



Een onverminderde uitdaging

Verkennd in gesprek met met/over digitaal kwetsbaren
in de Arbeidsmarkregio Groningen.

D.d. februari 2022

Auteur: Arnout Ponsioen

Colofon

Dit verkennende onderzoek is uitgevoerd door het lectoraat Digitale Transformatie van de Hanzehogeschool Groningen in opdracht van de Digitale Academie Noord-Nederland.

Bij de opzet alsook dataverzameling van het onderzoek is samenwerking gezocht met meerdere onderzoekers van het lectoraat Digitale Transformatie en het Digital Inclusion Lab van de Rijksuniversiteit Groningen.

Lectoraat Digitale Transformatie: Dr. Nick Degens,
Dr. Madelon van Oostrom

Digital Inclusion Lab: Prof. Dr. Marcel Broersma,
Drs. Maud Rebergen (Phd).

Inhoud

Voorwoord	5
1. Inleiding	6
1.1 Omvangrijke uitdaging	6
1.2 Inzet in het Noorden	7
1.3 Weinig regionale kennis beschikbaar	7
2. Onderzoeksdoel	8
3. Denkkader	9
3.1 Wetenschappelijk onderzoek	9
3.2 Beleidscontext	9
3.3 Welke factoren hebben invloed?	9
3.4 Gangbare modellen	10
3.5 Gangbare onderzoeksmethoden	11
4. Onderzoeksvragen	12
5. Onze aanpak	13
5.1 Methodologie	13
5.2 Doelgroep	13
5.3 Topiclijst	13
5.3.1 Blok 1 – het dagelijks leven (kennismaking met de respondent)	13
5.3.2 Blok 2 – digitale technologie [onderzoeksvraag 1+2]	13
5.3.3 Blok 3 – leren/ontwikkelen [onderzoeksvraag 3]	14
5.3.4 Blok 4 – de DANN [onderzoeksvraag 4]	14
5.4 Werving, respons en analyse	14
5.4.1 Werving	14
5.4.2 Respons	14
5.4.3 Analyse	18
6. Onderzoeksresultaten	19
6.1 Wie zijn digitaal kwetsbaar?	19
6.1.1 Ouderen	19
6.1.2 Laaggeletterden	19
6.1.3 Migratieachtergrond	20
6.1.4 Fysieke/mentale beperking	20
6.1.5 Afzijdigen	20
6.2 Welke digitale technologie hebben ze en hoe wordt die gebruikt?	20
6.2.1 Internetverbinding	20
6.2.2 Telefoon	21
6.2.3 Tablet	21
6.2.4 Laptop	21
6.2.5 Vaste PC	22
6.2.6 Slimme apparaten	22
6.3 Welke digitale vaardigheden zijn beschikbaar (of niet)?	22
6.3.1 'Knoppenkennis'	22
6.3.2 Informatie zoeken/vinden/archiveren	24
6.3.3 Communicatie, interactie en samenwerking	25
6.3.4 Content creatie	28
6.3.5 Oplossend vermogen en hulpstructuren	30



6.4	Besef van en weerbaarheid tegen digitale bedreigingen.....	33
6.4.1	Welke gevaren vrezen ze?.....	34
6.4.2	Waarom worden die gevaren gevoeld?.....	34
6.4.3	Waarom lopen ze risico?.....	36
6.4.4	Wanneer voelen ze zich kwetsbaar?.....	36
6.4.5	Hoe maken ze zich weerbaar tegen digitale bedreigingen?.....	37
6.4.6	Indirecte effecten van online onveiligheid	38
6.5	Wat willen ze leren op digitaal vlak en op welke manier?.....	40
6.5.1	Inhoud	40
6.5.2	Prikkeling/motivatie om te gaan leren/ontwikkelen	42
6.5.3	Welke vorm van het aanbod past?.....	44
6.5.4	Bereik en activering van digitaal kwetsbaren.....	46
6.6	Hoe kijken ze aan tegen de (meerwaarde van de) DANN?.....	48
6.6.1	Onbekend maar potentieel waardevol.....	48
6.6.2	Taalgebruik en organisatiestructuur creëert afstand	48
6.6.3	Huidige aanbod sluit niet goed aan bij de doelgroep.....	49
6.6.4	DANN heeft een verbindende 'schakel' nodig naar de doelgroep.....	49
6.6.5	Rol DANN: verbinden, faciliteren, en 'in gesprek'.....	49

7.	Conclusies en advies.....	51
7.1	Samenvatting.....	51
7.2	Advies/uitdagingen.....	55
7.2.1	Verbinden - ontwikkelen van een community van 'toeleiders'.....	56
7.2.2	Faciliteren – digitaal vaardiger maken van organisaties en medewerkers.....	56
7.2.3	In gesprek – organiseren van een maatschappelijke dialoog.....	57
7.2.4	Maak het aanbod om te leren/ontwikkelen inclusiever.....	57
7.2.5	Start nieuwe proeftuinen om haalbaarheid, wenselijkheid en effectiviteit van interventies te verkennen	58
7.2.6	Doe aanvullend onderzoek (theoretisch en toegepast).....	59
7.2.7	Meer aandacht voor digitale geletterdheid en inclusie in het onderwijs.....	62
8.	Verwijzingen.....	63

Voorwoord

Digitale vaardigheden zijn er vele soorten en maten. Voor iedereen valt altijd wat te leren. Zo ook voor mij als 'best wel digitaal vaardige' onderzoeker. Zo ontwikkelde ikzelf tijdens dit onderzoek nieuwe vaardigheden om interviews digitaal te kunnen afnemen en ondertitelen, om specialistische software in te zetten bij de inhoudelijke analyse van de uitwerkingen, en ontdekte ik nieuwe mogelijkheden om referenties op een geavanceerde manier digitaal in te voeren. Dingen die voor mij als professional handig zijn, maar gewoon nog nooit zo had leren doen.

Maar laten we ook eerlijk zijn. Dit soort digitale vaardigheden zijn vooral *nice to have*. Handig maar niet essentieel. Ze zitten vrij hoog in de piramide van Maslow, zogezegd. En de ontwikkeling ervan wordt gefaciliteerd door een betrouwbare werkgever. Hoe anders is dat voor veel digitaal kwetsbaren waarover en waarmee ik in het kader van dit onderzoek sprak. Hun behoefte om te leren/ontwikkelen op digitaal vlak zit een stuk lager in diezelfde piramide van Maslow, en vormt een *need to have*. Handig en bovenal noodzakelijk. En de ontwikkeling ervan kent talrijke drempels.

Het leren/ontwikkelen van digitale vaardigheden is een veelkoppig monster. Het vraagt een doordachte mix van aandacht, perspectiefwisseling, maatwerk, geduld en samenwerking. Een complexe puzzel, maar die wellicht juist daarom zovelen prikkelt om te gaan leggen. Want vrijwel niemand twijfelt aan de meerwaarde van meer digitale vaardigheden voor inwoners zelf, voor de vele organisaties en netwerken waar zij deel vanuit maken, en daarmee ook voor de arbeidsmarktregio Groningen als geheel.

Dit verkennende onderzoek is vanuit het lectoraat Digitale Transformatie van de Hanzehogeschool Groningen uitgevoerd in opdracht van de Digitale Academie Noord-Nederland. Ik dank alle direct betrokkenen vanuit het lectoraat Digitale Transformatie, het Digital Inclusion Lab van de Rijksuniversiteit Groningen en de Digital Literacy Coalition voor het meedenken met de opzet, data-analyse en het betrekken van hun professionele netwerk. Maar bovenal dank ik alle mensen die ik in het kader van dit onderzoek mocht ontmoeten en spreken. Zonder hun openheid en tijdsinvestering was dit onderzoek niet mogelijk geweest en hadden we de vele waardevolle inzichten en adviezen niet kunnen optekenen.

Groningen, februari 2023

1. Inleiding

De samenleving digitaliseert in rap tempo. Mensen brengen met een groeiend aantal digitale devices een steeds groter deel van hun tijd door op het internet. Daar zoeken ze informatie, communiceren, en consumeren/producen/verspreiden (eigen) content. Niet alleen het contact tussen mensen onderling digitaliseert, ook overheden, bedrijven, en maatschappelijke organisaties investeren in de ontwikkeling van het digitale contact met hun klanten, cliënten, inwoners of collega's.

1.1 Omvangrijke uitdaging

In die digitaliserende samenleving zijn ook steeds hogere niveaus van digitale vaardigheden nodig om je leven op een goede manier te kunnen organiseren. Deze digitale vaardigheden zijn echter niet evenredig verdeeld. In de *Werkagenda Waardengedreven Digitaliseren* (BZK, 2022) refereert BZK naar onderzoek van de Algemene Rekenkamer (Algemene Rekenkamer, 2016). Uit dat onderzoek blijkt dat 2,5 miljoen inwoners (16 jaar en ouder) moeite hebben met taal of rekenen. Van deze groep verwacht BZK dat zij ook over onvoldoende digitale basisvaardigheden beschikt. Voorts stelt BZK dat zo'n 3 miljoen Nederlanders (geen specificatie van leeftijden) over onvoldoende digitale en administratieve vaardigheden beschikken om zelfstandig zaken te kunnen doen met de overheid

en de private sector. En dat ruim 5 miljoen 'volwassen' Nederlanders moeite zouden hebben om bewust, kritisch, en actief om te gaan met sociale digitale media. Volgens de VNG (VNG, 2020) beschikt ongeveer 20% (of 3,4 miljoen) van de Nederlanders (geen specificatie van leeftijden) over onvoldoende digitale basisvaardigheden. Daardoor kunnen zij geen gebruik maken van bijvoorbeeld een berichtendienst of zijn ze niet in staat om een computer te gebruiken. Het CBS concludeerde recentelijk dat Nederland weliswaar 'Europese koploper' is op het vlak van digitale vaardigheden (CBS, 2022) maar dat desondanks zo'n 21% (16-75 jaar) beschikt over minder dan de basis digitale vaardigheden.

Op basis van deze uiteenlopende en ook wat lastig te vergelijken cijfers (met name door verschillen in leeftijdspecificaties) kunnen we (heel) voorzichtig concluderen dat tussen de 2,5 - 5 miljoen volwassenen moeite hebben om langs digitale weg bijvoorbeeld werk te zoeken, zaken te doen met grote organisaties als overheden en woningbouwcorporaties, zorg te krijgen, informatie te beoordelen op betrouwbaarheid, en sociale contacten te onderhouden.

Om de relatieve omvang van het probleem voor Noord-Nederland te kunnen bepalen, kijken we naar het aantal inwoners in 2022 (afgerond) in de provincie

2022	Aantal inwoners	0-5 jaar		5-10 jaar		10-15 jaar		15-20 jaar		>20 jaar
Nederland	17.590.672	4,9%	864.653	5,1%	894.620	5,5%	953.188	5,9%	1.025.356	78,6%
Groningen	590.170	4,3%	25.096	4,5%	26.465	4,9%	29.071	6,0%	35.186	80,3%
Drenthe	497.743	4,4%	22.019	4,8%	23.995	5,5%	27.292	6,0%	29.686	79,5%
Friesland	654.019	4,7%	30.616	5,0%	32.907	5,7%	36.965	6,2%	36.965	78,4%

Bron: CBS - StatLine

Groningen (590.000), Drenthe (497.000) en Friesland (654.000). Opgeteld gaat het om 1.741.000 inwoners. Het aandeel mensen dat moeite heeft met digitalisering (2,5 - 5 miljoen) op het totaal aantal inwoners in Nederland in 2022 (17,59 miljoen volgens het CBS) is dus 15% - 30%. Op basis van dat percentage zou het gaan om 261.000-522.000 inwoners in Noord-Nederland. Als we meer specifiek kijken naar alleen het aandeel volwassenen in de drie Noordelijke provincies, dan gaat het om ongeveer 207.000 - 414.000 volwassenen.

Digitale vaardigheden zijn in Nederland tamelijk ongelijk verdeeld. Het zijn niet alleen de ouderen of laaggeletterden die onvoldoende digitaal geletterd zijn, ook sommige jongeren hebben problemen met het inzetten van digitale technologie in het dagelijks leven (CBS, 2022; Sevil, 2022). Verder is een deel van werknemers in bijvoorbeeld de zorg en het onderwijs niet in staat om digitale technologie in te zetten. En lukt het een deel van het MKB (in het Noorden) niet om digitale technologie in de bedrijfsprocessen te integreren en/of heeft geen interesse in digitalisering (Schouwstra, 2021).

1.2 Inzet in het Noorden

In de arbeidsmarktregio Groningen is de afgelopen periode flink geïnvesteerd in het bevorderen van digitale geletterdheid van inwoners. Zo formuleerde het Akkoord van Groningen de stevige ambitie dat Groningen in 2025 de meest digitaal geletterde regio van Nederland is. En ontstond in 2018 een *Digital Literacy Coalition* (DLC) waarin zo'n 20 regionale partners samenwerken in heel concrete projecten om die ambitie te realiseren. In verschillende proeftuinen ontwikkelen zij interventies, passen die toe in de praktijk, en onderzoeken de effecten ervan.

Een aantal partners binnen de DLC nam het initiatief om te komen tot oprichting van de Digitale Academie Noord Nederland (DANN) om inwoners te ondersteunen bij het ontwikkelen van hun digitale vaardigheden. De DANN biedt een platform waar alle opleidingen in Noord-Nederland die te maken hebben met het ontwikkelen van digitale vaardigheden, een plek kunnen krijgen en laagdrempelig kunnen worden gevonden en gevolgd. De ambitie van de Digitale

Academie Noord Nederland is om de digitale vaardigheden van alle inwoners van de arbeidsmarktregio Groningen (en later mogelijk ook die van Drenthe en Friesland) one level up te brengen. Dat doet ze enerzijds als 'marktplaats' voor opleidingen digitale vaardigheden. En anderzijds als trekker van een campagne waarin aandacht wordt gevraagd voor het belang van digitale vaardigheden in het dagelijks leven en om je op dat vlak verder te ontwikkelen. Ze bouwt aan een warm en fijnmazig 'ecosysteem' van professionals en vrijwilligers die in hun dagelijkse praktijken gericht zijn op het ondersteunen van anderen om digitale vaardigheden te ontwikkelen (zogenaamde 'toeleiders'). In de Digitale Academie Noord-Nederland werkt Hanzehogeschool Groningen samen met de RUG, ROC Noorderpoort en Biblionet Groningen.

1.3 Weinig regionale kennis beschikbaar

Bij haar start constateerde de Digitale Academie Noord-Nederland dat er nog relatief weinig kennis is over de digitale vaardigheden van inwoners van de arbeidsmarktregio Groningen. Het was niet duidelijk wie (en waarom) hierin niet goed meekomt. Wie welke digitale technologie inwoners hebben en hoe ze die gebruiken. Wie welke digitale vaardigheden in welke mate hebben. Wie beschikken over interesse en mogelijkheden om digitale vaardigheden te ontwikkelen en welke belemmeringen ze daarbij ervaren. Omdat dit type kennis wel nodig is om een effectieve 'publiekscampagne' te kunnen ontwikkelen, startte de Digitale Academie een eigen verkennend onderzoek in de regio Groningen. Dit onderzoek is uitgevoerd vanuit het Lectoraat Digitale Transformatie van de Hanzehogeschool Groningen en is afgestemd met onderzoekers van de Rijksuniversiteit Groningen.

2. Onderzoeksdoel

Het verkennende onderzoek van de Digitale Academie Noord-Nederland (DANN) startte na lancering van haar corporate website begin 2022. Het onderzoek kent drie doelen.

1. Verkrijgen van **meer inzicht** in de diversiteit in kennis, vaardigheden, gebruik en beleving van digitale technologie in relatie tot het dagelijks leven van 'digitaal kwetsbare' inwoners in de arbeidsmarktregio Groningen. Deze kennis is nodig om een effectieve publiekscampagne te kunnen ontwikkelen die in 2023 van start gaat.
2. Onder toeleiders tot digitaal kwetsbaren alsook de digitaal kwetsbaren zelf **agenderen** van de forse maatschappelijke opgave om alle inwoners van de arbeidsmarktregio Groningen digitaal vaardiger te maken, alsook de bijdrage die de Digitale Academie Noord-Nederland daaraan kan leveren.
3. Een begin te maken met het **in kaart brengen en opbouwen van een warm netwerk** van relevante professionele en vrijwillige lokale en regionale organisaties en actieve inwoners in de arbeidsmarktregio Groningen ('toeleiders'). Een netwerk dat -net als de inhoudelijk kennis die het levert- voorwaardelijk is voor het succesvol kunnen uitvoeren van een publiekscampagne.

3. Denkkader

3.1 Wetenschappelijk onderzoek

In de wetenschap bestaat een omvangrijke hoeveelheid onderzoek naar digitale vaardigheden. Vaak kwantitatief, grootschalig en descriptief ingestoken t.b.v. vergelijkingen op internationaal, nationaal en regionaal niveau. Soms kwalitatief, kleinschalig en meer verklarend op enkele aspecten, op lokaal niveau en/of binnen een specifieke doelgroep. Een belangrijk kenmerk is de beperkte mate van vergelijkbaarheid van de meetgegevens, voortkomend uit hoge mate van diversiteit in de operationalisatie van meetmethodes. Dat blijkt o.a. al uit het gelijktijdig gebruik van en gedeeltelijke overlap tussen termen als digitale geletterdheid, mediageletterdheid, mediawijsheid en ook 21^e eeuwse vaardigheden.

In Nederland wordt door diverse Universiteiten en Hogescholen degelijk wetenschappelijk en praktijkgericht onderzoek gedaan naar digitale vaardigheden/geletterdheid, veelal gekoppeld aan het maatschappelijke vraagstuk rondom ex-/inclusie en de veronderstelde 'digitale kloof' dat een van de onderzoekslijnen is binnen het NWO Digital Society programma.

3.2 Beleidscontext

Ook beleidsmatig krijgen de onderwerpen digitale vaardigheden en inclusie de nodige aandacht. Zo vormt 'inclusie' binnen het digitaliseringsbeleid van het Rijk een belangrijk doel. Zij ziet in het vergroten van digitale vaardigheden een middel om dat doel te bereiken (BZK, 2022). Dat ze het vraagstuk op een integrale manier benadert, blijkt o.a. uit het feit dat het niet alleen aandacht krijgt vanuit BZK en EZK (als trekkende ministeries), maar dat het ook vakdepartementen als OCW, SZW en VWS zijn betrokken.

Het Rijk zet met haar digitaliseringsbeleid in op het doorontwikkelen van diverse platforms op lokaal en landelijk niveau (met o.a., bibliotheken, gemeenten, welzijnsinstellingen en private partijen) gericht op het vergroten van mediawijsheid, informatievaardigheden, en ICT-basisvaardigheden. Dan gaat het bijvoorbeeld over de Alliantie Digitaal Samenleven. Deze alliantie van overheid, maatschappelijke organisaties, bedrijven en ervaringsdeskundigen stelt zich ten doel dat iedereen in de digitale samenleving meedoet en meetelt. Ze is vooral gericht op het samenbrengen van organisaties rondom concrete vragen vanuit doelgroepen en ze faciliteert het opstarten van concrete interventies. Het Rijk zet ook in op de rol die bibliotheken spelen met o.a. het aanbieden van cursussen Klik & Tik, Digisterker, Digivitaler en de Informatiepunten Digitale Overheid. En ze in op de doorontwikkeling van de netwerken Tel mee voor Taal en Mediawijsheid. Daarnaast is het de ambitie van het Rijk om ook de randvoorwaarden te realiseren om digitale vaardigheden te kunnen ontwikkelen, zoals het ter beschikking stellen van grote hoeveelheden digitale devices aan kwetsbare groepen. Tot slot laat het Rijk ook onderzoek doen in de vorm van een jaarlijkse monitor digitale competenties gebaseerd op bestaande rapportages van o.a. Eurostat en CBS, Tel mee met Taal monitor (CBS), DigiQ (UvA), en een 5-jaarlijkse meting op basis van EU-indicatoren digitale vaardigheden voor VO-leerlingen.

3.3 Welke factoren hebben invloed?

Uit bestaand recent wetenschappelijk onderzoek komt verschillen factoren naar voren die sterk samenhangen met een hogere kans op een verminderde ontwikkeling van digitale vaardigheden. Concreet gaat het om hogere leeftijd, lagere opleiding, lage taalvaardigheid en het hebben van een migratieachtergrond. Binnen elk van deze groepen bestaat echter een hoge mate van diversiteit. Dat betekent concreet dat niet alle ouderen, lager

opgeleiden, laag-taalvaardigen en mensen met een migratieachtergrond ook laag scoren op digitale vaardigheden. En andersom laat het onderzoek ook zien dat niet alle mensen die jong, hoog opgeleid, en hoog-taalvaardig zijn of géén migratieachtergrond hebben, altijd hoge niveaus digitale vaardigheden hebben. Verder is een laag niveau van digitale vaardigheden een fenomeen dat mensen niet altijd bij zichzelf herkennen en erkennen (onbewust onbekwaam) waar dat voor anderen weer wel het geval is (bewust onbekwaam). En is er een (naar verwachting groeiende) groep mensen die zich actief keren tegen het gebruik van digitale technologie ('afzijdigen'). Tot slot is bekend uit onderzoek dat mensen sterk kunnen verschillen in hun overtuiging, motivatie en mogelijkheden om hun digitale vaardigheden te ontwikkelen. Ook dit is een belangrijke factor die van invloed is op het kunnen bereiken van het primaire beleidsdoel (digitale inclusie).

Dat betekent in de praktijk dat het aanpakken van het in Nederland voorkomende 'digibetisme' (een term dat het huidige kabinet bij haar start gebruikte, maar niet terugkomt in de recent gepubliceerde Werkagenda Waardegedreven Digitaliseren (BZK, 2022) een veelkoppig monster is. Er zijn zeker groepen die meer aandacht verdienen dan andere, maar we moeten ook niet uit het oog verliezen dat een gebrek aan digitale vaardigheden op onverwachte plekken en vormen kan verschijnen, en het leren/ontwikkelen ervan in de praktijk lastig, soms zelfs niet mogelijk, kan zijn. Een *one size fits all* aanpak lijkt voor dit fenomeen gedoemd te mislukken. En zijn in plaats daarvan verregaande vormen van maatwerk cruciaal om enig effect te kunnen sorteren.

3.4 Gangbare modellen

Als we meer specifiek kijken naar de belangrijkste modellen en frameworks die de afgelopen jaren in wetenschappelijke onderzoek worden toegepast, dan zien we zowel verschillen als overeenkomsten. Een belangrijke basis voor veel onderzoek is het zogenaamde *Digital Competence Framework for Citizens* (https://joint-research-centre.ec.europa.eu/digcomp_en) dat ontwikkeld wordt met steun vanuit de Europese Commissie. Het doel van DigComp is vooral om een stuk uniformiteit te stimuleren in de manier waarop digitale vaardigheden worden geoperationaliseerd in wetenschappelijk onderzoek. Niet voor niets vormt het

DigComp Framework de basis voor het recent onderzoek van o.a. Van Deursen (Twente), Huybers (UvA) en Broersma (RUG). Ook in dit onderzoek sluiten we aan bij dat Framework.

Het DigComp Framework onderscheidt vijf competentievelden. In het eerste veld **Informatie en data-geletterdheid** gaat het om het kunnen zoeken en vinden van relevante informatie, deze op waarde kunnen inschatten van de content en de bron, en deze kunnen opslaan en organiseren. Het tweede veld **Communicatie en samenwerking** omvat het kunnen interacteren, communiceren en samenwerken via digitale omgevingen met begrip van culturele verschillen, daarmee actief participeren in de samenleving, en het bewaken van de eigen identiteit. In het derde veld **Digitale content creatie** staat het kunnen creëren, editen en mixen van digitale content inclusief het begrijpen hoe copyright daarop toe te passen, centraal. In aanvulling op de eerste drie velden onderscheidt het framework nog twee meer generieke competentievelden. Die gaan over **Veiligheid** in de vorm van het kunnen beschermen van devices, content en persoonlijke data en privacy, het beschermen van de eigen fysieke, psychologische, en sociale gezondheid, en bewustzijn van de impact van (het gebruik van) digitale technologieën op de omgeving. En ze gaan over **Probleemoplossing** waarin het kunnen identificeren en oplossen van technische en conceptuele problemen en het innoveren van werkprocessen en producten.

Van Deursen ontwikkelde deels op basis van DigComp Framework een eigen model rondom digitale inclusie. Daarin onderscheidt hij een aantal stappen in een soort 'digitaliseringsroute'. Deze route begint met stap 1 waarin het hebben van een **intentie** of **motivatie** het internet te gebruiken centraal staat. Als de motivatie er is, volgt stap twee: de **materiële toegang**. Hierbij gaat het om het hebben van een internetverbinding, hardware en software om het internet daadwerkelijk te kunnen betreden. Als dat lukt, volgt stap 3: de **vaardigheden**. Daarbij onderscheidt het model vier typen: operationeel, informatie, communicatie, en content creatie. Waarbij elk daarvan een meer 'functionele' alsook 'kritische' verschijningsvorm kent. Vervolgens kan iemand die over die vaardigheden beschikt, het internet **gebruiken** (stap 4) en uiteindelijk **impact** (stap 5) genereren

op het offline leven op economisch, sociaal, cultureel en persoonlijk vlak. Waarbij dat laatste op zijn beurt bepalend is voor de manier waarop iemand gemotiveerd is om internet te gebruiken, daar toegang toe heeft, en over de vaardigheden beschikt om internet te kunnen gebruiken (de eerste vier stappen in het model).

Tot slot zien we het CBS en Eurostat weer een eigen indeling hanteren die gedeeltelijk overlapt met die van DigComp en het werk van Van Deursen. Zij onderscheiden de volgende vijf deelgebieden: 1) informatie en digitale geletterdheid, 2) online communicatie, 3) computers en online diensten, 4) privacybescherming en 5) softwaregebruik. Binnen elk onderscheiden ze concrete activiteiten zoals ook DigiComp en Van Deursen doen. Het CBS/ Eurostat definieert 'meer dan basisvaardigheden' wanneer je twee of meer activiteiten kunt uitvoeren op de gebieden informatie en communicatie en drie op de overige gebieden.

3.5 Gangbare onderzoeksmethoden

Het wetenschappelijke onderzoek naar digitale vaardigheden waarin deze modellen en frameworks worden toegepast kent verschillen in methodologie met elk eigen voor- en nadelen. Een groot deel van het onderzoek omvat afname van **kwantitatieve surveys**. Daarin wordt respondenten gevraagd om aan te geven of en in welke mate ze bepaalde taken kunnen uitvoeren. Deze zelfverklaringen geven vooral inzicht in hoe mensen denken wat ze kunnen en veronderstelt het hebben van een realistische zelfinschatting. Uiteraard is het aannemelijk dat zij zichzelf over- of onderschatten waardoor de resultaten niet zonder meer betrouwbaar kunnen zijn. Een ander nadeel van deze methodologie is dat surveys veelal online worden afgenomen en daardoor een deel (het niet digitale deel) van de samenleving buitensluit. Ook worden surveys minder goed ingevuld door groepen met een stapeling van problematieken en hoge mate van wantrouwen in grote instanties. En juist die delen van de samenleving (niet-digitaal en wantrouwend) zijn van groot belang om wel mee te nemen in onderzoeken naar digitale vaardigheden en inclusie.

Een onderzoeksmethodologie die een realistischer beeld geeft, is het **afnemen van testen**. Daarin vraag je respondenten om bepaalde taken ter plekke uit te voeren. Na afloop wordt soms met de onderzoeker teruggekeken naar de uitvoering en de resultaten. De uitkomsten van de testen en de reflectie op de resultaten achteraf geven een betrouwbaarder beeld van de mate waarin respondenten beschikken over bepaalde digitale vaardigheden. Een belangrijk nadeel is dat deze manier van onderzoek tijdrovender en daarmee duurder is dan het verzamelen van zelfverklaringen met een survey.

Een derde onderzoeksmethodologie is afname van **kwantitatieve interviews en observaties** op natuurlijke en relevante locaties in het leven van de respondenten. Deze onderzoeksmethodiek levert vooral inzichten in de motivaties en verklaringen voor het wel of niet hebben en inzetten van digitale vaardigheden in het dagelijks leven. Anders dan de surveys en testen, stelt dit type onderzoek de leefwereld van mensen centraal en verkent van daaruit de rol die digitale vaardigheden daarin spelen. Een belangrijk nadeel van deze methodologie is dat de resultaten moeilijk vergelijkbaar zijn, vaak een kleine responsgroep kent, en het relatief veel tijd kost om data te verkrijgen en analyseren.

4. Onderzoeksvragen

Gebaseerd op de onderzoeksvragen (hoofdstuk 4) en het denkkader (hoofdstuk 5) rondom digitale vaardigheden en de specifieke behoefte bij de Digitale Academie Noord-Nederland, richtte het verkennende onderzoek zich op de volgende vier onderzoeksvragen:

1. **Toegang en gebruik:** In welke mate hebben digitaal kwetsbare inwoners toegang tot digitale technologie (of niet), en hoe/waarvoor speelt die digitale technologie een rol in het dagelijks leven (of niet)?
2. **Vaardigheden en belemmeringen:** In welke mate bezitten digitaal kwetsbare inwoners verschillende soorten digitale vaardigheden, en wat zijn de reden en impact van een eventueel gebrek aan digitale vaardigheden?
3. **Leren en ontwikkelen:** Hoe leren/ontwikkelen digitaal kwetsbare inwoners nieuwe kennis en vaardigheden, wat zijn de eigen wensen om digitale kennis en vaardigheden te leren/ontwikkelen en hoe zoeken/kiezen/gebruiken zij een aanbod dat daarbij aansluit?
4. **Digitale Academie:** Wat weet en vinden digitaal kwetsbare inwoners van het doel en diensten van de Digitale Academie Noord-Nederland, en wanneer biedt ze voor u of uw organisatie meerwaarde?

5. Onze aanpak

In dit hoofdstuk beschrijven we de manier waarop we het verkennende onderzoek hebben aangepakt. We gaan in op de gebruikte methodologie, doelgroep, topiclijst, werving en respons.

5.1 Methodologie

In dit verkennende onderzoek kiezen we bewust voor een kwalitatieve methodologie door in gesprek te gaan met professionele en vrijwillige 'toeleiders' tot digitaal kwetsbare groepen en met inwoners die tot hun doelgroepen behoren. Het voeren van die gesprekken draagt het sterkst bij aan het bereiken van alle drie de doelen van dit onderzoek. Het geeft een verdiept zicht op de relatie tussen de rol van digitale technologie in het dagelijks leven van digitaal kwetsbare inwoners. En door in gesprek te gaan, ontstaan mogelijkheden om het onderwerp te agenderen en een begin te maken met het opbouwen van een warm netwerk, met name bij de groep 'toeleiders' die ook centraal staat in de publiekscampagne.

5.2 Doelgroep

Het verkennende onderzoek richt zich primair op professionele en vrijwillige organisaties die (deels) bezig zijn met het ondersteunen van digitaal kwetsbare inwoners, en secundair op digitaal kwetsbare inwoners zelf (hoge leeftijd, laaggeletterdheid, of laag inkomen).

5.3 Topiclijst

Voor alle gesprekken met organisaties (professionele en vrijwillige 'toeleiders') en inwoners (digitaal kwetsbaren) is gebruik gemaakt van een generieke topiclijst. Deze is in drie iteraties ontwikkeld en volgt inhoudelijke gezien de hoofdvragen van het onderzoek.

De topiclijst is samengesteld op basis van twee veel gebruikte modellen rondom digitale vaardigheden en inclusie (zie hierboven). Wanneer gesproken is met inwoners is deze topiclijst vertaald naar vragen gericht op het perspectief van deze inwoner zelf. In gesprekken met organisaties is de topiclijst vertaald naar het perspectief dat de respondent heeft op van de eigen (kwetsbare) doelgroep/achterban.

De ontwikkeling van deze topiclijst is afgestemd met onderzoek van de Rijksuniversiteit Groningen die gelijktijdig onderzoek deed naar het maatschappelijk netwerk van organisaties betrokken bij het ontwikkelen van digitale vaardigheden van laaggeletterden.

5.3.1 Blok 1 – het dagelijks leven (kennismaking met de respondent)

- Korte levensgeschiedenis
- Belangrijkste bezigheden
- Sociale contacten/netwerk
- Dominante zorgen/problemen

5.3.2 Blok 2 – digitale technologie [onderzoeksvraag 1+2]

- Apparaten in bezit (of niet)
- Gebruikspatroon en -intenties (of niet)
- Digitale vaardigheden in bezit (of niet)
- Hulpstructuur bij problemen (of niet)
- Onvrede t.a.v. digitale technologie en vaardigheden
- Besef van en weerbaarheid t.a.v. digitale bedreigingen
- Verwachtingen voor de toekomst (belang technologie, vaardigheden)

5.3.3 Blok 3 – leren/ontwikkelen [onderzoeksvraag 3]

- Passende leervormen (bv formeel/informeel, offline/online, etc.)
- Huidige leerpraktijk
- Passende/vertrouwde aanbieders van opleidingen/trainingen
- Zoekstrategie naar opleidingen/trainingen
- Verleiding/prikkeling om te gaan leren/ontwikkelen
- Bekendheid met leeraanbod digitale vaardigheden
- Waarom wel/niet gebruikmaken van dat leeraanbod digitale vaardigheden?

5.3.4 Blok 4 – de DANN [onderzoeksvraag 4]

- Bekendheid met de (diensten van de) DANN
- Meerwaarde van de (diensten van de) DANN

5.4 Werving, respons en analyse

5.4.1 Werving

Gekozen is voor een stapsgewijze aanpak. In eerste instantie lag de nadruk op het benaderen van verschillende typen formele en informele organisaties (en netwerken) die (vaak) intensief contact onderhouden met deze doelgroep. Via hun professionals en vrijwilligers hebben zij een meer 'natuurlijke' toegang tot en (vanuit de praktijk) kennis van digitaal kwetsbaren. Concreet hebben we het dan over o.a.: gemeenten, bibliotheken, UWV, welzijnsorganisaties, woningbouwcorporaties, huurdersorganisaties, ouderenorganisaties, zorginstellingen/-initiatieven, vluchtelingenorganisaties, bewoners/inwonersorganisaties/-initiatieven en een enkele onderwijsorganisatie.

Voor alle gemeenten in de arbeidsmarktregio Groningen zijn deze organisaties zo goed als mogelijk in kaart gebracht en vervolgens per mail benaderd. Waar mogelijk, is gebruik gemaakt van de directe contacten van de stuurgroepleden van de DANN en die beschikbaar waren via de proeftuinen van de *Digital Literacy Coalition* zelf.

Met de organisaties die positief reageerden, is vervolgens een afspraak ingepland voor een kwalitatief interview op locatie van de organisatie zelf of via Microsoft

Teams, voor een observatie of deelname aan een groepsbijeenkomst (overleg, cursus, of spreekuur). Na afloop is gevraagd om aanvullende 'warme' ingangen bij andere lokale/regionale/sectorale organisaties en digitaal kwetsbare inwoners. Ook die zijn zoveel mogelijk benaderd en waar mogelijk gesprekken mee gevoerd of deelgenomen aan groepsbijeenkomsten die zij organiseerden.

5.4.2 Respons

In totaal lukte het om 53 + 16 individuele/duo-gesprekken te hebben en aanwezig te zijn bij 10 groepsbijeenkomsten. De mensen met wie is gesproken waren een mix van professionals, vrijwilligers, en inwoners.

5.4.2.1 Respons individuele/duo gesprekken

Type	Naam organisatie	Aantal gesproken
Gemeenten	Veendam	1
	Pekela	2
	Westerwolde	1
	Noordenveld	1
Bibliotheek/taalhuis	Forum	1 expert sociaal domein
	Uithuizen	1 coördinator digitaal, 1 taalhuis
	Leens	1 coördinator digitaal
	Grootevast	1 coördinator digitaal
Welzijn	Neie Noaber	1
	Welzijn in Noordenveld	1
	Cadanz	1
	Vaart Welzijn (Assen)	1
	Attenta	1
	De Schans	1
Ouderen	Vlaiger	2
Woningcorporaties1	Woonborg	1
	Wold en Waard	2 wijkconsulenten
	Groningerhuis	2
	Woonzorg	2
	Nijestee	1
	Lefier	1
	Marenland	1
	Acantus	1+3
	Huurders(verenigingen)	Woonbond
Wold & Waard (Leek)	1	
Bewonersorganisatie Westerwolde (Acantus, Stadskanaal)	1	
Delfzijl	1	
Commissie huurzaken Acantus	1	
Lefier (Ter Apel)	3	
Huurdersadviesgroep Groningerhuis	1	

Type	Naam organisatie	Aantal gesproken
Werk/arbeid	Werkplein Drentse Aa	3
	Bedrijventerrein ZuidOost	1
Vluchtelingen	Vluchtelingenwerk	1
Dorps/-inwonersinitiatieven	Grolloo	1
	Bewonersraad Kansen voor de Veenkoloniën	1
	Web in de wijk Veendam	2
Zorg	student gerontologie Windesheim (veldwerk in een woonzorgcomplex van een woningcorporatie)	1
	Student social work Hanze Hogeschool (veldwerk bij een welzijnsorganisatie)	1
	Zorgadvies Groningen	1
	MEE Noord	1
	Zorginnovatieforum	1
	Humanitas	2 medewerkers, 1 vrijwilliger
	GZA	1
Lentis	1	
Onderwijs	O2G2	1
	Appel en Peer	1
	IKC Borgman Oosterpark	1
Individu (via woningcorporatie)	Leek	1
Individu (via huurdersvereniging)	Opende	2
Individu (via huurdersvereniging)	Delfzijl	2
Individu (via ouderenorganisatie)	Groningen	1

5.4.2.2 Respons deelname aan groepsbijeenkomsten

Type	Locatie	Aantal gesproken
Cursus klik en tik	Uithuizen	5x deelnemer, 1 docent
	Winsum	2x deelnemer, 1 docent
Buurtbakkie	Grootevast	10x deelnemer 1 welzijnsorganisatie 1 trainer 2x wijkagent
Netwerk Taal en meer (Aa en Hunze)	Gieten	1 werkplein 1 taalhuis 1 bibliotheek 2x gemeente
Clëntenraad De Badde	De Badde (Oude Pekela)	5 deelnemers
Digitaal café/inloospreekuur	Eelde (bibliotheek)	1 coördinator digitaal, 2 docenten
	Hoogezand (bibliotheek)	1 deelnemer, 2x docent
	Winschoten (bibliotheek)	1 deelnemer, 1 docent
Dorpsbijeenkomst	Wedde	1 vrijwilliger 1 dorpsondersteuner 1 bibliotheek 1 welzijnsorganisatie 1 ervaringsdeskundige
Dorpsbijeenkomst	Wedde	4x vrijwilliger

5.4.2.3 Inzet studenten toegepaste psychologie (RUG)

In aanvulling op deze individuele/duo-gesprekken en groepsbijeenkomsten zijn ook drie derde/vierdejaarsstudenten Sociale Psychologie van de RUG in het kader van hun stage bij WIJS aan de slag gegaan met het werven van respondenten. Het lukte hen om in totaal 16 (korte) gesprekken met inwoners van de Groningse wijk Paddepoel te voeren. Het ging om bezoekers van het winkelcentrum in Paddepoel die door de studenten spontaan werden benaderd voor een gesprek.

5.4.3 Analyse

Van alle individuele gesprekken en groepsbijeenkomsten zijn uitgebreide (leesbare) verslagen gemaakt, uitgewerkt en geanalyseerd met Atlast.TI. Daarvoor is een zogenaamd codeboek uitgewerkt op basis van de topiclijst. Het codeboek omvatte vier onderdelen: A-leven, B-technologie, C-vragen/leren/hulp, en D-Digitale Academie Noord-Nederland. Deze is eerst toegepast op vier uitwerkingen. Dat leverde diverse aanvullende subtopics binnen elk van de vier hoofdonderdelen op waarna het deze tweede versie is toegepast op alle uitwerkingen.

6. Onderzoeksresultaten

In dit hoofdstuk beschrijven we belangrijkste onderzoeksresultaten op basis van de analyses van de uitgewerkte verslagen van gesprekken en observaties. We beginnen met een toelichting op wie die digitaal kwetsbaren zijn (6.1), welke digitale technologie ze hebben en gebruiken (6.2), welke digitale vaardigheden ze hebben (6.4), welk besef van en weerbaarheid tegen digitale bedreigingen zij hebben (6.5), wat ze willen leren op welke manier (6.6), en tot slot hoe ze aankijken tegen de meerwaarde van de Digitale Academie Noord-Nederland (6.7).

6.1 Wie zijn digitaal kwetsbaar?

De groep 'digitaal kwetsbaren' is geen vastomlijnde groep. Er is veel diversiteit in de achtergrondkenmerken van mensen die digitaal niet goed meekomen. Hieronder beschrijven we de belangrijkste 5 deelgroepen.

“Je ziet over het algemeen toch wel dat mensen die hoger opgeleid zijn, minder moeite hebben om dingen digitaal te doen. Vaak hebben zij al voor het pensioen veel met computers moeten werken, daar is het gewoon geen issue. Maar echt de arbeiders die met de handen hebben gewerkt, en de generatie vrouwen die vroeger thuis zaten, die zie je er wel echt meer moeite mee hebben.” – medewerker zorgorganisatie

6.1.1 Ouderen

Een veelgenoemde groep zijn de ouderen. Een deel van hen beschikt niet over voldoende digitale vaardigheden om online actief te kunnen zijn. Die gebrekkige digitale vaardigheden hebben o.a. te maken met vaak sterk ingesleten

voorkeuren om de telefoon te gebruiken, of met het feit dat zij vaak vaardiger zijn om een bepaald probleem in een gesprek op locatie toe te lichten, dan wanneer ze dat online moeten typen. Daarnaast geldt dat een deel van de ouderen merkt dat ze door hoge leeftijd niet zo snel meer nieuwe vaardigheden kunnen ontwikkelen (minder flexibel, minder goed onthouden, fysieke problemen in het gebruik van digitale devices, etc.). En tot slot heeft een deel van hen ook de zelfinschatting dat ze zich er gewoonweg te oud voor voelen, dat het niet meer echt voor hen bedoeld is. Zij plaatsen zich dus bewust en/of noodgedwongen buiten de zich verder digitaliserende samenleving.

“Het zijn over het algemeen de ouderen die problemen hebben met de systemen. Jongeren krijgen het ook wel meer mee natuurlijk. De afstand voor ouderen wordt steeds groter, als je eenmaal niet meegaat, dan wordt die afstand steeds groter. De afstand die je hebt gecreëerd die haal je niet zo snel in. Als ze afhaken dan komen ze ook niet zo snel meer terug. En de digitalisering gaat door.” – medewerker woningcorporatie

6.1.2 Laaggeletterden

Een tweede groep digitaal kwetsbaren zijn laaggeletterden. Vaak zijn dit mensen met weinig scholing/opleiding en zijn na de opleiding ofwel (langdurig) werkzoekend of vervullen functies vervullen ze niet of nauwelijks hoeven te lezen of schrijven. Doordat zijn vooral 'met de handen' werken komen ze maar beperkt in aanraking met digitale devices anders dan de eigen mobiele telefoon. Door gebrek aan kennis en ervaring in het gebruik van digitale devices kan een taakverdeling in het gezin gegroeid zijn waarin de partner de digitale

administratie voor zijn of haar rekening neemt. Dit zorgt voor een extra negatief effect op de beschikbare digitale vaardigheden van de partner die al weinig vaardigheden had. Deze groep is -net als de ouderen- relatief groter in de arbeidsmarktregio Groningen dan in andere arbeidsmarktregio's.

“Vaak is het zo dat een van de collega's een bepaalde digitale vaardigheid heeft en die doet dat dan altijd en voor iedereen. Het werkt niet zo dat anderen die vaardigheid dan ook gaan leren.” – Adviseur zorgorganisatie

6.1.3 Migratieachtergrond

Een derde groep digitaal kwetsbaren zijn mensen met een migratieachtergrond. Dat gaat enerzijds om mensen die als arbeidsmigrant zijn gekomen en hun nazaten, en anderzijds om mensen die als vluchteling of asielzoeker het land binnenkomen. Specifiek voor deze groep geldt dat zij minder digitale vaardigheden hebben kunnen ontwikkelen vanwege hun beperkte kennis van de Nederlandse taal (veel van de verplichte digitale administraties zijn niet altijd beschikbaar in de moedertaal). In het geval van vluchtelingen en asielzoekers speelt ook mee dat ze hier vaak geen toegang hebben tot digitale devices en/of in het land van herkomst (zeer) weinig kennis/ervaring hebben met de digitale wereld.

6.1.4 Fysieke/mentale beperking

Een vierde groep digitaal kwetsbaren zijn mensen die vanwege een fysieke of mentale beperking minder goed in staat zijn om digitale devices en diensten te gebruiken. Door fysieke beperkingen kan bijvoorbeeld de tekstuele invoer op een klein scherm een belemmering zijn. En door mentale beperkingen kan de snelheid, complexiteit en de intensiteit (veel prikkels) van de digitale wereld een belemmering zijn.

6.1.5 Afzijdigen

Een laatste groep wordt gevormd door mensen die om principiële redenen niet of zo min mogelijk op internet actief zijn. Zij maken zich zorgen over de

buitensluiting van anderen met weinig digitale vaardigheden. Ze hebben moeite met de geld- en efficiency-gedreven motivaties van organisaties om te digitaliseren. Ze zijn wantrouwend over mogelijk misbruik van hun gegevens door de organisatie die hun diensten digitaal aanbieden, of door misbruik door derden na diefstal. Of ze vinden het een wezensvreemde technologie en zien daarom meer heil in niet-digitale vormen van contact en communicatie.

“Mensen uit Eritrea [hebben] weinig toegang [...] tot digitale vaardigheden, digitale omgevingen. Mensen uit Syrië zijn verder. Maar alles heeft te maken met hoe snel leer je de taal. Heb je in het land van herkomst gestudeerd? Heb je werk gehad, of was je alleen met kinderen en verzorging bezig.” – Vluchtelingenwerk

6.2 Welke digitale technologie hebben ze en hoe wordt die gebruikt?

Om het internet te kunnen gebruiken, zijn verschillende digitale devices beschikbaar. Niet iedereen beschikt over dezelfde digitale devices en gebruikt die ook op dezelfde manier. Hieronder beschrijven we hoe digitaal kwetsbaren toegang hebben tot het internet en welke vijf digitale devices zij het meest gebruiken en voor welk doel: mobiele telefoon, tablet, laptop, vaste PC, slimme apparaten.

6.2.1 Internetverbinding

Een groot deel van de digitaal kwetsbaren lijkt te beschikken over een internetverbinding in huis. Meestal betreft dit een verbinding via een vaste lijn waarbij ze naast toegang tot televisie ook toegang tot internet hebben (via koper, coax, of glasvezel). Met verschillende digitale devices kunnen zij gebruik maken van een eigen WIFI-sigitaal om toegang te krijgen tot internet. Waar geen internetverbinding via een vaste lijn beschikbaar is, of wanneer de snelheid te traag is (in veel buitengebieden kan dat het geval zijn), gebruiken zij de internetverbinding via hun mobiele telefoon. Deze stellen ze ook in als hotspot voor gebruik op andere devices en/of voor andere huisgenoten. Wanneer in een

uitzonderlijk geval ook een internetverbinding via de mobiele telefoon ontbreekt, maken zij ofwel géén gebruik van internet (noodgedwongen of juist bewust/principieel), of gebruiken ze een openbare internetverbinding bij bijvoorbeeld de bibliotheek, gemeente, of horecagelegenheden.

“Ik had gisteren toevallig een heel oud mannetje die net zijn vrouw had verloren. Die al vanaf 16e jaar bij elkaar waren, dik 70 jaar bij elkaar zijn geweest. Zo eenzaam nu. Met tranen in zijn ogen had ik hele gesprekken met hem. Ik heb hem toch laten weten dat die thuis[zorg] app er is. Ik zei: er komt een spreekuur, ik kan u helpen om u daar in te zetten, dan kunt u anderen vinden om te fietsen. Maar die man haakte inderdaad meteen af. Hij zegt ‘Dat lukt mij allemaal niet meisje. Ik heb een telefoon waarmee ik kan bellen, en dat is het.’”
– woonbegeleider welzijnsorganisatie

6.2.2 Telefoon

Een mobiele telefoon met internetverbinding lijkt bijna altijd aanwezig in de huishoudens van digitaal kwetsbaren. Het gaat om zowel goedkope alsook dure mobiele telefoons. De mobiele telefoon vormt voor veel digitaal kwetsbaren de basis device voor toegang tot internet en wordt *allround* ingezet. De belangrijkste toepassing van de mobiele telefoon is het onderhouden van contacten met het eigen sociale netwerk. Dat verloopt hoofdzakelijk via Whatsapp maar ook andere sociale mediaplatforms (vooral Facebook en Instagram) worden op dagelijks basis gebruikt. Ze luisteren/volgen wat anderen daarop plaatsen zonder dat ze zelf frequent content delen. De mobiele telefoon speelt ook een rol in het doen van betalingen (vaker door jongeren dan door ouderen) en het zoeken van informatie (dat vooral via Google verloopt). Ook wordt de mobiele telefoon ingezet voor vermaakdoeleinden waarbij het kijken van filmpjes de belangrijkste is (via Youtube maar ook via sociale media). Ze gebruiken de mobiele telefoon in mindere mate om spelletjes op te spelen of om het nieuws te volgen (vaak spelen sociale media in dat laatste een belangrijker rol). Waar mogelijk proberen ze de eigen administratieve verplichtingen op de

mobiele telefoon uit te voeren, vaak omdat zij niet beschikken over een tablet of laptop. Het kleine invoerscherm en de niet altijd voor mobiele telefoons geoptimaliseerde websites, zorgen in dat geval voor weinig stimulerende ervaringen.

6.2.3 Tablet

In mindere mate zien we dat digitaal kwetsbare groepen beschikken over een tablet. Vaak gaat het om een verouderd model dat ze niet heel veel gebruiken. Veel genoemde gebruikstoepassingen zijn het versturen en ontvangen van e-mails en het spelen van spelletjes. Vanwege het grotere scherm zien we ook dat ze een tablet gebruiken als handige tweede scherm om televisie mee te kijken op plekken die op dat moment prettiger zijn.

6.2.4 Laptop

Een relatief klein deel van de digitaal kwetsbaren beschikt over een laptop. En de indruk bestaat dat het bezit en actief gebruik van een laptop vaak een indicatie is dat deze persoon wat minder digitaal kwetsbaar is. In enkele gevallen (met name bij ouderen) kent de laptop een verweesd bestaan, bijvoorbeeld omdat de hoofdgebruiker ervan is overleden. De laptop is meestal in de woonkamer of keuken te vinden en speelt een rol in het uitvoeren van de meer serieuze administratieve taken, het creëren van eigen content (veelal bewerken en archiveren van foto's) en in de uitvoering van werk en vrijwilligerstaken. Vaak gaat het om een Windows-laptop (in een enkel geval zien we een open source besturingssysteem) met daarop een Office-pakket (ook hier vaak Windows, soms een open source alternatief) en de officiële betaalapp van de eigen bank. De betaalapps lijken minder vaak geïnstalleerd op laptops van jongeren (die gebruiken de mobiele telefoon voor dat doel), en vaker op laptops (en tablets) van ouderen (die juist minder vaak de mobiele telefoon gebruiken om te betalen). Van alle digitale devices is de laptop vaak het beste beschermd tegen digitale bedreigingen als virussen en pogingen tot diefstal. Een deel gebruikt de laptop ook voor het bewerken en archiveren van het fotoarchief.

6.2.5 Vaste PC

Van alle digitale devices is de vaste PC nog maar nauwelijks aanwezig in de huishoudens van digitaal kwetsbare groepen. Als deze aangesloten is op internet en actief in gebruik, dan is de toepassing ervan vergelijkbaar met de laptop. Echter, meestal leidt de vaste PC een eenzaam bestaan op een kleinere (werk/hobby)kamer waar het dienst doet als digitaal administratief archief voor foto's en financiën. Voor een enkeling is de vaste PC echter nog steeds het device dat de voorkeur geniet voor dagelijks gebruik, maar dan betreft dit vaak mensen die minder goed zijn te classificeren als digitaal kwetsbaar.

“Alleen de telefoon. Ik had een laptop. Ik had eerder een computer, die ging stuk. Ik had geen zin en ook niet het geld om direct weer wat aan te schaffen. En hier kun je in principe alles mee doen. Althans, ik kan hiermee doen wat ik nodig heb in mijn dagelijkse functioneren.” – inwoner

6.2.6 Slimme apparaten

In slechts enkele gevallen zien we in huishoudens van digitaal kwetsbaren slimme apparaten. Vaak hebben zij een sterke intrinsieke interesse in digitale technologie, zien ze er praktische meerwaarden en voordelen in, of willen ze naar de buitenwereld uitstalen dat ze de aanschaf zich kunnen veroorloven (imago). Meestal gaat het om een digitale televisie, geluidsbox of lamp. Minder vaak zien we een digitale thermostaat of deurbel. Het bezit van slimme apparaten benoemen ze overigens meestal niet spontaan, maar pas wanneer daar actief naar gevraagd wordt. Als we kijken naar het type slimme device dat zij hebben en gebruiken, kun je voorzichtig afleiden dat het primair gaat om toepassing voor gemak en vermaak en in mindere mate met functionele toepassingen als energiebesparing en veiligheid.

6.3 Welke digitale vaardigheden zijn beschikbaar (of niet)?

Het kunnen gebruiken van digitale devices voor verschillende doelen, vraagt specifieke digitale vaardigheden. In deze paragraaf schetsen we voor vier typen digitale vaardigheden in welke mate ze daarover beschikken, wat eventuele beperkingen zijn, waarom die er zijn en wat de impact ervan is.

6.3.1 'Knoppenkennis'

6.3.1.1 Vooral oppervlakkige en functionele kennis

Het meer in algemene zin bedienen van digitale apparaten (met name mobiele telefoons en tablets) zorgt bij digitaal kwetsbaren voor niet al te veel problemen. Vaak zijn ze in staat om digitale apparaten aan en uit te zetten en via scherm of toetsenbord (of Touch penntjes) te bedienen voor dagelijks gebruik zoals Whatsapp, een mailtje sturen of informatie opzoeken. Het ontbreekt vaak aan een dieper begrip van de (technische) werking van het apparaat, het besturingssysteem, en de rol van apps daarop. Wanneer het device een probleem meldt, lukt het vaak niet om dat probleem zelf op te lossen. Door gebrek aan zelfvertrouwen wachten ze liever op externe hulp.

“Het grootste probleem dat ze hebben is toch wel dat ze niet goed kunnen filteren, de bron achterhalen, dat zie je toch wel met algoritmes enzo. Het is voor hen lastig om te achterhalen of het waar is wat op internet staat. Ze pakken gewoon meteen het eerste zoekresultaat en denken dat dat waar is, of de beste.” – medewerker welzijnsorganisatie

6.3.1.2 Waar hebben digitaal kwetsbaren problemen mee?

Het instellen en algemeen onderhoud van digitale devices

Waar veel digitaal kwetsbaren problemen mee hebben, is het instellen en onderhouden van digitale apparaten met eigen accounts (en deze aanmaken en verifiëren). Voor het configureren van digitale devices met eigen accounts en het 'algemeen onderhoud' (installeren/verwijderen van apps en bestanden) bezoekt een deel van hen een Digitale Café. Daar wordt het ook wel de 'digitale APK' genoemd. Bezoekers kijken uit naar dat soort plekken omdat ze te weinig kennis

hebben en ook het zelfvertrouwen niet hebben om zelf aan de instellingen te gaan sleutelen en apparaten 'op te schonen' (als de opslagcapaciteit vol raakt). Ze zijn bang om daarin verkeerde keuzes te maken waardoor ze het apparaat nog meer kapot maken, ze ten prooi te vallen aan bijvoorbeeld hackers, of ze verkeerde of onvolledige informatie verstrekken waar ze later last van kunnen krijgen. Ze kiezen liever voor inzet van een 'expert' die ze daarbij helpt.

“Of documenten toevoegen. Dat vinden ze vaak ook moeilijk. Bij ons wordt er nog al wat gevraagd aan documenten, dus die komen ze vaak gewoon langs brengen eigenlijk of via de post. Ja, dat gebeurt echt nog heel veel.” – medewerker Werkplein

Wachtwoorden en usernames

Digitaal kwetsbaren onthouden vaak niet goed hun usernames/wachtwoorden. Ze houden vaak lijstjes bij – op papier- maar snappen niet altijd welke combinatie bij welke toepassing gebruikt moet worden. Bij het herstellen van wachtwoorden (als ze die kwijt zijn geraakt), zorgt de noodzakelijke verificatiemail voor verwarring of komt terecht in de map 'spam' (waarvan ze niet altijd wisten dat ze die hadden of wat de functie daarvan is). Ook komt het voor dat ze door wisseling van provider geen toegang meer hebben tot mailboxen waar informatie zat die ze nodig hebben.

Complexe inlogprocessen

Vaak ontstaan problemen bij zwaarder beveiligde inlogprocessen waarbij meerdere handelingen en apps nodig zijn om stappen verder te komen. Bijvoorbeeld wanneer mensen gebruik moeten maken van DigiD en MijnOverheid, maar soms ook wanneer digitale betalingen moeten worden gedaan en tweeweg-verificaties nodig zijn met aanvullende wachtwoorden en koppelcodes, soms ook in combinatie met aparte fysieke apparaatjes.

Notificaties en pop-ups

Verwarring ontstaat over notificaties en pop-ups waarvan ze niet goed begrijpen waarom ze er zijn en hoe je ze weg krijgt. Een voorbeeld daarvan is een melding

dat de opslagcapaciteit vol is, dat er op je account is ingelogd, of dat je een gemiste oproep hebt in Whatsapp. Omdat ze niet goed begrijpen wat het effect is van iets aanklikken of wegklikken, kiezen ze ervoor om het dan zo maar te laten en te wachten op een moment dat iemand er voor hen naar kan kijken.

Fundamentele begrip van de software

Ook zien we dat digitaal kwetsbaren minder goed begrijpen hoe software op een digitaal device werkt. Bijvoorbeeld wat een internetbrowser precies is en doet, wat het verschil is tussen een document en een app of programma, hoe je apps kunt stoppen, en hoe je tussen apps kunt schakelen, wat drie horizontale streepje of het 'huis' icoontje betekenen, hoe je iets kunt tonen/verbergen, wat een slotje betekent, etc.

In de cloud werken

Veel digitaal kwetsbaren zijn hebben wel gehoord van 'in de cloud' werken maar beseffen minder goed dat de digitale devices die ze gebruiken dat vaak standaard al doen. Vaak denken ze dat de foto's die ze maken of de mailtjes die ze sturen, alleen op het eigen digitale device staan. Dit wordt nog ingewikkelder wanneer zij meerdere digitale apparaten gebruiken van verschillende merken met verschillende besturingssystemen en daarbij horende merk-specifieke cloud-opslag diensten.

Aansluitingen randapparatuur

Digitaal kwetsbaren hebben ook problemen met het instellen van aansluitingen van allerlei digitale randapparatuur als modems, boosters, extern geheugen alsook de verbindingen daartussen en met het internet (stekkertjes, wifi, bluetooth, etc.).

6.3.1.3 Gemak maakt ook lui

De indruk bestaat dat de gebruiksvriendelijkheid van moderne besturingssystemen mensen 'lui' heeft gemaakt. Waar je vroeger kennis van de 'achterkant' nodig had om aan de voorkant effectief te kunnen zijn, wordt tegenwoordig de toegang tot die achterkant ontmoedigd door slimme

zelfoplossende of zelfverklarende systemen aan de voorkant. Daardoor verdiepen mensen zich minder sterk in die achterkant en zijn daardoor afhankelijker van de ontwikkelaars en externe experts om problemen op te kunnen lossen als ze daar zelf niet toe in staat zijn.

6.3.2 Informatie zoeken/vinden/archiveren

Digitaal kwetsbaren hebben ook problemen met allerlei informatievaardigheden. De indruk bestaat dat ze met dit type digitale vaardigheid meer problemen hebben dan met andere typen digitale vaardigheden. Dit lijkt vooral in verband gebracht te worden met beperkter taalbegrip en denkvermogen.

6.3.2.1 Welke zoekstrategieën hanteren ze?

Digitaal kwetsbaren ontwikkelen verschillende strategieën om informatie te zoeken en ordenen. Een deel doet dat door te zoeken via een zoekmachine. Dit betreft vrijwel altijd de zoekmachine van Google (of Facebook). Zij voeren daar enkelvoudige zoektermen (of juist complete zinnen) in (booleans worden niet of nauwelijks genoemd) en gebruiken de van de zoekresultaten vaak de eerste. Een tweede manier om online informatie online is door gebruik te maken van linkjes naar informatiebronnen die zij via social media aangereikt krijgen. Dit zien ze als een handige manier om het kaf van het koren te scheiden en informatie op waarde te schatten. Ze hebben minder oog voor een sturend/vertekenend effect. Een derde deel gebruikt een vast aantal websites die zij na verloop van tijd zijn gaan vertrouwen. Vaak zijn dit wat oudere mensen met vrij vaste routines. Tot slot gebruikt een vierde deel het internet niet of nauwelijks om informatie te zoeken. Zij informeren zich veelal via meer traditionele kanalen als krant, televisie en radio.

“Ik zoek niet met Google in de browser. Ik heb een aantal websites die ik belangrijk vind, die gebruik ik. Woonbond kijk ik wel eens. Nieuwssites bekijk ik eigenlijk niet. Ik heb gewoon twee kranten. Die lees ik. Ik mail ook via de telefoon. Dat is heel prettig.” – lid commissie huurzaken

6.3.2.2 Waarom is informatie zoeken lastiger

Het kunnen vinden en op waarde schatten van de informatie is voor een deel van de digitaal kwetsbaren vrij lastig omdat ze een lager opleidingsniveau hebben waarop minder aandacht was voor het ontwikkelen van een zelfstandig kritische houding. In plaats daarvan leerden zij vooral het zo goed als mogelijk uitvoeren van opdrachten van anderen. Zelfstandig, breed en verkennend zoeken via zoekmachines is een zoekstrategie die daar niet goed bij past. Bij het online zoeken van informatie gebruiken ze ‘vrij klakkeloos’ de eerste zoekresultaten van Google (en/of ‘waar een groen vinkje bij staat’). Ze zijn vrij snel tevreden wanneer ze langs die weg een antwoord krijgen op hun vraag en passen op dat moment geen kritische houding toe (extra bronnen zoeken, nadenken over wat er staat, etc.), noch lijkt er weinig besef van het sterk sturende effect van algoritmes van Google of de sociale bubble waar ze op sociale media inzitten.

Ook kan het zoeken van informatie op websites van grote organisaties al snel ingewikkeld zijn. Vaak gaat het om sites met een grote hoeveelheid informatie, is het taalgebruik complex, en/of is de structuur van de website ingewikkeld. Omdat ze het geheel niet goed kunnen overzien, vinden ze vaak ook niet de informatie die voor hen bedoeld is en verlaten ze de website zonder dat ze vonden wat ze zochten. Dit beperkt hun kennis en kans op het realiseren van meerwaarde voor het eigen leven (bijvoorbeeld het aanvragen van een voor hen bedoelde voorziening).

Mensen met een migratieachtergrond hebben vaak een extra beperking omdat zij de Nederlandse taal niet voldoende beheersen en ook onvoldoende kennis hebben van wat het Nederlandse administratieve systeem van mensen vraagt. Zij maken vaak gebruik van applicaties als Google Translate om website en formulieren in de eigen taal te kunnen lezen. Desondanks stranden ze toch relatief vaak bij het geheel volledig en juist invullen van formulieren in verband met de beperkingen van het device dat ze gebruiken (veelal mobiele telefoon). In sommige gevallen kiezen ze er daarom voor om bij een organisatie langs te gaan om informatie in fysieke vorm te overhandigen, of versturen ze documenten via Whatsapp.

Het (gaan) zoeken van informatie op internet start voor veel digitaal kwetsbaren vaak vanuit een sterke persoonlijke drive of persoonlijk belang waar ze op korte termijn mee aan de slag willen of moeten. Ze zoeken specifieke informatie vanuit dat eigen belang en verdiepen zich meestal niet in wat de aanbieder van ze vraagt (of waarom ze dat vragen), noch in eventuele alternatieven die er zijn die alleen gevonden kunnen worden door slimmer te zoeken via een zoekmachine (wat voor hen vaak lastig is).

6.3.2.3 Onderbenutting van voorzieningen

In combinatie met beperkte digitale vaardigheden om bijvoorbeeld bijlagen toe te voegen vanaf de mobiele telefoon en/of angst om verkeerde of onjuiste informatie te verstrekken waar ze later last van kunnen krijgen, lukt het een deel van de digitaal kwetsbaren niet om gebruik te maken van voorzieningen waar ze recht op hebben. In de context van te veel en te ingewikkelde informatie, kan een zekere mate van berusting ontstaan ('Laat ook maar'). waardoor ze afzien van vervolgstappen. Ze nemen genoegen met het niet gebruiken van een voorziening.

6.3.2.4 Overgeleverd aan anderen

De sterke focus op het realiseren van een korte termijn eigen belang in combinatie met een weinig ontwikkelde kritische houding ten aanzien het verzamelen en beoordelen van digitale informatie, zorgt voor een sterkere afhankelijkheid van anderen. Zij lopen een groter risico om keuzes te maken op basis van onjuiste en/of sturende informatie. Omdat ze in belangrijke mate overgeleverd zijn aan de goede intenties achter de verwijzingen van hun sociale netwerk of de duiding door algoritmes van de grotere techbedrijven.

6.3.3 Communicatie, interactie en samenwerking

De algemene indruk is dat vrijwel alle digitaal kwetsbaren in staat zijn om met digitale devices te communiceren, interacteren en samenwerken met anderen. In de gesprekken herkennen we drie verschillende toepassingsvormen: 1) het onderhouden van het eigen sociale netwerk, 2) het kunnen kopen en verkopen van producten, en 3) het regelen van de eigen digitale administratie. Hieronder gaan we kort in op elk.

“Met zo'n telefoon kun je al echt heel veel. Maar online contact met de gemeente/overheid, dat ga ik niet meer doen, dat is niet meer voor mij. Ik doe alles gewoon via de post” – inwoner Uithuizen

6.3.3.1 Onderhouden van het sociale netwerk

De eerste toepassingsvorm, het onderhouden van het eigen sociale netwerk kent drie verschillende verschijningsvormen. De belangrijkste is het uitwisselen van informatie via WhatsApp. Daarnaast worden videobel-apps als Skype en Microsoft Teams ingezet voor beeldbellen (maar speelt ook WhatsApp op dat punt een belangrijke rol). We zien ook dat sociale media platforms hierin een grote rol spelen. In aanvulling op deze drie verschijningsvormen kan worden gesteld dat email een steeds kleinere rol speelt in het onderhouden van het sociale netwerk van digitaal kwetsbaren.

WhatsApp

Bij de aanschaf van een nieuw mobiel toestel is WhatsApp bijna altijd de eerste app die een digitaal kwetsbare installeert. Hoewel er alternatieven zijn voor WhatsApp (bv Telegram), horen we die nauwelijks genoemd worden. Ze zijn daarin niet zo experimenteel en volgen vooral wat ze kennen en wat anderen ook gebruiken. Dat blijkt ook uit het feit dat maar weinig mensen de app (ook) installeren op bijvoorbeeld een tablet of laptop als ze de app gebruiken op hun mobiele telefoon. Dat is mogelijk, maar wordt in de praktijk nauwelijks gedaan.

WhatsApp speelt een vrij belangrijke rol in het onderhouden van het contact met familie en vrienden, zeker met hen die wat verder weg wonen. Ook is Whatsapp gemeengoed in de communicatie voor werk en vrijwilligerstaken. Een deel van de digitaal kwetsbaren combineert die verschillende toepassingsdoelen op één device. Een ander deel kiest voor inzet van meerdere toestellen, maar vaak alleen wanneer een organisatie die beschikbaar stelt.

Digitaal kwetsbaren onderhouden met WhatsApp één-op-één contacten, maar ook organiseren ze zich in groepen. Die groepen kunnen soms vrij groot zijn en

richten zich vaak op specifieke locaties (bijvoorbeeld dorpshuizen, de straat waar ze wonen, etc.), interesses, events en rollen die mensen spelen. WhatsApp dient primair het doel om snel kleine stukjes informatie te delen, elkaar op de hoogte houden van de dingen waar ze mee bezig zijn (vooral foto's zijn populair), leuk (bijvoorbeeld memes) of interessant vinden (weetjes, roddels). Het voeren van verdiepende inhoudelijke discussies komt niet veel voor, net als het actief delen van linkjes naar bijvoorbeeld (nieuws)sites.

Voor de groep ouderen vormt WhatsApp de belangrijkste app om contact te onderhouden met kinderen en kleinkinderen, met name wanneer die op grotere afstand wonen. Vooral ouderen die vluchteling of arbeidsmigrant zijn onderhouden op die manier het contact met familie en vrienden in het land van herkomst, vaak ook in eigen taal. Ook zien we dat met ouderen overstappen van 'gewoon bellen' naar WhatsApp omdat ze merken dat het steeds lastiger is om hun kinderen en met name de kleinkinderen telefonisch te spreken.

Video-bellen

De verschillende lockdowns tijdens de Coronapandemie, lijkt ervoor gezorgd te hebben dat ook veel meer digitaal kwetsbaren hebben geleerd om het sociale netwerk onderhouden via apps voor video-bellen. Voorheen waren deze toepassingen vrij onbekend en onbeminnd waren en werden ze veelal geassocieerd met werk. Tegenwoordig zien zij grotere meerwaarde in het kunnen zien van de persoon waar je mee praat, ook als het gaat om toepassing voor vrijwilligerstaken (online vergaderen) en in de privésfeer. Naast WhatsApp is voor dit doel ook Skype nog steeds een veelgebruikte app en komt ook Microsoft Teams steeds sterker in beeld.

Sociale media platforms

Een derde manier waarop digitaal kwetsbaren het sociale netwerk onderhouden is door inzet van sociale media platforms. Voor ouderen is dat vooral Facebook, maar jongeren zitten op veel meer sociale media platforms als Instagram, Snapchat en TikTok. Vaak hebben hun ouders ook accounts op die social media platforms, maar is hun gebruik ervan vrij beperkt. Voor jongeren geldt dat ze

ook vaak een account op Facebook hebben, maar dáár dan juist weer niet zoveel gebruik van maken.

“Groot verschil tussen mensen uit Eritrea, Afrika, waar mensen weinig toegang hebben tot digitale vaardigheden, digitale omgevingen. Het enige waar ze mee kunnen omgaan is een telefoon, maar eigenlijk weinig tot nul vaardigheden om om te gaan met een laptop. Het maken van simpele Word-bestanden om een CV te maken is altijd heel lastig omdat ze het niet kennen.” – Medewerker Vluchtelingenwerk

De meesten volgen op sociale media platforms vooral vrienden, familie en buurt-/dorpsgenoten maar zijn ook lid van groepen en pagina's rondom specifieke interesses, locaties of (lokale/regionale) nieuwssites. Facebook wordt vooral ingezet om nog enigszins te kunnen volgen wat de eigen kinderen en ook die van anderen doen. Mensen vinden het erg leuk om berichtjes en foto's van anderen te zien (maar plaatsen zelf weinig eigen content) en reageren daar vaak ook kort op. Verder speelt Facebook voor een deel een rol om spelletjes met anderen te spelen en om verjaardagen niet te vergeten.

Eerder zagen we al dat digitaal kwetsbaren over het algemeen minder vaak gebruik maken van nieuwssites/apps. In plaats daarvan maken ze gebruik van de socialmedia-pagina's van nieuwssites, specifieke landen of religieuze instellingen (in het geval van een vluchteling of arbeidsmigrant). Ook abonneren ze zich op pagina's van lokale/regionale organisaties die een grote rol spelen in hun dagelijks leven, bijvoorbeeld de woningbouwcorporatie, de gemeente, het eigen dorp of de eigen wijk, een ouderenvereniging, een buurthuis, sportvereniging, of lokale winkel, etc. Door dit soort lokaal georiënteerde pagina's te volgen, houden ze zich op de hoogte zijn van belangrijke ontwikkelingen en kunnen ze deze eventueel ook verder verspreiden via bijvoorbeeld WhatsApp.

“Ik merk dat vrijwilligers echt gemotiveerd zijn om mensen die komen te helpen. Maar dat ze ook vaak geneigd zijn om ‘het wel even voor ze te doen’. [...] Mensen komen, hun probleem wordt opgelost, maar ze hebben het dan nog niet geleerd om zelf te doen.” – medewerker welzijnsorganisatie

Naast het lezen van de berichten op die pagina's, uit een deel van hen ook kritiek of boosheid door te reageren op berichten die grote organisaties als woningbouwcorporaties of gemeenten op sociale media delen. In sommige gevallen leverde dat zoveel negatieve reacties op, dat die grote organisaties besloten om de reactiemogelijkheid uit te zetten. Sociale media spelen dus niet alleen een rol in het bereiken van digitaal kwetsbare groepen, maar draagt ook bij aan het uitlokken van reacties en het ontwikkelen van specifieke sentimenten rondom actualiteiten, zowel in positieve maar dus ook negatieve zin.

6.3.3.2 Kopen en verkopen van producten

Relatief veel digitaal kwetsbaren lijken vaardig genoeg om zelf producten online te kopen. Zij beschikken over accounts op bijvoorbeeld webshops als bol.com of de bezorgdiensten van supermarkten waar ze met enige regelmaat producten aanschaffen. Ook hierin speelde de Coronapandemie een stimulerende rol. Waar sommigen eerst huiverig waren om online producten te kopen, zien ze online winkelen steeds vaker als een praktisch alternatief, zeker zij die minder mobiel zijn (producten worden thuis bezorgd). Ook zijn veel digitaal kwetsbaren in staat zijn om producten te kopen of verkopen via vooral de Marktplaats-app.

Het zoeken en aanschaffen van producten vindt vaak plaats op de mobiele telefoon. Mensen die nog te weinig vertrouwen hebben om een online betaling op de mobiele telefoon te doen (bang voor diefstal of om gehackt te worden), wijken indien mogelijk uit naar een tablet of laptop die in hun ogen minder kwetsbaar zou zijn.

Een deel is vrij alert op de gevaren van online kopen en verkopen van producten zoals fraude, phishing, etc. Maar we horen daarbij ook een zorg over de verleiding

om online aankopen te doen en de schulden die daaruit kunnen ontstaan (bijvoorbeeld in relatie tot kopen op afbetaling en online gokken).

6.3.3.3 Regelen van de eigen digitale administratie

Steeds meer grote formele organisaties als woningbouwcorporaties, zorgverzekeraars, energieleveranciers, en overheden leggen de nadruk op het digitaliseren van hun diensten. Zij ontwikkelen voor hun klanten eigen mijn-omgevingen waarin zij zoveel mogelijk diensten onderbrengen. Omdat deze omgevingen vaak goed beschermd zijn, zijn complexe processen ontwikkeld om een account aan te maken en in te loggen. Daarvoor is toegang nodig tot emailadressen en mobiele telefoons waar niet elke digitaal kwetsbare over beschikt. Soms is het vereist om een specifieke app te installeren.

Wanneer het een digitaal kwetsbare lukt om dit alles werkzaam te krijgen (menigeen strandt in het aanmaken van een account), vraagt het nog de nodige tijd om voldoende bekend te raken hoe deze in elkaar steekt, welke functies er zijn, en welke diensten zijn te benutten. Niet iedereen met beperkte digitale vaardigheden lukt het om dit alles zelfstandig te doen en hebben daarbij hulp nodig van anderen. Veel organisaties met toegang tot digitaal kwetsbaren hebben de indruk het de meesten desondanks lukt (en ook wil) om van hun mijn-omgevingen gebruik te maken (zeker wanneer het ze er een eigen belang bij hebben of zien, bv toegang tot extra financiële ruimte, belangrijke medische gegevens, etc.). Daarbij merken ze ook op dat zij het vermoeden hebben dat een deel van die doelgroep daar wel degelijk hulp bij krijgt.

Veel digitaal kwetsbaren zijn gehecht aan het onderhouden van administratieve verplichtingen met grote organisaties via papieren formulieren in combinatie met bellen en/of langsgaan om de nodige administratie te regelen. Deze fysieke vorm van contact geeft hun meer zekerheid en veiligheid dan dat een digitale omgeving hen geeft. Zij hebben vaak complexe verhalen die lastig zijn op te schrijven, en die ook meer persoonlijke aandacht vragen.

Parallel aan de digitalisering van de diensten, maken deze organisaties het bewust wat lastiger maken om telefonisch contact te hebben (nadruk leggen ze op email), contact via brieven te hebben (extra kosten als je dat wilt) of om op locatie langs te kunnen voor hulpvragen (minder ruimte openingstijden). Voor digitaal kwetsbaren kan dit de nodige stress en onbegrip opleveren. Zij voelen zich benadeeld. Rondom de introductie van digitale diensten bieden grotere organisaties vaak wel hulp en ondersteuning aan. Meestal gaat het om hulp en ondersteuning van tijdelijke aard. Van bijvoorbeeld huurdersorganisaties horen we dat zij steeds meer vragen krijgen over de digitale diensten van andere organisaties dan die van de eigen woningcorporatie, omdat ze bij die andere organisaties niet meer goed terecht kunnen met hun vragen.

Vanuit organisaties die de belangen behartigen van digitaal kwetsbaren horen we een principiële kritiekpunt over de impact van digitalisering. Volgens hen zijn veel digitaal kwetsbaren minder goed in staat (door verschillende beperkingen waaronder ook angst/onzekerheid over eigen kunnen) om zelfstandig die complexe digitale processen te doorlopen, en ook overzicht te houden welke mijn-omgevingen welke username/password combinaties en/of andere apps (bijvoorbeeld DigiD of Mijnoverheid) vereisen. Zij leggen noodgedwongen steeds langere lijstjes aan om dit te kunnen onthouden, maar raken toch de juiste gegevens kwijt waarna nieuwe moeten worden aangevraagd (vaak ook een complex proces). Illusterend hierbij is dat grote organisaties aangeven dat een deel van hun klanten/doelgroep vaak telefonisch contact leggen met de vraag of de digitale stappen die ze zetten wel goed zijn doorgekomen.

6.3.3.4 Een deel kan dit niet zelfstandig

Een deel van de digitaal kwetsbare mensen lukt het niet goed om digitale devices op een constructieve manier in te zetten voor communicatie, interactie en samenwerking. Dat geldt voor o.a. mensen met een kleiner sociaal netwerk, beperkte sociale vaardigheden, en/of zij die minder taalvaardig zijn. Zij dreigen sociaal verder geïsoleerd te raken wanneer de onderlinge contacten binnen hun (beperkte) sociale netwerk digitaliseren of wanneer ze op sociale media platforms onvoldoende sensitief zijn en daardoor ruzie krijgen. Daarnaast zien we vooral

dat mensen door verschillende beperkingen (taal, begrip, aandacht, ouderdom, etc.) ook niet goed in staat zijn om de complexe en ook snelle wereld van digitale communicatie en interactie te begrijpen en te behappen. Een deel van hen lijkt daardoor voorzieningen die voor hen bedoeld zijn niet te kunnen benutten omdat ze ofwel actief separaat moeten worden aangevraagd en/of onderdeel zijn geworden van mijn-omgevingen. Of zij vallen ten prooi aan fraudeurs, *phishing*, of worden verleid tot het aangaan van leningen of digitaal gokken.

6.3.4 Content creatie

6.3.4.1 Vaker gebruikers dan makers van content

Digitaal kwetsbaren lijken over het algemeen minder vaardig in het zelf creëren van uiteenlopende typen content (tekst, foto, video, audio). In plaats van 'makers' van eigen content zijn zij vooral gebruikers en verspreiders van content van anderen. Dit komt met name omdat het maken van eigen content veel aanvullende kennis en vaardigheden vraagt waarover ze minder beschikken. Denk aan kennis van de manier waarop content wordt opgeslagen op digitale devices, van de manier waarop content van de een naar de andere device is te verplaatsen, en ook hoe lokale opslag zich verhoudt tot opslag in de cloud. Daarnaast moet je toegang hebben tot en kennis van specialistische applicaties voor bijvoorbeeld foto/video bewerking, tekstbewerking, spreadsheets, en/of presentaties.

6.3.4.2 Twee interesses

We zien bij digitaal kwetsbaren vooral interesse in fotografische en tekstuele content. Wanneer zij die moeten of willen creëren, bewerken, uploaden of archiveren, zien we dat zij de daarvoor vereiste verdiepte kennis vaak niet goed (kunnen) ontwikkelen. Ook zien we dat een deel in staat is om op een creatieve oplossing te vinden om die content dan toch te maken.

Omgaan met foto's

Maken en bewerken

Veel digitaal kwetsbaren maken -net als bijna alle anderen- foto's met hun mobiele telefoon en verspreiden die via sociale media en WhatsApp (minder

handig dan sociale media want dan moet je vaak eenzelfde foto delen met individuele contacten). Een kleiner deel gebruikt relatief eenvoudige en ook gratis/ goedkope mobiele apps dat ze in staat stelt om ook foto's wat mooier te maken, ongewenste elementen te verwijderen, en/of om serie foto's te bundelen tot een aantrekkelijk filmpje met ondersteunende muziek en teksten. Vaak met één druk op de knop is er snel een mooi resultaat. Bewerkingen met geavanceerder programma's als Gimp, Photoshop of Illustrator lijken minder vaak voor te komen. Deze vereisen vaak toegang tot en kennis van een laptop en ook voldoende financiële middelen om sommige van die programma's aan te kunnen schaffen.

Ruimte vrijmaken', opschonen

Een concreet probleem ontstaat wanneer de opslagcapaciteit van de mobiele telefoon of cloud-opslag vol raakt en ze daarover meldingen ontvangen. Op dat moment moeten ze hun eigen archief opschonen (of opslagcapaciteit bijkopen). Om daarin verstandige keuzes te maken, is verdiept begrip nodig van de mappenstructuur van de mobiele telefoon en daaraan gekoppeld cloud-archief. Het is bekend dat het exporteren van foto's vanaf een Cloud-opslag (om ook daar ruimte te creëren voor nieuwe foto's) ook bij mensen met veel digitale kennis en ervaring, ook vrij ingewikkeld kan zijn.

“Ik zie vaak dat mensen een bepaalde constructie hebben ingericht zodat alle digitale dingen ook gebeuren. Maar als de kinderen op vakantie zijn dan wordt het wel spannend. [...] Ik zie vaak ook wel echt paren waarvan de man alles doet digitaal. En als die wegvalt, dan valt de vrouw echt in een gat. Ze weet niet hoe hij het deed en kan het zelf niet. Nooit geleerd, want de man deed het” – deelnemers dorpsbijeenkomst

Archiveren/verplaatsen naar andere digitale devices

Digitaal kwetsbaren hebben vaak een probleem met het systematisch en duurzaam archiveren van foto's die zij ontvangen (vaak van bijvoorbeeld kinderen of kleinkinderen). In afwezigheid van voldoende kennis en vaardigheden om

dat te doen op een vaste computer of laptop (vaak wordt wel ingezien dat dat duurzamer of veiliger is), probeert een deel dat te doen op de mobiele telefoon zelf (maar bereiken ze op den duur toch de maximale opslagcapaciteit). Soms is er een voorkeur voor archivering op een laptop (als ze die hebben) of een extern geheugen dat bijvoorbeeld in een televisie is in te pluggen om de foto's op groot scherm te kunnen bekijken. Die wens komt vaker voor bij mensen die al wat meer digitale kennis en vaardigheden hebben. Het vraagt een verdiept begrip van hoe de mobiele telefoon foto's opslaat en daar een back-up van maakt in een cloud-opslag (bijvoorbeeld Google of Apple). Ook vraagt het een verdiept begrip van de manier waarop het mobiele device onderscheid maakt tussen foto's die jezelf maakt en die je van anderen ontvangt via bijvoorbeeld WhatsApp (die komen bijvoorbeeld in een ander mapje terecht dan de foto's die je zelf maakt). Het verplaatsen van foto's die op je mobiele telefoon staan naar andere devices is technische gezien mogelijk door deze te verbinden met een draadloze (bluetooth) of bedrade (USB) verbinding. In de praktijk levert ook dat vaak weer andere problemen op.

Omgaan met tekstuele bestanden

Naast problemen met het werken met foto's (en video's) hebben digitaal kwetsbaren ook problemen met maken, bewerken, en uploaden van tekstbestanden. Dit zijn handelingen die ze veelal moeten kunnen uitvoeren in allerhande mijn-omgevingen van grote organisaties als zorgverzekeraars, sociale diensten, woningbouwcorporaties, etc. Vaak gaat het om tekstuele informatie in verschillende formaten zoals platte tekst (.txt), Word (.doc), maar ook het lastiger te bewerken portable document format (.pdf).

Weinig ervaring met schrijven van teksten

Veel digitaal kwetsbaren hebben vanwege een laag opleidingsniveau of omdat ze een migratieachtergrond hebben, weinig tot geen ervaring met het maken en bewerken van tekstdocumenten. 'Ik ga niet voor de lol een stukkie tekst typen' merkte een van de respondenten daarover op. Vaak weten ze niet goed welke verwachtingen er zijn ten aanzien van bijvoorbeeld de inhoud en vormgeving van een modern CV of sollicitatiebrief.

Geen toegang tot specialistische applicaties

Digitaal kwetsbaren hebben vaak weinig tot geen ervaring met specialistische applicaties voor tekstverwerking. Sommige vereisen een lokale installatie maar ontbreekt het hen vaak aan het bezit van of toegang tot een digitaal device (vaak tablet of laptop) waarop dat mogelijk is. Online alternatieven vereisen doorgaans een geverifieerd account (wat voor een deel lastig is aan te maken). In beide gevallen (lokale installatie of in de cloud) zijn er ook kosten verbonden aan het gebruik, steeds vaker op basis van een doorlopend abonnement. Voor een deel vormt ook dat een serieuze drempel in het gebruik. Open source alternatieven en ook gratis zijn beschikbaar maar minder vaak bekend en gebruikt.

Geen toegang tot passend device met groot scherm

Het schrijven en bewerken van teksten verloopt het eenvoudigst wanneer je beschikt over een groot scherm en toetsenbord. In veel gevallen hebben digitaal kwetsbaren slechts een mobiele telefoon tot hun beschikking. En zijn gespecialiseerde tekstverwerkers in zowel de offline als online variant om die reden door hen lastig te gebruiken.

Ondertekenen en uploaden

Naast de problemen die digitaal kwetsbaren hebben met het maken en bewerken van tekstuele content, hebben ze vaak ook problemen met het ondertekenen (scannen, opslaan en knippen en plakken van een handtekening) en uploaden van tekstuele content. Dat probleem ontstaat meestal op het moment dat zij digitaal ondertekende formulieren of andere documenten moeten uploaden in mijn-omgevingen van grotere organisaties. Deze mijn-omgevingen zijn vaak soms te bedienen vanaf een mobiele telefoon wanneer ze geoptimaliseerd zijn voor gebruik vanaf laptops en vaste PC. Ze raken al snel te weg kwijt (of het werkt technisch niet goed) als zij vanuit een app met beveiligde inlog moeten doorschakelen naar een andere app waarmee ze een bestand op hun mobiele telefoon moeten zoeken en uploaden.

Creatieve oplossingen

Waar de kennis ontbreekt ontstaan vaak alternatieve oplossingen. Zo zagen we creatieve manieren om foto's te archiveren. Zij doen dat o.a. door foto's die ze maken of ontvangen op de mobiele telefoon via de email te versturen naar zichzelf. Vervolgens openen ze op hun laptop (of tablet) hun mailbox en slaan de foto's daar lokaal op. Daarbij moeten we niet vergeten dat het systematisch opslaan van grote hoeveelheden foto's op een laptop in zichzelf al een vaardigheid is die veel kennis vraagt van de daarop ingerichte mappenstructuur. In dat kader valt ook op dat met enige nostalgie teruggekeken wordt op het programma Picasa van Google of Photo Gallery van Windows Essentials suite. Dit waren programma's ontwikkeld voor gebruik in situaties waarin de opslag van foto's primair op een lokaal device was, maar zijn inmiddels vervangen door alternatieven waarin veel meer focus ligt op opslag in de cloud.

Ook zagen we een creatieve manier om binnen de eigen beperkingen de vereiste tekstdocumenten te kunnen uploaden. Dat doen ze bijvoorbeeld door die documenten in geprinte vorm langs te brengen, of door ze te versturen via WhatsApp (wat ook net wat makkelijker is dan ze als bijlage in een mail op te nemen). Dat komt bijvoorbeeld voor in situaties waarin iemand een aanvraag voor zorg/huurtoeslag moet doen, een sollicitatiebrief of CV moet indienen, of een melding willen doen van overlast die ze van de bureaus hebben en deze met de mobiele telefoon vastleggen (al dan niet met enige gesproken toelichting).

6.3.5 Oplossend vermogen en hulpstructuren

Digitaal kwetsbaren zijn voor een deel van de digitale activiteiten die ze willen en/of moeten doen, afhankelijk van hulp van derden. Een deel van de digitaal kwetsbaren die om uiteenlopende redenen niet gebruik willen of kunnen maken van externe hulp, lopen mogelijk groot risico om verder in de problemen te komen. Zij kiezen ervoor om het probleem enigszins te negeren of proberen digitaal maar wat 'door te modderen'. Zij lopen daardoor het risico dat ze niet tijdig en/of juist de verplichte digitale administratie verzorgen, met het opleggen van boetes of stopzetting van dienstverlening als gevolg.

6.3.5.1 Redenen om géén gebruik te maken van externe hulp.

De redenen om geen gebruik te willen of kunnen maken van externe digitale hulp zijn vrij divers. Een veel genoemde drempel is het gevoel van **schaamte** voor het eigen gebrek aan kennis en vaardigheden. Ook kunnen zij zich **bezwaard voelen** om anderen (weer) tot last te moeten zijn. Of kan de **privacy** een drempel zijn omdat de digitale hulp vaak inzage impliceert in gevoelige problematiek (gezondheid, schulden, etc.). Het kan ook te maken hebben met een **gebrek aan vertrouwen** in de persoon of organisatie die de digitale hulp verstrekt. Ook kan het zijn dat het **sociale netwerk te klein** is een geen personen bevat die voldoende kennis en vaardigheden hebben en/of bereid en in staat zijn om te helpen. Verder kan iemand maar **beperkt zicht hebben op de personen en organisaties die ondersteuning kunnen bieden**. Het kan zijn dat iemand **niet voldoende mobiel** is om zich te verplaatsen naar de locatie waar de hulp aangeboden wordt. En ook komt het voor dat de manier waarop de hulp wordt geboden (bijvoorbeeld telefonisch) **geen passende vorm** is bij de behoefte die iemand heeft.

6.3.5.2 Welke externe hulp wordt wél gebruikt?

De externe hulp aan digitaal kwetsbaren is breed en divers, met verschillende typen aanbieders, en met elk eigen voor- en nadelen. Hieronder beschrijven we korte de belangrijkste aanbieders.

Familie

Een veelgenoemde aanbieder van hulp bij digitale problemen, zijn de eigen familieleden. Vaak betreft dit de digitaal vaardiger partner, de eigen kinderen, kleinkinderen, schoonzons, en incidenteel ook een digitaal vaardige oom. Dit is verreweg de meest toegankelijke hulpstructuur waarvoor schaamte een minder sterke belemmering. Toch voelen vooral ouderen zich wel eens bezwaard om 'weer' hulp van het eigen kind of kleinkind te vragen. Bovendien zijn volgens sommige trainers/opleiders familieleden (en ook vrienden) misschien wel de slechtste leermeester. Het probleem wordt weliswaar vaak snel opgelost, maar de hulpvrager leert het bijna nooit om zelf te doen.

Vrienden en burens

Naast familie vormen ook vrienden en burens soms een externe hulpbron voor digitaal kwetsbaren. Dat voelt vaak iets minder 'natuurlijk' dan familie en wordt daarom wat minder snel ingeschakeld. Daarbij spelen ook gevoelens rondom privacy een belemmerende factor. Om effectief geholpen te worden moet je bereid zijn om je username/password combinaties te delen en geef je inzicht in de (gevoelige) aard van je persoonlijke problematieken, de stand van je financiën, etc.

Bibliotheek

Een deel van de digitaal kwetsbaren die weet welk concreet ondersteuningsaanbod bibliotheken hebben, maakt daar gebruik van. Lokale vestigingen hebben doorgaans laagdrempelig ingestoken digitale cafés of inloopsprekuren, Informatiepunten Digitale Overheid. Ook bieden ze cursussen Klik & Tik, DigiSterker en DigiVitaal. Echter, voor een deel van de digitaal kwetsbaren vormt de bibliotheek geen toegankelijke instelling of locatie. Dat komt o.a. omdat zij daar vroeger nooit kwamen en daardoor nu onvoldoende 'binding' mee voelen ('niet van/voor mij'). Ook kan het zijn dat de geografische afstand tot een van de locaties te groot is. Met de sluiting van diverse locaties lijkt dit een gegroeid probleem. Verder kan het aanbod op specifieke locaties, dagen en tijden, minder goed aansluiten bij de behoefte om meer ad hoc hulp te kunnen krijgen.

Welzijnsorganisaties

Veel welzijnsorganisaties hebben in toenemende mate aandacht voor de problemen die kwetsbaren ervaren op digitaal vlak. Ze bieden vaak ad hoc en één op één ondersteuning bij digitale problemen waar cliënten tegenaan lopen en die een begeleider ter plekke zelf kan oplossen. In sommige gevallen bieden ze ook laagdrempelige ondersteuning in groepsverband wanneer meer cliënten tegen dezelfde problematiek aanlopen, bijvoorbeeld rondom het doen van digitale aangifte, of het werken met de Corona-app. Ook verwijzen ze cliënten door naar bijvoorbeeld de bibliotheek om aanvullende ondersteuning te kunnen krijgen. Welzijnsorganisaties vormen vertrouwelijke organisaties waar mensen één op één hulp kunnen krijgen bij problemen die ze vanwege de privacy minder snel

zouden bespreken met familie of vrienden. Tegelijkertijd zijn niet alle digitaal kwetsbaren in beeld bij welzijnsorganisaties of kunnen daarop een beroep doen.

Woningbouwcorporaties en huurdersverenigingen

Ook woningbouwcorporaties en hun huurdersverenigingen bieden aandacht voor en hulp bij de digitale problemen van huurders. Een belangrijke rol spelen de medewerkers van corporaties die veel bij de mensen thuishouden, bijvoorbeeld voor een intakegesprek of een gesprek n.a.v. een melding van een probleem met de woning of burelen. In die één op één gesprekken bieden ze waar mogelijk ad hoc digitale ondersteuning, en leggen ze indien nodig verbindingen met welzijnsorganisaties voor aanvullende ondersteuning. Daarnaast spelen de medewerkers van het klant contactcentrum (KCC) een belangrijke rol. Veel huurders bellen of gaan bij de corporatie langs als zij problemen ervaren met de mijn-omgeving (via browser of als losse app) die corporaties in toenemende mate moeten gebruiken.

Daarnaast zijn er signalen dat huurders zich in toenemende mate richten tot de huurdersverenigingen bij digitale problemen. Zij vinden daar een gewillig oor en ook bereidheid om ze ad hoc te ondersteunen. Deze huurdersorganisaties merken dat die vragen over veel meer gaan dan over de mijn-omgeving van de corporatie zelf. Ook benoemen huurders problemen die ze hebben met de digitale diensten van overheden (DigiD, MijnOverheid, online belastingaangifte, etc.) en commerciële partijen (betaalapp van banken, webshops, etc.).

Specifieke doelgroeporganisaties

Ook andere maatschappelijke organisaties en (semi)-overheden bieden ondersteuning aan digitaal kwetsbaren. Denk bijvoorbeeld aan ouderenorganisaties als de ANBO, de Werkpleinen, en stichtingen als Humantis, Vluchtelingenwerk, en MEE Noord. Zij herkennen de digitale problemen en bieden vaak op maat en ad hoc ondersteuning bij met name digitale administratie op het vlak van o.a. werk, zorg, belastingen, of scholing. Ook verwijzen ze door naar bijvoorbeeld de bibliotheek of taalhuis voor aanvullende ondersteuning en mogelijkheden om zelf digitaal vaardiger te leren worden.

Commerciële organisaties

Incidenteel vragen digitaal kwetsbaren hulp aan commerciële organisaties, bijvoorbeeld banken, winkels of verzekeraars. Sommige banken bieden (al dan niet tijdelijk) hulp op locatie of leveren telefonisch ondersteuning bij het effectief en veilig gebruiken van hun betaalapp. In enkele gevallen organiseren ze een eigen bijeenkomst of sluiten ze aan bij een bijeenkomst van bijvoorbeeld een bibliotheek. Ook verzekeraars en zorgorganisaties bieden soortgelijke vormen van ondersteuning voor gebruik van hun digitale diensten. En we zien dat ook (web)winkels die digitale devices verkopen en/of gespecialiseerde computerwinkels, hulp bieden wanneer klanten problemen ondervinden met de configuratie van digitale devices. Daarvoor kunnen ze bellen of -indien mogelijk- in de winkel langskomen.

Rolmodellen in het verenigingsleven en werk

Wanneer mensen in de eigen familie of vriendenkring geen passende hulp kunnen vinden, en ook geen mogelijkheden hebben om hulp te krijgen bij grotere organisaties, kan in sommige gevallen toch hulp gevonden worden via het lokale verenigingsleven en/of bij collega's op het werk. Binnen veel verenigingen en werkgevers zijn personen te vinden met een sterke passie voor digitale ontwikkelingen en die ook bereid zijn om een klein probleem op te lossen.

6.3.5.3 In welke vorm werkt de aangeboden hulp het beste?

Fysiek

In verreweg de meeste gevallen gaat het om hulp in fysieke vorm. Digitaal leren begint dus bijna altijd offline. Daarbinnen bestaat een voorkeur voor persoonlijk één op één contact. Vaak wordt 'aan de keukentafel' een digitaal probleem opgelost. Een kleiner deel heeft voorkeur voor een kleine groepssetting zoals bijvoorbeeld een Digitaal Café of Klik & Tik cursus, met name wanneer voor hen de factor 'gezelligheid' en het hebben van sociaal contact belangrijk is.

Telefoon

Een andere vorm van hulp is die via de telefoon. Denk daarbij aan de helpdesks van grotere commerciële en publieke organisaties. Deze vorm van hulp kan

voor digitaal kwetsbaren lastig zijn omdat zij vaak vrij precies moeten uitleggen wat het digitale probleem is, wat ze gedaan hebben en wat de effecten van die handelingen waren. Ook de instructies die ze vervolgens per telefoon krijgen, moeten ze zelf uitvoeren. Deze worden lang niet altijd juist uitgevoerd of het lukt hen simpelweg niet om te begrijpen wat de bedoeling is.

Digitaal

Een derde vorm van hulp op digitaal vlak is de online hulp via bijvoorbeeld email, contactformulieren en chatvoorzieningen. Voor digitaal kwetsbaren zijn dit vaak vormen die op grotere afstand staan tot wat zij prettig vinden, kunnen, durven en begrijpen en worden om die reden ook minder gebruikt.

6.3.5.4 Voorwaarden voor effectief hulpaanbod?

In aanvulling op de bovenstaande beschrijving van de belangrijkste hulpstructuren, de belemmeringen om deze te gebruiken, en de mate waarin verschillende vormen aansluiten bij de hulpvraag en de persoon in kwestie, zijn ook een aantal algemene voorwaarden te benoemen die belangrijk zijn bij het bieden en kunnen gebruiken van effectieve hulp.

Voldoende vertrouwen

De belangrijkste voorwaarde is dat er voldoende vertrouwen is in de persoon die de digitale hulp biedt. Het vragen van hulp op digitaal vlak kan al een drempel zijn, maar de privacygevoeligheid van de hulpvraag zelf vraagt vaak hoge niveaus van vertrouwen. En die worden vaker (maar niet bij alle hulpvragen) gevonden in bijvoorbeeld eerste kring contacten van familie en vrienden.

Zo dichtbij als mogelijk

Een tweede voorwaarde is dat de hulp zo dichtbij als mogelijk beschikbaar is. Hoe korter de afstand die iemand moet overbruggen, hoe hoger de kans dat die hulp kan en zal worden gebruikt. Daarin spelen heel praktische overwegingen mee zoals het toegang hebben tot een vervoermiddel, geld om je te kunnen verplaatsen, en fysiek in staat zijn om je te kunnen verplaatsen.

Concrete kleine technische hulpvragen

Een derde voorwaarde heeft te maken met de inhoud van de hulp zelf. De meeste hulpvragen gaan betreffen heel concrete technische problemen waar mensen op korte termijn een oplossing voor nodig hebben. Deze komen ofwel voort uit iets wat ze moeten doen (bijvoorbeeld een administratieve handeling), of iets wat ze willen doen (eigen intrinsieke motivatie en interesses). Wat dat laatste betreft kun je denken aan zaken als het maken en bewerken van vakantiefoto's, luisteren naar muziek, navigeren in auto of OV, etc. Naarmate het hulpaanbod beter aansluit bij de beleving en belangen van mensen zelf, zal die hulp ook sneller interesse wekken en omarmd worden.

Aansluiten bij het tempo dat ze aankunnen

Een vierde voorwaarde is dat het hulpaanbod aansluit bij het tempo dat mensen aankunnen. Je moet als aanbieder van hulp rekening houden met de achterstand in kennis en vaardigheden die de hulpvrager heeft, alsook de vaak lastige omstandigheden waarin ze leven. Als hulpaanbieder moet je gevoelsmatig steeds 'op de rem staan' om ruimte te bieden om de kennis en inzichten die je biedt de kans te geven te laten indalen. Loop je in te hoog tempo, dan groeit het risico op afhakers. Tegelijkertijd zijn er signalen dat lichte vorm van directe en indirecte dwang wel degelijk kan helpen. Dat betekent vooral ook dingen zelf laten doen, het niet te snel van ze overnemen, ze toegang geven tot apparaten om ervaring op te doen, en ze in een context brengen waarin ze ook anderen zien die dingen digitaal doen. Dit kan ontwikkeling van een eigen wens prikkelen om dat óók digitaal te kunnen.

6.4 Besef van en weerbaarheid tegen digitale bedreigingen

Digitaal kwetsbaren zijn zich over het algemeen bewust van de bedreigingen en problemen van de digitale wereld. Hieronder beschrijven we stap voor stap welke gevaren ze vrezen (6.4.1), waarom die gevaren worden gevoeld (6.4.2), waarom ze risico lopen (6.4.3), wanneer ze zich kwetsbaar voelen (6.4.4), hoe ze het gevaar weten op te lossen (6.4.5). Tot slot benoemen we een drietal meer indirecte effecten van online onveiligheid op digitaal kwetsbaren (6.4.6).

6.4.1 Welke gevaren vrezen ze?

6.4.1.1 Phishing

Een veelgenoemd gevaar dat ze vrezen is de mogelijkheid om gehackt te worden door online criminelen die toegang krijgen tot bankrekeningen en het geld dat daarop staat stelen. Dit is een angst die vooral in de media veel aandacht krijgt ('hang op, klik weg'), actief benoemd wordt door wijkagenten die voorlichting geven, en ook hardnekkig terugkomt in verhalen die rondgaan in het eigen sociale netwerk. Minder vaak horen we concrete eigen ervaringen of ervaringen van mensen in de eerste kring. Daarbij gaat het vaak over pogingen tot phishing die -gelukkig- werden voorkomen.

6.4.1.2 Apparaat kapot maken

Een heel ander gevaar dat digitaal kwetsbaren vrezen, is dat ze door eigen verkeerd gebruik een digitaal apparaat kapot maken, of zodanig in de war sturen of besmetten met een virus dat deze niet langer functioneert. Meer concreet gaat het om het onbedoeld aanpassen van het besturingssysteem als gevolg van handelingen n.a.v. pop-ups (cookies, downloaden van een programma, etc.) of hyperlinkjes die ze via de mail, sociale media of op websites tegenkomen. Een digitaal apparaat dat niet meer functioneert, is door henzelf veelal niet meer te herstellen. Ze moeten dan terug naar een winkel of moeten hulp inschakelen van anderen. Door schaamte voor de eigen 'stomme' handelingen wordt die stap niet altijd gezet.

“Ik ben altijd wel aan het zoeken naar iemand die ik vertrouw om me met digitale dingen te helpen, en iemand die ik ook zijn of haar tijd durf te vragen. Dat zijn er niet veel en ik voel me soms wel bezwaard om weer iets te moeten vragen. En het is ook wel spannend om zoveel informatie te geven, passwords enzo, maar anders kunnen ze je niet helpen.” – deelnemer dorpsbijeenkomst

6.4.1.3 Problemen door verkeerde informatie te geven

Anderen benoemen als gevaar dat ze verkeerde informatie geven waardoor je op een later moment problemen kunt krijgen. Denk daarbij bijvoorbeeld aan het doen van een verkeerde betaling (te laag bedrag, onjuist rekeningnummer), gevolgd door boetes. Of het niet volledig invullen van een aanvraag voor een vergunning, waardoor die wordt afgewezen. Of het verstrekken van onjuiste informatie bij een aanvraag voor een bepaalde toeslag, waardoor deze uiteindelijk wordt afgewezen maar eventueel al uitgekeerde gelden met terugwerkende kracht moeten worden terugbetaald.

6.4.1.4 Verlies van privacy

Een vierde gevaar dat digitaal kwetsbaren vrezen, is dat ze een deel van hun privacy kunnen kwijtraken. Dat heeft vooral te maken met het groeiende aantal mijn-omgevingen en (centrale) inlogsystemen als DigiD en toenemende digitale 'sporen' die je (mogelijk) achterlaat bij het gebruiken van digitale technologie. Zij vrezen dat (vooral grote) organisaties (die ze minder vertrouwen) veel meer van die digitale informatie kunnen koppelen dan je zou willen. Dit in combinatie met verhalen in de media over datalekken en niet goed beveiligde digitale systemen, voedt dit het gevoel dat hun privacy in gevaar is. In de toenemende personalisatie van reclames die mensen online tegenkomen, bijvoorbeeld na onnadenkende acceptatie van opties (vinkjes zetten) ziet een deel een bevestiging van dat gevoel.

6.4.2 Waarom worden die gevaren gevoeld?

De hierboven beschreven gevaren die digitaal kwetsbaren vrezen, komen voort uit een aantal achterliggende factoren.

6.4.2.1 Wantrouwige grondhouding

Over het algemeen lijken mensen die veel tegenwind hebben in het leven (stapelung van problemen, minder hoog opgeleid, minder goed verdienend) ook gevoeliger te zijn voor digitale bedreigingen. Dat heeft waarschijnlijk te maken met een verminderd vertrouwen in de goede intenties van grotere organisaties en de eigen kwaliteiten. Door de vele problemen en zorgen komen ze niet goed

toe aan leren en ontwikkelen op digitaal vlak (geen prioriteit), detecteren digitale gevaren te laat, en/of zien digitale gevaren waar ze feitelijk niet zijn.

6.4.2.2 Berichtgeving in de media

Een belangrijke bron om gevaren van digitalisering te herkennen en voelen, is de berichtgeving in de media. In veel berichtgeving over digitalisering in de media ligt de nadruk op de negatieve aspecten ervan. Bijvoorbeeld over niet goed functionerende computersystemen van de overheid. Over datalekken van organisaties waardoor privacygevoelige informatie van mensen op straat komt te liggen. Over verslaving aan social media en games. Over toenemende schulden door online gokken. Over toenemende aandachtsproblemen van jongeren en ook een dalend niveau van begrijpend lezen. Over fysieke achteruitgang (zicht, nek/rug). Over toenemende psychische problematieken van jongeren (negatief zelfbeeld in het licht van influencers die leven in schoonheid, luxe en voorspoed; en ook fear of missing out). En over de algemene verharding, polarisatie en misleiding op internet (toxicity, online haat, desinformatie, etc.). De lijst lijkt eindeloos.

6.4.2.3 Waarschuwingen van 'belangrijke' organisaties dichtbij

Ook uiteenlopende 'belangrijke' grotere organisaties (gemeenten, doelgroeporganisaties, banken, zorgverleners, internetaanbieders, maar bijvoorbeeld ook de politie in de vorm van wijkagenten tijdens bijeenkomsten van o.a. welzijnsorganisaties) waarschuwen op vrijwel permanente basis hun klanten of doelgroepen voor digitale vormen van oplichting en diefstal middels spoofing, phishing, malware en hacking. Opvallend is dat zij veel minder vaak aandacht vragen voor de complexere commerciële, sociale en politieke krachten achter het internet die gebruikers proberen te beïnvloeden in hun mening en gedrag. In plaats daarvan schetsen zij vooral een tamelijk gesimplificeerd beeld van de 'digitale dief' en de concrete maatregelen die je kunt nemen om je te beschermen tegen hun pogingen om de deur van je digitale huis te openen. Zij geven het o.a. aandacht in de periodieke emails die zij naar hun klanten/leden/inwoners, bieden niet te missen in rood gedrukte notificaties in hun mijn-omgevingen en stimuleren hun gebruikers om bepaalde handelingen te doen om hun veiligheid

te verhogen, geven aandacht tijdens informatiebijeenkomsten in buurthuizen en/of voeren grotere publiekscampagnes. De centrale boodschap is vaak: pas op, wees gewaarschuwd, neem deze voorzorgmaatregelen, bescherm uw bezit waar mogelijk. Een boodschap die naar verwachting wel goed aansluit bij digitaal kwetsbaren in het algemeen, maar feitelijk een gesimplificeerd en ook negatief geladen boodschap die digitale exploraties kan remmen.

6.4.2.4 Gesprekken in eigen sociale netwerk

De digitale gevaren die kleurrijk en herhaaldelijk worden beschreven, vormen ook een vast onderdeel van de dagelijkse gesprekken van mensen over hun eigen digitalisering en over digitalisering in het algemeen. Ze verwijzen naar persoonlijke ervaringen alsook naar die van sommige van hun vrienden, familie en burens, en naar de verhalen die in de media komen en die uiteenlopende organisaties hen aanreiken. Ook vormt 'veiligheid' een vast onderdeel van de cursussen van bijvoorbeeld de bibliotheek en SeniorWeb. Daarin wijzen ze actief op de gevaren en wat je kunt doen om je digitaal weerbaarder te maken. Echter, niet iedereen is in staat om digitale gevaren tijdig te detecteren en daar zinvol op te handelen. Met name senioren lijken er alert op en hebben bijna altijd wel voorbeelden van situaties waarin iemand slachtoffer werd of dat net wist te voorkomen. Over het algemeen lijken zij geneigd in deze context van bedreigingen wat voorzichtiger te worden, maar missen soms de kennis en vaardigheden om dat zelfstandig op een doordachte manier te doen.

“Wat ik wel zie is dat veel gezinnen veel goedkope rommel hebben, waar allerlei veiligheidsissues op spelen. [...] Hoe moet ik die apparaten instellen en inrichten? Hoe verander je het wachtwoord van je router, etc. Ook daar zie je dat er een stukje kennis ontbreekt. Een tablet van 75 euro bij [de drogist] en je denkt dan heb ik voor 5 jaar een goed apparaat, maar dat ding krijgt al na een jaar geen updates meer, als je hem koopt is het eigenlijk al onveilig.” – trainer

6.4.3 Waarom lopen ze risico?

Er zijn verschillende redenen waarom digitaal kwetsbaren meer risico's lopen dan anderen wanneer zij online actief zijn.

6.4.3.1 Technisch kwetsbare/goedkope devices

Kwetsbaarheid begint al bij de kwaliteit van digitale apparatuur. Hoewel een groot deel wel degelijk beschikt over moderne en soms ook dure apparatuur, beschikt een aanzienlijk deel over digitale devices die volgens een van de respondenten 'rommel' is. Zij schaffen bijvoorbeeld apparaten aan die in de aanbieding zijn bij supermarkten. Die lijken aantrekkelijk, maar verliezen vaak al snel de mogelijkheid om nieuwe updates te installeren waardoor ze kwetsbaarder worden voor digitale bedreigingen.

6.4.3.2 Weinig gebruik van applicaties tegen virus/malware

Digitaal kwetsbaren zijn over het algemeen bekend met de mogelijkheden die ze zelf hebben om digitale devices te beschermen, bijvoorbeeld door applicaties te installeren die de devices scannen en beschermen tegen virussen en malware. Dit soort applicaties worden maar beperkt benut. Dat heeft deels te maken met de prijs van die applicaties, maar deels ook met een stukje onwil of dat ze er een lagere prioriteit aan geven.

6.4.3.3 Verwachting dat producenten veilige devices leveren

Wat ook meespeelt, is dat een deel van de digitaal kwetsbaren een vrij expliciete verwachting heeft dat de producenten van de digitale devices ervoor moeten zorgen dat ze goed beveiligde producten leveren. Daarmee leggen ze de verantwoordelijkheid voor de digitale veiligheid eenvoudigweg buiten henzelf.

6.4.3.4 Zwakke username/password combinaties

Naast het benutten van applicaties die de digitale devices beter beschermen, is het ook mogelijk om gebruik te maken van veiliger username/password combinaties. Maar ook dat doet maar een beperkt deel van de digitaal kwetsbaren. Veel vaker kiezen ze (net als veel digitaal vaardigen overigens) om praktische redenen voor gebruik van zwakke minder veilige combinaties die ze

goed kunnen onthouden en gebruiken ze dezelfde combinaties voor meerdere devices en mijn-omgevingen. Uiteraard bestaan er specifieke applicaties om veilige en lastig te onthouden usernames/password combinaties te genereren en onthouden. Maar in plaats daarvan leggen ze vaak handgeschreven lijstjes aan met meest actuele usernames/wachtwoorden.

6.4.3.5 Onjuiste risico inschatting en vertrouwen op eigen alertheid

Door de vele problemen en zorgen die digitaal kwetsbaren hebben, komen ze vaak niet goed toe aan leren en ontwikkelen op digitaal vlak (geen prioriteit), detecteren digitale gevaren te laat, en/of zien digitale gevaren waar ze feitelijk niet zijn. Een deel is kwetsbaar omdat ze online nogal naïef zijn (zij klikken aan, downloaden en installeren). Een deel heeft juist weinig ervaring online en beschikt daardoor niet over de nodige 'voelsprietten' voor digitale onveiligheden. Zij zijn ervan overtuigd dat vooral anderen risico lopen, dat dat ze alert genoeg zijn om online onveiligheden tijdig te detecteren en dat ze in die situatie passend zullen handelen.

6.4.3.6 (Verbloemd) gebrek aan digitale vaardigheden

De inschatting van een lage kans op digitaal slachtofferschap, een sterk vertrouwen op de eigen alertheid op digitale bedreigingen, de verwachting dat de producent een technisch veilig product levert, in combinatie met het niet gebruiken van concrete applicaties en handelingen om devices aanvullend zelf te beschermen, zal tenminste deels voortkomen uit een (verbloemd) gebrek aan digitale vaardigheden om daarin andere keuzes daarin te maken.

6.4.4 Wanneer voelen ze zich kwetsbaar?

Er zijn verschillende aanleidingen voor digitaal kwetsbaren om zich ook digitaal kwetsbaar te voelen. Hieronder noemen we enkele veel gehoorde aanleidingen.

6.4.4.1 Bij verlies van digitaal vaardige partner

Een veel genoemde aanleiding om je digitaal kwetsbaar te voelen is wanneer de partner die digitaal vaardig was, komt te overleiden of ernstig ziek wordt. Voor de achterblijvende minder digitaal vaardige partner kan dit een acuut probleem

opleveren. Vaak is deze partner onvoldoende bekend met wat de weggevalen partner op welke manier digitaal regelde. En heeft om die reden veel hulp van derden nodig om alsnog digitaal gedaan te krijgen wat de partner deed, en/of om te leren dat zelf te gaan doen.

6.4.4.2 Nieuwe versies van besturingssysteem of apps

Gevoelens van digitale kwetsbaarheid kunnen ook ontstaan wanneer ze geconfronteerd worden met een update van een applicatie of besturingssysteem die er anders uitziet dan de versie die ze kenden. Zelfs kleine aanpassingen kunnen al snel leiden tot hoge mate van stress, zeker bij mensen die met pijn en moeite een manier ontwikkelden om iets digitaal te kunnen doen, maar dat niet meer lukt omdat de functionaliteit of vormgeving fundamenteel anders is. Deze groep kan om ervoor kiezen om updates niet te installeren, uit angst dat ze de weg kwijtraken, maar lopen daarmee wel grotere risico's op nadelige effecten van digitale bedreigingen.

6.4.4.3 Wanneer inloggen niet meer lukt

Nog een reden om je digitaal kwetsbaar te voelen is wanneer het niet meer lukt om ergens in te loggen, omdat je niet meer de juiste inloggegevens kunt vinden, de verkeerde gegevens gebruikt of de juiste gegevens verkeerd invoert, of dat het ontvangende systeem deze niet lijkt te herkennen. Bij invoer van verkeerde gegevens gaat vaak direct een tellertje lopen dat je nog 3, 2 of 1 pogingen hebt waarna blokkering volgt. Dat levert in veel gevallen extra stress op. Gebruik maken van een herstelmogelijkheid voor passwords blijkt in de praktijk vaak lastig omdat dat verloopt via een mailbox en/of mobiele telefoon.

6.4.4.4 Onduidelijke berichten ontvangen

Ook kan de inhoud van ontvangen berichten onduidelijk zijn waardoor deze onterecht als 'raar' of 'verdacht' geïnterpreteerd. Dit soort *false negatives* kunnen al snel leiden tot hoge stressniveaus, snel wegglikken van dingen, het uitzetten van de computer, of het om hulp vragen aan derden, bijvoorbeeld door het maken van een screenshot met de vraag wat ze moeten doen.

6.4.4.5 Wanneer een eigen handeling een probleem niet oplost

Een soortgelijke situatie kan ontstaan wanneer digitaal kwetsbaren in situaties belanden waarin ze tegen een specifiek technisch probleem aanlopen, ze toch de moed bijeen rapen om in eerste instantie zelf te proberen dat probleem op te lossen, maar dat dit niet blijkt te werken. Ook in dit soort situaties lijken ze minder vaak geneigd om een rustige manier online te verkennen of anderen wellicht eenzelfde probleem hadden en wat zij deden om het op te lossen.

6.4.4.6 Gepersonaliseerde reclames

Een laatste aanleiding om je digitaal kwetsbaar te voelen komt voort uit gepersonaliseerde reclames. Door bepaalde links te klikken en akkoord te geven op plaatsing van bijvoorbeeld cookies, kun je geconfronteerd worden met reclames die passen bij waar je eerder naar zocht. De relatie met het plaatsen van cookies wordt niet altijd gelegd waardoor negatieve vermoedens ontstaan over grote organisaties die meeluisteren of meekijken wat je online doet.

6.4.5 Hoe maken ze zich weerbaar tegen digitale bedreigingen?

Ondanks dat veel digitaal kwetsbaren weinig 'repertoire' kennen om zich in voldoende mate te beschermen tegen digitale bedreigingen, komen in de gesprekken wel verschillende handelingen voorbij die het digitaal wat vaardiger deel in de praktijk brengt. Hieronder beschrijven we de belangrijkste daarvan.

6.4.5.1 Kritisch kijken naar de afzender

Een deel van de digitaal kwetsbaren lijkt in staat om kritisch te kijken naar de bron van berichten. Is het een bekende en betrouwbare afzender? Zijn er reviews? Wordt er op andere sites over ze gesproken? En hoe ziet de inhoud van het bericht eruit? Is het een logisch verhaal of juist niet? Is het te mooi om waar te zijn?

“Doordat ze in de media [...] zo vaak worden gewaarschuwd met filmpjes: klik niet door, bel uw bank, etc. Dat maakt toch wel dat ze denken van oeh jee, wat gebeurt er dan als ik daarop klik, is dat wel veilig, het is met name de onzekerheid, dat ze niet voldoende kennis hebben van.” – medewerker woningcorporatie

6.4.5.2 Minder online actief zijn

Een andere praktische handeling is door in het algemeen juist wat minder online actief te zijn. Bijvoorbeeld door wat minder 'nieuwsgierig' te zijn waarmee bedoeld wordt dat je wat minder vaak op allerlei linkjes klikt die je tegenkomt, dat je niet per se alles wilt weten of uitzoeken. Dit beperkt je kansen om op onveilige sites terecht te komen of om onbetrouwbare content tot je te nemen. Ook helpt het om bepaalde online handelingen met hoge risico's (bijvoorbeeld online betalen) niet uit te voeren. Zo ben je automatisch minder kwetsbaar voor hackers. De keerzijde hiervan is uiteraard dat hoe minder vaak je online bent, hoe minder ervaring je hebt en je ook minder goede voelsprietten ontwikkelt om onveiligheden te detecteren en passend te handelen. Het is vooral een vorm van ontwijking.

6.4.5.3 Minder apps gebruiken op de mobiele telefoon

Vaak wordt de mobiele telefoon gezien als een kwetsbaar digitaal device. Een digitale telefoon is weliswaar klein en licht maar wordt daardoor vaak overal mee naartoe genomen, en kan daardoor ook makkelijker worden gestolen dan bijvoorbeeld een tablet of laptop. Door zo min mogelijk op je telefoon te doen, loop je simpelweg ook minder gevaar als die gestolen is.

6.4.5.4 Installeren van een virusscanner

Het installeren van een virusscanner is vaak een praktische handeling om je beter te beschermen tegen digitale gevaren, maar wordt in de praktijk toch relatief weinig toegepast door digitaal kwetsbaren. Eerden zagen we al dat ze van fabrikanten verwachten dat ze hun digitale devices goed beveiligen, en dat ze vertrouwen op de eigen alertheid op tijdige detectie en passende afweering van digitale gevaren.

6.4.5.5 Periodieke back-up maken van je gegevens

In mindere mate zorgen digitaal kwetsbaren voor een periodieke back-up van de informatie op hun digitale devices. Door beperkt begrip van de manier waarop digitale devices zijn ingericht en hoe gegevens kunnen worden overgezet tussen devices en cloud-opslag, maakt slechts een enkeling back-ups op bijvoorbeeld een USB-stick of externe harddisk.

6.4.5.6 Bijhouden van lijstjes met belangrijke informatie

Een veel toegepaste strategie om digitaal minder kwetsbaar te zijn is door het zorgvuldig bijhouden van (losse) lijstjes met belangrijke inloggegevens van hun accounts en devices. Dat gaat meestal goed, maar niet altijd. Vaak veranderen deze gegevens met enige regelmaat, zijn ze daarom niet altijd even actueel noch compleet, en weten ze niet meer goed waar ze het lijstje hebben gelaten (vaak gerelateerd aan ouderdom).

6.4.5.7 Hulp vragen van digitaal vaardige anderen

Een laatste manier om je te beschermen tegen digitale bedreigingen is door hulp te vragen van digitaal vaardiger vrienden, familie of organisaties. Dat klinkt eenvoudig, maar kan in de praktijk vrij ingewikkeld liggen. Niet iedereen beschikt over een voldoende groot en toegankelijk sociaal netwerk om passende hulp te vragen. Maar ook speelt hier een stuk schaamte een remmende rol. Niet iedereen durft hulp te vragen, bang om geen heldere vragen te kunnen stellen, inzicht te geven in de 'domme' dingen die ze deden, of bang om te veel tijd te vragen van anderen die te drukke levens hebben. Het vragen van hulp van organisaties als bibliotheken is op dat punt laagdrempeliger, maar kent ook belemmeringen omdat die hulp niet altijd meteen beschikbaar is (vaak zijn er specifieke tijden waarop je er gebruik van kunt maken), of dat ze ervoor naar een fysieke locatie moeten en hebben ze geen eigen of betaalbare mogelijkheid om daar te komen.

6.4.6 Indirecte effecten van online onveiligheid

In aanvulling op bovenstaande impact van digitale bedreigingen op individuele levens, worden ook enkele effecten en zorgen benoemd van effecten die op meer collectief niveau spelen.

6.4.6.1 Toename van schulden door online aankopen en gokken

Mensen die digitaal kwetsbaar zijn, leven vaker in armoede. Door schuldenproblematiek lopen zij een hoger risico om verder in de financiële problemen te komen door de relatieve eenvoud om online aankopen te doen en de mogelijkheid om pas later te betalen. Mensen geven online vaak meer uit dan ze kunnen, om vervolgens bij niet tijdig voldoen van afbetalingen, geconfronteerd te worden

met aanvullende kosten in de vorm van rente en boetes. Ook de verlokkingen tot online gokken kan deze groep meer dan andere groepen parten spelen.

Het is vooral angst als ze dingen aanvragen. Bijvoorbeeld regelingen van de gemeenten, tegemoetkomingen, huurderstoelage. [...] Het is een stukje angst in het algemeen. Maar ook met technologie, want als je iemand erbij hebt of aan de telefoon, dan kun je overleggen en reageren. En als je zelf alleen met die technologie bent, dan moet je er maar op vertrouwen dat jij het goed hebt gedaan, want jij bent de enige die iets intoetst.” – medewerker woningcorporatie

In algemene zin is bekend dat veel online platforms inspelen op de verslavingsgevoeligheid van mensen om ze vast te kunnen houden op het eigen platform en ze te stimuleren daarop actief te zijn. Hoe meer tijd ze op deze online platforms doorbrengen, hoe groter de kans op het doen van verdergaande ‘conversies’. Denk aan het betalen voor aanvullende digitale diensten (in-game aankopen, betaalde plug-ins en applicaties, etc.). Mensen met lage opleidingsniveaus lijken daar meer vatbaar te zijn voor de korte termijn verleidingen dan hoger opgeleiden, mede ook doordat zij die minder goed doorzien, maar ook minder vaardig zijn om zich daartegen beschermen.

6.4.6.2 Toenemende negativiteit en misleiding

Door actief en weinig doordacht gebruik van o.a. sociale media platforms kan ervoor zorgen dat je een sterk gepolariseerde, negatief geladen en ook weinig constructieve online omgeving (wantrouwen, boosheid, afwijzing) ontwikkelt. Waar online discussies op het scherpst van de snede en soms ook onder de gordel worden gevoerd, niet dikwijls uitmondend in botte scheldpartijen. Daarnaast circuleert op die platforms vaak desinformatie (onjuiste of niet-verifieerbare informatie), bedoeld om mensen te beïnvloeden in hun gedachten/meningen.

“Een tijdje geleden speelde wel dat er veel mensen zijn met schulden en die worden ook vaak wel gedaan door online aankopen, omdat het heel snel kan. Je hoeft niet direct te betalen, dus je kan een heleboel bestellen voordat de teller gaat lopen van kunnen we afrekenen [...]” – medewerker zorgorganisatie

Digitaal kwetsbaren beschikken vaak niet over voldoende digitale vaardigheden om zich in die gepolariseerde en negatief geladen online context staande te houden en zich te kunnen verzetten wanneer dat nodig is. Een resultaat daarvan kan zijn dat het wantrouwen dat ze in de offline wereld hebben, zich online kopieert. Waardoor ook online conflicten en ruzies ontstaan dat op hun beurt weer zorgt voor verminderde kwaliteit en kwantiteit van het (vaak toch al kwetsbare) sociale netwerk en kan leiden tot verdere vereenzaming. Een ander resultaat kan zijn dat het ze niet goed lukt om nepnieuws tijdig te herkennen en zich daartegen te verweren met groeiende negativiteit en wantrouwen als mogelijk gevolg.

6.4.6.3 Toenemende buitensluiting van meest kwetsbare groepen

De verre gaande ambities op het vlak van digitalisering door grote organisaties, vaak gedreven vanuit efficiencyoverwegingen, staan vaak haaks op belangen van digitaal kwetsbaren. Informatie en voorzieningen die voor hen bedoeld zijn, worden door de digitalisering van processen om deze aan te vragen, minder goed toegankelijk. Ze zijn steeds meer overgeleverd aan de hulp van derden om nog gebruik te kunnen maken van de regelingen die voor hen zijn bedoeld en om überhaupt hun digitale administratie te kunnen uitvoeren. Dat merken bijvoorbeeld de huurdersverenigingen die vragen krijgen van huurders over digitale diensten van veel meer organisaties dan alleen de eigen woningbouwcorporatie.

Deze groep heeft vaak gestapelde problematieken en voelen zich veel veiliger en prettiger in een context waarin ze iemand kunnen spreken en in de ogen kijken. Dat geeft ze het gevoel dat ze dingen samendoen, wat een online omgeving ze minder makkelijk geeft. Door de digitalisering van het contact met organisaties

dreigt deze groep verder te worden buitengesloten van de samenleving als er geen alternatieve kanalen worden geboden voor het digitale, bijvoorbeeld de mogelijkheid om te bellen en/of op kantoor langs te gaan.

Daar waar organisaties zich verder verschuilen achter digitale luiken, starten sommige (vooral overheden lijken zich meer dan bedrijven geroepen te voelen tot het aanbieden van alternatieven voor het digitale kanaal) met het aanbieden van ondersteuning via telefoon of de website.

Dat lijkt een waardevol alternatief, ware het niet dat het voor digitaal kwetsbaren vrij lastig is om te kunnen uitleggen via de telefoon wat het probleem is. En waar dat wel lukt, worden ze vervolgens gevraagd bepaalde handelingen te verrichten die ze niet begrijpen, of niet kunnen of durven uitvoeren. De communicatie en samenwerking met hulp op afstand is vaak onvergelijkbaar met hulp die je naast je hebt zitten, zoals in veel digitale cafés de norm is. Wat overigens niet wil zeggen dat ze daardoor ook daadwerkelijk in staat zijn om dingen zelf te doen. De praktijk leert dat in veel gevallen dezelfde mensen na verloop van tijd met dezelfde vragen en problemen terugkeren.

Volgens bedrijven levert lichte dwang richting het digitale kanaal volgens vaak wel degelijk een positief effect op de digitale vaardigheden van klanten, zo merken zij in de praktijk. Aan de andere kant hoor je vanuit welzijnsorganisaties en woningbouwcorporaties juist geluiden om een specifieke groep (met nauwelijks ruimte voor leren en ontwikkelen) volledig te ontzien en ze niet te dwingen de digitaliseringsstap te zetten.

6.5 Wat willen ze leren op digitaal vlak en op welke manier?

Tijdens de gesprekken is uitgebreid stilgestaan bij de vraag welke wensen digitaal kwetsbaren hebben ten aanzien van hun eigen ontwikkeling op digitaal vlak. Hieronder schetsen we het beeld dat daaruit ontstond over o.a. wat ze willen leren (6.5.1), de prikkeling/motivatie om te gaan leren/ontwikkelen (6.5.2), de vorm die hen het beste past (6.5.3), en hoe ze het beste zijn te bereiken/activeren om te gaan leren/ontwikkelen (6.5.4).

6.5.1 Inhoud

Als we kijken naar wat digitaal kwetsbaren willen leren op digitaal vlak, dan valt op dat het vooral gaat om het leren van vooral praktische handelingen en het vergroten van het eigen begrip van hoe dingen werken en in elkaar zitten. Hieronder een overzicht van de meest genoemde wensen.

6.5.1.1 Werking van devices/apps

Een deel van de digitaal kwetsbaren heeft vooral behoefte aan het verkrijgen van meer inzicht in hoe digitale devices eigenlijk werken ('achterkant'). Hoe zitten ze technisch gezien in elkaar, hoe werken de verschillen knopjes, een touchscreen, een muis, etc.? Maar ook hoe stel je zo'n apparaat goed in? Wat zijn gebruikersaccounts? Hoe maak je die en pas je ze toe op je digitale device? Wat zijn browsers en apps, hoe installeer je die en hoe kun je ze gebruiken? Dit gaat dus echt om basiskennis van de hardware en software om digitale devices überhaupt te kunnen gebruiken.

6.5.1.2 Gebruik van kantoorsoftware

Een meer specifieke vraag gaat over het gebruiken van algemene kantoorsoftware. We hebben het dan vooral voor het gebruik van Microsoft Word voor tekstverwerking en in (veel) mindere mate ook Microsoft Excel en Microsoft Publisher. Opvallend is dat online varianten zoals bijvoorbeeld Google Docs niet worden genoemd. Ze zien in dat dit relevante applicaties zijn die ze nodig kunnen hebben voor het verzorgen van hun administratie, het zoeken naar werk, of in het kader van de uitvoering van hun vrijwilligerstaken (bijvoorbeeld het maken van een buurtkrantje). De indruk bestaat dat zij deze applicaties op een basisoniveau willen kunnen gebruiken en minder interesse hebben in het kunnen gebruiken van geavanceerde mogelijkheden.

6.5.1.3 Omgaan met foto's

Een veel genoemde behoefte is om vaardiger te worden in het maken, bewerken en archiveren van foto's. Veel digitaal kwetsbaren zijn in staat om foto's te maken met de eigen mobiele telefoon. Een kleiner deel lukt het om die ook te delen in bijvoorbeeld WhatsApp of sociale media. Er is vooral een wens om te leren hoe

ze foto's zorgvuldig kunnen archiveren en ook om foto's te kunnen bewerken. Ze weten dat dit kan, maar hebben nog weinig ervaring met specifieke software en hebben ook te weinig vaardigheden om fotobestanden te kunnen verplaatsen van de mobiel naar andere apparaten.

“Je moet ze heel helder gaan maken wat het ze gaat brengen. En dat aanbieden in korte brokjes. Je moet het klein en behapbaar voor ze maken [...]. Een klein stapje waar ze veel voordeel van kunnen hebben.” – medewerker zorgorganisatie

6.5.1.4 Slim kunnen zoeken

Een minder expliciete wens van digitaal kwetsbaren is om slimmer gebruik te kunnen maken van de mogelijkheden om op internet informatie te zoeken. Vaak zijn ze in de veronderstelling daar wel vaardig genoeg in te zijn. Ze gebruiken search engines, sociale media en websites om informatie te zoeken. Tegelijkertijd zien we dat veel trainers/begeleiders/docenten het 'slim' kunnen zoeken van informatie op internet erg belangrijk vinden. Een deel ziet dat echt als de basis om online verder te kunnen komen. Meer concreet gaat het dan om instrumentele kennis over het gebruik van search engines (hoe ga je om met zoektermen, booleans, etc.) om informatie te zoeken over zaken die ze interessant vinden (specifieke hobby's, cultuur, muziek, lezen, gebruik van openbaar vervoer, nieuws, etc.) of over dingen die ze moeten doen (gebruik maken van regelingen/voorzieningen, administratie, etc.). Maar ook gaat het om het ontwikkelen van meer kritische vaardigheden in het zoeken van informatie, om zo weerbaarder te kunnen zijn in de pogingen van anderen om hen specifieke informatie op te dringen. We hebben het dan dus over het ontwikkelen van meer begrip over de technische werking van search engines en de invloed van algoritmes en commercie in de ordening van de zoekresultaten.

6.5.1.5 Informatie beheren

Een relatief klein deel van de digitaal kwetsbaren wil vaardiger worden in het beheren van de informatie die je op digitale devices opslaat. In veel gevallen ontbreekt verdiepte kennis van de werking van mappenstructuren, welke

bestandstypen er zijn en hoeveel ruimte die innemen, maar ook hoe je bestanden kunt verplaatsen tussen mappen, tussen devices, tot aan synchronisatie van bestanden op lokale devices en de cloud. Ook op dit punt zien we dat met name docenten/trainers/begeleiders deze vaardigheid erg belangrijk vinden (net als het slimmer kunnen zoeken van informatie).

6.5.1.6 Veiligheid vergroten

Een deel van de digitaal kwetsbaren wil meer kennis en vaardigheden ontwikkelen op het vlak van online veiligheid. Veel mensen zijn zich weliswaar bewust van de gevaren die er online zijn (eerder zagen we dat de media, de grotere organisaties, en het eigen sociale netwerk vrij veel aandacht hiervoor hebben), maar hebben minder kennis van hoe ze zich kunnen beschermen. Dat gaat enerzijds over het beschermen van de eigen digitale apparaten tegen virussen en malware, door gebruik te maken van virusscanners en veilige wachtwoorden. In mindere mate gaat het over het beter kunnen inschatten van de betrouwbaarheid van de bron van informatie die je online vindt, van een webshop in het algemeen, of van de aanbieder op Marktplaats, of iemand die je benadert via WhatsApp of e-mail.

6.5.1.7 Sociale contacten

Wanneer digitaal kwetsbaren interesse hebben om digitale vaardigheden te ontwikkelen om sociale contacten te onderhouden, gaat het vaak over de inzet van WhatsApp of Skype om contact te onderhouden met dierbaren die op grotere afstand staan. Een andere deel wil contacten kunnen onderhouden met mensen dichterbij omdat zij zelf minder in staat zijn om zich over grotere afstand te verplaatsen. Zij willen met hen vooral tekst en foto's kunnen delen en/of kunnen praten via een videoverbinding.

6.5.1.8 Administratie

Een deel van de digitaal kwetsbaren geeft aan dat zij vaardiger zouden willen (of moeten) worden in het kunnen verzorgen van de eigen digitale administratie. Vrijwel iedereen is bekend met het groeiende aanbod van apps en mijn-omgevingen van grotere organisaties. Meer concreet gaat het hier om

gebruiken van DigiD (wat een vlucht nam dankzij de komst van de Corona-app). Maar het gaat ook om het leren om te gaan met mijn-omgevingen van commerciële aanbieders als overheden, banken, webshops, woningcorporaties, en verzekeraars.

6.5.2 Prikkeling/motivatie om te gaan leren/ontwikkelen

Er zijn verschillende factoren van invloed op de keuze die een digitaal kwetsbaar persoon maakt om op digitaal vlak te gaan willen of kunnen leren/ontwikkelen. Hieronder noemen we de meest voorkomende.

6.5.2.1 Interesse in digitale technologie (intrinsieke motivatie)

Een relatief klein deel van de digitaal kwetsbaren heeft een intrinsieke interesse in digitale technologie. Zij willen nieuwe apparaten aanschaffen en kunnen gebruiken. Het zijn vaak mensen die durven experimenteren en stap voor stap verkennen hoe nieuwe devices of apps op een voor hen interessante of relevante manier zijn in te zetten. Ze worden daarin niet geremd door angst en zoeken bij eventuele problemen ook zelf naar oplossingen. Hier zie je ook vaker dat zij naast een mobiele telefoon ook veel andere (slimme) devices in huis hebben.

6.5.2.2 Technische probleem (probleem gedreven motivatie)

Een grotere groep digitaal kwetsbaren wordt pas geprikkeld om op digitaal vlak te gaan leren/ontwikkelen wanneer ze aanlopen tegen een concreet technisch probleem dat niet vanzelf oplost of dat ze niet zelf kunnen oplossen. Dat kan van alles zijn, zowel op het niveau van de hardware alsook software. Het kan gaan om een account dat niet meer toegankelijk is, of het niet meer tonen (of verdwijnen) van bepaalde notificaties. Het technische probleem is vaak de aanleiding om op zelf op zoek te gaan naar een oplossing, of om hulp van derden in te schakelen.

6.5.2.3 Meerwaarde op ander vlak (instrumentele motivatie)

De belangrijkste prikkeling voor digitaal kwetsbaren om op digitaal vlak te gaan leren/ontwikkelen heeft te maken met de meerwaarde die ze zien op een ander vlak waar digitale vaardigheden voor nodig zijn om die te kunnen realiseren. Hierbij kan het bijvoorbeeld gaan om het aanvragen van een vergunning, het

inschrijven voor een woning, het gebruiken van een voorziening, het ontvangen van een toeslag, het veiligstellen van je digitale foto's, of het regelen van een vakantie of reis per openbaar vervoer.

“Dat moet zijn omdat ze het leuk vinden. En omdat ze het gevoel hebben van ik mis dingen die ik wel heel leuk vind en die er vroeger wel waren doordat de kinderen met hun fotoboek langs kwamen en nu niet meer. Die zeggen van o dat moet je maar op je telefoontje doen. Het moet gewoon leuk zijn. En dat is reizen, foto's, dat zijn concerten en muziek, theater dat soort dingen.” – vrijwilliger digitaal spreekuur

6.5.2.4 Dwang

In sommige gevallen kan de keuze van organisaties om bepaalde administratieve handelingen nog slechts in digitale vorm te accepteren, digitaal kwetsbaren (hard of licht) dwingen om digitaal vaardiger te worden. Denk bijvoorbeeld aan het afschaffen van de acceptgirokaart, het doen van een melding of aanvraag in een mijn-omgeving, en niet in de laatste plaats de invoering van de Corona-app. Met die keuze wordt het realiseren van een praktische meerwaarde nog slechts mogelijk door zelf digitaal vaardiger te worden, of hulp van derden in te schakelen. Inzet van dwang ligt wel gevoelig, zowel bij de organisaties die daar keuzes in maken, alsook bij de gebruikers ervan. In veel gevallen worden alternatieve oplossingen alsook vormen van ondersteuning geboden.

6.5.2.5 Rust en ruimte

Een belangrijke factor om digitale vaardigheden te kunnen ontwikkelen is de mate waarin een digitaal kwetsbare voldoende rust en ruimte ervaart in het leven. Zij die niet digitaal vaardig zijn, hebben vaak te maken met een stapeling van problemen op allerlei andere vlakken (financieel, sociaal, gezondheid, werk, etc.). Zolang die niet opgelost zijn, levert dat vaak te veel stress op om überhaupt te kunnen nadenken over het ontwikkelen van digitale vaardigheden. Om die reden zijn veel digitaal kwetsbaren in de praktijk toch overgeleverd aan de hulp van

derden omdat het hen niet lukt om de digitale vaardigheden die nodig zijn zelf te ontwikkelen.

6.5.2.6 Toegang tot devices

Het hebben van toegang tot digitale apparaten kan digitaal kwetsbaren een sterke prikkeling geven om vaardiger te (willen en kunnen) worden in het gebruik ervan. Door voldoende tijd te kunnen besteden in het omgaan met digitale apparaten kan een stukje angst of gebrek aan vertrouwen worden weggenomen. Er zijn (ook in het Noorden) verschillende initiatieven die mensen in staat stellen om zelf kennis te maken met bijvoorbeeld slimme apparaten, domotica-toepassingen, alsook een tablet voor het onderhouden van contact met familie of zorgverlener, vanuit de overtuiging dat onbekend onbemind maakt.

6.5.2.7 Aantrekkelijk aanbod

De beschikbaarheid van een aanbod om te kunnen leren/ontwikkelen op digitaal vlak, is geen garantie dat daar ook daadwerkelijk gebruik van gemaakt wordt. De interesse in en het gebruik van dat aanbod door digitaal kwetsbaren hangt sterk samen met de praktische meerwaarde die het ze (op ander gebied) kan bieden. Het aanbod moet vooral aansluiten bij de problemen of interesses die ze hebben. Het moet ook duidelijk afgebakend zijn, dus geen brede oriëntaties, maar vooral in de vorm kleine brokjes met een duidelijke afbakening. Ze moeten er direct mee aan de slag kunnen. Het aanbod moet ook echt aansluiten bij wat ze aankunnen en zich kunnen veroorloven in termen van tijd (niet te lang), geld (niet te duur, liefst gratis), energieniveau (niet te lang), en begrijpelijkheid (niet te moeilijk). Ook moet er voldoende 'lucht' zijn (ruimte voor plezier, humor en een kop koffie) en moeten de persoonlijkheden van de deelnemers en docenten goed matchen. Daarnaast moet de aanbieder voldoende herkend en vertrouwd worden. In veel gevallen geldt dat hoe lokaler of dichter bij de aanbieder, hoe meer vertrouwen er zal zijn. Tot slot kan het helpen om de deelnemers aan wat langere vormen van ondersteuning, een beloning of cadeautje in het verschiep te brengen, bijvoorbeeld een korting op iets, een MP3 speler, of zelfs een 3D printer.

6.5.2.8 Stimulering door (vertrouwde) anderen

Een niet te onderschatten sleutel in de prikkeling van digitaal kwetsbaren om te gaan leren/ontwikkelen op digitaal vlak ligt in het sociale netwerk van mensen zelf. Hieronder een aantal belangrijke manieren die de prikkeling sterker maken.

Zeggen dat het belangrijk is

In veel gevallen zien we dat digitaal kwetsbaren iets gaan leren/ontwikkelen om dat vertrouwde anderen in hun sociale netwerk zeggen dat het belangrijk is. Dat kan een medewerker van een organisatie zijn maar ook een herkenbaar rolmodel uit de eigen sociale groep. Door het belang te benoemen kunnen zij een bewustzijn creëren dat ze prikkelt om digitaal vaardiger te (willen) gaan worden.

Zicht op het aanbod

Daarnaast hebben digitaal kwetsbaren vaak niet een goed overzicht van het aanbod dat er lokaal en regionaal is. Ook hier kunnen vertrouwde anderen het verschil maken wanneer zij daar wel goed zicht op hebben en hen daarover actief en overtuigend kunnen informeren, en bij interesse eventueel ook begeleiden bij de toeleiding naar dat aanbod (regelen van inschrijving, vervoer, etc.).

Terughoudender zijn in het helpen

Een derde manier waarop mensen in het eigen sociale netwerk digitaal kwetsbaren kunnen prikkelen om te gaan leren/ontwikkelen op digitaal vlak, is door zelf terughoudender te zijn in het 'even snel oplossen' van het probleem. Veel digitaal kwetsbaren hebben (gelukkig) goedwillende digitaal vaardige mensen om zich heen die ze tijdig uit de brand helpen, niet dikwijls familie/vrienden. Echter, dit zijn niet de gedroomde 'docenten' die je nodig hebt om die vaardigheden zelf te gaan ontwikkelen. Familie/vrienden zijn vaak de slechtste leraren die je kunt bedenken. Het zou sterker zijn wanneer zij 'slechts' een aantal oplossingsrichtingen bieden en aankijken hoe ver ze komen. Hoe beter het ze lukt om dat stapje terug te doen, slechts suggesties te doen, vragen te stellen, en tips te geven, zonder het van ze over te nemen, hoe groter de kans dat iemand iets daadwerkelijk zelf leert te doen.

“Een ouder iemand gaat niet 10 minuten op en neer naar de bieb, die doet het liever in het eigen dorp met de rollator of fiets. Eerder dus in het dorps huis dan de bieb, dat is beter bereikbaar voor die groep.” – medewerker woningcorporatie

Laten zien wat digitale technologie kan

Een laatste belangrijke manier waarop mensen in het sociale netwerk van digitaal kwetsbaren hen kunnen stimuleren om te willen leren/ontwikkelen op digitaal vlak, is door zelf actief gebruiker van digitale technologie te zijn, ze eenvoudigweg te laten hun gebruik te tonen (en benoemen). Dit kan prikkelend werken omdat mensen vaak ook willen kunnen wat anderen kunnen (kopieergedrag) en het laagdrempelige momenten genereert om vragen te stellen over wat ze doen en hoe ze het doen.

6.5.3 Welke vorm van het aanbod past?

Als we kijken naar de wensen die digitaal kwetsbaren hebben ten aanzien van de vorm van mogelijkheden om te leren/ontwikkelen op digitaal vlak, dan zijn deze grotendeels samen te vatten in onderstaande aspecten.

6.5.3.1 Informele setting met ruimte voor humor, inspiratie en ontmoeting

Digitaal kwetsbaren hebben een voorkeur voor informele vormen van leren/ontwikkelen. We hebben het dan concreet over het bieden van een veilige setting met veel openheid en flexibiliteit, om zo goed als mogelijk aan te kunnen sluiten bij wat mensen aankunnen, willen en durven. Daarin wordt ook het belang van humor benadrukt. Er moet dus gelachen kunnen worden en bij voorkeur gecombineerd met een hapje, drankje en cadeautje.

Naast humor is het belangrijk om mensen ook een stuk inspiratie te geven. Bijvoorbeeld in de vorm van interessante experts of betekenisvolle organisaties die een presentatie geven. Of door ze zelf concrete ervaringen te laten opdoen met digitale devices/diensten waar ze nog geen persoonlijke ervaringen mee hebben (bijvoorbeeld mijn-omgevingen, slimme apparaten, domotica) maar waarvan ze wel direct inzien dat deze praktische meerwaarde (kunnen) bieden.

Verder moet niet vergeten worden dat het sociale aspect van leren/ontwikkelen voor velen minstens zo belangrijke overweging is om wel of niet deel te nemen (vaak speelt angst, schaamte en eenzaamheid een remmende rol op de achtergrond). Het kunnen ontmoeten en spreken van anderen biedt een belangrijke meerwaarde in levens die gekenmerkt worden door een stapeling van problematieken.

Voor een relatief klein deel (vaker wat hoger opgeleid en wiens leven wat minder problematisch is) lijkt een meer formele en serieuze setting en aanbieder geen belemmering. Voor hen werkt die juist als een stok achter de deur om ook tussentijds ermee bezig te blijven.

6.5.3.2 Digitaal leren/ontwikkelen start offline

Er is een sterke voorkeur voor offline vormen van leren/ontwikkelen van digitale vaardigheden. In vrijwel alle gevallen wordt de meerwaarde benadrukt om in een fysieke setting samen met een docent of een klein groepje de digitale vaardigheden te kunnen ontwikkelen. De fysieke setting maakt het mogelijk om de ander in de ogen te kunnen kijken, het versterkt de eigen focus op de uitdaging (houdt bij de les) en levert een natuurlijke vorm van 'dwang'. Dat betekent overigens niet dat online vormen van leren niet of nooit werken. Met name biedt het een meerwaarde voor mensen met sociale angst, beperkte toegang tot vervoersmiddelen, of zij die meer digitaal vaardiger zijn en/of meer ervaring hebben met scholing zelf.

6.5.3.3 Probleemgestuurd helpen/leren met korte termijn voordelen

Leren en ontwikkelen van digitale vaardigheden begint/gaat in veel gevallen met een praktisch probleem, behoefte of interesse. Een abstract of theoretisch begrip is niet wat ze zoeken. In plaats daarvan worden ze sterk gedreven door de vraag 'what's in it for me?' Ze willen vooral weten wat iets is, hoe werkt het, wat je eraan hebt, hoe het je ontlast, en wat het je brengt? Ze zijn dus vooral geïnteresseerd in het vinden van concrete praktische oplossingen die op korte termijn voordeel opleveren.

“Om iets te leren zijn vooral vertrouwde gezichten dichtbij nodig, plekken waar ze vaak komen, bv supermarkt, bouwmarkt, kapper, etc. [...] Het verkrijgen van toegang en vertrouwen tot de ‘gewone inwoners’ vraagt een continue investering van tijd.” – student welzijnsorganisatie

De verleiding is groot om iemand te vinden die in staat is om het even ‘voor ze te doen’, ‘te laten zien’, of ‘op te lossen’. Minder vaak zoeken ze uit eigen beweging iemand die hen kan leren om iets zelf te kunnen doen zodat die externe hulp op langere termijn niet meer nodig is. Dat heeft enerzijds te maken met de beperkte leerbaarheid van een deel van de digitaal kwetsbaren. Die is bij veel digitaal kwetsbaren vaak wat lager door bijvoorbeeld een hoge leeftijd, een aandachtsprobleem, beperkte mentale capaciteit, fysieke beperkingen, de Nederlandse taal niet machtig zijn, of te veel stress in hun leven hebben. Anderzijds heeft het te maken met de sterke reflex van degenen die hen helpen om het even snel op te lossen voor ze, waardoor ze niet de kans krijgen om te leren dingen zelf te doen. Volgens sommigen is het zelfs een ‘illusie’ te veronderstellen dat digitaal kwetsbaren kunnen leren op digitaal vlak.

6.5.3.4 Zo ‘dichtbij’ als mogelijk (fysiek en emotioneel)

Het leren van digitale vaardigheden lukt beter wanneer het aanbod zo dichtbij als mogelijk beschikbaar is. Hoe groter de afstand die moet worden overbrugd, hoe groter de kans dat zij daar geen gebruik van (kunnen of willen) maken. In meest ideale vorm vindt het leren/ontwikkelen dus plaats in het eigen huis wanneer iemand bij ze langs kan komen (hulp aan de keukentafel of op de bank). Enerzijds heeft dit te maken met een inschatting van de moeite die het ze kost om een bepaalde afstand te overbruggen. Anderzijds speelt mee dat het overbruggen van afstand in veel gevallen niet mogelijk is omdat iemand geen vervoermiddel bezit of niet de kosten kan dragen om daar gebruik van te maken. Zeker op het platteland speelt dit praktische punt, waar toegang tot voorzieningen al langere tijd onder druk staat.

Naast de meer praktische afweging in het overbruggen van fysieke afstand tot locaties, speelt ook mee dat sommige locaties gevoelsmatig gezien verder van ze kunnen afstaan dan andere locaties. Dan hebben we het dus over positieve/negatieve ervaringen (en daaruit voortvloeiende emoties) die zij in het verleden ontwikkelden ten aanzien van specifieke gebouwen en (typen) organisaties. Op dat punt horen we dat bijvoorbeeld bibliotheken, gemeentehuizen en scholen gevoelsmatig minder dichtbij staan (meer worden gewantrouwd) dan bijvoorbeeld dorpshuizen, Multifunctionele Accommodaties (MFA's), sportverenigingen, of huisartsen/zorgcentra. Iets dat ook geldt voor bijvoorbeeld lokale horeca en winkels die laagdrempelig en vertrouwd zijn omdat iedereen daar komt en vaak ook het personeel en eigenaren kennen.

6.5.3.5 Bij voorkeur in losse brokjes, één vraag, ‘eigen tempo’, en ‘eigen taal’

De eerder benoemde voorkeur om te willen leren/ontwikkelen op digitaal vlak in combinatie met praktische vragen die op korte termijn voordeel kunnen opleveren, betekent dat een aanbod om te leren/ontwikkelen vooral gericht moet zijn ‘losse brokjes’ (enkelvoudige uitdagingen, stap voor stap doorlopen).

Het is van groot belang om mensen niet te overvragen, niet te snel de beste resultaten te willen bereiken. Digitaal kwetsbaren moeten vooral de ruimte voelen om in ‘eigen tempo’ te kunnen leren/ontwikkelen (dat vraagt dus ook veel geduld van de docenten, bereidheid om veel te herhalen).

Daarnaast helpt het sterk wanneer zij in ‘eigen taal’ kunnen werken. Daarmee bedoelen we het zogenaamde B1 niveau, dus vooral korte zinnen en geen vakjargon. Specifiek voor de groep met een migratieachtergrond is dit een belangrijk punt (maakt het aanbod begrijpelijker en geeft meer vertrouwen) maar in veel gevallen is dit niet mogelijk (zijn er geen docenten/instructeurs in de eigen taal).

Door het aanbod in kleine brokjes, eigen tempo en eigen taal aan te bieden, maak je de uitdaging om te leren/ontwikkelen op digitaal vlak niet alleen behapbaar maar vooral ook concreter, duidelijker afgebakend en begrijpelijker. Het prikkelt om vooraf precies te weten wat je daarna wel en niet kunt en dat je

dit grotendeels in eigen tempo en taal kunt doen. Dat stimuleert het zetten van stappen om tijd te investeren om dit te gaan leren.

Het inrichten van een langer durende reeks van inhoudelijk samenhangende bijeenkomsten is om dezelfde redenen minder aantrekkelijk. Het benadrukt de complexiteit en omvang van het probleem, legt de nadruk op het boeken van vooruitgang, staat haaks op de wens om dingen in eigen tempo te kunnen doen, en het vraagt een langdurig commitment, wat veel mensen niet willen of kunnen opbrengen.

6.5.3.6 *Individueel of in kleine groepen gelijkgestemden*

Er is een voorkeur voor een individuele setting waarin één persoon iemand anders helpt of iets leert, of een setting waarin je in kleine groepen werkt om de informaliteit te behouden en niet te vervallen tot een meer formeel voelende klassikale setting. De voordelen van een groepssetting worden echter ook gezien. Met name de voorbeeldwerking om anderen met digitale devices te zien werken, en ook de mogelijkheid om met 'lotgenoten' een gezamenlijk gesprek te kunnen hebben en/of elkaar een beetje verder te kunnen helpen, kan zeer motiverend zijn.

Het is belangrijk om bij de kleine groepen zo goed als mogelijk samen te stellen op basis van gedeelde achtergronden (leeftijd/geloof/nationaliteit/dorp, etc.) en/of interesses (rondom specifieke thema's of vragen). Hoe meer groepen een specifieke achtergrond of interesse delen, hoe beter de kans dat er tussen de deelnemers voldoende vertrouwen ontstaat waarin het makkelijk is om nieuwe dingen te kunnen leren. Verder zijn vooral kleine groepen waardevol omdat die meer ruimte bieden om vragen te stellen aan de docent en/of andere deelnemers. Ook bieden ze meer ruimte om onderling in gesprek te gaan. Ook zijn de risico's op ongewenste clique-vorming kleiner.

Idealiter worden bij groepen ook ervaringsdeskundigen betrokken, mensen met vergelijkbare achtergrond en interesses, maar die wel een stuk vaardiger zijn dan de rest van de groep. Vanuit die rol kunnen zij een heel natuurlijke inspirerende rol spelen.

“Laagdrempelig, open inloop, dus niet een afspraak moeten inplannen, dat werkt denk ik het beste. Open gedachte, vrije inloop. Je moet geduld hebben, steeds herhalen, dan kun je iets van one level up bereiken, binnen de beperking die ze hebben door de problematieken in het dagelijks leven.”
– medewerker woningcorporatie

6.5.3.7 *Belang van samenwerking met andere 'toeleiders'*

Idealiter komt het aanbod voort uit een vruchtbare samenwerking van en afstemming tussen verschillende organisaties. Het kunnen organiseren van een sluitend lokaal netwerk van herkenbare en vertrouwde professionele en vrijwilligersorganisaties en diens digitale 'experts' of ervaringsdeskundigen (met elk toegang tot specifieke deelgroepen digitaal kwetsbaren) is een sleutel om op de juiste plekken, de juiste inhoud en de juiste vorm te kunnen aanbieden, en op een slimme manier naar elkaar te kunnen verwijzen (verbinden van 'vangplekken' en toeleiders). Op die manier ben je ook beter in staat om het onderwerp op een meer samenhangende manier op verschillende plekken en op de juiste momenten aandacht te geven.

6.5.4 *Bereik en activering van digitaal kwetsbaren*

Een belangrijke vraag die opkomt bij bovenstaande aspecten om te komen tot een passende inhoud en vorm van aanbod om op digitaal vlak te leren/ontwikkelen, is hoe digitaal kwetsbaren kunnen worden bereikt en geactiveerd om gebruik te maken van dat aanbod.

6.5.4.1 *Zelf zoeken is beperkt, digitaal is 'slechts' een middel*

Een belangrijk inzicht is dat veel digitaal kwetsbaren niet of nauwelijks gericht en actief zelf op zoek gaan naar een aanbod om te leren/ontwikkelen op digitaal vlak in algemene zin. Eerder zagen we al dat zij vrijwel altijd instrumenteel gemotiveerd zijn om digitaal vaardiger te willen worden, met zicht op het realiseren van praktische meerwaarde op een ander terrein. Digitaal vaardiger worden is voor hen geen doel op zich, maar een middel om problemen in het dagelijks leven te kunnen oplossen, bijvoorbeeld op het vlak van gezondheid, wonen, werk, etc.

6.5.4.2 Toegang geven tot digitale apparaten

Een belangrijke manier om digitaal kwetsbaren te prikkelen om digitaal vaardiger te willen worden, is door ze toegang te geven tot slimme digitale devices. De ervaring leert dat het zien en (zelf) gebruiken van digitale technologie zorgt voor nieuwe inzichten en ervaringen. Ook stimuleert het gesprekken over het belang van digitale vaardigheden in het algemeen. Om die reden is het zinvol om bijvoorbeeld demonstraties te geven of om digitale devices voor een bepaalde periode te kunnen uitlenen.

6.5.4.3 Aanhaken op digitale 'dwang' van organisaties

Een ander manier is om digitaal kwetsbaren te prikkelen om te gaan leren/ontwikkelen op digitaal vlak is door gebruik te maken van momenten van lancering van een nieuwe digitale omgeving, app of tool die formele organisaties min of meer 'verplicht' stellen. Denk daarbij bijvoorbeeld aan een mijn-omgeving van een woningcorporatie of de Corona-app. Deze vorm van lichte en hardere dwang levert vaak voldoende noodzaak om digitaal vaardiger te worden. Het bieden van informatie over en ondersteunen bij het gebruik van die nieuwe digitale technologie kan rekenen op de nodige belangstelling.

6.5.4.4 Proactief naar ze toe gaan

Wellicht de belangrijkste manier om digitaal kwetsbaren te bereiken en activeren is door ze proactief en individueel te benaderen. Dat is een arbeidsintensieve aanpak, maar wel een die zicht biedt op het bereiken van de groep die het meeste voordeel kan halen in het vergroten van digitale vaardigheden. We hebben het dan vooral over groepen die vanwege een stapeling van problematieken van dag tot dag probeert te overleven, vaak een wat teruggetrokken leven kent, en weinig ruimte en mogelijkheden heeft om een passend aanbod te vinden en om er gebruik van te maken. Door een proactieve aanpak breng je het aanbod bij de mensen thuis, achter de voordeur. Binnen die vertrouwde omgeving is het vaak makkelijker praten over de problemen en meerwaarde die digitale vaardigheden kunnen bieden. Veel woningcorporaties en welzijnsorganisaties zijn al langer op die manier aan het werk.

6.5.4.5 Eén gezamenlijk verhaal, lokaal verankerd en actief verspreid

Om digitaal kwetsbaren te prikkelen is het belangrijk om op lokaal niveau samen te werken met tal van relevante herkenbare actoren, en daarin systematischer aandacht te vragen voor de meerwaarde van digitale vaardigheden. Denk aan de vele dorpshuizen, horecagelegenheden, middenstand (elektronica-/computerwinkels!), sportkantines, zorgvoorzieningen, scholen, etc. Dat lukt uiteraard alleen door een sterk lokaal netwerk te bouwen met zoveel mogelijk lokaal gewortelde professionele en vrijwillige bedrijven, (semi)overheden en vrijwilligersverenigingen.

6.5.4.6 Benutten van sociale netwerkstructuren en lokaal invloedrijke spelers

Het verspreiden van informatie verloopt op lokaal niveau veel via een wirwar van kleinere en grotere sociale netwerken. Deze bestaande sociale netwerkstructuur kan worden benut om goede ervaringen en voorbeelden op het vlak van digitale vaardigheden te verspreiden. Vaak vormt het horen van een goede ervaring of voorbeeld de aanleiding om zelf een stap te gaan zetten. Om hier slim mee om te gaan, is het belangrijk om op lokaal niveau invloedrijke spelers te kunnen identificeren. We hebben het dan vooral over actoren die bijvoorbeeld zelf ervaringsdeskundig zijn en/of een rol zouden willen spelen als voortrekkers/verspreiders van informatie over digitale vaardigheden. Sleutel hierin is het persoonlijke contact dat zij weten te leggen met anderen.

6.5.4.7 Aansluiten op initiatieven rondom andere problematieken

Omdat digitaal vaardiger worden voor digitaal kwetsbaren vaak geen primair doel is, maar 'slechts' een middel om problemen op andere vlakken te kunnen oplossen, is het waardevol om het bredere verhaal over digitalisering en het belang van digitale vaardigheden sterk te verbinden met informatie, bijeenkomsten en initiatieven die inhoudelijk gericht zijn op al die andere vraagstukken. Door op bijeenkomsten en plekken waar aandacht ontstaat voor die andere problematieken, aanvullend aandacht te vragen voor de meerwaarde van digitale vaardigheden daarin, sluit je ook op een meer natuurlijke manier aan bij de beleving van digitaal kwetsbaren zelf.

6.5.4.8 *Inspelen op gevoeligheid voor spel en beloning*

In veel gesprekken is gewezen op de focus die veel digitaal kwetsbaren hebben op het realiseren van korte termijn meerwaarde voor henzelf. Zij worden vaak aangetrokken door de kans op een prijs/beloning in de vorm van geld of spullen. Dit biedt kansen om gebruik te maken van de prikkelende werking van bijvoorbeeld *challenges* en gamificatie in de eigen communicatieve aanpak. En door specifiek samen met scholen na te denken over het uitdagen van de jeugd om creatiever te zijn op digitaal vlak, kun je via hen ook hun ouders bereiken en betrekken.

6.5.4.9 *'Klassieke' communicatiemiddelen*

Een laatste maar zeker geen onbelangrijke manier om digitaal kwetsbaren te bereiken en activeren, is via de klassieke communicatiekanalen. Het bereik van bijvoorbeeld lokale/regionale radio is in veel plattelandsregio's vrij groot. Dat geldt vaak ook voor regionale televisie, net als de gedrukte media als regionale kranten, dorpskrantjes en het arbeidsintensieve maar ook zeer effectieve flyer. En, *last but not least*, kun je denken aan het inzetten van sociale media omdat ook digitaal kwetsbaren toch vaak wel actief zijn op bijvoorbeeld platforms als Facebook.

6.6 **Hoe kijken ze aan tegen de (meerwaarde van de) DANN?**

In de gesprekken met respondenten is ook stil gestaan bij de vraag wat ze weten van de Digitale Academie en hoe ze aankijken tegen het initiatief. We beschrijven de belangrijkste 'problemen' die ze zien, en wat nodig is om de DANN te laten slagen in haar missie.

6.6.1 **Onbekend maar potentieel waardevol**

In de gesprekken komt vooral naar voren dat de Digitale Academie Noord-Nederland nog nauwelijks bekend is, zowel bij digitaal kwetsbaren alsook bij de professionals en vrijwilligers die tot deze groepen toegang hebben. Het leggen van contact ten behoeve van dit onderzoek was voor bijna alle respondenten de eerste kennismaking met het initiatief.

Ondanks de onbekendheid geven velen wel aan het een waardevol initiatief te vinden. Zij benadrukken het belang van digitale vaardigheden in het algemeen en herkennen de beperkte digitale vaardigheden van (een deel van) de doelgroepen waar ze zich voor inzetten. Het idee om alle mogelijkheden om te leren/ontwikkelen op digitaal vlak op één plek te ontsluiten en doorzoekbaar te maken wordt zinnig gevonden. Dat geldt ook voor het aanbieden van testjes om te ontdekken waar je meer en minder goed in bent, en om te bepalen waar je je in wilt ontwikkelen.

In de gesprekken wordt ook benadrukt dat in de arbeidsmarktregio Groningen veel aandacht is voor digitalisering en digitale vaardigheden, maar dat de vele initiatieven relatief los van elkaar bestaan. Veel organisaties (professionals en vrijwilligers) verkennen elk op hun eigen wat de impact van digitalisering is op het werk (zowel in de samenwerking met collega's, alsook in het contact met de doelgroepen) en welke digitale vaardigheden belangrijk zijn. Organisaties die daar veel verder in gaan dan inventariseren en experimenteren, lijken spaarzaam. Meer samenwerking en kennisdeling in de regio wordt daarbij als waardevol gezien. De Digitale Academie Noord-Nederland wordt gezien als een initiatief dat op dat vlak een waardevolle meerwaarde kan leveren.

“De DANN zou een stukje bewustwording kunnen doen voor onze medewerkers, daar zijn digitale vaardigheden nog wel een blinde vlek. [...] Daarin moet het geborgd worden en van daaruit dan de inwoners bereiken. Dat is beter dan een korte lijn leggen van de DANN naar de inwoner.” – medewerker welzijnsorganisatie

6.6.2 **Taalgebruik en organisatiestructuur creëert afstand**

In het algemeen horen we vaak dat de manier waarop de Digitale Academie Noord-Nederland zich momenteel profileert, en de woorden die ze daarbij gebruikt, te ingewikkeld zijn voor een groot deel van de digitaal kwetsbaren. Ogenscheinlijk eenvoudige woorden als 'leren', 'ontwikkelen', en 'opleidingsaanbod' staan vaak ver af van mensen die gericht zijn op het realiseren

van korte termijn voordeel en het oplossen van dagelijkse problemen. Meer specifiek kan het woord 'Academie' (onderdeel van de naam van het initiatief zelf) ervoor zorgen dat ze de Digitale Academie Noord-Nederland niet als 'iets voor mij' zullen ervaren, zeker wanneer ze ontdekken dat achter dat initiatief vier grote Noordelijke kennisinstellingen schuil gaan. Een deel van de digitaal kwetsbaren hebben in het verleden negatieve persoonlijke ervaringen gehad met scholing in het algemeen.

6.6.3 Huidige aanbod sluit niet goed aan bij de doelgroep

Als het gaat over de testjes op de site die mensen moeten helpen om te achterhalen wat ze meer en minder goed kunnen en wat ze zouden willen leren, dan horen we vooral opmerkingen dat de testjes in de huidige vorm vaak erg complex zouden zijn. Dat zit deels in wat wordt gevraagd maar deels ook in de manier waarop het gevraagd wordt. De testjes zijn lang, nogal talig, gebruiken screenshots, richten zich vaak op technische details, en verwijzen momenteel niet altijd naar passende/haalbare mogelijkheden om te leren/ontwikkelen. Daardoor bestaat de indruk dat deze testjes mensen juist kunnen demotiveren in plaats van dat ze hen motiveren om een stap te gaan zetten. Ook wordt de verplichting om eerst een account te moeten maken voordat je een test kunt doen, als een ongewenste drempel ervaren, al helemaal voor digitaal kwetsbaren.

Vanuit de 'one size fits all' gedachte van de Digitale Academie Noord-Nederland is er destijds voor gekozen om het volledige aanbod om te leren en ontwikkelen op digitaal vlak op één plek aan te bieden en doorzoekbaar te maken. Het aanbod dat op dit moment beschikbaar is, is voor digitaal kwetsbare groepen grotendeels niet relevant. We hebben het dan over opleidingsmogelijkheden die veel tijd kosten, een hoog kennisniveau vragen, en waarvoor lang gereisd moet worden. Dat betekent dat wanneer een digitaal kwetsbare gaat zoeken in dat aanbod (velen betwijfelen of ze dat überhaupt zullen gaan doen), zij in een omgeving komen waarin ze vooral niet-relevant aanbod tegenkomen. Dit kan sterk demotiverend werken. Om deze groepen te motiveren, moeten zij alleen dingen aangereikt krijgen die aansluit bij wat ze kunnen en willen. Gezien de hoge mate van diversiteit binnen deze doelgroep, vraagt dit om verregaande mogelijkheden

om maatwerk te leveren, eigenlijk tot op individueel niveau. Daarbij ook realiserende dat een deel van hen geen passend aanbod zal vinden maar vooral gebaat is bij de mogelijkheid om geholpen te worden wanneer zij tegen specifieke problemen aanlopen.

“De buurthuizen en de bibliotheken zijn de meest laagdrempelige omgeving. En bij plattelandsgemeenten waar de busverbindingen niet goed zijn is het belangrijk dat mensen in de buurt ergens terecht kunnen voor een cursus digitale vaardigheden.” – medewerker vluchtelingenwerk

6.6.4 DANN heeft een verbindende 'schakel' nodig naar de doelgroep

Gezien bovenstaande beperkingen van de Digitale Academie Noord-Nederland, is een belangrijke suggestie dat een verbindende schakel nodig is tussen de DANN en de doelgroep. Deze schakel of tussenlaag bestaat uit lokaal gerichte professionals en vrijwilligers die toegang hebben tot deze digitaal kwetsbare doelgroep ('toeiders'). Zij genieten veel meer dan de DANN het vertrouwen van de doelgroep om ze in de praktijk te kunnen begeleiden bij het leren en ontwikkelen op digitaal vlak, waarbij ze voldoende gevoel hebben om dat vanuit een maatwerk-gedachte te kunnen doen. Daarnaast vormen ze een essentiële rol als het gaat om het geven van feedback vanuit de praktijk op de verdere ontwikkeling van de diensten van de DANN, zowel het aanbod om te leren/ontwikkelen alsook de testjes.

6.6.5 Rol DANN: verbinden, faciliteren, en 'in gesprek'

In de gevoerde gesprekken wordt duidelijk dat de Digitale Academie zich dus vooral zou moeten richten op een tussenlaag van professionele en vrijwillige 'toeiders' tot de digitaal kwetsbare doelgroep(en). Daarin onderscheiden we drie verschillende uitdagingen.

6.6.5.1 Verbinden

De eerste uitdaging is om een warm, vertrouwd, herkenbaar en verwijzend netwerk te gaan vormen. Dat betekent ten minste een verdergaande inzet op

het in kaart brengen van, in gesprek komen met, en het verbinden van een groot aantal relevante organisaties en individuen (op lokaal niveau, in sectoren als welzijn, zorg, onderwijs, wonen, cultuur, inburgering, etc.) en diens initiatieven en rollen op het vlak van digitalisering en digitale vaardigheden. Daarbij is het de uitdaging dat niet alleen de DANN toegang krijgt tot dat netwerk, maar dat vooral ook de organisaties in dat netwerk beter weten wie daar nog meer onderdeel van vormen. De kennis over het netwerk moet de DANN dus ook zo goed als mogelijk ontsluiten en doorzoekbaar maken. En omdat elk netwerk zich voortdurend ontwikkelt, is het uiteraard belangrijk om het netwerk op permanente basis te blijven doorontwikkelen.

“En in het Noorden natuurlijk ook de gemeenschap, er zijn altijd personen in de gemeenschap, de vrijwilligers, de buurthuizen, die kun je ook makkelijker inzetten hiervoor. [...] Er zijn mensen zat die iets willen betekenen, zeker in het noorden. In die dorpjes die daar echt onderdeel van zijn, een bekend gezicht zijn...” – Medewerker woningcorporatie

6.6.5.2 Faciliteren

Een tweede rol voor de DANN kan liggen op het ‘faciliteren’ van organisaties in dat netwerk. Dat gaat uiteraard over het ‘op maat’ (per deel van de doelgroep, per locatie, etc.) doorzoekbaar ontsluiten van het aanbod om te leren/ontwikkelen op digitaal vlak. En het gaat over het bieden van testen die specifieke delen van de doelgroep daadwerkelijk verder helpen (ook hier dus maatwerk). Maar ook gaat het over het ontsluiten van het netwerk dat de DANN op lokaal niveau ontwikkelt. Daarnaast gaat het om het bieden van maatwerk ondersteuning, bijvoorbeeld bij pogingen van organisaties om het vraagstuk intern (of extern) meer op de agenda te krijgen, of bij concrete ondersteuning van medewerkers of inwoners om digitaal vaardiger te worden. Dat laatste is belangrijk vanuit de idee dat wanneer zij zelf vaardiger zijn, zij de doelgroep ook beter kunnen helpen. De DANN zou welwillende organisaties op maat kunnen ondersteunen met een combinatie van kennis, begeleiding en bijeenkomsten. Waarbij een belangrijke sleutel is om de kennis/expertise in het te ontwikkelen

netwerk zo slim mogelijk in te zetten opdat ook verrassende verbindingen tussen organisaties en sectoren kunnen groeien.

6.6.5.3 In gesprek

Een derde rol van de DANN die volgens de respondenten zinvol is, betreft het stimuleren van meer ‘lichte’ verkennende gesprekken (offline en online) over digitalisering en het belang van digitale vaardigheden daarin. Idealiter samen met regionale en lokale overheden en de organisaties betrokken bij de Digital Literacy Coalition. Op dit moment gebeurt dat nog te weinig, zowel in professionele en vrijwillige contexten, alsook meer generiek in de samenleving. Alleen door vaker met elkaar in gesprek te gaan over de positieve impact van digitalisering en wat het leren/ontwikkelen van digitale vaardigheden daarbij kan brengen, worden we ons meer bewust van de noodzaak en stimuleren we elkaar om zelf stappen te zetten. We hebben het dan concreet over het actief zoeken (als Digitale Academie) naar mogelijkheden om aan te sluiten bij bijeenkomsten/gesprekken die andere organisaties/initiatieven al organiseren en waarin al expliciete link met digitalisering wordt gelegd, of waar wellicht eentje gelegd kan worden als die nog ontbreekt. En we hebben het over het organiseren van eigen gesprekken waarbij de Digitale Academie anderen uitnodigt vanuit hun expertise daarbij aan te haken. Dat kunnen heel kleine gesprekken zijn (aan de keukentafel), maar ook wat grotere (oploopjes in bijvoorbeeld buurthuizen/dorpshuizen), tot aan meer gestructureerde en langer durende dialogen (met grotere organisaties en ook mediapartners).

7. Conclusies en advies

7.1 Samenvatting

Inzet in Noord-Nederland

De ambitie van de Digitale Academie Noord-Nederland is om de digitale vaardigheden van alle inwoners van de arbeidsmarktregio Groningen one level up te brengen. Daarvoor biedt ze een marktplaats waarop een zo compleet mogelijk aanbod om digitale vaardigheden te ontwikkelen wordt ontsloten, en start ze een campagne gericht op toeleiders tot digitaal kwetsbare groepen. De Digitale Academie Noord-Nederland is een initiatief van een aantal organisaties die ook onderdeel zijn van de Digital Literacy Coalition. Daarin werken 20 partners in het Noorden samen om Groningen in 2025 de “[...] meest digitaal geletterde stad en provincie van Nederland te maken” (Digital Literacy Coalition, 2021).

Omvangrijke uitdaging

Het vergroten van de digitale vaardigheden is een omvangrijke uitdaging en vormt onderdeel van de recent gepubliceerde *Werkagenda Waardengedreven Digitaliseren* (BZK, 2022). Nederland is Europees koploper, maar kent naar verwachting toch 2,5-5 miljoen mensen die moeite hebben om langs digitale weg werk te zoeken, zaken te doen met grote organisaties, zorg te krijgen, informatie zoeken en deze op waarde schatten, en om sociale contacten te onderhouden.

Verkennend onderzoek in Noord-Nederland

Over de aard en omvang van digitale vaardigheden in de arbeidsmarktregio Groningen zijn relatief weinig gegevens beschikbaar. Er is feitelijk geen zicht op wie in het Noorden digitaal kwetsbaar zijn, hoe ze digitale technologie waarvoor gebruiken, welke digitale vaardigheden ze meer en minder goed ontwikkelen, welke wensen en mogelijkheden ze hebben om te leren/ontwikkelen op digitaal vlak, en op welke manier deze groep wordt bereikt en ondersteund.

Doelen

Om die reden startte de Digitale Academie Noord-Nederland een verkennend onderzoek, uitgevoerd door het lectoraat Digitale Transformatie van de Hanzehogeschool Groningen. Het onderzoek kende de volgende drie doelen: 1) verkrijgen van meer inzicht in de digitale vaardigheden in Groningen, 2) het agenderen van het belang om digitaal vaardiger te worden en de rol die de DANN daaraan kan leveren, en 3) een begin maken met het in kaart brengen en opbouwen van een warm netwerk van relevante professionele en vrijwillige ‘toeleiders’.

Doelgroep en methodologie

Het onderzoek is gebaseerd op afname van interviews en doen van observaties op locatie. Uiteindelijk zijn 69 interviews gehouden en is geobserveerd tijdens 10 groepsbijeenkomsten, verspreid over de arbeidsmarktregio Groningen. De gesprekspartners waren deels professionals, vrijwilligers en/of inwoners. Er is gesproken met en/of geobserveerd tijdens bijeenkomsten van: gemeenten, bibliotheken, woningbouwcorporaties, huurdersverenigingen, dorpsinitiatieven, en organisaties op het vlak van zorg, welzijn, ouderen, onderwijs, vluchtelingen, en werk/arbeid.

Wie zijn de digitaal kwetsbaren (vooral)?

De groep digitaal kwetsbaren is geen vastomlijnde groep. Er is veel diversiteit in de achtergrondkenmerken van mensen die digitaal niet goed meekomen. In de gesprekken herkennen we tenminste vijf **doelgroepen** met daarbinnen ook weer de nodige diversiteit: ouderen, laaggeletterden, mensen met een migratieachtergrond, mensen met een fysieke/mentale beperking, en afzijdigen (zij die bewust niet digitaal actief zijn). Waarbij we ook de kanttekening horen dat

een deel van de jongeren (en daarbinnen vooral lager-opgeleiden) ook niet goed meekomt in de digitale samenleving. Digitaal kwetsbaren zijn dus niet alleen ouderen. En wordt het probleem op termijn dus ook niet vanzelf opgelost.

Welke digitale technologie hebben ze en hoe wordt die gebruikt (of niet)?

Vrijwel alle digitaal kwetsbaren hebben toegang tot internet, vaak ook vanuit huis. Een groot deel gebruikt het internet (vaak ook uitsluitend) via de **mobiele telefoon**. De mobiele telefoon wordt voor bijna alle doeleinden gebruikt, maar vooral voor het onderhouden van sociale contacten, het doen van **betalingen**, het zoeken van **informatie**, en **vermaak** (video, muziek, etc.). Ook de eigen **administratie** wordt ermee gedaan, zij het dat dit niet altijd eenvoudig is. **Tablets** zijn minder vaak in bezit van digitaal kwetsbaren. Zij gebruiken die veelal voor **vermaak** (games, video). Nog minder vaak is een **laptop** aanwezig die veelal gebruikt wordt voor het verzorgen van de eigen **administratie**. In enkele gevallen zien we nog **vaste PC's** (desktop) die een verweesd bestaan lijden (als archief of server). Mensen met een intrinsieke motivatie voor digitale technologie hebben soms ook slimme **digitale devices** in huis.

Welke digitale vaardigheden zijn beschikbaar (of niet)?

Digitaal kwetsbaren hebben in beperkte mate **begrip van de hardware of software** van digitale devices. Het **configureren van nieuwe apparaten** zorgt om die reden vaak voor problemen, net als wanneer een *device niet meer doet wat het deed*. Om dat soort problemen op te lossen, is vaak hulp van derden nodig. Daarnaast zien we problemen met **wachtwoord/username combinaties**, beveiligde **inlogprocessen**, **notificaties** en **pop-ups**, het in de **cloud** werken en het aansluiten van **randapparatuur**.

Digitaal kwetsbaren zijn vooral vaardig in het **communiceren** met anderen, en dan vooral het **onderhouden van sociale contacten** via het internet. Dat doen ze veel en vaak via vooral WhatsApp, videobelplatforms, maar ook via sociale mediaplatforms als Facebook en Instagram. Daarnaast zijn ze vrij vaardig in het kopen en verkopen van **producten**, bijvoorbeeld via online marktplaatsen en webshops. Het regelen van de eigen **administratie** (via bijvoorbeeld mijn-

omgevingen) is voor een groot deel te ingewikkeld. Zij zijn daarvoor vaak afhankelijk van hulp van derden.

Het op waarde schatten en **zoeken van informatie** blijkt ook lastig. Velen kunnen niet 'kritisch' zoeken (betrouwbaarheid van informatie inschatten, desinformatie) of hebben moeite met het verkrijgen van voldoende overzicht. Dat heeft soms met opleidingsniveau te maken, soms ook met een gebrekkige beheersing van de Nederlandse taal. Het leidt in de praktijk tot **onderbenutting van allerlei voorzieningen** waarvoor ze zijn overgeleverd aan derden om ze daarbij te helpen.

Digitaal kwetsbaren zijn **vaker gebruikers van content dan dat ze die zelf produceren**. Wel zijn er duidelijke **interesses om daarin beter te zijn**. Dat heeft vooral te maken met het maken en bewerken en archiveren van **foto's** en **tekstuele bestanden**.

Kwetsbaarheid voor digitale bedreigingen

Digitaal kwetsbaren zijn zich over het algemeen **vrij bewust** van de bedreigingen en problemen van de digitale wereld. Ze vrezen vooral zaken als **phishing**, dat ze een **apparaat kapot maken**, dat ze **verkeerde informatie** geven waar ze later **last van krijgen**, en dat ze hun **privacy verliezen**.

Er zijn verschillenden **redenen** waarom ze zich bewust zijn van deze bedreigingen. Een deel heeft een **wantrouwige grondhouding** tegenover grote organisaties en de overheid. Deels wordt die wantrouwige grondhouding **beïnvloed door de media** en verhalen in kleine kring waarin relatief veel aandacht is voor digitale bedreigingen en problemen. En vragen ook grote organisaties vaak aandacht voor de digitale gevaren van hun digitale dienstverlening.

Digitaal kwetsbaren lopen door het eigen gedrag vaak een **groter risico om slachtoffer te worden** van deze digitale bedreigingen. Dat komt deels doordat ze vaak technisch **inferieure apparaten** gebruiken, ze weinig gebruik maken van **antivirus/-malware software**, ze verwachten dat **producenten de veiligheid goed regelen**, ze vaak **zwakke username/password combinaties** gebruiken, en ze

geen goede inschatting maken van de eigen alertheid op digitale bedreigingen/problemen.

Ook hebben ze een **beperkt handelingsrepertoire om weerbaar te zijn** tegen digitale bedreigingen. Een deel lukt het om *kritisch te kijken naar de afzender, bewust minder online actief te zijn, minder apps te gebruiken op de telefoon* (bijvoorbeeld betaalapps), een *virusscanner installeren* (maar dat kost vaak wel geld), *periodieke back-ups maken* (maar dat vereist kennis en ook geld), we zien mensen vooral *lijstjes bijhouden met inloggegevens* (die ze soms kwijtraken), en een deel vraagt hulp van derden.

Er zijn verschillende **oorzaken van gevoelens van kwetsbaarheid** op digitaal vlak. Die ontstaan vooral voor wanneer een digitaal vaardige partner ernstig ziek wordt of komt te overlijden, er nieuwe versies van besturingssystemen/apps zijn, wanneer inloggen niet meer lukt, ze onduidelijke berichten ontvangen, wanneer een eigen handeling een probleem niet oplost of veroorzaakt, of wanneer ze gepersonaliseerde reclames zien (gevoel te worden afgeluisterd).

Naast de impact op individuele levens horen we ook een aantal meer **indirecte negatieve effecten op collectief niveau** van de beperkte weerbaarheid tegen digitale bedreigingen. Zo zijn er zorgen om toenemende schulden door online aankopen en gokken, ontwikkelen ze een negatiever grondhouding door misleiding en wantrouwen waar ze online mee geconfronteerd worden, en lopen ze een grotere kans op verdere sociale isolatie (als gevolg van uit de hand lopende online ruzies).

Hoe bereiken/prikkelen we digitaal kwetsbaren om te leren/ontwikkelen op digitaal vlak?

Digitaal kwetsbaren beschikken over uiteenlopende **hulpstructuren**. De belangrijkste die een stukje 'digitale mantelzorg' verlenen zijn familie, vrienden en burens, en 'rolmodellen' in het verenigingsleven of werk (mensen die digitaal vaardig zijn en zich daarop profileren). Daarnaast maken ze gebruik van het ondersteuningsaanbod van bijvoorbeeld de bibliotheek, welzijnsorganisaties,

woningbouwcorporaties en huurdersverenigingen. En in enkele gevallen maken ze ook gebruik van een hulpaanbod van specifieke doelgroeporganisaties alsook commerciële organisaties (vooral winkels).

Ondanks de diversiteit in het hulpaanbod zijn er verschillende **redenen om géén gebruik te maken van een hulpaanbod**. Denk daarbij vooral aan zaken als *schaamte voor het eigen gebrek, gevoel iemand te veel tot last zijn, privacy* (problemen op het vlak van financiën of gezondheid), *geen sociaal netwerk* hebben, *onvoldoende zicht hebben op het beschikbare ondersteuningsaanbod*.

Belangrijke **motivaties om te willen leren/ontwikkelen** is voor het merendeel van de digitaal kwetsbaren korte termijn probleem waar ze tegenaanlopen en niet zelf kunnen oplossen. Daarnaast horen we vaak dat ze die digitale vaardigheid nodig hebben om voordelen op andere vlakken te kunnen hebben. We horen ook dat dwang tot op zekere hoogte een motivatie kan zijn om nieuwe digitale vaardigheden te willen leren. Ook kunnen stimulerende vertrouwde anderen een groot verschil maken.

Belangrijke **voorwaarden om te kunnen leren/ontwikkelen** zijn o.a. dat er voldoende ruimte en rust in het leven. Die is nodig om überhaupt aan de mogelijkheid te denken om te gaan leren/ontwikkelen op digitaal vlak. Ook is het nodig om eenvoudigweg toegang te krijgen tot devices (denk bijvoorbeeld aan sociale robots en slimme devices). Zonder toegang is het vrijwel onmogelijk om nieuwe digitale vaardigheden te ontwikkelen.

Kansrijke manieren om digitaal kwetsbaren te **bereiken en prikkelen** om te gaan leren/ontwikkelen op digitaal vlak is het belangrijk om proactief naar ze toe te gaan, gebruik te maken van klassieke media (krant, radio) en aan te haken op bestaande lokale sociale netwerken en ervaringsdeskundigen die hierop zichtbaar willen worden. De invloed van vertrouwde anderen daarbij kan niet worden onderschat. Het verleiden om stappen te gaan zetten werkt beter wanneer je gebruik maakt van de *gevoeligheid voor spel en beloning* (casino-strategie). Tot slot is het belangrijk om op lokaal niveau één gezamenlijk 'verhaal' te hebben

over digitalisering en deze te koppelen aan andere maatschappelijke uitdagingen (energie, wonen, leefbaarheid, etc.).

Wat willen ze leren en op welke manier?

Het deel dat interesse toont in het leren/ontwikkelen op digitaal vlak onderscheidt verschillende **inhoudelijke interesses**. We zien vooral veel interesse in meer kennis van hoe devices technisch werken, wat je kunt met kantoorsoftware, hoe je het beste kunt omgaan met foto's, hoe je slimmer kunt zoeken op internet, hoe je je eigen gegevens/data beter kunt beheren, hoe je je eigen veiligheid vergroot, je sociale contacten kunt onderhouden, en hoe je je administratie digitaal doet.

Naast inhoudelijke interesses zijn er ook duidelijke voorkeuren voor de **vorm van het aanbod** om te leren/ontwikkelen op digitaal vlak. Met name fysieke hulp kan rekenen op hoge waardering en geldt feitelijk als 'norm'. Online leren begint dus vooral offline. Daarnaast is de telefoon een belangrijk kanaal. De minst aantrekkelijke vorm is digitaal. Dat heeft deels te maken met het feit dat je daarvoor al digitaal vaardig moet zijn, zelfstandig moet kunnen werken en een stuk zelfdiscipline moet kunnen opbrengen. Voor een deel is een informele setting met ruimte voor humor, inspiratie en ontmoeting veel effectiever. Daarnaast horen we dat vooral probleemgestuurd leren/ontwikkelen het beste werkt. Er moeten korte termijn voordelen te behalen zijn. Het aanbod moet zo dichtbij als mogelijk te benutten zijn. Hoe verder weg, hoe minder toegankelijk. Bij voorkeur leren ze in kleine brokjes, met steeds één vraag, in eigen tempo, en eigen taal. Er lijkt vooral voorkeur voor een aanbod waarin je individueel of in kleine groepen werkt. De betrokkenheid van stimulerende vertrouwde 'bekende gezichten' die het aanbod verzorgen, is bijna altijd belangrijk.

Hoe kijken ze aan tegen de (meerwaarde van de) Digitale Academie Noord-Nederland?

In alle gesprekken werd duidelijk dat de Digitale Academie nog een vrij **onbekend initiatief** is, zowel bij professionals alsook vrijwilligers. Ondanks die onbekendheid wordt het initiatief wel gewaardeerd en zien ze er een **belangrijk potentieel** in om digitaal kwetsbare groepen te helpen om zich te gaan ontwikkelen op dat vlak.

Ze zien meerwaarde in een doorzoekbaar opleidingsaanbod, en testjes om te bepalen wat je kunt en wat je eventueel zou willen leren. Ook zien ze meerwaarde in de het mogelijke effect van de Digitale Academie Noord-Nederland in het *bijeen brengen van een sterk verbrokkeld speelveld van betrokken stakeholders en initiatieven (met elk eigen agenda's en aanpakken op digitaal vlak)*.

Wil de DANN slagen in haar missie, zal ze een **verbindende 'schakel'** (van organisaties en individuen die een rol spelen in het aanbod om te leren/ontwikkelen op digitaal vlak) nodig hebben om effectief het contact te kunnen leggen met haar doelgroep(en). Een schakel die dicht bij de kwetsbare doelgroepen staat, daar meer vertrouwen geniet, om van daaruit beter 'op maat' de kwetsbare doelgroepen te kunnen prikkelen in het zetten van een stap om te gaan leren/ontwikkelen. De DANN moet daarom vooral inzetten op 1) het verbinden van en met die organisaties en individuen, 2) hen faciliteren in het agenderen van digitale vaardigheden binnen de eigen organisatie/netwerken en om zelf ook digitaal vaardiger te worden, en 3) door actiever het gesprek gaan te voeren over het belang van digitale vaardigheden in het algemeen en om actie te ondernemen om op dat vlak te leren/ontwikkelen.

Maar we horen ook enige **kritiek** op de DANN en haar aanbod. Dan gaat het bijvoorbeeld om het taalgebruik (leren, ontwikkelen, opleiding) die maar beperkt aansluit bij de leefwereld van de kwetsbare doelgroepen die daar niet dikwijls een problematisch verleden mee hadden. Dat geldt ook voor de bij de DANN betrokken organisaties, alle grotere regionaal opererende kennisinstellingen. De naam 'Academie' waarbinnen zij samenwerken zorgt in zichzelf eerder voor meer afstand dan dat het drempels wegneemt. Ook horen we kritiek op het aanbod. Op dit moment is dat nog vooral het aanbod om te leren/ontwikkelen op digitaal vlak van de grotere aanbieders van opleidingen en cursussen. Een groot deel van het aanbod sluit onvoldoende aan bij de specifieke wensen en mogelijkheden van gebruikers met beperkte digitale vaardigheden. De testjes op het platform deel zijn soms te ingewikkeld en leiden ook niet altijd naar het juiste aanbod.

7.2 Advies/uitdagingen

In algemene zin kunnen we stellen dat in het Noorden veel werk te verzetten is, door zowel overheden, kennisinstellingen, maatschappelijke organisaties en bedrijven. We hebben te maken met een vrij omvangrijke groep inwoners (en ook werknemers) met relatief lage niveaus van digitale vaardigheden. Het ontbreekt aan voldoende en ook betrouwbare laag-geografische data en inzichten waarop zinvol beleid kan worden ontwikkeld. Het lukt maar weinig organisaties om digitalisering hoog op de agenda te zetten en wanneer dat wel lukt, is het vaak sterk technologisch of financieel gedreven. Organisaties en individuen die zich wel actief inzetten op dit thema zijn dun gezaaid en weinig onderling verbonden. En *last but not least*, we zijn in de regio maar weinig met elkaar in gesprek over de maatschappelijke betekenis van digitalisering, de impact van ongelijke verdeling en lage niveaus van digitale vaardigheden, en het belang van het nastreven van meer inclusiviteit.

In het licht van de bevindingen van dit onderzoek zoals beschreven in de voorgaande hoofdstukken en samengevat in 7.1, gaan we hieronder kort in op zeven praktische uitdagingen die daaruit voortvloeien. We beschrijven deze uitdagingen en benoemen wie daarin een trekkende en meewerkende rol moeten nemen .

Uitdagingen	Trekker(s)
7.2.1 Verbinden – ontwikkelen van een community van toeleiders	DANN + toeleiders
7.2.2 Faciliteren – digitaal vaardiger maken van organisaties en medewerkers	DANN + Hanze
7.2.3 In gesprek – organiseren maatschappelijke dialoog over digitale vaardigheden	Overheden
7.2.4 Maak het aanbod om te leren/ontwikkelen op digitaal vlak inclusiever	DANN
7.2.4 Start nieuwe proeftuinen rondom kansrijke interventies	DLC
a. Aanbod naar dorpshuizen en buurthuizen brengen	
b. Inzet van 'lokaal bekende gezichten'	
c. Toegang tot 'slimme apparaten'	
d. Matchmaking met ervaringsdeskundigen binnen de eigen peer group	
e. Ontwikkelen van 'digitale dorpen'	
f. Digitale vaardigheden in 'De Voorzieningenwijzer'	
7.2.6 Doe aanvullend onderzoek	Hanze + RUG
a. Risico kaart digitale vaardigheden (open data)	
b. Netwerkanalyse van regionale en lokaal betrokken actoren en aanbod	
c. Vergelijkende dorpsetnografieën over lokale hulp-/leerdynamiek.	
d. Verdiepende kwalitatieve studies naar specifieke kwetsbare doelgroepen	
e. Ethische grenzen van digitalisering en leren/ontwikkelen op digitaal vlak	
f. Feiten versus sentiment over 'online veiligheid'	
g. Digitale afhankelijkheid van een partner	
h. Indirecte negatieve gevolgen van onveilig online gedrag	
7.2.7 Meer aandacht voor digitale geletterdheid en inclusie in het onderwijs	

7.2.1 Verbinden - ontwikkelen van een community van 'toeleiders'

Trekker: DANN + toeleiders

Meewerkend: lokale en regionale overheden, DLC, Hanzehogeschool, RUG

Op dit moment zijn veel 'toeleiders' naar eigen inzicht bezig met het ontwikkelen en aanbieden van diensten om kwetsbare doelgroepen te ondersteunen bij het leren/ontwikkelen op digitaal vlak. Vaak gaat het om een vrij beperkt aantal medewerkers per organisatie dat hierbij betrokken is. Zij trekken doorgaans weinig structureel op met andere organisaties binnen en buiten het eigen maatschappelijk domein en/of geografisch gebied, en hebben daardoor relatief weinig kennis welke andere organisaties daar op welke manier actief zijn.

Toeleiders zien echter veel meerwaarde in een versterkte inzet op kennisdeling en samenwerking van toeleiders binnen en tussen maatschappelijke domeinen en geografische locaties. Vooral hun directer en 'warme' toegang die ze hebben tot digitaal kwetsbare groepen zien ze als belangrijke toegevoegde waarde voor de Digitale Academie Noord-Nederland. De DANN is een ongebonden en neutrale actor om het voortouw te nemen in het ontwikkelen van een community van toeleiders waarbij het op voorhand zinvol lijkt om daarin te verkennen welke mix van o.a. kennisdeling, dialoog, ontmoeting, en samenwerking het meest vruchtbaar is.

Een specifieke uitdaging daarbij is hoe, deze nog te ontwikkelen, community op termijn toegankelijk kan worden gemaakt voor zowel de leden van die community alsook voor de digitaal kwetsbare doelgroepen waar zij zich op richten. Een logische vorm om dat te organiseren lijkt door een extra 'laag' van organisaties, professionals en vrijwillige individuen toe te voegen aan het platform van de DANN, waar zij, net als het aanbod om te leren/ontwikkelen, vindbaar en benaderbaar zijn op o.a. sector, werkgebied, etc.

7.2.2 Faciliteren – digitaal vaardiger maken van organisaties en medewerkers

Trekker: DANN + Hanzehogeschool

Meewerkend: toeleiders, lokale en regionale overheden

Een tweede uitdaging is het heel concreet ondersteunen van toeleiders (en overheden) bij het digitaal bewuster en vaardiger krijgen van de eigen organisatie en haar medewerkers. Bij veel van deze toeleiders is nog relatief weinig aandacht voor de impact van digitalisering op de eigen organisatie en de inrichting van hun relatie met de doelgroepen waar zij zich op richten. De aandacht is vaak beperkt tot één of enkele individuen die moeite hebben om het onderwerp intern op de agenda te krijgen en/of te kunnen doorvertalen naar een inzet die aansluit bij de vaardigheden van de medewerkers en doelgroepen waar ze zich op richten.

De DANN kan richting deze organisaties een faciliterende rol spelen door het aanbieden van een 'toolkit' met daarin verschillende instrumenten die ze kunnen inzetten. Denk daarbij aan het geven van inspirerende presentaties aan het bestuur en/of afdelingen over het belang van digitale vaardigheden en de betekenis ervan voor de organisatie, de werknemers en de doelgroep. Daarnaast kun je denken aan het begeleiden van een of enkele medewerkers bij het schrijven van een visie op (of aanpak van) digitale vaardigheden voor de organisatie, de medewerkers en de doelgroep. Een derde vorm van faciliteren kan zijn het ondersteunen bij interne creatieve sessies om te komen tot een concreter aanbod op het vlak van digitale vaardigheden dat aansluit bij de kennis en vaardigheden van werknemers en die van de doelgroep.

7.2.3 In gesprek – organiseren van een maatschappelijke dialoog

Trekker: Regionale overheden

Meewerkend: DLC, DANN, toeleiders, mediapartner

De maatschappelijke discussie over de impact van digitalisering en het ontwikkelen van digitale vaardigheden is gepolariseerd. We zien een sterk techno-optimistisch sentiment waarin de digitale ontwikkelingen niet snel genoeg gaan en vooral nieuwe kansen en mogelijkheden van de allernieuwste digitale ontwikkelingen worden gezien. Daar tegenover staat een techno-pessimistisch sentiment waarin de digitale ontwikkelingen veel te snel gaan en vooral gevaren en bedreigingen worden gezien.

Voor het ontwikkelen van een meer realistische kijk op het vraagstuk en daarbij horende constructieve houding, is het belangrijk dat de aandacht voor digitalisering zich minder sterk richt op de radicale perspectieven en een meer nuchtere, behapbare en vooral praktische focus krijgt. Om daartoe te komen zouden regionale en lokale overheden samen met maatschappelijke organisaties over langer periode het maatschappelijk debat over de impact van digitalisering voeden vanuit een pragmatisch en realistisch perspectief, gericht op wat 'gangbare digitale technologie' het individu, organisaties en samenleving kan (en zou moeten) brengen. De organisatie van een 'maatschappelijke dialoog' vraagt een zorgvuldige planning van het creëren en delen van constructieve content (offline en online) en het monitoren van de reacties op en verspreiding van die content.

7.2.4 Maak het aanbod om te leren/ontwikkelen inclusiever

Trekker: DANN

Meewerkend: Hanzehogeschool

De Digitale Academie Noord-Nederland richt zich op alle inwoners van de arbeidsmarktregio Groningen. Een inclusievere ambitie is er niet. Dat vraagt dan wel van de DANN om heel kritisch te kijken naar haar eigen inclusiviteit. Daarbij gaat het niet alleen om de technologie die ze inzet (digitaal-fysiek), maar ook om het taalgebruik (begrijpelijkheid), en de geboden functionaliteiten en content (relevantie, praktische meerwaarde). Op voorhand gaat het dan bijvoorbeeld over het gebruik van een term als 'Academie', de bij de DANN betrokken van vier grote 'kennisinstellingen' in de stad Groningen, de keuze voor een digitaal platform waarvoor ingelogd moet worden, alsook het bieden van content in de Nederlandse taal. Dit soort zaken scoren niet hoog op het vlak van inclusiviteit en verdienen daarom dus aandacht om te kijken hoe de organisatie en aanbod van de DANN meer inclusief kan worden gemaakt. Gezien de sterk inclusieve doelstelling van de DANN kan en moet zij zich maximaal inzetten op het wegwerken van zoveel mogelijk obstakels die inwoners kunnen ervaren wanneer zij iets willen of kunnen doen met de DANN. Zij kan dat doen door het eigen aanbod diepgravend te onderwerpen aan de 'inclusive design' methodologie, experts te betrekken en creatieve sessies met de doelgroep te organiseren (samen met Hanzehogeschool). Een minder intensieve manier is door een meer doorlopende feedback-mogelijkheid te bieden aan gebruikers, en transparant te zijn in de ontvangen belemmeringen en de keuze die de DANN maakt om die dan wel of niet weg te nemen.

7.2.5 Start nieuwe proeftuinen om haalbaarheid, wenselijkheid en effectiviteit van interventies te verkennen

Trekker: DLC

Meewerkend: toeleiders, lokale en regionale overheden, inwonersinitiatieven

Het onderzoek toont verschillende aanknopingspunten over hoe praktijkinterventies zouden kunnen bijdragen aan het leren/ontwikkelen van inwoners op digitaal vlak. De DLC heeft als ambitie om dergelijke interventies samen met andere praktijkpartners te verkennen op haalbaarheid, wenselijkheid en effectiviteit. Hieronder doen we enkele suggesties voor nieuw te ontwikkelen interventies:

a. Breng leeraanbod naar dorpshuizen en buurthuizen

Een veel gehoorde suggestie is om het aanbod om te leren/ontwikkelen zo dichtbij de mensen als mogelijk aan te bieden. Op dit moment is veel aanbod te benutten in bibliotheken. Het zou echter goed zijn om te verkennen of het aanbod ook in buurthuizen/dorpshuizen kan worden aangeboden, in kantoren van 'toeleiders' en mogelijk zelfs op maat bij mensen thuis. Bij sommige inwonersinitiatieven bestaat de wens om dat te organiseren (Wedde). En er bestaat interesse bij regionaal opererende initiatieven als Vakland Hogeland.

b. Inzet van 'lokaal bekende gezichten'

Het mag niet worden onderschat welk verschil 'lokaal bekende gezichten' maken bij het stimuleren van inwoners om gebruik te maken van bestaand aanbod om te leren/ontwikkelen op digitaal vlak. Het kan waardevol zijn om te verkennen 1) of het mogelijk is om lokaal verankerde inwoners met een passie voor digitale technologie te mobiliseren en meer zichtbaar/benaderbaar maken (vormen van een 'digitale garde') en 2) hoe zij op een proactieve manier inwoners kunnen verbinden met bestaand aanbod.

c. Toegang tot 'slimme apparaten'

Een belangrijke reden waarom mensen digitale vaardigheden niet ontwikkelen, is omdat zij geen toegang hebben tot digitale technologie. Er

zijn op enkele plekken in het Noorden al initiatieven (en wensen) om mensen toegang te geven tot 'slimme apparaten' (bijvoorbeeld de Slim-o-theek). Het is interessant om op meer plekken vergelijkbare initiatieven te starten en op grotere schaal te verkennen hoe het aanbod wordt ervaren en gebruikt.

d. Matchmaking met ervaringsdeskundigen binnen de eigen peergroup

Voor mensen met weinig digitale vaardigheden kan het inspirerend zijn om binnen de eigen peergroup met ervaringsdeskundigen in contact te komen. Zij kunnen anderen dan uitleggen hoe het hen lukte om de eigen digitale vaardigheden te ontwikkelen. Door in te zetten op matchmaking tussen mensen die niet digitaal vaardig zijn met specifieke ervaringsdeskundigen binnen de eigen peergroup (ouderen, mensen met een migratie-achtergrond, analfabeten, etc.) creëer je een belangrijk stuk herkenbaarheid en daarmee vertrouwen om van daaruit een stap te gaan zetten naar leren/ontwikkelen.

e. Profileren van dorpen als 'digitale dorpen'

Nagenoeg elk dorp in het Noorden heeft een vereniging die zich inzet voor het welzijn en leefbaarheid van het dorp. Slechts enkele daarvan hebben digitalisering als centrale uitdaging geformuleerd. Het zou echter interessant zijn om te verkennen welke dorpsverenigingen zijn uit te dagen om zich actief en ook zichtbaar (bijvoorbeeld een verkeersbord bij de dorpsgrens) te gaan profileren als 'digitaal dorp', in navolging van de Vijf Sterren Dorpen.

f. Digitale vaardigheden opnemen in Voorzieningswijzer

Sinds een aantal jaren gebruiken gemeenten, woningcorporaties en welzijnsorganisaties de Voorzieningswijzer in de uitvoering van het lokale armoedebeleid. De Voorzieningswijzer is een praktisch instrument waarmee zij, met en voor inwoners, de huidige problemen, zorgen en wensen in kaart brengen en vanuit dat inzicht kijken welke voorzieningen voor hen beschikbaar zijn. Het kan waardevol zijn om de digitale vaardigheden van inwoners alsook het aanbod van de DANN hieraan toe te voegen. Op die manier agendeer je het belang van digitale vaardigheden maar verwijst je ze ook actief naar een concreet aanbod waar ze gebruik van kunnen maken.

7.2.6 Doe aanvullend onderzoek (theoretisch en toegepast)

Trekkers: Hanzehogeschool + RUG

Dit verkennende onderzoek kwam voort uit de constatering dat er weinig kennis is van de feitelijke situatie van digitale vaardigheden in het Noorden, laat staan op de impact die het heeft / zal hebben voor het dagelijks leven van haar inwoners en welke uitdagingen dit biedt voor de beleidspraktijken van de vele betrokken organisaties. Met dit onderzoek is een deel van die kennisleemte ingevuld (specifiek voor de provincie Groningen): we hebben een duidelijker beeld van de doelgroepen die minder digitaal vaardig zijn, welke impact dat heeft op het dagelijks leven, welke hulpstructuren ze hebben, en welk aanbod om te leren/ontwikkelen op digitaal kunnen, het beste aansluit bij hun wensen en mogelijkheden. Tegelijkertijd laat het onderzoek zien dat organisaties op basis van beperkte kennis en capaciteit vooral 'op gevoel' invulling geven aan hun inzet op digitale vaardigheden. Het onderzoek laat zien dat nog veel kennis ontbreekt die wel gewenst én nodig is om effectieve beleidsmatig keuzes te kunnen maken die een constructieve meerwaarde leveren voor het dagelijks leven van velen die nu digitaal kwetsbaar zijn. Met andere woorden: er is nog een flink stuk aanvullend onderzoek in het Noorden nodig om te komen tot meer precieze inzichten in zowel de verschijningsvorm van het probleem als de oorzaken die tot het probleem leiden. En, op basis daarvan, een aanpak te ontwikkelen die daadwerkelijk leidt tot het verhogen van digitale vaardigheden. Hieronder gaan we in op een groot aantal van die kennisvragen.

a. Risicokaart digitale vaardigheden (open data)

Op dit moment ontbreken diepgravende kwantitatieve gegevens over de mate waarin digitale vaardigheden zijn ontwikkeld in het gehele Noorden. Daarvoor is grootschalig en structureel onderzoek nodig waarin zoveel mogelijk inwoners (bij voorkeur van deur tot deur en in het gehele Noorden) worden benaderd voor een combinatie van survey, praktijktest en/of kwalitatief interview. Dit is een kostbaar onderzoek dat aanvullende financiering verdient. In afwachting daarop is het waardevol om op basis van al beschikbare data te komen tot een 'risicokaart'. Uit onderzoek weten we immers dat bepaalde

achtergrondkenmerken (leeftijd, opleidingsniveau, migratieachtergrond, etc.) sterker samenhangen met het niveau van digitale vaardigheden. Door deze gegevens te combineren, kunnen we inzichtelijk maken op welke plekken in het Noorden een grotere kans bestaat op lagere niveaus van digitale vaardigheden. Deze risicokaart kan vervolgens dienen voor het prioriteren van locaties waar interventies worden ingezet.

b. Netwerkanalyse van regionaal en lokaal betrokken actoren en aanbod

Het onderzoek laat zien dat er nog weinig zicht is op welke organisaties en individuen zich op dit moment actief inzetten op digitale vaardigheden (of interesse hebben om dat te gaan doen). Veel organisaties zijn hier vanuit het eigen gevoel en binnen het bestaande professionele en/of vrijwilligersnetwerk mee bezig. Door gebrek aan een zicht op kennis en initiatieven buiten de eigen 'sector', dorp of gemeente, blijft men werken op kleine schaal en houdt het een stuk innovatie tegen.

Om dit te kunnen doorbreken en te komen tot effectiever beleid is meer zicht nodig op het totale 'ecoysteem' van organisaties en individuele trekkers, hun ondersteuningsaanbod (aan digitaal kwetsbaren) en eigen wensen/behoeften aan ondersteuning (door derden). Dat kan bijvoorbeeld in de vorm van het maken van een 'netwerkanalyse' op basis van een gestandaardiseerde (online) survey die elke gemeente kan uitzetten onder alle lokale en regionale verenigingen, stichtingen en netwerken (professionals en vrijwilligers). Deze survey vraagt uit wat hun concrete inzet/aanbod (intern en extern) is op het vlak van digitale vaardigheden, met wie zij daarin eventueel samenwerken, en welke ondersteuning ze (van wie) nodig hebben om dat aanbod en samenwerking te verbeteren c.q. uit te breiden. Met deze kennis zijn niet alleen beleidsmakers op lokaal niveau, maar ook alle in het 'ecosysteem' betrokken actoren, beter in staat om aanpakken te ontwikkelen die werken en daarin meer samenwerking te zoeken.

c. Vergelijkende dorps-etnografieën over lokale hulp-/leerdynamiek

Dit verkennende onderzoek geeft eerste indrukken van de wisselwerking tussen lokale aanbieders van ondersteuning op digitaal vlak en de wensen en behoeften van digitaal kwetsbaren. Het onderzoek beschrijft enkele praktische en rationele afwegingen die mensen maken, maar laat ook zien dat veel van de keuzes een veel minder rationele afweging zijn en te maken hebben met zaken als schaamte, onzekerheid en wantrouwen.

Door meer zicht te krijgen op die irrationele/emotionele factoren die van invloed zijn op het wel of niet matchen van vraag en aanbod, kan het interessant zijn om een meer kwalitatieve analyse te maken van de sociaal-maatschappelijke dynamiek op lokaal niveau tussen de aanbieders en ontvangers/afnemers van het ondersteuningsaanbod. Bijvoorbeeld door in 2-4 nader te bepalen dorpen/wijken (klein/groot, veel/weinig sociale cohesie) over langere tijd aanwezig te zijn voor een combinatie van observaties en gesprekken met zowel de aanbieders van het lokaal beschikbare ondersteuningsaanbod alsook de afnemers van dat aanbod, en zowel in de eigen natuurlijk habitats (thuis/straat) alsook op momenten waarop die habitats elkaar ontmoeten/treffen. Een 'dorps-etnografie' dat zich richt op zelfreflectie alsook reflectie op de ander, blijkend uit wat ze zeggen in woorden maar ook in hun houding/gedrag.

Aspecten die in de gesprekken en observaties centraal kunnen staan, zijn o.a. de inschatting/verklaring van de eigen digitale vaardigheden, de interesse in en het belang om die te ontwikkelen, en hoe bestaand aanbod (inhoud, vorm en betrokken actoren) wel of niet aansluit bij de bestaande wensen en behoefte (bij digitaal kwetsbaren). Op basis van de uitkomsten van een dergelijke onderzoek zijn meer effectieve interventies te ontwikkelen en toe te passen en lessen te trekken die toepasbaar zijn op veel andere (min of meer vergelijkbare) locaties.

d. Verdiepende kwalitatieve studies naar specifieke kwetsbare doelgroepen

Het verkennende onderzoek laat zien dat de groep die digitaal kwetsbaar is een grote mate van diversiteit kent. Ook laat het zien dat elke subdoelgroep een aanpak op maat vraagt en dat een generiek aanbod minder effectief zal zijn (of, in sommige gevallen, zelfs helemaal niet).

Maatwerk in het aanbod is nodig om beter aan te kunnen sluiten bij de type digitale vaardigheden die specifieke digitaal kwetsbare doelgroepen minder hebben, hun drempels, wensen en mogelijkheden om die te kunnen ontwikkelen, alsook de aanbieders die zij vertrouwen. Hoe meer op maat je een aanbod kunt bieden, hoe hoger het potentiële effect. Aanvullende kwalitatieve studies onder specifieke doelgroepen kunnen meer inzicht geven in de specifieke manifestatie en beleving van het probleem, alsook in de mate waarin een aanbod aansluit bij de wensen en mogelijkheden. Het zou zinvol zijn om verdiepende kwalitatieve studies te doen naar mensen met een migratieachtergrond, ouderen, jongeren die op laag-MBO niveau uitstromen, mensen met een mentale/fysieke beperking, en volwassenen met een laag opleidingsniveau (laaggeletterden). Deze verdiepende inzichten kunnen maatschappelijk organisaties vervolgens gebruiken om een beter ondersteuningsaanbod te ontwikkelen.

e. Ethische grenzen van digitalisering en leren/ontwikkelen op digitaal vlak

In het verkennende onderzoek blijkt dat digitaal kwetsbaren vaak weinig ruimte hebben om te leren/ontwikkelen omdat hun dagelijks leven wordt gedomineerd door een combinatie van financiële, sociale, gezondheids-, en psychische problematiek. Voor velen vormen de eigen beperkte digitale vaardigheden vaak een extra probleem op die toch al hoge stapel zorgen die leidt tot een passiever houding en focus op het van dag tot dag overleven. Zij ervaren onvoldoende rust en ruimte om een cursus of opleiding te gaan volgen.

Vanuit die constatering is het belangrijk om nader onderzoek te doen naar meer ethische aspecten rondom digitalisering en de impact ervan op de

samenleving. Wat vinden we bijvoorbeeld een 'redelijke' verwachting ten aanzien van het ontwikkelen van digitale zelfstandigheid? En in hoeverre vinden we dat organisaties hun klanten/cliënten daarin passend en duurzaam moeten ondersteunen? Waar ligt de verantwoordelijkheid en waar ligt de grens? Hoe 'inclusief' vinden we dat organisaties hun eigen digitale dienstverlening moeten ontwikkelen. Dat zijn prangende vragen, mede ook in het licht van de European Accessibility Act die niet alleen voor overheden, maar ook voor bedrijven gaat gelden.

f. Feiten versus sentiment over 'online veiligheid'

Een deel van de digitaal kwetsbaren is bang voor digitale technologie. Zij vrezen ten prooi te vallen aan digitale dieven, dat zij hun eigen digitale devices kapot maken of dat zij persoonlijke informatie op straat komt te liggen. Die angst wordt deels gevoed door de sterke aandacht voor digitale onveiligheid door de media, waarschuwingen door grote organisaties, alsook de talloze anekdotes die circuleren in de eigen sociale netwerken (vaak over mensen buiten de eerste of tweede kring). Die angst voor digitale technologie lijkt niet in verhouding te staan tot de mate waarin mensen daadwerkelijk slachtoffer te worden (hierin is een parallel te herkennen met het fysieke domein), maar vormt wel een belemmering voor mensen om digitaal vaardiger te worden en digitale technologie meer te gaan gebruiken.

Het is waardevol om verdiepend onderzoek te doen naar de feiten versus beleving van de mate waarin digitale onveiligheden voorkomen; hoe individuele achtergrondkenmerken, de media, grote organisaties en het sociale netwerk (op elkaar) inspelen in het voeden van de angst voor digitale technologie. Op basis van dat onderzoek is het vervolgens mogelijk om een betere inschatting te maken van wat kansrijke interventies zijn om angst voor digitale technologie te verminderen en digitaal kwetsbaren te prikkelen om de eigen digitale vaardigheden te ontwikkelen.

g. Digitale afhankelijkheid van een partner

Digitale vaardigheden zijn ongelijk verdeeld. Dat geldt niet alleen tussen specifieke doelgroepen, maar ook in de huishoudens daarbinnen. In sommige huishoudens beschikt de ene partner over aanzienlijk meer digitale vaardigheden dan de ander. Op afstand lijkt dit geen probleem. Immers, de digitale verplichtingen worden toch keurig vervuld? Toch zijn dit soort huishoudens met ongelijke verdeling van digitale vaardigheden erg kwetsbaar. Dat wordt vooral zichtbaar bij bijvoorbeeld een scheiding of wanneer de digitaal vaardige partner ernstig ziek wordt of komt te overlijden. In dat geval lukt het de digitaal niet-vaardige partner vaak niet om te doen wat zijn of haar digitaal vaardige partner deed: het lukt de achterblijvende niet-digitale partner niet om zelf rekeningen online te betalen, formulieren digitaal te ondertekenen, of om de juiste informatie te verkrijgen die op een onbegrepen en/of ontoegankelijk digitaal device staat.

Verdiepend onderzoek naar de digitale afhankelijkheid in huishoudens kan helpen om meer inzicht te krijgen in hoe en waarom digitale vaardigheden zich ongelijk ontwikkelen en wat de precieze impact ervan is op het huishouden, met name na het wegvallen van een digitaal vaardige deelnemer. Op basis van die inzichten kan beter worden bepaald wat nodig is om ongelijke verdeling van digitale vaardigheden binnen huishoudens te voorkomen, of op welke manier een onwenselijke scheefgroei kan worden voorkomen.

h. Indirecte negatieve effecten van onveilig online gedrag

Een deel van de digitaal kwetsbaren maakt vaak gebruik van onveilige devices en vertonen online gedrag waardoor ze hoger risico lopen om te prooi te vallen aan de kwade wil van anderen. Dat kan gaan om directe pogingen tot diefstal en fraude, maar ook om verleidingstechnieken inspelend om producten of diensten op afbetaling te kopen of online te gaan gokken. Op die manier kunnen in korte tijd grote schulden worden opgebouwd. Over dit soort indirecte negatieve effecten van digitalisering op het dagelijks leven van digitaal kwetsbaren op langere termijn is nog maar beperkt onderzoek beschikbaar. Onderzoek naar de relatie van onveilig gebruik van digitale

technologie met schuldenproblematiek, vorming van een negatiever en wantrouwer grondhouding, alsook buitensluiting door verschraving van het sociale netwerk kan helpen om aanpakken te bedenken die voorkomen dat mensen erin terecht kunnen komen, of om ze te helpen een uitweg te vinden als ze er eenmaal inzitten.

7.2.7 Meer aandacht voor digitale geletterdheid en inclusie in het onderwijs

Over het algemeen hebben onderwijsinstellingen maar in beperkte mate expliciete aandacht voor digitale geletterdheid en inclusie in het curriculum. Die aandacht richt zich op de inzet van ICT in logistieke zin (bijvoorbeeld in de administratieve processen en de geboden faciliteiten in onderwijs), op de inzet van ICT in het leerproces (bijvoorbeeld *blended learning*, *learning analytics*/ Digitale Leeromgeving, of *VR/automated feedback*), en op de impact van ICT op de (door)ontwikkeling van het onderwijsmodel (denk aan nieuwe doelgroepen, samenwerking met bedrijven, en certificering). (VSNU, 2017)

In aanvulling op bovenstaande meer ‘onderwijskundige’ aspecten in ‘faciliterende’ zin (logistiek, leerproces, onderwijsmodel) hebben onderwijsinstellingen in het geboden curriculum vaak weinig aandacht voor de impact van ICT op de maatschappelijke sectoren waar studenten na afstuderen terecht komen. Vakinhoudelijke modules die zich expliciet richten op de strategische, tactisch en operationele impact/betekenis van ICT ontwikkelingen zijn spaarzaam. Aandacht voor ICT in het curriculum manifesteert zich meestal als descriptief deelaspect binnen een enkele vakinhoudelijke module, of in generieke modules gericht op het ontwikkelen van professionele vaardigheden (met vaak een focus op instrumentele inzet van reguliere kantoorsoftware in de dagelijkse werkzaamheden).

De arbeidsmarkt moet worden voorzien van studenten die een constructieve bijdrage kunnen leveren aan het benutten van de digitale mogelijkheden binnen de maatschappelijke sector waar ze voor worden opgeleid, en om dreigende nadelige effecten van die inzet tot een minimum te kunnen reduceren. Om dat te

bereiken is het belangrijk dat alle onderwijsinstellingen de expliciete aandacht voor digitale geletterdheid en inclusie binnen elk vakgebied te verdiepen en verbreden, zowel op instrumenteel, tactisch en strategisch niveau. Daarbij gaat het om zowel de technische studies die een belangrijke rol vervullen in het ontwerpen van goede, inclusieve en toegankelijke digitale tools, alsook om de niet-technische studies die deze digitale tools (moeten leren) inzetten in het werk (als bijvoorbeeld zorgprofessional, welzijnswerker, of communicatiemedewerker).

In die verdiepte en verbrede vakinhoudelijke aandacht voor digitale geletterdheid en inclusie binnen het onderwijs zijn in grote lijnen drie niveaus te onderscheiden. Een eerste niveau richt zich op het kunnen inzetten van een breed pallet aan digitale tools op een meer geavanceerde manier in het dagelijks werk op maat voor de maatschappelijke sector waar ze voor worden opgeleid en gericht op het efficiënt en effectief kunnen samenwerken met collega’s alsook in met – digitaal kwetsbare- doelgroepen). Op een tweede niveau gaat het om het verkrijgen van een strategisch, tactische en operationeel begrip van de impact van digitalisering op maatschappelijke sectoren en de vraagstukken en oplossingen die daarbinnen leven en/of kansrijk zijn, de inrichting en ‘cultuur’ van organisaties die daaraan werken, en het ‘ecoysteem’ dat zij met elkaar vormen. In het derde niveau gaat het vooral om het ontwikkelen van een sterk ethisch bewustzijn van de grote verschillen in niveaus van digitale vaardigheden die er in de samenleving zijn, en het belang om in alle digitale transformaties te streven naar zoveel mogelijk empowerment en zo min mogelijk buitensluiting (exclusie) van gebruikers (*inclusive design*).

8. Verwijzingen

Algemene Rekenkamer. (2016, april). *Aanpak van laaggeletterdheid*. Den Haag: Algemene Rekenkamer. Opgehaald van Algemene Rekenkamer: file:///C:/Users/poao/Downloads/Rapport_Aanpak_laaggeletterdheid.pdf

BZK. (2022). *Werkagenda Waardegedreven Digitaliseren*.

CBS. (2022). *Nederland Europese koploper digitale vaardigheden*.

CPB. (2021). *Skill up or get left behind?* Den Haag: Centraal Planbureau.

Digital Literacy Coalition. (2021, mei). *Kerndocument Digital Literacy Coalition*. Opgehaald van Digital Literacy Coalition: <https://digital-literacy.nl/>

Schouwstra, W. (2021, 9 29). *Er is nog een digitale wereld te winnen in het Noordelijk MKB*. Opgehaald van Noordz: <https://www.noordz.nl/2021/11/29/er-is-nog-een-digitale-wereld-te-winnen-in-het-noordelijk-mkb/>

Sevil, M. (2022, september). *Miljoenen mensen kampen met een gebrek aan digitale vaardigheden: 'Ik haat al die wachtwoorden'*. *Parool*.

VNG. (2020). *(Digitale) Inclusie. Aan de slag met gemeentelijke online dienstverlening*. Opgehaald van VNG.nl: https://vng.nl/sites/default/files/2020-03/def-brochure-digitale_inclusie-2020.pdf

VSNU. (2017). *Digitalisering in universitair onderwijs*.

