op de juiste manier kunnen verwoorden, terwijl ze face-to-face of telefonisch gewoon heel makkelijk het gesprek voeren.”

Het maken van een CV en het schrijven van een sollicitatiebrief wordt door werkzoekenden met weinig digitale vaardigheden ook als een hindernis ervaren, volgens medewerkers van het UWV en de gemeente. Mensen hebben moeite met tekstbewerking, bestandsbeheer en e-mail. Een re-integratiecoach van de gemeente vertelde:

“Vorig jaar had ik iemand nou, die had geen idee hoe die een bijlage bij een mail moest sturen. Hij zocht een CV in zijn bijlages; hij had ergens een CV op zijn telefoon. Dat lukte dan, en toen zei ik van nou ja, weet je, je moet een CV opslaan, in je bestanden opslaan en dan kun je het delen met iedereen naar wie je dat toe wil sturen, of je kunt dan uploaden en nou, dan gaat het al te ver.”

Veel digitale vaardigheden worden op de arbeidsmarkt, en bij sollicitaties voor werk, als vanzelfsprekend beschouwd. Wie bijvoorbeeld problemen heeft met het gebruik van een tekstverwerker als Word, heeft een enorme achterstand.

“[Het] is heel basaal maar daar begint de ellende al, dat ze dat niet weten. Dus wat doen ze dan? Dan maken ze een tekst en dan krijgt [de re-integratiecoach] een Word-bestand met allemaal scheve dingen. En dat kan niet als je gaat solliciteren, want dan moet het eigenlijk hartstikke goed zijn. Ja, dus wij merken heel vaak dat mensen dat al moeilijk vinden.”

De arbeidsmarkt

Hoewel de vereiste digitale vaardigheden op de arbeidsmarkt sterk verschillen per functie, worden er volgens medewerkers van het UWV en de gemeente bij elke functie digitale basisvaardigheden verwacht. Op de vraag welke digitale vaardigheden vereist zijn op de arbeidsmarkt, antwoordde een beleidsmedewerker van de gemeente Groningen: “Dat kan ik zo niet beantwoorden hoor, weet je, dat hangt heel erg af van de werksoort.” Een adviseur werk van het UWV zei:

“Ik denk, als je in ICT wilt gaan werken, dan heb je natuurlijk veel meer digitale vaardigheden nodig dan wanneer je in de zorg gaat werken uiteindelijk. Maar goed, ook in de zorg zal je moeten rapporteren en zal je met de computer bezig zijn. En in bouw en techniek wisselend denk ik, het hangt een beetje af van wat je functie is. Voor groen, niet per se, heb je niet echt digitale vaardigheden nodig.”

Een re-integratiecoach van de gemeente zei:

“Dat verschilt natuurlijk enorm per functie, maar sowieso zijn de basisvaardigheden belangrijk, zoals het kunnen inloggen, het kunnen openen van je e-mail, het kunnen beantwoorden van e-mails, dus het kunnen typen van een e-mail, en het gebruiken van de basis van [Microsoft] Office [...]”

Omdat naar schatting zo'n 2,5 miljoen volwassen Nederlanders die basisvaardigheden niet hebben, leidt dit tot grote problemen bij het zoeken naar werk, maar waarschijnlijk op de langere termijn ook bij het behoud van een baan.

Opleidingsbehoefte

De opleidingsbehoefte van werkzoekenden is erg divers volgens medewerkers van het UWV en de gemeente. Op de vraag of werkzoekenden behoefte hebben om digitale vaardigheden te leren, antwoordde een re-integratiecoach:

“Dit verschilt bij mij heel erg. De één wel, de ander niet. Of ze zeggen iets en dan is het totaal iets anders. Dat komt ook wel eens voor.”

Een andere re-integratiecoach stemde hiermee in: “Ja, dat is inderdaad heel verschillend. Daar is geen pijn op te trekken.” Ook volgens een adviseur werk van het UWV heeft iedereen “weer ergens anders behoefte aan”.

Als werkzoekenden digitale vaardigheden willen leren, komt dit vaak voort uit de noodzaak om een baan te vinden. Een adviseur werk van het UWV zei: “Als je het echt over werk zoeken specifiek hebt, dan gaat het wel om Word en weten hoe je een CV maakt, en de basis van weten hoe je websites opzoekt en hoe je kunt solliciteren.”

Maar interesse in een specifieke baan of sector geeft vaak het zetje om hiermee daadwerkelijk aan de slag te gaan, zoals een re-integratiecoach van de gemeente aangeeft:

“Ik denk toch om een bepaalde baan misschien toch te kunnen krijgen. Dat ze een bepaalde sector waar ze in willen werken en dan toch tot de conclusie komen van: ‘Hé, ik heb daarvoor die digitale vaardigheden nodig.’”

2.3 Hindernissen om digitaal vaardig te worden

Een van de hindernissen die werkzoekenden zonder digitale vaardigheden in de weg staan om digitaal vaardig te worden, is angst. Een re-integratiecoach vertelde over haar ervaringen tijdens het begeleiden van een cursus digitale vaardigheden die vanuit de gemeente voor inwoners werd georganiseerd:

“Nou, bij die cursus digitale vaardigheden zag ik vanuit de inwoners heel erg dat ze gewoon echt niet wisten, maar vooral angst hadden. Angst over hoe ze eigenlijk, ja, dat kwam wel de hele tijd naar boven, angst over hoe ze overal mee om moesten gaan. Ook angst voor verandering. Dat zag ik eigenlijk vooral bij hen, ze vonden het heel spannend, ja, echt heel spannend. [...] Vooral de angst voor het onbekende en dat ze dingen fout doen op de computer.”

Soms ontbreekt er een noodzaak om digitale vaardigheden te leren, waardoor dit ook niet gebeurt. Een adviseur werk van het UWV zei:

“Nou ja, sommige mensen laten ook merken dat ze ook niet veel behoefte hebben om dat te gaan leren, alsof ze nog net in zo'n fase zitten dat ze nog niet echt die noodzaak zien of zo.”

Er zijn verschillende redenen waarom werkzoekenden het niet noodzakelijk vinden om digitale vaardigheden te ontwikkelen. Een van de redenen is de digitale ondersteuning vanuit het sociale netwerk. Een adviseur werk van het UWV vertelde:

“Op het moment dat ik merk dat iemand afhankelijk is van iemand anders om dingen door te geven, dan vraag ik altijd of er inderdaad behoefte is. Negen van de tien keer geven mensen dan aan dat ze het eigenlijk wel prima vinden zoals het al gaat. Dus uit de gesprekken die ik heb, blijkt dat de behoefte gewoon niet aanwezig is.”

Een andere reden voor het ontbreken van noodzaak, is volgens medewerkers van het UWV en de gemeente de leeftijd van werkzoekenden, vooral wanneer zij hun pensioenleeftijd naderen. Ook als zij zelf dan wel graag willen, worden zij vaak niet in staat gesteld om een cursus te doen omdat wordt ingeschat dat de financiële kosten niet opwegen tegen de baten. Een re-integratiecoach van de gemeente vertelde over een oudere vrouw die graag een opleiding wilde volgen, maar de digitale vaardigheden miste om dit te doen:

“Als het gaat om een vierenzestigjarige vrouw, dan ja, als iemand klaar is met zo’n [digitale] opleiding, om vervolgens [nog] een opleiding te kunnen gaan doen, ja, maar dan ben je vijftenzestig, zesenzestig, en dan ben je toch al bijna met pensioen. Dus waar legt de gemeente dan zijn geld dan in, weet je wel? Dus daar moet ik dan toch kritisch in zijn.”

Een andere hindernis voor het ontwikkelen van digitale vaardigheden is toegang tot apparatuur en het internet. Een re-integratiecoach vertelde over mensen met een bijstandsuitkering:

“Die mensen hebben al geen computer. Ik merk het ook met BBL3- of MBO-3- opleidingen. Ik krijg heel vaak het verzoek: ik wil wel MBO-3 of 4 gaan doen, maar ik heb geen laptop en die heb ik nodig voor mijn opleiding. Dus de opleiding eist eigenlijk al dat mensen een laptop hebben en dan hebben ze geen laptop en ze zijn laaggeletterd, dus ook vaak aan de onderkant van de salarisschaal. [...] Dan is dat financieel al een uitdaging om een laptop aan te schaffen, dus waar mogelijk faciliteren wij ook tweedehands laptops of gereviseerde laptops om de kosten wat te drukken, zodat mensen toch naar zo’n opleiding kunnen. En ja, dan lopen ze natuurlijk vast met de opleiding omdat ze geen laptop hebben.”

Een andere re-integratiecoach vertelde dat mensen met een bijstandsuitkering vaak geen computer hebben, waardoor “ze ook niet kunnen oefenen.” Een andere re-integratiecoach van de gemeente erkende dit probleem en zei:

“Dus het is misschien goed om dat bij mensen wat meer te checken: gaat dat lukken? Heeft u überhaupt een computer? Ik denk dat dat ook nog wel, ja, dat sommige mensen niet eens een laptop thuis hebben. En niet voor niets heeft de gemeente natuurlijk ook een laptopregeling waarmee mensen via de gemeente een laptop kunnen aanvragen voor een x bedrag.”

2.4 Samenwerkingsverbanden en opleidingsaanbod

In het netwerk rondom werkzoekenden werken allerlei organisaties samen om werkzoekenden richting de arbeidsmarkt te bewegen. Uit de interviews blijkt dat het UWV en de gemeente nauw met elkaar samenwerken, zoals binnen het Centrum naar Werk, Kansen in Kaart, Werk in Zicht en het Talentperron. Ook werken beide partijen samen met andere organisaties, zoals werkgevers, Werkmatch.nl, ROC's (Noorderpoort en Alfa-college), leerwerkloketten, bibliotheken, taalhuizen, WIJ- teams, Humanitas en de schuldhulpverlening.

Vanuit het UWV en de gemeente worden er verschillende initiatieven georganiseerd om mensen digitale vaardigheden te laten ontwikkelen. Zo organiseert het UWV workshops over het opstellen van een cv en sollicitatiebrief, evenals workshops over (online) netwerken via het platform Werk.nl. Maar ook in die ondersteuning lopen mensen aan tegen hun beperkte digitale vaardigheden. Zo biedt het UWV diverse webinars aan waar digitale vaardigheden aan bod komen, waaronder een webinar over “netwerken en solliciteren via LinkedIn”. Een adviseur werk van het UWV merkte op dat mensen zonder digitale vaardigheden moeite hebben om webinars online te vinden:

“We hebben ook een aanbod van online workshops en webinars gedaan, die webinars zijn er nog steeds wel. Maar om daar te komen, dat was natuurlijk voor sommige mensen al een hele opgave.”

Het UWV stelt ook scholingsbudgetten beschikbaar die werkzoekenden kunnen gebruiken om zich op digitaal gebied te ontwikkelen, zoals het individuele scholingsbudget en het STAP-budget.

De gemeente heeft een laptopregeling waarbij inwoners met een laag inkomen een laptop kunnen krijgen. Daarnaast organiseert de gemeente regelmatig cursussen digitale vaardigheden. Een re-integratiecoach van de gemeente vond deze cursussen zeer waardevol en pleitte voor een breder bereik onder de inwoners.

Hoewel medewerkers incidenteel doorverwijzen naar opleidingsmogelijkheden voor digitale vaardigheden, geven ze aan slecht op de hoogte te zijn van het aanbod. Een adviseur werk van het UWV erkende dat ze niet voldoende overzicht had over het opleidingsaanbod in de regio en pleitte voor meer zichtbaarheid en kwaliteit van het aanbod. Een re-integratiecoach van de gemeente benadrukte de noodzaak van toegankelijke locaties voor opleidingen, zodat mensen niet ver hoeven te reizen om deel te nemen.

2.5 Werk en de Digitale Academie Noord-Nederland

Medewerkers van het UWV en de gemeente vertelden dat ze nog geen duidelijk beeld hebben van de DANN. Een re-integratiecoach van de gemeente zei over de DANN: “Ik heb het ergens wel eens gehoord, maar ik had er nog nooit iets mee gedaan.” De medewerkers raden aan om de zichtbaarheid en bekendheid van de DANN te vergroten. Een medewerker van het UWV zei: “Je moet mij er ook echt op wijzen, want ik heb geen tijd om allerlei sites te gaan zitten doorspitten.” Een re-integratiecoach van de gemeente zei:

“Het is een kwestie van aan iedereen vertellen dat het er is en dat mensen er gebruik van kunnen maken. Niet alleen wij als coaches, maar ook de mensen waarmee we samenwerken binnen opleidingen bijvoorbeeld, en binnen alle stichtingen en verenigingen waar we mee samenwerken. Als digitale vaardigheden een ontbrekende vaardigheid zijn, moeten ze daar dan op de DANN worden gewezen.”

Een beleidsmedewerker van de gemeente zei:

“Het moet sowieso bij talentperron bekend zijn, zodat de gemeente, dan praat ik maar even vanuit de gemeente, dit ook ruimer onder de aandacht gaat brengen en dat het UWV dat ook doet. En in onze contacten die wij dan weer hebben vanuit de gemeente, moet dat weer naar die wijkorganisaties ook door gecommuniceerd worden of gedeeld worden. Nou ja, je moet vanuit die bronnen [...] dat netwerk ook bekend maken dat dit er is [...]”

De DANN wordt over het algemeen ervaren als een goed initiatief. De medewerkers geven aan dat de DANN overzicht kan bieden in het ondoorzichtige opleidingsaanbod en dat de tests als hulpmiddel kunnen dienen om werkzoekenden een passende opleiding te laten vinden. Een adviseur werk zei:

“Als het echt zo is dat het een platform is waar gewoon alles is, dan helpt het natuurlijk heel erg om door de bomen het bos weer te zien, zeg maar, en dat scheelt misschien ook heel veel tijd, want als iemand een cursus moet doen en we zouden dat anders in moeten kopen via het scholingsbudget, kan iemand het nu zelf doen.”

De medewerkers zien veel potentie in de testen van de DANN. Een re-integratie coach van de gemeente zei over de testen:

“[Die] vind ik wel mooi en dat vind ik heel makkelijk, want dit zouden wij zelf als coaches gewoon makkelijk kunnen gebruiken. Zo van, ‘joh weet je, ga dit eens doen. Desnoods doen we het samen.’”

Ze zijn niet overtuigd dat werkzoekenden met lage digitale vaardigheden de testen zonder begeleiding zullen maken, omdat deze te ingewikkeld zijn en niet toegankelijk zijn voor mensen met geringe digitale vaardigheden. Om de toegankelijkheid van de testen te vergroten raden ze aan om een papieren alternatief ter beschikking te stellen, eenvoudige taal te gebruiken en het aanmaken van een account optioneel te maken om zo een extra drempel weg te nemen. Een andere re-integratie coach waarschuwde dat begeleiders niet altijd tijd zullen hebben om werkzoekenden te begeleiden bij het maken van testen.

Over de naam van de DANN verschillen de meningen van de medewerkers. Een re-integratie coach van de gemeente zei: “nou ‘academie’, daar zouden mensen het gevoel van kunnen hebben dat dat te hoog gegrepen is. Zeker als je naar de oudere generatie kijkt.” Een adviseur werk van het UWV zei: “je kunt aan de ene kant zeggen dat het statusverhogend werkt hé, over ‘academie’. Maar aan de andere kant schrikt dat misschien ook af, van ‘dat is niks voor mij.’”

Een re-integratie coach waarschuwde voor het gebruik van stereotypes en noemde de foto van de oudere man op de homepage van de DANN heel stigmatiserend. Ze zei:

“Wat zou het mooi zijn als je een combinatie hebt van mensen: van jong naar oud. Gekleurd, maakt niet uit, hé, maar het gaat om iedereen. En hier geef je eigenlijk al mensen het idee, en dat zien ze dus niet meteen. Mensen, echt waar, zeker die in de uitkering zitten: oh, het gaat alleen maar om ouderen.”

Sommige medewerkers noemden het aanbod dat op de DANN gepresenteerd is onoverzichtelijk. Om meer overzicht te creëren raden ze aan te werken met filters, bijvoorbeeld voor opleidingen die gerelateerd aan werk zijn, opleidingen die gratis zijn, en opleidingen die hetzelfde niveau hebben. Een re-integratie coach van de gemeente zei dat de DANN het meest betekent wanneer “het aanbod duidelijk is en dat je makkelijk kan filteren, en dat het aanbod groot is en dat het aanbod wordt bijgehouden, en dat het gewoon altijd fris is en dat het echt leeft”.

3. Conclusies en aanbevelingen

Doelgroep

- De doelgroep van werkzoekenden is volgens medewerkers van het UWV en de gemeente divers en omvat mensen met WW-uitkeringen en mensen met een bijstandsuitkering onder de participatiewet. Binnen deze groep zijn er verschillen in afstand tot de arbeidsmarkt.
- Mensen met een WW-uitkering hebben over het algemeen een kortere afstand tot de arbeidsmarkt, terwijl mensen met een bijstandsuitkering vaak een langere afstand ervaren, beïnvloed door diverse persoonsgebonden redenen zoals het ontbreken van startkwalificaties en motivatie. Het is vooral uitdagend voor degenen die langdurig niet hebben gewerkt, mede door veranderingen in het sollicitatieproces en digitalisering, wat angst en onzekerheid met zich meebrengt.
- Het sollicitatieproces is sterk veranderd door digitalisering, wat voor de groep met een langere afstand tot de arbeidsmarkt uitdagingen met zich meebrengt, vooral op het gebied van solliciteren en digitale vaardigheden.

Hulpvraag

- Digitalisering heeft een aanzienlijke impact op werkzoekenden, vooral bij het aanvragen en beheren van uitkeringen via digitale platforms zoals Mijnuwv.nl en de Werkmap.
- Werkzoekenden ervaren moeilijkheden bij het invullen van formulieren, ziek- en betermeldingen, en sollicitatieactiviteiten vanwege beperkte digitale vaardigheden.
- Het sollicitatieproces is sterk gedigitaliseerd waardoor het vinden van vacatures, inschrijven bij uitzendbureaus en netwerken via sociale media uitdagingen vormen voor mensen zonder digitale vaardigheden. Ook het maken van een CV en het schrijven van sollicitatiebrieven vormen obstakels, aangezien deze taken digitale basisvaardigheden vereisen.
- Werkzoekenden schakelen vaak hulp in van hun sociale netwerk, WIJ-teams, of werkcoaches, maar dit wordt niet altijd duidelijk gecommuniceerd met UWV-medewerkers.
- De diversiteit van de doelgroep en de uiteenlopende opleidingsbehoeften maken het lastig om een uniforme aanpak te hanteren voor het leren van digitale vaardigheden.
- De noodzaak om digitale vaardigheden te verwerven komt vaak voort uit de wens om een specifieke baan te krijgen, maar er bestaat aanzienlijke variatie in deze behoefte

Hindernissen

- Werkzoekenden zonder digitale vaardigheden ervaren angst als een significante hindernis bij het aanleren van deze vaardigheden. Tijdens cursussen digitale vaardigheden georganiseerd door de gemeente uitten werkzoekenden vooral angst voor het onbekende en fouten maken op de computer.
 - Sommige werkzoekenden zien geen noodzaak om digitale vaardigheden te leren en vertonen weerstand. Dit komt mede doordat zij zich redden door digitale ondersteuning vanuit hun sociale netwerk. Leeftijd is hierbij ook een factor; oudere werkzoekenden, vooral die dichtbij de pensioenleeftijd zijn, ervaren mogelijk minder noodzaak om digitale vaardigheden te ontwikkelen.
 - Toegang tot internet en digitale middelen, zoals laptops en randapparatuur, is regelmatig problematisch. Werkzoekenden met een bijstandsuitkering hebben soms geen computer, waardoor ze moeite hebben met oefenen.
 - Het ontbreken van noodzaak, weerstand, leeftijd en financiële barrières zijn allemaal obstakels die voorkomen dat werkzoekenden zonder digitale vaardigheden deze vaardigheden opdoen.
- Gesprekspartners raden aan de toegankelijkheid van de testen te vergroten door alternatieve formats aan te bieden, zoals papieren versies, eenvoudige taal te gebruiken en het account aanmaakproces optioneel te maken. Hoewel ze tevreden zijn over de testen, benadrukken ze dat begeleiding nodig is, aangezien de testen te ingewikkeld kunnen zijn voor mensen met beperkte digitale vaardigheden.
 - Over de naam "Academie" verschillen de meningen; sommigen denken dat het mogelijk als te hoog gegrepen kan worden ervaren, vooral door de oudere generatie.
 - De medewerkers adviseren om het aanbod op de DANN overzichtelijker te maken door filters te gebruiken en te blijven bijwerken om relevant te blijven. Er is ook bezorgdheid geuit over mogelijke stereotypering in de presentatie van de DANN, vooral met betrekking tot leeftijd, en er wordt aanbevolen om een diverser beeld te creëren.

DANN

- Medewerkers van het UWV en de gemeente hebben nog beperkte kennis over de Digitale Academie Noord-Nederland (DANN). Ze geven aan dat de DANN meer zichtbaarheid en bekendheid nodig heeft.
- De algemene perceptie is echter positief; medewerkers beschouwen de DANN als een waardevol initiatief dat overzicht kan scheppen in het opleidingsaanbod en werkzoekenden kan helpen bij het vinden van passende opleidingen. Ze zien potentie in de testen van de DANN als nuttige hulpmiddelen.

