



Lokale Ketenaanpak Digitale Inclusie Samen doen!



Lokale Ketenaanpak Digitale Inclusie Samen doen!



Inhoudsopgave

Lokale Ketenaanpak Digitale Inclusie. Samen doen!

Ralph Geers,
Wethouder 's-Hertogenbosch

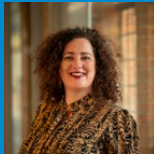
4



'Dit project ligt heel dicht bij mij'

Rachida Moreira Figueiredo

8



'Vertrek altijd vanuit de mens'

Réka Deuten-Makkai

12



'Internet maakt ongelijkheid groter'

Alexander van Deursen

16



Meedoen in verbinding

Gemeente Utrecht

20



IDO gaat naar de dokter

Gemeente Coevorden

26



Laptops in de kringloop

Gemeente Leiden

30



Iedereen één stap verder

Gemeente Amsterdam

36



Visie is goed, ontmoeting is beter

Gemeente Meijerijstad

42



Is de website beter in beeld?

Gemeente Hengelo

46



Het belangrijkste middel is vertrouwen

Gemeente Borne

52



We moeten eerst dezelfde taal spreken

Gemeente Den Bosch

56



Campagneposters met échte mensen

Gemeente Katwijk

60



Fit in de Proeftuin

Gemeente Rotterdam

64



Wat kunnen we leren van een IDO-melding?

Gemeente Breda

68





Ralph Geers – ‘Belangrijk is dat iedereen in deze samenleving mee kan doen en aansluiting kan blijven vinden.’

Voorwoord

Lokale Ketenaanpak Digitale Inclusie Samen doen!

De samenleving digitaliseert in rap tempo; digitalisering  is wijdverbreid en heeft invloed op bijna alle aspecten van ons dagelijks leven. Belangrijk is dat iedereen in deze samenleving mee kan doen en aansluiting kan blijven vinden. Het ontbreken van digitale vaardigheden kan immers leiden tot achterstanden op de arbeidsmarkt en financiële problemen veroorzaken.

Naast overheidsdiensten die steeds meer digitaal worden aangeboden, zoals het aanvragen van toeslagen, het regelen van belastingzaken en het aanvragen van uitkeringen, zien we ook in andere sectoren een sterke verschuiving naar digitalisering. Denk hierbij aan digitaal afspraken maken bij het ziekenhuis, online aanvragen van (herhaal) recepten bij de apotheek via het patiëntendossier, banken die kantoren sluiten en enkel digitaal toegankelijk zijn en zelfs onderwijsinstellingen die alleen online lessen aanbieden.

Als wethouder van Economie, Leefomgeving en Digitalisering vind ik het belangrijk dat we slim samen leven. En om bij te dragen aan het geluk  van inwoners en bedrijven. Als bestuurder ervaar ik wat de uitdagingen zijn bij het inzetten van data en ICT voor maatschappelijke opgaven op een verantwoorde manier. Het bevorderen van digitale inclusie is daarom een belangrijk thema voor de overheid. Sinds 1 januari 2024 heeft de overheid een zorgplicht om burgers passende ondersteuning te bieden bij het digitaal zakendoen met de overheid. Daarnaast zijn overheden verplicht om websites en apps toegankelijk te maken. Maar bovenal heeft elke gemeente vooral een maatschappelijke opgave om ervoor te zorgen dat alle burgers gelijke toegang hebben tot de digitale samenleving.

In 2023 is de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) samen met de Alliantie Digitaal Samenleven (ADS) het project Lokale Ketenaanpak Digitale Inclusie gestart. Met als doel de samenwerking tussen gemeenten, maatschappelijke organisaties en private

“Ik vind het
belangrijk dat we
slim samen leven.
En om bij te dragen
aan het geluk
van inwoners en
bedrijven.”

partijen te verbeteren. Als overheid hoeven we die verantwoordelijkheid immers niet alleen te dragen. Private partijen kunnen veel bijdragen door bijvoorbeeld het aanbieden van sociaal internet of refurbished laptops.

Het project beoogt een lokale ketenaanpak  te ontwikkelen voor gemeenten om een bijdrage te leveren aan digitale inclusie en het verkleinen van de digitale kloof. De gemeente is een logische partij om hier regie op te voeren. Deze aanpak brengt publieke, maatschappelijke en private partijen samen om inwoners die (tijdelijk) digitaal niet mee kunnen doen te ondersteunen.

Ik ben heel trots dat de gemeente 's-Hertogenbosch één van de koplopergemeenten is binnen het project Lokale Ketenaanpak Digitale Inclusie. Mijn dank gaat uit naar alle koplopers die met enthousiasme en toewijding met de lokale ketenaanpak binnen hun gemeente aan de slag zijn gegaan.

In de prachtige inspiratiebundel die voor u ligt, leest u er meer over. Ik wens u veel leesplezier en inspiratie toe.

Ralph Geers
Wethouder 's-Hertogenbosch



Rachida Moreira Figueiredo – ‘Het werk staat dicht bij de mensen, gáát echt over mensen. Over mensen bovendien die om verschillende redenen op achterstand staan.’

‘Dit project ligt heel dicht bij mij’

Als bij iemand inclusie verankerd is in werk en wezen, dan is het bij Rachida Moreira Figueiredo. Zij is programmanager Digitale Inclusie bij VNG Realisatie en als projectleider verantwoordelijk voor de Lokale Ketenaanpak Digitale Inclusie.

Ze heeft een achtergrond in de gemeentelijke hr, maar besloot een aantal jaar geleden dat ze meer van nut kon zijn in het sociaal domein. “Aanvankelijk nog bij de gemeente tijdens de transitie naar de Participatiewet, later ook als raadslid in mijn eigen gemeente Almere en als landelijk projectleider bij het Leger des Heils. De gemene deler: het werk staat dicht bij de mensen, gaat echt over mensen. Over mensen bovendien die om verschillende redenen op achterstand staan.” Toen ze besloot ‘voor zichzelf’ te beginnen, lag er voor Rachida direct een geschikte opdracht klaar. “Ik wilde projecten

kiezen die bij me passen. Als zelfstandige heb je daar meer regie over. En al snel na mijn aanmelding bij een bureau was er een match met de VNG.”

De motivatie om aan de slag te gaan met digitale inclusie was om meer dan de al genoemde redenen hoog. “Mijn moeder had een licht verstandelijke en een lichamelijke beperking. Begrijpend lezen was lastig en met het steeds digitaler worden van diensten kwamen er

nog meer problemen bij. Neem het verdwijnen van de loketten om een treinkaartje te kopen. ‘Hoe moet ik nou van Leiden naar jou in Almere komen? Hoe werkt zo’n apparaat?’. En met haar 1 meter 26 kon ze er ook niet goed bij. Ze liep dus tegen van alles aan en daarom ligt het project Lokale Ketenaanpak Digitale Inclusie zo dichtbij. Ook omdat ik uit eigen bevindingen weet dat je het als kind of familie niet allemaal op kunt lossen. Daar ligt een rol voor de overheid en ook die kan het niet in haar eentje. We moeten die hele keten -overheid, markt en maatschappij - mee krijgen.”

“De projecten concentreren zich rond vijf bouwstenen: De mens centraal, Toegang tot technologie, Vaardig en bewust, Ondersteuningsnetwerk en Campagne en lobby.”



Van links naar rechts: Rachida Moreira Figueiredo, Laura Jeninga, Ali Kösedag, Mattijs de Regt, André Bruijn,



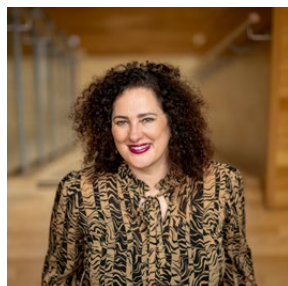
Dat de VNG dit oppakt is niet meer dan logisch; de term Lokaal in de projectnaam staat voor het gegeven dat mensen liefst ondersteuning zoeken in de eigen vertrouwde omgeving. En de gemeente is nu eenmaal de meeste nabije overheid. De samenwerking met de Alliantie Digitaal Samenleving (ADS) bleek via 'bemiddeling' van het ministerie van BZK al eerder een goede match. ADS heeft een bewezen track record als het gaat om het bij elkaar brengen van mensen en organisaties: de schakels in de ketenaanpak.

"De eerste aanzet voor een gezamenlijk projectplan was al geschreven toen ik erbij kwam. In januari 2023 zijn we gestart, voortbouwend op drie ADS-proeftuinen in drie gemeenten. Daarin was bijvoorbeeld al gekeken hoe je private partijen kunt betrekken bij het beschikbaar maken van apparaten. Uit de coronatijd wisten we dat families met twee, drie kinderen behoorlijk in de problemen konden komen als zij niet voor elk kind een laptop konden aanschaffen. Kunnen we dat oplossen met het uitlenen van gerefurbishte laptops of het bieden van social internet? Om daarvoor een goede maatschappelijke kostenbaten-analyse te kunnen maken, moesten we opschalen; meer gemeenten betrekken zodat we meer voorbeelden, meer proeftuinen hebben om te analyseren."

Vijftien gemeenten hebben zich aangemeld om koploper te zijn in de Lokale Ketenaanpak Digitale Inclusie. Zij hebben een projectplan gemaakt en subsidie ontvangen. "De projecten concentreren zich rond vijf bouwstenen: De mens centraal, Toegang tot technologie, Vaardig en bewust, Ondersteuningsnetwerk en Campagne en lobby. Wij hebben een handreiking gemaakt en organiseren dialoogsessies rond die bouwstenen. Met verschillende werkvormen brengen we de bouwstenen tot leven, experts delen hun kennis, gemeenten pitchten hun project en vooral: we leren van elkaar. Dat geldt voor ons als organisator, zo steek ik bijvoorbeeld veel op van de creatieve manier

van denken bij de Alliantie Digitaal Samenleven, en dat geldt voor de gemeenten onderling. Maar we staan nog maar aan het begin. Reken zelf maar uit hoeveel gemeenten er nog niet meedoen. En met die gemeenten kunnen we een veelheid aan organisaties meenemen in deze beweging. Want digitalisering staat bepaald niet stil."

"Dat de VNG dit oppakt is niet meer dan logisch; de term Lokaal in de projectnaam staat voor het gegeven dat mensen liefst ondersteuning zoeken in de eigen vertrouwde omgeving. En de gemeente is nu eenmaal de meeste nabije overheid."





Réka Deuten-Makkai – ‘Mijn thema is ‘de basis op orde’. Dat betekent dat iedereen toegang moet kunnen hebben tot de digitale wereld.’

‘Vertrek altijd vanuit de mens’

Réka Deuten-Makkai komt uit de bibliotheekwereld. Daar heeft ze mede vormgegeven aan de overgang van de bibliotheek ‘van collectie naar connectie’, oftewel van uitleenorganisatie naar maatschappelijke organisatie. En ze heeft er gezien hoe basisvaardigheden, of juist het ontbreken daarvan, van invloed zijn op het leven van mensen. “Het begon met hulp bij taal en laaggeletterdheid, daar kwam financiële zelfredzaamheid bij, en inmiddels heeft digitalisering een belangrijke rol.”

Toen de functie van Aanjager Digitale Inclusie bij de Alliantie Digitaal Samenleven (ADS) vacant kwam, aarzelde ze niet. “Mijn thema is ‘de basis op orde’. Dat betekent dat iedereen toegang moet kunnen hebben tot de digitale wereld. En niet alleen beschikt over de apparaten die je daartoe nodig hebt – laptop, telefoon, internet – maar ook over de vaardigheden om die te gebruiken. En dat als je die niet hebt, moet je weten waar je hulp kunt krijgen. Ons uitgangspunt is dat je die ondersteuning het beste kunt organiseren met lokale partijen. Mensen en organisaties die elkaar (leren) kennen om samen een sluitende keten te vormen rondom de mensen die dat nodig hebben. Vanwege dat lokale aspect is de VNG een natuurlijke partner.”

Voor een partnership is het belangrijk om overeenstemming te hebben over waar je het precies over hebt. “Dat klinkt misschien logisch, maar toch was het eerste dat we in de samenwerking hebben gedaan onderzoeken of we inderdaad dezelfde taal spreken; of we hetzelfde bedoelen als we het over digitale inclusie hebben.”

De gemeenschappelijk taal is de basis geworden voor de vijf bouwstenen van de keten-aanpak: mens centraal, toegang tot apparaten en internet, vaardig en bewust, ondersteuningsnetwerk, en campagne en lobby.

Met behulp van sociaal designbureau Social Envoy is vervolgens een methodiek ontwikkeld. “Dat was nodig want de aanpak was nieuw voor veel gemeenten. Bij de start

'Het mooie van de ketenaanpak is dat we geleerde lessen ophalen bij de gemeenten en die dan weer landelijk delen.'



moesten er belangrijke vragen beantwoord worden: bij welk domein hoort het, waar in de interne organisatie leggen we het neer, welke private partijen, hoe pas ik het in in ons inclusie- of digitaliseringsbeleid, hoe bestendigen we de resultaten, hoe zorg ik dat het breed gedragen wordt?”

De kern van de methodiek is dat de verschillende doelgroepen al bij de start van het proces betrokken worden. Overheid, publieke partijen, private partijen én ervaringsdeskundigen, de mensen om wie het gaat. “We hebben een handboek gemaakt die de gemeenten kunnen gebruiken in hun ketenaanpak. Het mooie daarvan is dat het op basis van de ervaringen steeds wordt aangevuld; het is een organisch proces. De handreiking van de VNG is een uitbreiding met beleidstool daarop.”

Handboeken en handreikingen zijn nodig, maar het gaat uiteindelijk om de uitvoering, om het doén. “Veel projecten zijn aanbodgericht, en dat is nu juist wat niet past bij digitale inclusie. Bij alle dienstverlening en alle trajecten die je start zeggen wij: vertrek vanuit de mens. Dat is een belangrijk principe bij alles wat we met Alliantie Digitaal Samenleven doen.”

“Inmiddels hebben we samen vele lessen en inspiratie opgedaan. Bijvoorbeeld uit de dialoogtafels en de workshops die we organiseren. Het mooie van de ketenaanpak is dat we geleerde lessen ophalen bij de gemeenten en die dan weer landelijk delen, bijvoorbeeld via onze eigen LinkedIn community. Het delen van successen, het aanbieden én ontvangen van hulp; dat is de basis van communityvorming. Binnen de overheid en met private partijen als banken, telecombedrijven, woningcorporaties, zorginstellingen, verzekeringen, enzovoort. We spreken ook hen aan op hun verantwoordelijkheid om mee te doen. In de digitale wereld zijn publiek en privaat immers met elkaar verweven: als je je rijbewijs wilt verlengen bij de RDW moet je je identificeren via online bankieren.”

“Daarom kom ik tot slot nog terug op het belang van taal. Voor ons was het bijvoorbeeld verrijkend om te zien hoe gemeenten hun bestuurders aanspreken en hoe onze gezamenlijke doelstelling in beleidstaal wordt toegepast. In anderhalf jaar van samenwerking hebben we elkaars taal eigen gemaakt, zodat we in die verschillende werelden van verschillende organisaties met elkaar vanuit de inhoud aan één en dezelfde missie werken!”



Alexander van Deursen – ‘Online diensten en informatie goed kunnen gebruiken, zijn een voorwaarde geworden om te kunnen participeren in de samenleving. In de vroege dagen van het internet dachten we: iedereen heeft nu toegang tot alle informatie, dus ongelijkheid neemt af. Maar het tegendeel blijkt waar.’

‘Internet maakt ongelijkheid groter’

Hij is communicatiewetenschapper met een voorliefde voor technologische ontwikkelingen en sociologische inzichten. In 2010 promoveerde Alexander van Deursen aan de Universiteit Twente op het onderwerp digitale vaardigheden in de informatiesamenleving. Vandaag de dag bekleedt hij daar de leerstoel digitale ongelijkheid en geeft hij leiding aan het Centrum voor Digitale Inclusie.

Met z'n destijds prille wetenschappelijke bril op zag Alexander begin van deze eeuw hoe de ontwikkelingen van (informatie)technologie in hoog tempo voortraasden. "Vaak in de breed gedeelde veronderstelling dat technologie ons allemaal zal dienen en helpen: technologie als oplossing voor alles. In 2006 startte ik met mijn promotieonderzoek dat zich concentreerde op het meten van de digitale vaardigheden van Nederlanders. Daartoe liet ik mensen bepaalde taken uitvoeren op het internet. Dat was een enorme eyeopener; zaken waarvan ik dacht dat ze eenvoudig waren, bleken voor veel mensen een worsteling. Blijkbaar zat ik behoorlijk in m'n eigen bubbel. Dat werd mijn drijfveer om me blijvend in het onderwerp te verdiepen. Met als eerste vragen: welke vaardigheden heb je nodig om mee te doen in de informatiemaatschappij en wat zijn de niveaus van deze vaardigheden? Inmiddels is de thematiek verbreed. Bij digitale inclusie gaat het niet alleen om vaardigheden maar ook om de motivatie om het internet te willen gebruiken, de toegang die je daar wel of niet toe hebt (apparatuur, wifi, software), de activiteiten die je uitvoert (werk, entertainment), en de positieve en negatieve uitkomsten van een groeiend arsenaal aan technologie."

Dat er meerdere bepalende factoren zijn die meespelen bij digitale inclusie maakt het niet eenvoudiger om te bepalen wie de achterblijvers en wie de bijbeners zijn. "Ik ben daarom geen voorstander van de veelgebruikte term digitale kloof. Die veronderstelt dat er een duidelijk gat zit tussen de ene en de andere groep. Maar in feite is het zo dat er heel veel varianten zijn binnen die genoemde aspecten, en iedereen heeft binnen

deze spectra weer verschillende posities. In de wetenschap hebben we het daarom liever over digitale ongelijkheid. Beleidsmakers spreken het liefst over digitale inclusie, een wat positievere annotatie.”

Hoewel er dus geen harde grens is tussen wel en niet digitaal inclusief zijn, is het volgens Alexander wel duidelijk dat niet iedereen in gelijke mate profiteert van de mogelijkheden van het internet. “Steeds meer informatie- en communicatiediensten zijn verhuisd naar het internet; veelal zonder offline alternatieven. Denk aan toepassingen voor werk, opleiding, communicatie, ontspanning of gezondheid. Online diensten en informatie goed kunnen gebruiken, zijn een voorwaarde geworden om te kunnen participeren in de samenleving. In de vroege dagen van het internet dachten we: iedereen heeft nu toegang tot alle informatie, dus ongelijkheid neemt af. Maar het tegendeel blijkt waar. We hebben massaal toegang, maar het internet is juist een versterker van bestaande vormen van ongelijkheid geworden. En naarmate technologie complexer wordt zien we ongelijkheid almaar toenemen. Ook al profiteren steeds meer mensen van technologische ontwikkelingen, de sociaaleconomische elite doet dit in relatieve zin steeds meer.”



“Het belang van goed onderzoek naar digitale ongelijkheid ligt er in dat iedereen zou moeten kunnen profiteren van de positieve kanten van technologie, en ook in staat moet zijn zich te weren tegen de negatieve aspecten.”

Het belang van goed onderzoek naar digitale ongelijkheid ligt er volgens Alexander in dat iedereen zou moeten kunnen profiteren van de positieve kanten van technologie, en ook in staat moet zijn zich te weren tegen de negatieve aspecten. “Denk aan het vinden van een baan, het maken van nieuwe vrienden, je verbonden voelen met gelijkgestemden of het verkopen van de spullen als positieve voorbeelden. Of je kunnen weren tegen phishing, het kunnen herkennen van desinformatie of bedenkelijke gezondheidsadviezen aan de negatieve kant.” Met zijn Centrum voor Digitale Inclusie identificeert Alexander de kwetsbare groepen en ontwaart en verklaart

hij de mechanismes die zich ontploegen. “Zo bewees hij bijvoorbeeld het belang van traditionele geletterdheid voor het ontwikkelen van digitale vaardigheden. Het kunnen lezen, schrijven en begrijpen van tekst heeft een enorme impact op de mate waarin je van het internet kunt profiteren. Het is bijvoorbeeld veel belangrijker dan leeftijd wat zo vaak wordt aangehaald. Hoger opgeleide ouderen zijn uitstekend in staat om het internet kritisch te gebruiken. Ze zoeken op een bepaald onderwerp, analyseren dat en zoeken op basis daarvan weer verder. Een andere bevinding betreft de rol van materiële toegang tot internet. “We zien een groeiende groep in de samenleving – je zou het een mobiele onderklasse kunnen noemen – die alleen nog maar een smartphone gebruikt. Prima voor je sociale contacten of het zoeken van een locatie, minder geschikt om je huiswerk te maken of complexe taken uit te voeren. Dus ook de compositie van je persoonlijke medialandschap speelt een rol in het meer of minder kunnen profiteren van

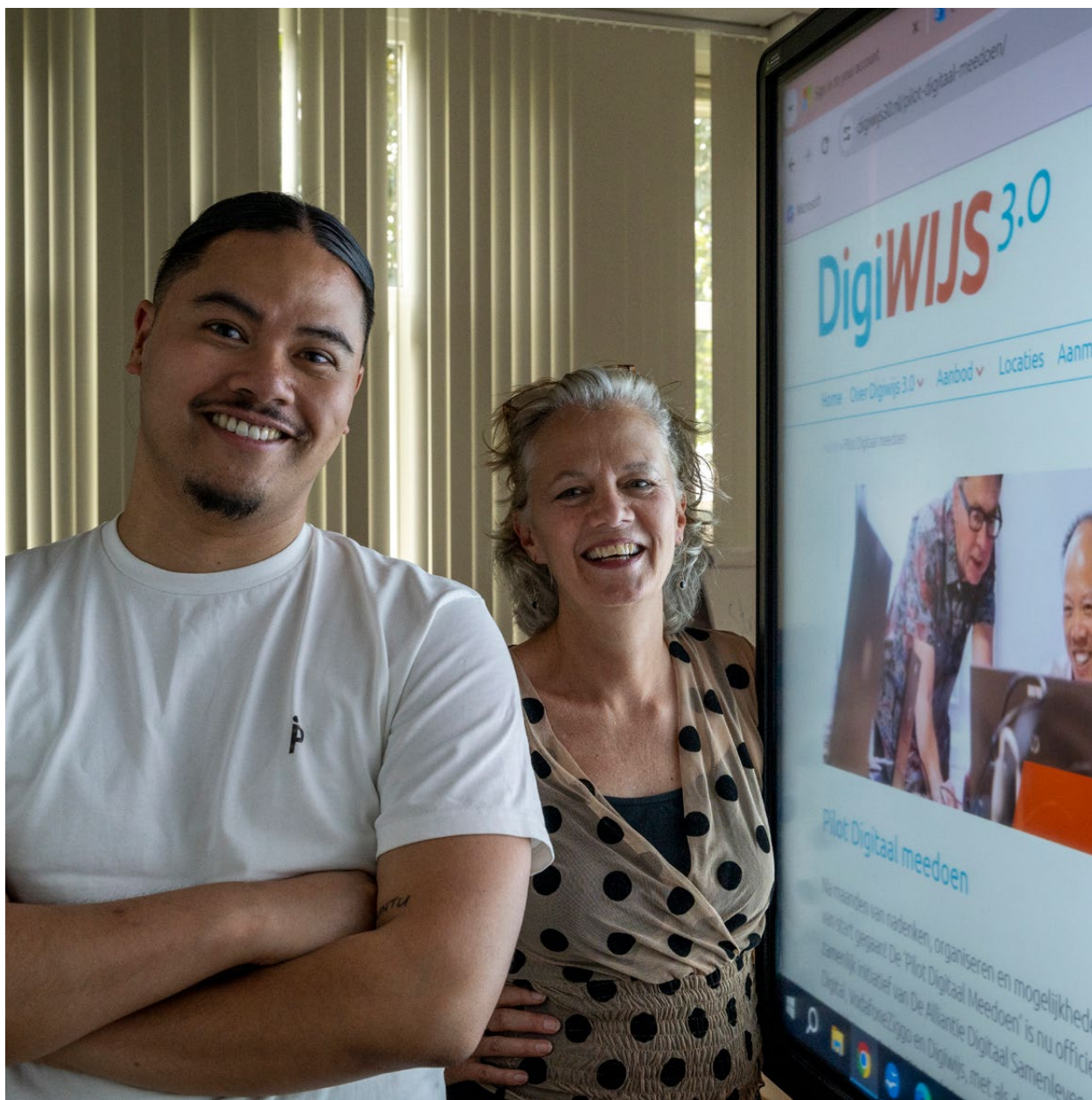
internet.” Ook op het aspect motivatie ontvouwt zich een opvallend fenomeen. “Er is een steeds grotere groep voornamelijk hoger opgeleiden die er bewust voor kiest in z’n vrije tijd te ontkoppelen van internet.”

Onderzoek is niet het enige waarmee het Centrum voor Digitale Inclusie zich bezighoudt. “We schrijven beleidsrapporten met aanbevelingen en helpen bijvoorbeeld gemeenten met het ontwikkelen van digitale inclusie interventies. Op welke kwetsbare groep ga je je richten, welke belemmeringen ervaren zij in het dagelijks leven, wat zijn de belangrijkste behoeften en op welke aspecten van toegang tot internet zouden interventies zich moeten richten. Zo zijn we bijvoorbeeld betrokken bij het evalueren van de proeftuinen van de Alliantie Digitaal Samenleven en hebben we projecten bij verschillende gemeenten die digitale inclusie willen bevorderen. Het is belangrijk dat de overheid zich realiseert dat lang niet iedereen mee kan doen in de digitale samenleving. “En dit wordt niet beter door technologische ontwikkelingen die het op het eerste oog makkelijker lijken te maken omdat ze voor ons beslissen. Aan de achterkant worden deze juist steeds complexer en vragen zo nog meer van de gebruikers, vooral als het gaat over kritische vaardigheden. Denk aan het internet of things of kunstmatige intelligentie”.

Het belangrijkste is dat bij het maken van beleid rond digitale inclusie de behoeften van de doelgroep centraal staan, dat zij betrokken worden bij het opzetten van een interventie, en dat in de interventie alle aspecten van toegang, dus motivatie, materiële toegang, vaardigheden en gebruik, worden meegenomen. In de juiste balans en rekening houdend met de daadwerkelijke leefomgeving van mensen. Alleen dan werk je echt aan het verkleinen van digitale ongelijkheid.”

Het Centrum voor Digitale Inclusie voert jaarlijks een meting uit onder de Nederlandse bevolking van 18 jaar en ouder om de mate van digitale inclusie te onderzoeken. Het laatste trendrapport ‘Trendrapport digitale inclusie: kerncijfers en beleidsaanbevelingen’ is te vinden op de website van de Universiteit Twente.

“Het is belangrijk dat de overheid zich realiseert dat lang niet iedereen mee kan doen in de digitale samenleving.
“En dit wordt niet beter door technologische ontwikkelingen die het op het eerste oog makkelijker lijken te maken omdat ze voor ons beslissen.”



Joey Poerwoatmodjo en Colette van Duin – ‘De groep is weliswaar niet groot, de problemen die zij kunnen ervaren in de zin van minder kansen krijgen zijn dat wel.’

Utrecht

Meedoen in verbinding

“Er gebeurde al van alles in de stad op het gebied van digitale inclusie. Alleen; dat had niet het stempel ‘digitale inclusie’ gekregen waardoor je kon denken dat we er geen beleid voor hadden.” Maar Joey Poerwoatmodjo, beleidsadviseur inclusie, weet wel beter.

“In 2021 hebben we onze visie op de digitale stad geformuleerd. Die visie gaat over het benutten van de kansen van digitalisering voor Utrecht en is heel breed: van digitale economie, digitale veiligheid, innovaties en algoritmes tot onderzoek. Ook digitale inclusie is een van de sporen. En daar hebben we een ambitie voor geformuleerd: we bieden alle inwoners die mee willen en mee kunnen doen in de digitale samenleving de motivatie, vaardigheden, middelen en toegang om ook daadwerkelijk mee te kunnen. Waarbij die toegankelijkheid tweeledig is. Enerzijds voldoen aan de richtlijnen voor digitale toegankelijkheid; onze website Utrecht.nl heeft de A-status gekregen wat betekent dat die voldoet aan alle toegankelijkheidseisen. Anderzijds moeten er voor hen die niet mee willen of kunnen doen, goede en bereikbare offline alternatieven zijn.”

Tot zover de visie. Nu de praktijk. “We zochten een vorm om die inwoner echt centraal te zetten. We wisten dat daar meerdere zaken voor nodig waren. Voldoende mensen voor de publieksdienstverlening (de IDO’s), samenwerking met aanbieders van cursussen en met maatschappelijke organisaties, en verbinding met interne collega’s zoals die van Werk en Inkomen. Het thema digitale inclusie loopt immers door verschillende domeinen heen; je kunt het alleen door samenwerking goed oppakken. Al die werelden komen bij elkaar in de pilot die we binnen het VNG-programma Lokale Ketenaanpak Digitale Inclusie zijn gestart: het Digitaal Meedoen Pakket.”

Het Utrechtse Digitaal Meedoen Pakket is een initiatief vanuit de Alliantie Digitaal Samen-leven in samenwerking de telecomsector, partner Digiwijs, gemeente en relevante



DigiWIJS 3.0

Home Over Digiwijs 3.0 Aanbod Locaties Aanmelden Contact Inloggen vrijwilligers Pilot Digitaal meedelen



COMPUTER-CURSUSSEN
klik voor ons aanbod



MEEDOEN?
meld je aan
via ons formulier



OEFENEN?
DigiTaahuis heeft
inloopspreekuren



VRIJWILLIGER
WORDEN?
meld je aan

ERVARINGEN



RECENTE BERICHTEN

VACATURE: PROJECTMEDEWERKER DIGIWIJS 3.0 (24 - 28 UUR)
11 jul 2024
Utrechtse digiwijsers maken door hun digitale vaardigheden te ontwikkelen en zo hun wereld... [Lees verder...](#)

GRATIS WORKSHOPS OP DE DINSDAG
6 mei 2024
In samenwerking met de bibliotheek organiseren wij iedere maand een gratis workshop over... [Lees verder...](#)

DE HUIDIGE DIGITALE KLOOF EN DE GEVAREN ERVAN
18 maart 2024
Inleiding Ben je bekend met begrippen als 'uploaden', 'downloaden' en 'googlen'? Het lijkt... [Lees verder...](#)

Bekijk alle [nieuwsberichten](#).

22

maatschappelijke partners. Het pakket bestaat uit een combinatie van een goedkoper internetabonnement (sociaal internet), een apparaat en ondersteuning in de vorm van een digicursus. Joey: "In de pilot onderzoeken we op kleine schaal - maximaal honderd deelnemers - of mensen die zo'n Digitaal Meedoen Pakket ter beschikking krijgen daarmee ook echt digitaal mee kunnen doen. Tegelijkertijd is de pilot bedoeld om te kijken hoe we de inwoners die in aanmerking komen het beste kunnen bereiken. Daar hebben we de samenwerking met Digiwijs van WIJ3.0 voor gezocht."

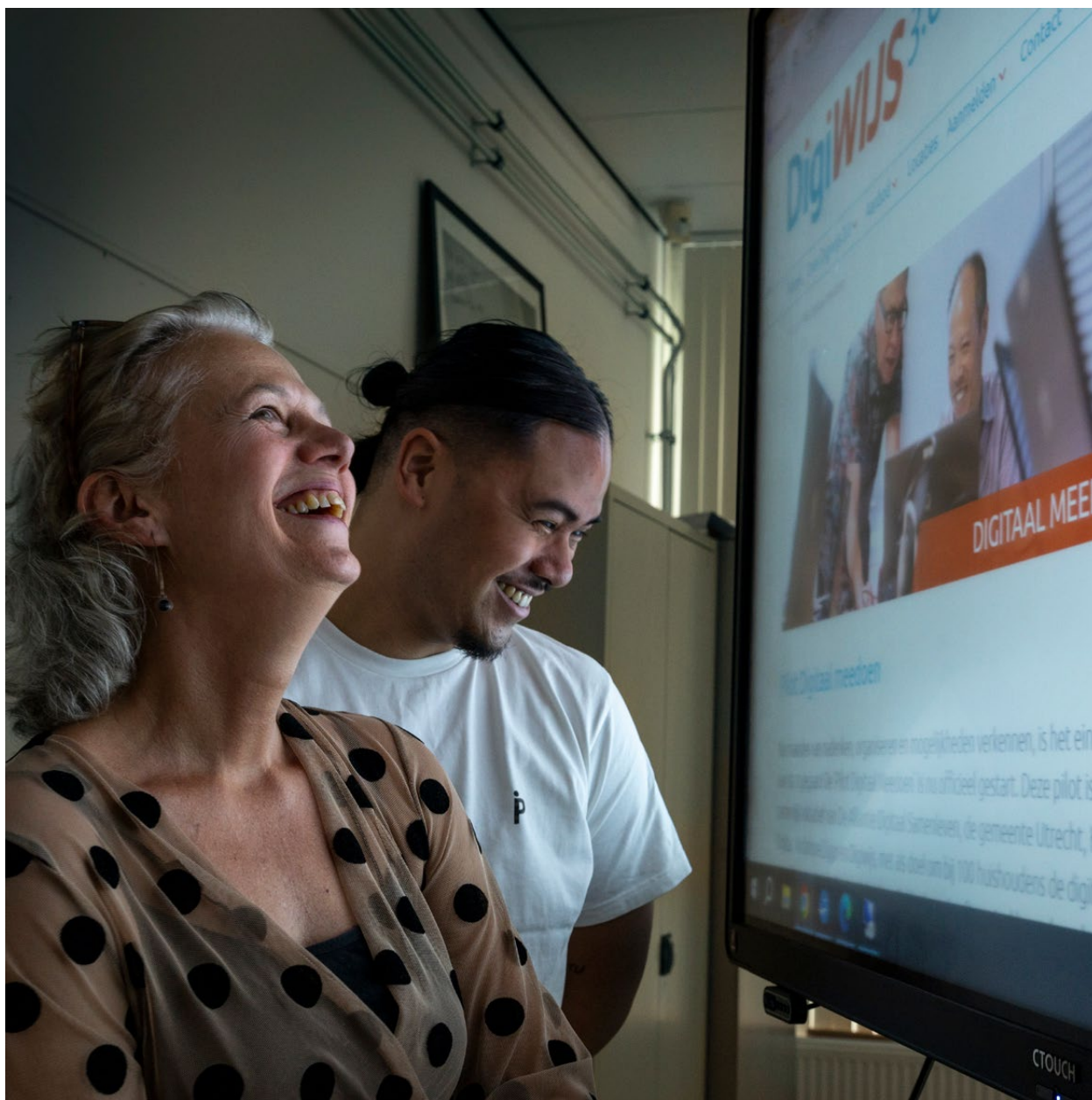
WIJ3.0 is een brede sociaal-maatschappelijke organisatie voor de stad en regio Utrecht. Colette van Duin is er projectleider Digiwijs, het onderdeel dat zich bezighoudt met het digiwijzer maken van de Utrechters. "We werken al meer dan vijftien jaar samen met de gemeente; de gemeente is feitelijk onze opdrachtgever als het gaat om cursussen en workshops, en we hebben inloopsprekuren in zeven bibliotheken in de stad. Soms zijn deze tegelijk met het IDO. De vraag van de gemeente was of wij de werving van de huishoudens die in aanmerking komen voor een Digitaal Meedoen Pakket op ons wilden nemen. Daar hebben we een plan van aanpak voor gemaakt. Duidelijk was dat dat in samenwerking met andere partijen moest. Dan moet je denken aan de woningbouwcorporatie Woonin, de voedselbank, sociale buurtteams, de bibliotheek en U Centraal."

"Mensen komen ook niet altijd makkelijk voor hun problemen uit en er zijn er ook die alles wat met digitalisering te maken heeft eng vinden."

In theorie was de doelgroep wel in beeld. "Mensen die op basis van een kwetsbare sociale of financiële situatie recht hebben op een U-pas (een kortingspas voor mensen met een laag inkomen) en die geen vast internet (op een thuisadres) hebben," legt Colette uit. "We weten uit onderzoek dat die laatste groep minder dan 5 procent van de Nederlandse bevolking betreft en ook in Utrecht is dat niet anders. Best lastig dus om die te vinden. Mensen komen ook niet altijd makkelijk voor hun problemen uit en er zijn er ook die alles wat met digitalisering te maken heeft eng vinden. Zelfs bij het spreekuur van de voedselbank kwamen we mensen

zonder vast internet niet tegen. Wel kregen we sterk het signaal dat internettoegang een must is, een nutsvoorziening, zeker met schoolgaande kinderen. En dat dat voor deze doelgroep betekent dat dit vaak ten koste gaat van het aantal maaltijden per dag, of van geld voor verjaardagscadeautje of een uitje. Daar gaan we dan ook zeker kwalitatief vervolgonderzoek op doen. Maar goed, de mensen die we op het oog hebben zijn er natuurlijk wel. De groep is weliswaar niet groot, de problemen die zij kunnen ervaren in de zin van minder kansen krijgen zijn dat wel. En mensen die op achterstand raken kosten de samenleving uiteindelijk ook geld."

"Om nog beter te kunnen zoeken hebben we de aanvankelijke wervingsperiode verlengd en zijn er nog meer organisaties bijgehaald die de mensen konden opsporen. Bijvoorbeeld een aantal vrijwilligersorganisaties die gericht zijn op ouderen en oudere



migranten; daarvan weten we dat zij een groot deel van de doelgroep uitmaken. Informele contacten met mensen die het vertrouwen hebben, werken immers beter dan een folder uitdelen op de markt. Dat heeft ertoe geleid dat de teller op dit moment op 44 huishoudens staat die via de pilot beschikken over een sociaal internetabonnement. De helft van hen heeft ook al een intake gehad voor een cursus en het merendeel heeft een refurbished apparaat gekregen. Een aantal heeft al een cursus gevolgd en sommigen hebben zich al voor vervolgcursus ingeschreven”

“Op termijn wordt bekeken of we de belangrijkste doelstelling - draagt het Meedoen Pakket Digitaal bij aan het dichten van de digitale kloof? - behalen,” besluit Joey. “De resultaten hier in Utrecht en in een aantal andere gemeenten waar een soortgelijke pilot loopt zijn bepalend voor een eventuele landelijke uitrol. Het onderzoek daarnaar is in goede handen bij de Universiteit Twente. Wat ik zelf al durf te concluderen is dat we internet echt moeten leren zien als een eerste levensbehoefte.”

“ Wel kregen we sterk het signaal dat internet-toegang een must is, een nutsvoorziening, zeker met schoolgaande kinderen. En dat dat voor deze doelgroep betekent dat dit vaak ten koste gaat van het aantal maaltijden per dag, of van geld voor verjaardagscadeautje of een uitje.”



Hennie Enting en Karin Koopman – ‘Het begon met een aantal functies zoals het online in kunnen zien van de eigen gegevens, maar we willen dat verbreden met meerdere functies; dat is immers de toekomst.’

IDO gaat naar de dokter

De gemeente Coevorden is al sinds 2017 actief bezig met een ketenaanpak om de digitale vaardigheden van inwoners die dat nodig hebben te vergroten. Een belangrijke vraag daarbij is: hoe kunnen we die inwoners bereiken? Het antwoord: bij de dokter.

Het Drentse Coevorden telt naast de vestingstad die de gemeente haar naam geeft uit 28 dorpen. Vrijwel elk dorp heeft een eigen bibliotheek, maar het is ondoenlijk om overal een IDO te organiseren. Daar is het idee van de pop-up-IDO uit ontstaan. Maar moet dat per se in de bibliotheek?

Ondertussen rukt de digitalisering ook in de gezondheidszorg op. Huisartsenpraktijk Dalen – Dalen is een van die 28 dorpen – heeft sinds 2022 een patiëntenportaal. “Het begon met een aantal functies zoals het online in kunnen zien van de eigen gegevens, maar we willen dat verbreden met meerdere functies; dat is immers de toekomst.” Aan het woord is Karin Koopman. Zij is de praktijkmanager van de huisartsenpraktijk en als zodanig verantwoordelijk voor samenwerkingen. “In dit geval zochten we aansluiting bij partijen die ons verder konden helpen met de doorontwikkeling van het patiëntenportaal. Niet zozeer technisch, maar we wilden onderzoeken hoe we het portaal beter onder de aandacht kunnen brengen van onze inwoners en of inwoners er mee overweg kunnen. Dokter Drenthe, de regio-organisatie voor Drentse huisartsen, bracht ons op het spoor van de bibliotheek en zo kwamen we terecht bij de gemeente en de Lokale Ketenaanpak Digitale Inclusie.”

En daar kwamen de wederzijdse vragen mooi samen. Eline Kluin, Verbindend regisseur bij de gemeente Coevorden, vertelt: “Een belangrijke vraag in ons inclusieprogramma is: hoe bereik je de mensen die je wilt bereiken? En wie zijn dat dan, alleen ouderen of is dat een hardnekkig misverstand? Eigenlijk hebben we dat niet goed in beeld, dus de vraag voorafgaand aan die eerste vraag is: hoe brengen we die doelgroep in beeld? Want dat er ergens iets niet goed gaat blijkt uit het feit dat er wel leeraanbod is, maar niet zoveel aanmeldingen. Terwijl we uit onderzoek weten dat de behoefte er wel degelijk is.

We hebben met meerdere partijen de koppen bij elkaar gestoken. Met de bibliotheek uiteraard, maar ook met Humanitas, het Taalpunt, Maatschappelijk Welzijn, Computer Club Dalen, verschillende digicoaches, enzovoort. De hoofdvraag is: hoe stemmen we het aanbod beter af op de leervraag? Dat wilden we ook heel graag horen van gemeenten die daar al meer ervaring in hebben; vandaar dat het meedoen met de VNG-ketenaanpak voor ons op een goed moment kwam. We hebben bijvoorbeeld aan Rotterdam gevraagd hoe zij die leervraag hebben opgehaald.”

1 + 1 werd 2: in de huisartsenpraktijk werd een speciaal IDO-sprekruur ingericht. IDO-medewerker Hennie Enting heeft er haar eigen spreekkamer. “Ik spreek mensen in eerste instantie in de wachtkamer aan; ik heb daar een eigen tafeltje zodat mensen wel meteen zien wie en waarvan ik ben. Ik vraag dan bijvoorbeeld of ze bekend zijn met het patiëntenportaal. Heel vaak volgen daar dan andere vragen uit en als mensen verder willen praten kan dat in mijn spreekkamer. Er speelt best wel wat schaamte rond digitale ongeletterdheid zoals we dat wel noemen. Privacy is heel belangrijk.”



“Er speelt best wel wat schaamte rond digitale ongeletterdheid zoals we dat wel noemen. Privacy is heel belangrijk.”

Door deze laagdrempelige manier van benaderen leert Hennie een hoop zaken die dat eerder genoemde ontbrekende beeld van de doelgroep en de wensen van de doelgroep steeds meer invullen. “Het gaat bijvoorbeeld over de taal die we gebruiken. Woorden als ‘leren’ en ‘cursus’ zijn vaak te groot, te abstract. Mensen willen praktische dingen leren: wat kan ik met mijn telefoon? En dan niet in een grote groep in een soort schoolsituatie, maar in kleine groepjes. Ze moeten sowieso eerst over die eerste figuurlijke drempel heen en daar kan ik ze hier in de huisartsenpraktijk een zetje bij geven. Door vertrouwen en zelfvertrouwen te geven.” Met de feedback die Hennie krijgt van de inwoners kan de bibliotheek samen met onder meer Seniorweb en de stichting Computerclub Dalen het leeraanbod inrichten.

“Mensen kunnen op de Digiwijs-kaart invullen wat ze willen leren. Als je dan een beetje doorvraagt kom je er ook achter dat ‘de oudere’ helemaal niet bestaat. En dat de weerstand die mensen voelen bij digitale zaken vaak op heel andere problemen duidt; algemene laaggeletterdheid of juridische problemen, noem maar op. Daar probeer ik ook wat mee te doen. Algemene kennisoverdracht, gericht op de samenleving, ook dat is een taak voor de hedendaagse bibliotheek.”

De gemeente denkt er gezien de positieve ervaringen bij Huisartsenpraktijk Dalen aan om meer huisartsen te benaderen. Eline: “We hopen dat er meer zijn die het IDO met open armen willen ontvangen. Ik realiseer me uiteraard dat er wat terughoudendheid kan zitten bij de huisartsen: kost het veel tijd om het te organiseren vragen ze zich af. Om ze te helpen hebben we een stappenplan gemaakt aan de hand waarvan je zo’n IDO specifiek binnen een huisartsenpraktijk kunt inpassen.” “Ik heb er ook al met collega-praktijkmanagers in de gemeente over gesproken,” vult Karin aan. “Het enthousiasme is er, maar je wilt inderdaad weten hoe en wat. Het help daarbij zeker dat er voor de huisartsen en wellicht ook voor de andere gezondheidszorginstellingen een intrinsieke



motivatie is; hoe meer mensen digitaal onderlegd zijn, hoe meer mensen gebruik zullen maken van onze portalen. Overigens hecht ik eraan om te benadrukken dat we altijd de andere kanalen open zullen houden. Het portaal is een middel geen vervanging. Maar hoe handig is het als je op zaterdagochtend een afspraak kunt plannen via het systeem? We willen onze inwoners in elk geval op de mogelijkheid wijzen. En ze er vervolgens bij helpen als dat nodig is.”

“Mensen moet zich veilig voelen in de digitale wereld,” besluit Hennie. “Het is net als met autorijden; je moet de regels kennen en weten wat je doet. En net als voor de beginnende autobestuurder geldt dan dat je vertrouwen groeit met de tijd.”

“Hoe meer mensen
digitaal onderlegd
zijn, hoe meer mensen
gebruik zullen maken
van onze portalen.”



Leiden

Laptops in de kringloop

Kansengelijkheid en circulariteit zijn de twee pijlers die samenkomen in het project waarmee Leiden digitale inclusie oppakt binnen de Lokale Ketenaanpak Digitale Inclusie. De gemeente doneert haar afgeschreven laptops aan jongeren en zorgt op die manier tegelijkertijd voor minder afval.

Michiel Janssen fungeert daarin als de verbinder. Hij is zelfstandig ondernemer en zet zich daarnaast in voor zaken die hij maatschappelijk relevant vindt, liefst in zijn eigen Leiden. Hij brengt daartoe partijen bij elkaar. "In dit geval Leidse Laptoppers, een stichting die gebruikte laptops wil doneren aan jongeren die zelf de middelen daartoe niet hebben. Daarnaast de gemeente, die naar manieren zoekt om het beleid voor maatschappelijk verantwoord opdrachtgeven en inkopen (MVOI) handen en voeten te geven. En als derde Flex IT, de grootste refurbisher van Europa die ook in Leiden zit en nauw samenwerkt met DZB, de sociale werkvoorziening van de gemeente. We hadden allemaal meteen het idee dat we iets te pakken hadden waar we echt wat mee kunnen. De gemeente doneert de afgeschreven laptops, FlexIT verwijdert alle gegevens, knapt ze op en doneert direct aan Leidse Laptoppers, waarna wij samen met maatschappelijke organisaties bepalen waar de laptops het beste kunnen worden ingezet."

"De gemeente betaalt het refurbishen. Ze ziet dat als een verantwoorde investering in IT die zich terug verdient in het sociale werkveld. Bijvoorbeeld doordat een jongere z'n school kan afmaken. Ik vind het knap dat een gemeente zo kan kijken, dat is echt een doorbraak. Wethouder Abdelhaq Jermoumi en ik hebben met elkaar besproken wat de geschikteste bestemming is voor de laptops. Door jongeren als doelgroep voor de laptops te kiezen, denken we de meeste impact te hebben. Op school kun je niet meer zonder laptop. Voor een (beroeps)opleiding geldt hetzelfde, waarbij je als 18-plus-jongere bovendien als net-volwassene in een gat valt wat sociale voorzieningen betreft. Een laptop zorgt dat de jongere kan investeren in de eigen toekomst. Voor de



gemeenten is het daarnaast een katalysator in de aanpak rond digitale inclusie. Je krijgt daarmee de jongeren die je wilt bereiken in beeld en kunt bekijken wat je nog meer voor hen kunt betekenen. Daarmee is meteen de verbinding met de bibliotheek en het IDO gemaakt, ook een belangrijke schakel in de keten. De uitgifte van de laptops organiseren we zoveel mogelijk vandaaruit. Daarmee helpen we de jongeren meteen de drempel van het IDO over.”

“Ik ben ervan overtuigd dat we met dit soort publiek-private samenwerkingen het verschil kunnen maken. En ook breder dan voor de eigen gemeente. Leidse Laptops opereert onder de vleugels van Allemaal Digitaal; die doet hetzelfde op landelijke schaal. En inmiddels doneert ook de lokale zorgverzekeraar Zorg&Zekerheid als tweede organisatie naast de gemeente haar afgeschreven laptops aan Leidse Laptops.”

De gedoneerde laptops, ruim 700 stuks, zijn gebruikt door de ambtelijke organisatie van de gemeente Leiden. Dat past in het gemeentelijke beleid rond Maatschappelijke Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (MVOI). Esther van Drongelen is concernadviseur MVOI. Haar rol: het aanjagen van de interne organisatie op duurzaamheid. “Het begint zoals zo vaak met bewustwording. Door het heel zichtbaar en laagdrempelig te maken. Bijvoorbeeld met de herbruikbare koffiebeker. We zijn een lokaal initiatief gestart met Kringloopbedrijf Het Warenhuis. We kopen de tweedehandsmokken, die gezandstraald worden (wit) door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt die werken bij het Circulair Warenhuis. Al onze medewerkers drinken nu uit zo’n circulaire mok. Een simpel voorbeeld van een structurele aanpak waarin we inkooptrajecten op een MVOI-manier willen organiseren. We hebben met dit traject meerdere thema’s uit MVOI te pakken: klimaat, circulair, milieu en social return.

Inmiddels zijn we twee jaar onderweg en hebben we het afgelopen jaar al ruim dertig inkooptrajecten met MVOI ingericht; inclusief Europese aanbestedingen. Wat je ziet is

dat als een van de genoemde thema’s in een aanbesteding is opgenomen, dat meteen ook aan die andere thema’s raakt waardoor ze voor elkaar gaan werken. Het project met Leidse Laptops past in deze aanpak. Toen er een grote vervanging van de laptops op de rol stond kwamen de thema’s social return, diversiteit en inclusie, circulair en klimaat hierin heel mooi samen.”

“De uitgifte van de laptops organiseren we zoveel mogelijk vanuit het IDO. Daarmee helpen we de jongeren meteen de drempel over.”



Wethouder Abdelhaq Jermoumi – ‘Het project waarin de gemeente, de bibliotheek en de Leidse Laptops samenwerken maakt me heel blij. Het raakt precies aan dat principe van gelijke kansen en het creëren van een gelijke uitgangspositie.’

Wethouder Abdelhaq Jermoumi

Ongelijk investeren voor gelijke kansen

Abdelhaq Jermoumi is in zijn stad Leiden wethouder Kansengelijkheid, Jeugd en Onderwijs. Of zoals hij het zelf noemt: "Ambassadeur op het thema inclusie. Het mag niet uitmaken wat of wie je bent, iedereen verdient dezelfde kansen. Dat uitgangspunt zit diep in mijn vezels. We maken dat concreet met projecten zoals we die binnen de Lokale Ketenaanpak Digitale Inclusie doen. De basis is de Leidse visie op gelijke kansen. Daar zit uiteraard een uitvoeringsprogramma aan vast. Dat is tot stand gekomen door gesprekken met het onderwijsveld en tal van maatschappelijke organisaties. En er is meer dan genoeg onderzoek dat onze visie ondersteunt; we weten uit de cijfers wat het betekent als je in Leiden met minder kansen opgroeit. Corona heeft zichtbaar gemaakt dat digitale toegang het verschil kan maken. Want in gezinnen zonder laptop kwam het onderwijs voor de kinderen in de knel. Vanuit die Leidse visie bezien we onderwijs en armoede in samenhang. In elke klas zitten gemiddeld 3 tot 4 kinderen die in armoede leven. Met alle stress die dat oplevert kunnen achterstanden ontstaan die doorwerken in hun latere ontwikkeling.

"Het project waarin de gemeente, de bibliotheek en de Leidse Laptoppers samenwerken maakt me heel blij. Het raakt precies aan dat principe van gelijke kansen en het creëren van een gelijke uitgangspositie. Door zoiets relatiefs simpels als het verschaffen van een laptop vergroot je maatschappelijke kansen. Jongeren die vanwege het gebrek aan toegang tot de digitale overheid geen gebruik kunnen maken van onze dienstverlening staan op achterstand. Nogmaals, dat staat in Leiden en bij deze wethouder hoog op de agenda. Bestaanszekerheid, een belangrijke factor als het gaat om kansengelijkheid, was een groot thema bij de laatste Kamerverkiezingen. Maar landelijk wordt dat nog niet echt opgepakt. Voor ons als lokale politiek is daarom een belangrijke rol weggelegd. Helaas met incidentele middelen en een hoop pleisters plakken. Ongelijk investeren om gelijke kansen te krijgen. Wij investeren bijvoorbeeld met eigen middelen in voorschoolse educatie. Om lokaal het verschil te maken waar de landelijke overheid het laat liggen. Maar het zorgen voor kansengelijkheid mag niet afhangen van losse lokale projecten, hoe mooi ook. Je moet het in z'n geheel bezien. Dat betekent ook verbinden met andere organisaties en initiatieven. Heel belangrijk dat de VNG dit omarmt. Dat kan je als gemeente over de drempel helpen en we kunnen elkaar als gemeenten verder helpen."



Charissa Sloote en Oiwei Yiu – ‘De OBA is een natuurlijke en logische partner; samen kunnen we werken aan het tegengaan van digitale ongelijkheid in de stad.’

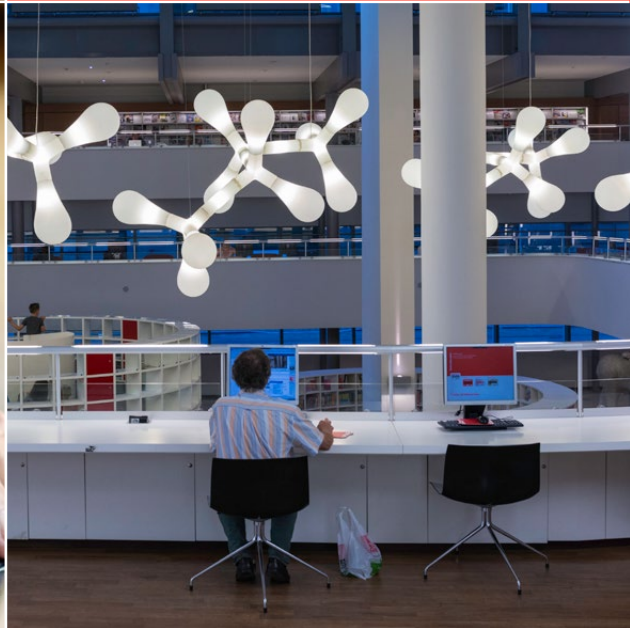
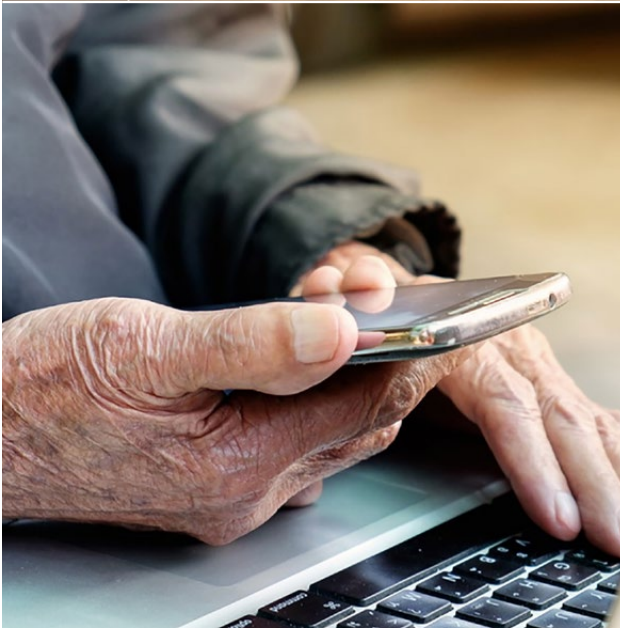
Amsterdam

Iedereen één stap verder

Voorheen was ze tijdelijk gedetacheerd bij de OBA, de Openbare Bibliotheek Amsterdam. "Dat was in het kader van de ontwikkeling van OBA NEXT, de bibliotheek van de toekomst", vertelt Charissa Sloote in haar functie van projectleider innovatie bij de gemeente Amsterdam. "Dat ging over conceptontwikkeling en het maken van een vernieuwend en onverwacht programma. Waarom bijvoorbeeld alleen maar boeken uitlenen. Waarom geen gitaren en naaimachines?"

In die bibliotheek van de toekomst - geplande opening 2030 - zal veel ruimte zijn voor nieuwe technologie maar ook voor de ontwikkeling van basisvaardigheden. Wat dat betreft sluit dat goed aan bij haar dagelijks werk. "Ik werkte de afgelopen jaren binnen het team Digitale Stad als projectleider digitale ongelijkheid. De afdeling innovatie is verantwoordelijk voor de coördinatie en uitvoering van de Agenda Digitale Stad. Die gaat over het kunnen benutten van kansen van digitalisering en technologie. Maar ook over het beschermen van digitale rechten. De OBA is daarbij een natuurlijke en logische partner; samen kunnen we werken aan het tegengaan van digitale ongelijkheid in de stad."

Dat ook in de hoofdstad digitale inclusie speciale aandacht vraagt illustreert Charissa met een paar cijfers. "Twintig procent van de Amsterdam heeft te weinig digitale vaardigheden om mee te kunnen doen. Van de Amsterdammers met een lager inkomen heeft een op de tien geen internetaansluiting thuis. De helft van deze groep heeft weleens hulp nodig bij het online regelen van zaken en veertien procent van hen heeft thuis geen apparaat zoals een laptop of vaste pc. Dat laatste werd heel duidelijk door het succes van de laptopactie 'Iedereen Verbonden'. Tijdens de coronaperiode gaven wij 3500 laptops uit. De vraag was zo enorm dat wij daar niet aan konden voldoen. Kort daarna zette Cybersoek de Cyberbank op. Dat is een soort voedselbank voor laptops. Inwoners met een stadspas kunnen daar voor een refurbished laptop in aanmerking



komen. Er zijn nog steeds heel veel aanvragen; zo veel dat de Cyberbank met een loting moet werken.”

De mogelijkheid om een pilot te doen vanuit de VNG bracht de gemeente op het idee om de handen ineen te slaan met de bibliotheek, zoals gezegd een duurzame partner als het om digitale inclusie gaat. “Bij het IDO hebben ze een beter beeld van hoeveel mensen er digitaal niet zijn aangesloten dan wij; inwoners komen daar met hun vragen. We dachten: laten we onderzoeken of we samen een laptopproject kunnen starten. De pilot vindt plaats in het kader van de Lokale Ketenaanpak Digitale Inclusie. De opzet is simpel: we stellen veertig refurbished laptops ter beschikking die via de bibliotheek kunnen worden uitgeleend. De OBA bedacht daar een proces voor – van hoe communiceren we dit naar de doelgroep tot wat als een laptop niet retour komt – en evalueren dat na een halfjaar. Wat leren we hiervan, is dit iets om structureel te gaan doen?”

Oiwai Yiu is ontwikkelaar Digitale Inclusie bij OBA helpt. “OBA helpt is er voor elke Amsterdammer die hulp nodig heeft bij taal- en digitale zaken en geldzaken. Ik ben van de digitale tak. Ons uitgangspunt is: we helpen iedereen die daarom vraagt in elk geval één stap verder. Die stap kan een nieuwe vaardigheid zijn, een antwoord op een vraag, een doorverwijzing naar een specifieke organisatie. Om ons aanbod goed te laten aansluiten bij de doelgroep en te kijken of we wel de impact maken die we willen, doen we veel onderzoek. Data zijn een belangrijke basis, samen met de signalen van de inwoners.

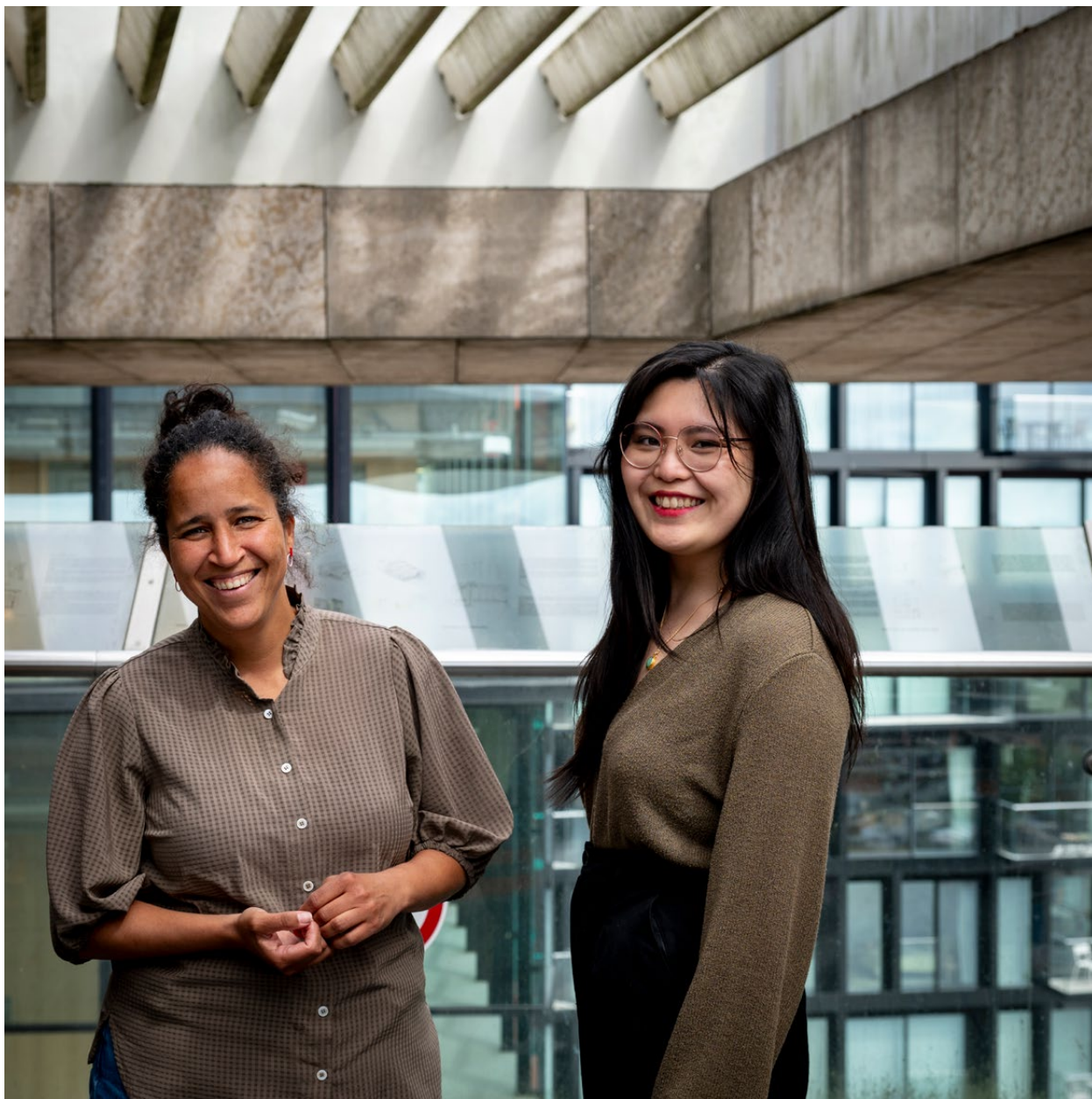
De leenlaptops zijn daar een mooi voorbeeld van. We dachten aanvankelijk dat ze vooral in de lagere inkomenshuishoudens terecht zouden komen. Maar er blijken ook

andere doelgroepen te zijn: mensen die willen oefenen voordat ze er zelf een aanschaffen, studenten die er tijdelijk een nodig hebben om scriptie te schrijven. Die aanvankelijk beoogde doelgroep is overigens wel het grootst.”

“Twintig procent van de Amsterdam heeft te weinig digitale vaardigheden om mee te kunnen doen. Van de Amsterdammers met een lager inkomen heeft een op de tien geen internetaansluiting thuis.”

“We lenen de laptops uit tijdens het spreekuur van de IDO's van de vestiging Oosterdok - in het centrum - en de vestiging Waterlandplein in Amsterdam-Noord, een van de Amsterdamse stadsdelen waar relatief veel mensen wonen die minder toegang hebben tot de

digitale wereld en minder digitale vaardigheden. Onze medewerkers geven instructies en meten aan de hand van een vragenlijst de vaardigheden van de lener. Bij het terugbrengen herhalen we dat om te kijken of er wat is veranderd. Dat is meteen een goede manier om ondersteuning aan te bieden, want dat hoort er ook bij. Je mag de laptop negen weken lenen nadat je een bruikleenovereenkomst hebt getekend. Je hoeft geen lid te zijn van de bibliotheek, we denken dat dat de drempel verlaagt. We



Charissa Sloote en Oiwei Yiu – ‘Ons uitgangspunt is: we helpen iedereen die daarom vraagt in elk geval één stap verder.’

vragen ook geen borg; we doen dit op basis van vertrouwen en dat vertrouwen is nog niet geschaad.”

“Amsterdam gelooft ook heel erg in het uitgangspunt van vertrouwen. De gemeente neemt het risico voor als er onverhoopt laptop niet terugkomt, maar daar gaan we niet van uit,” legt Charissa uit. “Dit is een sociale investering. Niet kunnen meedoen aan de digitale wereld kan op meerdere vlakken impact hebben in iemands leven: sociaal, maatschappelijk en economisch. Wij koppelen geen enkele eis of verwachting aan de leenovereenkomst. Mensen zijn vrij om te doen wat ze willen met de laptop. Nogmaals: op basis van vertrouwen en ervan uitgaande dat mensen de laptop gebruiken om te kunnen werken aan hun digitale vaardigheden. Daarom koppelen we ook ondersteuning aan de leenlaptop; we wijzen de mensen op cursussen, spreekuren, en afhankelijk van de hulpvraag op andere partijen. Er is ook een hulplijn die mensen kunnen bellen voor als er iets niet lukt of werkt, want niets zo ontmoedigend als dat. Nog een belangrijke tip voor gemeenten en bibliotheken die een soortgelijk project willen starten: zorg voor een onafhankelijke partij die de laptops goed kan wipen.”

Na wat aanvankelijke scepsis is Oiwai enthousiast: “Wat mij betreft mag de pilotperiode langer duren dan dat halfjaar. Ik zou vooral meer partijen willen aansporen om naar ons door te verwijzen. De Cyberbank van Cybersoek verwijst naar ons door; als mensen worden uitgeloot voor de Cyberbank krijgen ze een sms’je waarin ze op de hoogte worden gesteld van onze leenlaptops. Dit hebben we als promotie ingezet. Verder promoten we de leenlaptop met advertenties in de stad en in wijkkranten, maar ik zou ook nog wat andere kanalen willen beproeven. De uiteindelijke stip aan de horizon? Dat het lenen van een laptop net zo gewoon wordt als het lenen van een boek; dus los van het IDO en op elk moment van de dag. Gewoon als onderdeel van de bieb.”

“Dit is een sociale investering. Niet kunnen meedoen aan de digitale wereld kan op meerdere vlakken impact hebben in iemands leven: sociaal, maatschappelijk en economisch. Wij koppelen geen enkele eis of verwachting aan de leenovereenkomst.”





Van links naar rechts (aan leuning): Petra Olthoff, Els Harmsen, Eva van Vugt
Van boven naar onder: Pieter-Bas Mombers, Diana van Rossum, Jay Plaat



Pieter-Bas Mombers – “Het programma Lokale Ketenaanpak Digitale Inclusie kwam voor ons op het goede moment. Het biedt de mogelijkheid om te leren van andere gemeenten en het geeft extra financiële ruimte om onze speerpunten op te pakken.

Visie is goed, ontmoeting is beter

Meerijstad bestaat uit de voormalige gemeenten Sint-Oedenrode, Schijndel en Veghel. Met het DigiTaalhuis heeft de gemeente het gehele cursusaanbod rond taal- en digitale vaardigheden onder één dak. Dat was althans de veronderstelling.

“Op een goed moment kwam er een brandbrief van de KBO, de Katholieke Bond van Ouderen, memoreert Pieter-Bas Mombers, beleidsmedewerker Sociaal Domein. “Zij zagen de digitale kloof voor hun doelgroep steeds groter worden. Ze constateerden dat Meerijstad weliswaar aanbod heeft, maar dat dat blijkbaar lastig te vinden is én ze missen de samenhang. Dat kwam bovenop onze eigen ervaringen; we merken dat steeds meer mensen zich met vragen wenden tot loketten als de IDO's en Geld & Zo. Bij dat laatste loket, bedoeld voor vragen over financiën, blijkt bijvoorbeeld dat heel veel mensen niet weten hoe ze DigiD moeten gebruiken. Dat soort signalen mét het signaal vanuit de KBO leidde ertoe dat we ons programma rond digitale inclusie nog eens scherp onder de loop wilden nemen. Met als beoogd resultaat een beleid dat duurzaam is ingebed in de gemeente.”

“Het programma Lokale Ketenaanpak Digitale Inclusie kwam voor ons op het goede moment. Het biedt de mogelijkheid om te leren van andere gemeenten en het geeft extra financiële ruimte om onze speerpunten op te pakken. Want van visie beleid maken én uitvoeren kost geld. We hebben een projectmedewerker aangetrokken die zich uitsluitend bezighoudt met digitale inclusie; die de verbinding maakt met de KBO's, de IDO's en natuurlijk met de inwoners. En dat werkt. Ook hebben we promotiefilmpjes voor de lokale omroep gemaakt voor de Klik & Tik-cursussen en het DigiTaalhuis. Met als gevolg dat er meer vraag ontstaat en we voor meer cursusaanbod moeten zorgen en dus ook voor meer trainers. Dat gaan we in de toekomst voor een deel invullen door train de trainerconcepten aan te bieden binnen de KBO en andere seniorenverenigingen.



Vrijwilligers binnen die verenigingen worden dan klaargestoomd om een cursus te kunnen geven. Op deze manier worden verenigingen zelfredzaam en zorgt de gemeente voor de nodige ondersteuning.”

Petra Olthoff is zo’n vrijwilliger en bovendien ervaringsdeskundige. “Ik kon niks digitaal, mijn kinderen regelden alles voor mij. Ik had wel een laptop, maar die ging nooit open. Mijn dochter, die in de bibliotheek werkt, haalde me over om de stap naar de bibliotheek te wagen en een Klik & Tik cursus te volgen. Dat was best een grote stap voor mij, maar ja, ik voelde dat ik een hoop miste, wilde ook wel zelf dingen kunnen. Maar ik moest daar echt wel wat voor overwinnen. Alles was eng in het begin; niet alleen de lesstof maar ook om ineens in zo’n groep met andere mensen te zitten.”

“En nu zit ik al anderhalf jaar aan de andere kant en geef ik zelf de cursus. Samen met een collega die voor de inhoudelijke kant is. Mijn taak is vooral het motiveren van de mensen, ik geef ze het vertrouwen dat ze het kunnen. En omdat zij mijn verhaal kennen en zich in mij kunnen herkennen werkt dat. Ik wist voorheen ook niet dat ik dit zou kunnen. Het geeft een heel voldaan gevoel om andere mensen op weg te helpen. En ik leer er zelf ook steeds weer nieuwe dingen bij, het vergroot mijn wereld.”

“Mensen als Petra zijn er het bewijs van dat visie en beleid goed is, maar de ontmoeting tussen mensen nog veel beter,” benadrukt Pieter-Bas. “Petra houdt mensen bij de groep door haar eigen verhaal. We proberen de drempel naar het cursusaanbod op allerlei manieren te verlagen. Want net zoals voorheen voor Petra het geval was, stappen veel mensen echt niet makkelijk de bibliotheek binnen. Dus gaan wij met ons aanbod en informatiepunten de markt op; letterlijk. En niet alleen op de markt, maar ook bij de supermarkt, de apotheek, het buurthuis. Daarbij staan we altijd open voor ideeën van partners zoals de KBO. Omdat beleid en de uitvoering daarvan alleen werkt als je weet waar de gemeenschap behoefte aan heeft. Door onze brede aanpak versterken we de basisvaardigheden van onze inwoners en zetten we ons in voor het terugdringen en voorkomen van sociale en maatschappelijke uitsluiting.”



“Ik kon niks digitaal, mijn kinderen regelden alles voor mij. Ik had wel een laptop, maar die ging nooit open. Mijn dochter, die in de bibliotheek werkt, haalde me over om de stap naar de bibliotheek te wagen en een Klik & Tik cursus te volgen.”



Stèphan Meijer en Pia Rocks – ‘Ik kijk met een overall-blik naar hoe wij - eenduidig - communiceren naar en met inwoners. We willen dat dat duidelijk, persoonlijk, betrouwbaar en respectvol is.’

Is de website beter in beeld?

Eén beeld zegt meer dan duizend woorden. Het is een bekend cliché en een cliché is altijd waar. Toch? In de gemeente Hengelo is dat in elk geval het uitgangspunt om te onderzoeken hoe de gemeentelijke website toegankelijker kan worden met behulp van beeldtaal. Bijvoorbeeld voor het aanvragen van een paspoort of ID-kaart.

“We willen er voor alle inwoners zijn. Juist ook op onze website, waar veel inwoners beginnen als ze contact willen met de gemeente,” vertelt wethouder Jacqueline Freriksen. Zij is in Hengelo verantwoordelijk voor dienstverlening en in Twente ambassadeur lage basis-vaardigheden.. “Een toegankelijke website is belangrijk, zeker voor inwoners met weinig digitale vaardigheden. Betere digitale toegankelijkheid leidt uiteindelijk naar betere digitale inclusie. Deze pilot helpt ons als gemeente om door een andere bril naar onze website en de manier waarop we informatie delen met onze inwoners te kijken.”

Stèphan Meijer is regisseur dienstverlening van de gemeente Hengelo. “Ik kijk met een overall-blik naar hoe wij - eenduidig - communiceren naar en met inwoners. We willen dat dat duidelijk, persoonlijk, betrouwbaar en respectvol is. En we willen leren van de ervaringen van onze inwoners. Een aandachtspunt is heldere taal; dat passen we bijvoorbeeld toe in onze teksten op de website. Daarnaast is onze aanname dat meer inwoners online informatie begrijpen als je beeld gebruikt. Dat helpt niet alleen inwoners met weinig digitale vaardigheden, maar iedereen. Ook ikzelf ben inmiddels gewend geraakt aan minder teksten en vaker beeldmateriaal.”

“Maar hoe pas je het toe, en is beeld uiteindelijk echt de aanvulling die je wenst op teksten? Dat onderzoeken we in de pilot waarin we de website voor drie producten ‘beeldend’ maken. Heel interessant om te merken dat dit ons meteen dwingt om anders te denken of opnieuw naar onze informatie en processen te kijken.” Het klinkt simpel, beeld dat tekst ondersteunt, maar de uitvoering is nog best lastig,

Gemeente
Hengelo

Contact

MijnHengelo

nl

Inwoners

Ondernemers

Bestuur en Organisatie

Ontdek Hengelo

Welkom in Hengelo > Leven, reizen en papieren > Paspoort en identiteitskaart

Uw aanvraag in 5 stappen >

Aanvraag voor kinderen in 5 stappen >

Kosten >

Spoeaanvraag >

Paspoort of identiteitskaart gestolen of vermist >

Extra informatie >

Contact >

Paspoort en identiteitskaart

Aanvragen? Plan een afspraak.

Een paspoort of identiteitskaart aanvragen kan alleen op afspraak in het stadhuis. Na 5 werkdagen kunt u uw paspoort of identiteitskaart ophalen.

Bij een aanvraag van een paspoort of identiteitsbewijs neemt u mee:

1. alle paspoorten en identiteitskaarten die u heeft;

2. een kleurenpasfoto, deze laat u maken bij een vakfotograaf;

3. contant geld of uw pinpas.

Maak een afspraak

→

Wat vindt u van deze pagina?→

Uw aanvraag in 5 stappen

×

1. Afspraak maken

Afspraak maken

Bel: 14 074

Het aanvragen van een paspoort of identiteitskaart kan alleen op afspraak. Maak digitaal een [afspraak](#) of bel naar 14 074.

2. Pasfoto

U heeft een pasfoto in kleur nodig. Hiervoor zijn regels. Maak daarom de pasfoto bij een vakfotograaf.

3. Meenemen

1

2

3

Neem het volgende mee naar de afspraak:

48

weet Pia Rocks, gepromoveerd op het gebied van digitale vaardigheden en inclusie en aanjager digitale transformatie bij de gemeente. "Door onze collega's mee te nemen in de stappen in de uitvoering, zien ze dat het meer is dan plaatjes maken. Het vertrekpunt is het denken vanuit de inwoner en niet alleen vanuit de eigen kennis en systemen. Dan kom je erachter wat je nog niet geregeld hebt en wat vragen oproept. Willen we de websitebeelden ook gebruiken in brieven? Is de opbouw van de websitepagina helder afgesproken? Welke stappen moeten inwoners zetten om door een proces heen te gaan? En hoe ziet dat eruit op de website? We verplaatsen ons bij al die vragen in de gebruiker van de website. Dat is hartstikke goed voor onze eigen bewustwording over digitale toegankelijkheid."

"We hebben gekozen voor illustratieve beeldtaal, omdat je daarmee neutrale personen kunt weergeven. Foto's zijn ingewikkeld; je wilt dat zoveel mogelijk inwoners zich herkennen in de afbeeldingen. Een neutralere vorm is wat ons betreft daarom meer inclusief. Al testend gaan we ervaren wat werkt en wat niet."

"We realiseerden ons ook dat sommige producten vaker via een computer worden bekeken dan andere producten. Dat leidt tot verschillen in de opbouw van de teksten en de eventuele beeldtaal", vervolgt Stéphan. "We zijn dus nog flink aan het analyseren en bijsturen. Er zijn nu twee producten in concept vormgegeven door Bart Lenstra. Hij werkt als vormgever bij ontwerpbureau Vormverhaal. De stappen voor de aanvraag van een paspoort of ID-kaart en die van een bijstandsuitkering zijn in beeldtaal omgezet. Voor het aanvragen van bijzondere bijstand ontdekten we dat het niet helpt om een proces in beeld te brengen. We kijken nu wat wel kan of helpend is. Aanpassingen doen we op basis van de feedback van inwoners. Dit zijn allemaal producten waarvoor inwoners naar het Ontwikkelplein in de bibliotheek komen, dus daar hebben we inwoners gesproken om hun ervaringen op te halen."



"We willen er voor alle inwoners zijn. Juist ook op onze website, waar veel inwoners beginnen als ze contact willen met de gemeente."

Damien Bloem is student Communicatie & Multimedia Design, hij studeert af op het onderwerp digitale inclusie.

"Wil je echt weten hoe de doelgroep erover denkt dan zul je naar de mensen toe moeten. Er is contact gezocht met het Ontwikkelplein in de bibliotheek, waar ook het IDO en het taalpunt onder vallen. Zij krijgen veel signalen van inwoners over digitale drempels. We hebben inwoners in de bibliotheek vragen gesteld.

Daarnaast is er een lezerspanel georganiseerd. De deelnemers aan dat panel hebben zichzelf daarvoor aangemeld en zijn daarom niet direct representatief voor de doelgroep; inwoners met weinig (digitale) vaardigheden. Niet dat zo'n panel daarmee geen toegevoegde waarde heeft, want we maken zo'n ontwerp uiteindelijk voor iedereen."

Damien stelt mensen die het Ontwikkelplein bezoeken vragen over bijvoorbeeld een brief of het doen van digitale aanvragen. "Ik probeer mensen niet te overvallen, maar vraag aan de bezoekers die in de wachtrij staan of ze mee willen doen. Ik laat de huidige en de vernieuwde website – met de beelden – zien, stel vragen en kijk mee



hoe mensen ergens informatie kunnen vinden. Ik vraag ze bijvoorbeeld of ze kunnen laten zien hoe ze een paspoort aan kunnen vragen. Ik kijk vervolgens hoe ze daar komen; lezen ze de informatie op de pagina? Ik wil natuurlijk vooral onderzoeken of dat beter lukt met de ondersteuning van beelden. Ook sluiten we aan bij een gesprek met een inwoner over een bijstandsuitkering. Zo halen we op of ze de beeldtaal prettig en duidelijk vinden.”

Een van de uitkomsten is dat de huidige website erg informatierijk is waardoor mensen informatie niet goed kunnen vinden. “Het bespreken van beeldtaal met inwoners gaf meer interessante inzichten,” aldus Damien. “Zo blijkt dat het vijfcijferige telefoonnummer voor contact met de gemeente erg op een inlogcode voor DigiD lijkt. En dat de poppetjes in de beelden onpersoonlijk voelen; een gezicht toevoegen zou een tip zijn. Ook het afbeelden van een inwoner tegenover een medewerker aan een tafel schept afstand; iets wat we juist niet willen uitstralen. Een andere les is dat informatie duidelijker is als de afbeelding wordt getoond vanuit het perspectief van de inwoner.”

“Aan de hand van de opmerkingen van inwoners maken we de beeldtaal definitief, vervolgt Pia. Vormverhaal maakt vervolgens een ontwerp en dat gaan we testen op de website. Uiteraard monitoren we hoe inwoners dit ervaren. Op basis van deze ervaringen nemen we een besluit over waar en hoe we dit verder willen toepassen.”

Stèphan besluit: “Uiteindelijk levert alle feedback een overzicht op: wat werkt als beeldtaal, waar moeten we rekening mee houden qua beelden en qua website in het algemeen. Hoe plaatsen we de beeldtaal: swipen of scrollen? Of gaan we voor beeld in de vorm van video, een wens die we veel terug hoorden van inwoners. En kunnen we op den duur wellicht AI inzetten voor het maken van afbeeldingen? De ontwikkelingen gaan snel; we volgen dit natuurlijk. Bij alle stappen die we zetten houden we er rekening mee of het helpend is voor een inwoner.”



Hielkje de Vos – ‘Het gaat bij de mensen die we via de ouderenbonden benaderen voornamelijk om tachtigplussers; dat is de groep die vaak moeite heeft met digitale zaken.’

Het belangrijkste middel is vertrouwen

Een inclusief, veilig, gezond en sociaal Borne. Waar inwoners de ruimte hebben om naar eigen kunnen en wens mee te doen. Op papier is het een prachtige visie die de gemeente in 2023 opgetekende, compleet met een brede inclusieagenda.

Maar wat kun je daarvan waarmaken in een maatschappij die steeds meer is ingericht op digitale vaardigheden? Of het nu om je bankzaken gaat, om het invullen van belastingformulieren of het kopen van je kaartje voor een museumbezoek; steevast is de computer de eerste ingang. Hoe inclusief is dat eigenlijk?

“Wij vroegen ons af hoe het zit met de ouderen in onze gemeente. Kunnen zij voldoende aansluiten bij die digitale samenleving?” Aan het woord is Riet Siegerink, beleidsadviseur sociaal domein in Borne. “Waar lopen zij tegenaan als dat niet lukt? Waar kunnen ze naartoe voor ondersteuning en hoe en waarmee willen ze dan ondersteund worden? En vooral: we hebben via de bibliotheek een cursusaanbod rond digitale vaardigheden, waarom wordt daar zo weinig gebruik van gemaakt? Dat zijn een heleboel vragen. Het programma Lokale Ketenaanpak Digitale Inclusie kwam voor ons op een perfect moment, want daarmee kunnen we die vragen onderzoeken.”

Aan wie kunnen we die vragen uiteindelijk beter stellen dan aan de ouderen zelf, zo was de gedachte. “Dus zijn we daadwerkelijk naar de ouderen toegestapt. Bij de lokale ouderenbonden, bij de onderhoudsploegen van de sportverenigingen. Dat laatste moet ik misschien even uitleggen. Hier in het oosten is het heel gebruikelijk dat fitte ouderen zich als vrijwilliger inzetten voor de sportvereniging. Zij doen wekelijks onder andere het onderhoud van de sportvelden en kantines.”

Hielkje de Vos is zo’n actieve vrijwilliger. Niet bij een sportclub maar bij ouderenorganisatie PCOB, ook wel bekend als Protestant Christelijke Ouderen Bond. “Riet benaderde me

met de inmiddels bekende vragen, zo ben ik hierbij betrokken geraakt.” En al snel bleek dat het heel handig is om iemand ‘van binnen’ bij de plannen betrekken. Want wie is ‘die oudere’ eigenlijk? Dat blijkt niet per se de zeventiger te zijn, zoals Hielkje (74) zelf. “Het gaat bij de mensen die we via de ouderenbonden benaderen voornamelijk om tachtigplussers; dat is de groep die vaak moeite heeft met digitale zaken,” weet Riet nu. “Bij de onderhoudsploegen bij sportverenigingen is dat anders. Daar gaat het meestal om wat jongere mensen, zo vanaf 65 jaar. Dat soort informatie is heel belangrijk voor de vragen en de benadering van je doelgroep.”



“Ik was zelf ook lang terughoudend als het over digitale zaken ging. Ik vond het een beetje eng, is het wel veilig, je hoort zulke nare verhalen in de media.”

“Bij de oudste doelgroep kom je best wat argwaan tegen als je met vragen over digitale vaardigheden komt. En wat me verbaasde: als eerste stap is er een vragenformulier opgesteld: wat zou u willen leren? Hebt u interesse in een training? Er werd meteen gedacht vanuit een digitaal formulier, dat vinden we immers heel gewoon tegenwoordig. Maar dan ga je er dus ook vanuit dat iedereen een laptop heeft. Dat had de eerste vraag moeten zijn! Geen laptop betekent ook geen e-mailadres; ook zoiets waarvan we tegenwoordig automatisch aannemen dat iedereen dat heeft. Als je mensen dan iets wilt vragen, zul je ze een brief moeten sturen. Of folders verspreiden. Die wens horen we ook terug van de huisartsen en Wmo-consulenten die direct contact hebben met de doelgroep. Doe niet alles digitaal. En die andere groep, de jongere ouderen, hebben vaak wel een laptop thuis, maar dat wil nog niet zeggen dat zij allemaal digitaal vaardig zijn. We vroegen hen waarom ze geen gebruikmaken van het aanbod aan digitale vaardigheidstrainingen dat er wel degelijk is. Dan hoor je terug dat ze die online helemaal niet kunnen vinden.”

Maar het belangrijkste middel blijkt iets heel anders te zijn. Namelijk vertrouwen. En dat is waar Hielkje een grote rol speelt. “Ik was zelf ook lang terughoudend als het over digitale zaken ging. Ik vond het een beetje eng, is het wel veilig, je hoort zulke nare verhalen in de media. Maar voor het vrijwilligerswerk dat ik doe is het eigenlijk

onmisbaar dus heb ik mezelf ertoe aangezet. Sinds een jaar doe ik aan internetbankieren en heb ik DigiD. Mijn eigen ervaringen neem ik mee als ik informatiegesprekken voer. Mensen vertrouwen mij omdat ze weten dat ik hun huiver zelf gevoeld heb en begrijp. Ik kan ze vertellen hoe ik het heb aangepakt, wat je kunt doen om jezelf zekerder te voelen. Dat trekt mensen over de streep. Bovendien is het helemaal niet zo makkelijk om te omschrijven wat je precies hebt aan zo’n cursus. Mensen schreven dan op ‘omdat ik er meer van af wil weten’... Ik kan ze helpen om te kunnen vertellen wat ze precies willen én wat ze niet willen.”

Bij het ophalen aan de vraagkant is dus bepaald niet over één nacht ijs gegaan. Parallel daaraan moest ook de aanbodkant aan de slag. “We hebben heel veel overleg gehad met de bibliotheek, onze partner hierin,” vertelt Riet. “Zij boden al trainingen aan, maar alle gesprekken met Hielkje en andere vrijwilligers van de doelgroep wezen naar een andere aanpak. We willen dat de cursussen vraaggericht worden ingericht. Geen kant-en-klaar

programma, maar trainingen naar behoeften. Het is duidelijk waar de prioriteiten liggen: veiligheid op het internet, internetbankieren, foto's bewerken. En pas in het najaar starten, want in de zomer hebben voor de mensen van de onderhoudsploegen hun verenigingen voorrang en heeft de doelgroep meer behoefte aan buitenactiviteiten. Alleen als we bieden waar mensen echt behoefte aan hebben en op momenten die ze zelf graag willen, gaan ze het gebruiken waardoor ze uiteindelijk in hun eigen kracht komen."





Van Links naar rechts: Daan van Dongen, Jolanda Verleg, Betty Vervoort, Sjef Lievens



Jolanda Verleg – ‘We werken toe naar een digitaal inclusieve stad door het stimuleren van de ontwikkeling van data- en digitale vaardigheden; bij onze inwoners, het onderwijs, het bedrijfsleven en onze eigen collega’s.’

Den Bosch

We moeten eerst dezelfde taal spreken

Gemeente 's-Hertogenbosch zet zich met het programma Den Bosch Datastad in voor de datatoekomst van haar inwoners. Daarover zegt de gemeente: 'We kunnen niet meer om data en digitalisering heen. We gebruiken de kennis in onze stad om de maatschappelijke vraagstukken van deze tijd met datatoepassingen te beantwoorden waarbij transparant, veilig en verantwoord datagebruik ons uitgangspunt is om een toekomstbestendige, veilige en prettig leefbare gemeente te zijn waarin iedereen, van digibeeet tot digital native, kan meekomen.' Maar wat doen we met de mensen die digitaal – nog - niet mee kunnen komen?

Het programma Den Bosch Datastad kent vier lijnen: Datavaardige stad, Slimme oplossingen voor de samenleving, Innovatieve data-economie en Datawijze overheid. Jolanda Verleg is projectleider van de Datavaardige Stad; de lijn waarin het gaat om het bevorderen van digitale inclusie. "We werken toe naar een digitaal inclusieve stad door het stimuleren van de ontwikkeling van data- en digitale vaardigheden; bij onze inwoners, het onderwijs, het bedrijfsleven en onze eigen collega's. Het project van de Lokale Ketenaanpak Digitale Inclusie sluit daar mooi op aan. In het bijzonder op twee belangrijke thema's uit de programmaliijn: digitaal inclusief en digitaal kwetsbaar. Oftewel, hoe zorgen we ervoor dat iedereen mee kan doen en hoe krijgen we de kwetsbare inwoners in het zicht?"

De modus operandi van de gemeente en van Jolanda is helder: een strategie bedenken, een project opzetten om de strategie te toetsen, kijken of de getoetste oplossing werkt en eventueel bijsturen. "Altijd actiegericht en in samenwerking; dat wilden we ook voor de VNG-pilot. Ik ben langs alle organisaties geweest die zich in de gemeente bezighouden met digitale vaardigheden. Gek genoeg kwam daar geen concreet resultaat uit in de vorm van een projectvoorstel. Om uiteenlopende redenen was de timing niet goed. Toch was mijn zoektocht niet voor niks. Ik kwam in contact met heel veel mensen en organisaties die met datzelfde onderwerp bezig zijn. Allemaal vanuit een eigen

perspectief; de een vanuit het ondersteunen van materiële toegankelijkheid, de ander vanuit wettelijke verplichtingen enzovoort. En al die mensen kenden elkaar en elkaars werk niet. Een meer dan mooie 'bijvangst' van mijn rondgang was dat ik al deze partijen bij elkaar heb gebracht aan wat we de Digitale Inclusie Overlegtafel zijn gaan noemen. Er is nu een gremium binnen de gemeente waar we elkaar kunnen vinden en waar we in samenhang aan inclusief beleid kunnen werken."

"Een meer dan mooie 'bijvangst' van mijn rondgang was dat ik al deze partijen bij elkaar heb gebracht aan wat we de Digitale Inclusie Overlegtafel zijn gaan noemen."

Hartstikke mooi dat ze al die verschillende partijen bij elkaar kreeg, maar eenmaal met z'n allen aan tafel merkte Jolanda dat iedereen weliswaar onder datzelfde label digitale inclusie was uitgenodigd, maar dat niemand dezelfde taal sprak. "De term digitale inclusie bleek voor vele interpretaties vatbaar. Voor de een betekent het dat iemand simpelweg niet op de juiste knoppen kan drukken, de ander denkt dat het louter om senioren inwoners gaat, weer een ander denkt dat de digitale kloof

eenvoudig te dichten is met een cursus, en zo zijn er nog vele interpretaties. En we hebben allemaal gelijk. En we sluiten zo 80 procent van de doelgroep uit! Ik dacht, als we echt wat willen bereiken, moeten we eerst samen snappen waar we het over hebben."

Een beproefd middel om tot een gemeenschappelijke taal te komen is de metafoor. "We werken nu aan de ontwikkeling van metaforen die we vertalen naar een praatplaat. We hebben vervoer als metafoor gekozen, onderverdeeld in drie categorieën: fietsen, openbaar vervoer en autorijden.

Fietsen staat voor basisvaardigheden, de basis om vooruit te komen. Bij ov gaat het over de keuze: wil en kan ik mee of niet? Bij autorijden zit ik aan het stuur. Door deze metaforen te gebruiken snappen we allemaal over welke categorie inwoners we het hebben. Richten we ons op de fietsers die hun balans, hun basisvaardigheden zoeken. Op de ov-reizigers die de juiste middelen en route moeten hebben. Of hebben we het over de autobestuurders die zelf de weg prima weten te vinden, maar die door de snelheid van hun vervoersmiddel ook bewust aan het verkeer moeten deelnemen. En hoe kunnen we deze categorieën vervolgens vinden, verbinden en informeren. Deze context helpt ons om het gesprek met elkaar te voeren en zo naar een passende actie toe te werken. Voor het project van de VNG hebben we gekozen voor de categorie ov. Voor de groep die niet de juiste middelen heeft om toegang te hebben tot de digitale wereld; voor wie die route daardoor is afgesloten."

Zo'n middel tot toegang is een laptop. "Met ons netwerk van lokale ketenpartners hebben we een project waarin gratis laptops ter beschikking worden gesteld aan inwoners met lage inkomens. De verwijzingen komen van de maatschappelijke partners, het refurbishen en uitgeven van de laptops doet vrijwilligersvereniging Computerhuis Oost. We kregen van hen steeds dringender het signaal dat een laptop alleen niet altijd genoeg is. Want zonder mobiele telefoon geen tweetrapsverificatie en dan kun je alsnog je bankzaken niet doen, geen DigiD gebruiken of simpelweg een sollicitatieprocedure doorlopen.

De doelstelling van ons VNG-project is daarom tweeledig: het monitoren van het uitgifteproces van de laptops én het toevoegen van mobiele telefoons, dit laatste is een pilot die uitgaat van de kaders van de wet bijzondere bijstand. We hebben er 220 aangeschaft – nieuwe, want telefoons zijn nogal gauw ‘over datum’ – plus simkaarten voor hen die zelf nog geen mobiel nummer hebben; prepaid, geen abonnement. De telefoon wordt eigendom van de inwoner. Het eerste criterium om ervoor in aanmerking te komen is dat de volwassene in het huishouden geen telefoon heeft die geschikt is voor het gebruik van DigiD, internetbankieren en dat soort diensten. Als er kinderen in het gezin zijn die er wel een hebben is dat geen reden om te weigeren; je wilt als ouder immers niet dat de bankgegevens op de mobiel van je kind staan. Andere voorwaarden zijn een inkomensgrens (bijzondere bijstand), een doorverwijzing van een consulent en je moet na drie en twaalf maanden een vragenlijst invullen. Die gebruiken wij voor de impactanalyse: werkt het, hebben we iets gemist, wat kunnen we hiervan leren? We geven namelijk niet zomaar iets weg, de aanname is dat het echt noodzakelijk is om samen slim mee te kunnen doen. Dat is immers de kernboodschap van Den Bosch Datastad.”



“De term digitale inclusie bleek voor vele interpretaties vatbaar. Voor de een betekent het dat iemand simpelweg niet op de juiste knoppen kan drukken, de ander denkt dat het louter om senioren inwoners gaat, weer een ander denkt dat de digitale kloof eenvoudig te dichten is met een cursus.”



Moniek Lucassen en Monique Kromhout – ‘Herkenbaarheid is belangrijk in een hechte gemeenschap zoals die in Katwijk, waar de kerk en het verenigingsleven een grote rol spelen.’

Campagneposters met échte mensen

“Mijn functie is heel bewust die van beleidsregisseur en niet beleidsadviseur. Omdat we hier in Katwijk vinden dat we van buiten naar binnen moeten werken. In verbinding met de stad en de partners. En dat doe je niet vanachter je bureau. Ik ben een verbinder midden in de samenleving.”

Het zijn de woorden van Moniek Lucassen. “In onze samenleving raken heel veel onderwerpen elkaar; ik houd me bezig met armoedebestrijding en inkomensondersteuning, toegankelijke communicatie en laaggeletterdheid. Het zijn integrale vraagstukken die we in onze Maatschappelijke Agenda uitwerken. Bovenaan staat dat iedereen in onze gemeente naar vermogen mee moet kunnen doen. Ongeacht je financiële of sociaaleconomische situatie, afkomst of eventuele beperkingen. In de gemeente Katwijk is zo’n 13 procent van de inwoners laaggeletterd of heeft beperkte digitale basisvaardigheden. Dat is iets boven het regiogemiddelde. Veel families hier hebben een achtergrond in de visserij of in de sierteelt. Van generatie op generatie gingen mensen meteen aan het werk; basisvaardigheden worden ook van generatie op generatie doorgegeven. Maar vandaag de dag, in een maatschappij die toenemend digitaal wordt, is zelfredzaamheid gekoppeld aan digitaal mee kunnen doen.”

Katwijk heeft al een plek waar inwoners geholpen worden met hun vragen over de digitale samenleving. “Dat is onze bibliotheek. Niet de hoofdvestiging, maar de bibliotheek in de wijk Hoornes-Rijnsoever, daar is het IDO gevestigd. Niet voor niks natuurlijk; in deze wijk zien we meer inwoners met een laag inkomen, een lagere ervaren gezondheid, meer eenzaamheid en depressie - dat weten we uit de cijfers van de GGD - en inwoners met een niet-westerse achtergrond. Je zou kunnen zeggen dat de functie van de hoofdvestiging er meer een is van boeken uitlenen en cultuur, en dat Hoornes-Rijnsoever meer een ontmoetingsplek is. Met een huiselijke, laagdrempelige sfeer, ergens waar je makkelijk binnenloopt voor een kopje koffie.”

Het figuurlijke kopje koffie staat voor veel meer dan gezelligheid. De bibliotheek biedt naast het IDO onderdak aan het digiTaalhuis en het Werkcafé en er worden cursussen en workshops op het gebied van taal en digitale vaardigheden gegeven. “De vragen die bij het IDO binnenkomen zijn goede signalen voor de knelpunten waar onze inwoners tegenaan lopen. In 2022 en 2023 was het aantal vragen stabiel, circa 2000. In het eerste deel van 2024 toont het Dashboard IDO een stijging. Naast de cijfers is het handig om inzicht te hebben in het type vragen. Je ziet dan bijvoorbeeld dat de context van invloed is. Ten tijde van het aanvragen van de energietoeslag

steeg het aantal vragen. Verder zien we dat er dit jaar meer vragen binnenkomen over het gebruik van pc's en over gemeentelijke regelingen. De vraag is of dat een gevolg is van de twee zaken die we in het kader van de Lokale Ketenaanpak Digitale Inclusie hebben opgepakt: namelijk een campagne opzetten om de bekendheid van het IDO te vergroten en het vereenvoudigen van een aantal digitale formulieren.”

Voor de campagne heeft de gemeente posters laten maken die wijd verspreid zijn; van abri's tot social media. Moniek vervolgt: “Op die posters staan geen modellen maar onze echte medewerkers en vrijwilligers. Herkenbaarheid is belangrijk in een hechte gemeenschap zoals die in Katwijk, waar de kerk en het verenigingsleven een grote rol spelen. Dat zie je ook aan het aantal vrijwilligers, de gemeenschapszin is groot, mensen willen wat betekenen voor een ander.”

“Voor het versimpelen van de digitale brieven hebben we BureauTaal ingeschakeld. Input kwam onder andere vanuit de collega's van dienstverlening en het wijkteam. Zij vonden de exercitie erg waardevol omdat je anders moet gaan denken; wat wil die inwoner nu echt weten? En hoe relevant is het om allerlei juridische regels op te nemen; kunnen die niet net zo goed in de bijlage? Een advies voor collega-gemeenten die dit willen oppakken: zorg voor voldoende tijd en capaciteit. Wij deden dit

'ernaast' en dan wordt de werkdruk af en toe wel erg hoog. Nog een advies: geef pilots zoals deze de tijd. Alleen al met draagvlak organiseren, een team samenstellen en een planning maken ben je maanden verder. Dan volgen nog de uitvoering en de evaluatie. Alles bij elkaar moet je er zeker een jaar voor uittrekken. En dan vergeet ik nog één ding, de samenwerking met de partners die je moet organiseren. Omdat er zoveel thema's spelen die je integraal wilt oppakken, kun je dat alleen maar samen met partners doen. In ons geval met een twaalfstal: van de voedselbank tot de woningcorporaties. En uiteraard



De warmste mantel is onzichtbaar

Dank je wel, mantelzorger! Ken je een onmisbaar iemand die jou, een familielid, vriend of kennis bijstaat? Of ben je zelf mantelzorger? Aarzel niet en vraag samen een bedankje aan via www.katwijk.nl/dankjewel

Katwijk *samen voorélfkaar*

met de bieb. Wij hebben het geluk dat daar een geweldige coördinator zit, Monique, die heel actief meewerkt.”

Monique Kromhout heeft vanuit haar rol als manager basisvaardigheden en digitale inclusie aan het stuur gezeten bij het opzetten van het IDO. “We hadden hier al een goedlopend Taalhuis, en dat hebben we doorontwikkeld tot digiTaalhuis. Dat was relatief simpel, want het gaat vrijwel één-op-één om dezelfde doelgroep. Met zo’n 20.000 bezoekers in 2023 kunnen we zeggen dat er behoefte is aan dat wat het digiTaalhuis biedt aan spreekuren, workshops, cursussen en de Formulierenbrigade. En met 2000 vragen doet het IDO het ook niet slecht. Althans, dat nemen we aan. Met de campagne die we voeren in de pilot willen we het mogelijke bereik verkennen en vergroten. Want we weten dat er mensen zijn die om wat voor redenen dan ook niet zo snel de drempel van de bibliotheek over gaan. Informele communicatie werkt het best. Mensen die hier aan de balie komen met een hulpvraag krijgen een waterfles mee met het logo van het IDO erop. Het idee is dat dat het gesprek over het IDO opent. Dat werkt; het overgrote deel van onze bekendheid komt door mond-tot-mondreclame.”



Monique is geen manager die alles vanaf haar bureau bestiert. Zo vaak ze kan gaat ze de werkvloer op of op bezoek bij partners. “Het is belangrijk dat wij de ervaringen uit de cursussen – ik geef ze zelf ook – en de spreekuren teruggeven aan de gemeente. Wat werkt, wat werkt niet. Ook als er relatief weinig meldingen zijn over een bepaalde kwestie moet de gemeente dat weten, want het kan iets zijn dat veel impact heeft. Onze vrijwilligers zijn echt geweldig, maar er moeten aan de ‘andere kant’ gemeenteambtenaren zijn die onze signalen een vervolg geven. Met Moniek heb ik een heel kort lijntje; een benaderbare ambtenaar is een sleutel tot succes. Wij lossen dingen gewoon op. Dat is van onschatbare waarde voor onze inwoners!”

“Omdat er zoveel thema’s spelen die je integraal wilt oppakken, kun je dat alleen maar samen met partners doen. In ons geval met een twaalfstal: van de voedselbank tot de woningcorporaties. En uiteraard met de bieb.”



Isabel Dos Santos Soares en Monique Kirindongo – ‘En in bredere zin raken digitale vaardigheden aan de mate waarin je zelfstandig bent. Zo zijn er heel veel mensen die een stukje van hun privacy moeten prijsgeven omdat ze hun DigiD niet zelf kunnen gebruiken en de code dus maar aan een ander geven.’

Rotterdam

Fit in de Proeftuin

In de gemeente Rotterdam ligt de bal, anders dan bij de overige gemeenten die meedoen aan de Lokale Ketenaanpak Digitale Inclusie, bij de afdeling Werk en Inkomen. Aan de basis daarvan ligt een onderzoek dat gedaan is naar hoe de gemeente digitale vaardigheden kan stimuleren bij werkzoekenden. Want vijf procent van de werkzoekenden kan digitaal niet mee.

“Digitale vaardigheden zijn tegenwoordig vrijwel onmisbaar voor een doorstroom naar werk,” weet Isabel Dos Santos Soares, projectleider afdeling Instrumentenhuis. “En in bredere zin raken digitale vaardigheden aan de mate waarin je zelfstandig bent. Zo zijn er heel veel mensen die een stukje van hun privacy moeten prijsgeven omdat ze hun DigiD niet zelf kunnen gebruiken en de code dus maar aan een ander geven.”

Ook in Rotterdam is de Kamerbrief die in 2023 is gepubliceerd niet ongelezen gebleven. ‘Het kabinet vindt het van belang dat iedereen kan profiteren van de kansen die digitalisering biedt. *Het kabinet zet zich daarom in voor een digitale samenleving waarin iedereen mee kan doen.*’ Isabel: “Ons eigen team digitale dienstverlening van het Instrumentenhuis wilde vervolgens peilen welke behoeften er bij onze inwoners zijn aan digitale inclusievaardigheden. Met het idee die te bundelen en gericht aan te bieden aan de doelgroep; in ons geval dus werkzoekenden. We hebben onderzoek gedaan, onder meer via interviews met burgers. De uitkomst was: er is veel aanbod en de mensen kennen de plekken voor hulp, maar die hulp sluit niet altijd aan op de behoeften. We hebben de koppen bij elkaar gestoken en met allerlei partijen in de stad, welzijnspartners en commerciële partners, een selectie gemaakt van aanbod dat aansluit bij de doelgroep. Dat is uiteindelijk de Proeftuin Digitale Inclusie geworden.”

Monique Kirindongo is een van de digitale coaches die in de Proeftuin voor de uitvoering zorgen. “Er zijn uiteindelijk vijf aanbieders geselecteerd, maar het aanbod is heel breed. Ik doe met alle kandidaten een intake digitale inclusie en deel ze in op

Rotterdam

Hebben mensen een grotere kans op een baan wanneer ze beschikken over de juiste digitale vaardigheden én met behulp van een apparaat en internet toegang hebben tot de digitale samenleving?



Wat?

De gemeente denkt dat een derde van de werkzoekenden in Rotterdam niet mee kunnen doen in de digitale samenleving. We onderzoeken hoe we ervoor kunnen zorgen dat zij wel mee gaan doen. Dit met als doel hun kans op werk te vergroten.



Waarom?

Als je niet mee kan doen in de digitale samenleving loop je tegen allerlei problemen aan, zoals het niet of lastig kunnen volgen van cursussen, zoeken en vinden van werk of bijhouden van je administratie. Daarnaast laat onderzoek zien dat er in vacatures steeds meer om digitale vaardigheden wordt gevraagd. ([CA-ICT](#), 2021)

“Omdat er zoveel thema’s spelen die je integraal wilt oppakken, kun je dat alleen maar samen met partners doen. In ons geval met een twaalfstal: van de voedselbank tot de woningcorporaties. En uiteraard met de bieb.”

een bepaalde schaal. De een wil bijvoorbeeld niet in een groep, een ander wil liever op een laptop kunnen werken dan op de telefoon, weer een ander is de Nederlandse taal niet machtig, er zijn ook mensen die we een leenlaptop moeten geven of die geen internetaansluiting hebben. Tijdens de intake haal ik de vraag op zodat ik daar het juiste aanbod op kan zetten. Op basis van hun instapniveau – daar zijn er vijf van - en vraag worden de kandidaten aan een bepaalde aanbieder gematcht. Heel leuk om te zien dat er een natuurlijk samenwerking is ontstaan bij de aanbieders. Zij stemmen met ons af en passen hun trainingen aan op de niveaus.”

De kandidaten worden aangedragen via de werkconsulenten van Werk en Inkomen. “Het is best een uitdaging om deze collega’s bij de Proeftuin te betrekken,” weet Isabel. “Er zijn ontzettend veel trajecten die de werkconsulenten aan werkzoekenden kunnen aanbieden, dus is het vaak een kwestie van kiezen. Tegelijkertijd weten we uit het eerder genoemde onderzoek dat zij het belang van digitale vaardigheden voor werkzoekenden duidelijk herkennen. Op termijn willen we de doelgroep uitbreiden naar andere afdelingen, zoals Maatschappelijke Ondersteuning; deze afdeling heeft al vijftig plekken gekregen voor deelname aan de Proeftuin.”

De Proeftuin Digitale Inclusie bestaat nu een jaar en zo lang is Monique er ook al bij betrokken. “Er is ruimte voor 400 kandidaten. Inmiddels hebben we al 280 mensen ontvangen en 170 nemen er deel aan een traject. Sommigen zijn al klaar en doorgestroomd naar een volgend niveau. We hebben een beloningssysteem: de Open Badges. Hoe meer badges hoe meer ontwikkeling in de Proeftuin. Niet voor iedereen is het resultaat dat ze direct instromen naar werk. Maar ze zijn er wel meer klaar voor. Je moet je voorstellen dat we hier mensen hebben die nog nooit een laptop geopend hadden. We zien nu ook mensen met een parttime baan als gastvrouw of in de zorg die nu een agenda bij kunnen houden en rapportages uit kunnen printen. Het is echt geweldig om te zien dat wat we hier doen echt verschil maakt.”



Marieke Beekers – ‘Wat alles wat ik doe met elkaar gemeen heeft is dat ik onverwachte mensen en onverwachte perspectieven bij elkaar wil brengen. Ik noem dat mijn ‘zwevende-meeuwperspectief.’

Breda

Wat kunnen we leren van een IDO-melding?

Aanstichter van verbindingen, zo noemt Marieke Beekers zichzelf. Haar levensdoel: mensen bij elkaar brengen op een manier waardoor de maatschappij er echt wat aan heeft. Dat doet ze als creatief ondernemer bijvoorbeeld met het festival Feest voor de Geest en Boeken in de Wei, maar ook als ambtenaar voor de gemeente Breda.

“Wat alles wat ik doe met elkaar gemeen heeft is dat ik onverwachte mensen en onverwachte perspectieven bij elkaar wil brengen. Ik noem dat mijn ‘zwevende-meeuw-perspectief’. Als het hard waait blijven meeuwen stil hangen in de lucht en kijken ze vandaar naar beneden. Ik vertaal dat naar: als je boven een vraagstuk hangt zie je nieuwe verbindingen. En dus ook nieuwe betekenissen.”

Die zwevende meeuw speelt ook een rol in de manier waarop Marieke in het programma van de Lokale Ketenaanpak Digitale Inclusie is gestapt. Meldingen die binnenkomen bij de IDO's zijn een belangrijke indicatie voor zaken waar mensen zelf digitaal niet meer uitkomen. Breda heeft tien meldingen als vertrekpunt genomen om inwoners te helpen om zelfstandig hun digitale zaken te kunnen regelen. “Niet om daar meteen pasklare oplossingen aan vast te knopen, maar om van te leren. Wat is de rode draad binnen die signalen en als we goed naar die signalen kijken, wat kunnen we dan aan problemen voorkomen? Om op de meeuw terug te komen: we moeten daarbij niet alleen naar de gemeente en het IDO kijken, maar ‘van boven’ proberen te zien of de stad wel met elkaar verbonden is. En welke partijen we erbij moeten halen om voor meer verbondenheid te zorgen.”

Deze aanpak kan niet los worden gezien van Bredata, de visie op digitalisering van de Brabantse gemeente. De focus van Bredata ligt niet ‘binnen’, op de gemeentelijke organisatie, maar ‘buiten’, op de stad. Een technologisch slimme stad waarin de menselijke maat en kwaliteit van leven voorop staan en technologie daar altijd ten dienste van staat. Daarvoor creëert Bredata stedelijke ecosystemen om samen te experimenteren en te



Marieke Beekers – ‘Misschien moeten we het proces van internetbankieren en het gebruik van DigiD nog eens goed onder de loep nemen als blijkt dat veel mensen daar niet mee overweg.’

leren. Breda kent vier strategische lijnen: hardware (de infrastructuur), software (diensten en toepassingen), orgware (organisatie-inrichting) en mindware (bewustwording). Binnen dat laatste vallen digitale inclusie en de Lokale Ketenaanpak.



“Leren van IDO-meldingen is ingewikkelder dan het wellicht op het eerste gezicht lijkt. Het gaat niet alleen om hoe vaak een bepaalde melding wordt gedaan, maar ook om de wereld die daar mogelijk achter schuilt. Is iemand die een bepaalde hulpvraag heeft misschien representatief voor een grote groep onzichtbare inwoners? Dat is de manier waarop we die tien geselecteerde IDO-meldingen willen analyseren en bespreken met organisaties in de samenleving. Met de bank bijvoorbeeld. Misschien moeten we het proces van internetbankieren en het gebruik van DigiD nog eens goed onder de loep nemen als blijkt dat veel mensen daar niet mee overweg kunnen. Daarmee gaan we voorbij het moment van de individuele oplossing – die is natuurlijk ook nodig – maar kijken we samen naar die wereld erachter.”

“Het lukt sommige inwoners bijvoorbeeld niet om via de website een parkeervergunning aan te vragen en als we daarbij helpen blijkt achter die vraag meer problematiek schuil te gaan.”

Bianca de Bie heeft als manager van de Bredase Bibliotheek Nieuwe Veste en het inwonende IDO goed zicht op de kwesties waar een flink deel van de stadsgenoten mee worstelt. “Het lukt sommige inwoners bijvoorbeeld niet om via de website een parkeervergunning aan te vragen en als we daarbij helpen blijkt achter die vraag meer problematiek schuil te gaan. Dat is geen uitzondering. Ook niet uitzonderlijk is dat mensen door de overheid van het kastje naar de muur worden gestuurd. Wij zijn dan vaak een soort laatste hoop, bij ons stap je makkelijker

naar binnen. We beantwoorden vragen, organiseren cursussen. Dat doen we niet alleen maar met allerlei partijen in de stad zoals Digi-Taalhuis Breda en het netwerk Zorg voor elkaar Breda.”

“Samen met de gemeenten willen we leren van de tien geselecteerde IDO-meldingen. Er komen bijvoorbeeld veel vragen over het aanvragen van je rijbewijs. Waarom is dat? We analyseren zo’n vraag en dan kom je vanzelf de knelpunten tegen. Zo blijkt dat je, als je jonger bent dan 75 jaar, in Breda niet cash kunt betalen voor je rijbewijs! Dat spelen we terug naar de gemeente, zodat de gemeente daar wat mee kan doen. Voor die tien meldingen gaat het overigens niet om de frequentie waarin de vraag voorkomt, maar vooral over de onduidelijkheid die rond een kwestie hangt. Mensen lopen daar vaak helemaal in vast en durven daar dan niet goed voor uit te komen. Wij hebben hier een speciaal IDO-huisje waarin mensen kunnen aanschuiven zonder zich bekeken te voelen. Voor onze medewerkers is het overigens best een omslag; we zijn van het lezen, maar ook steeds meer van en voor de maatschappij. Dat betekent dat we behalve van boeken ook steeds meer moeten weten van allerlei Bredase gemeentelijke zaken, het CIZ, DUO, enzovoort. We willen met de IDO’s ook meer de wijken in, met spreekuren in buurtcentra bijvoorbeeld. Onze inloopuren lopen steeds beter, dus de behoefte is er.”



Sjef Kuijsters – ‘Maar als je niet weet wat iemand niet kan of niet lukt kun je het ook niet veranderen. Mensen moeten dus een stem krijgen om te zeggen wat ze niet begrijpen.’



“Vijf jaar geleden zijn we met een aantal Bredase partijen - van de gemeente tot het ziekenhuis - tot een belangrijke conclusie gekomen: Breda is te ingewikkeld. Als we willen dat alle mensen mee kunnen doen moet het eenvoudiger.” Aan het woord is Sjaef Kuijsters, initiator van de stichting ‘Huh? Wat bedoelt u?’. “Maar als je niet weet wat iemand niet kan of niet lukt kun je het ook niet veranderen. Mensen moeten dus een stem krijgen om te zeggen wat ze niet begrijpen. En daar moeten organisaties actief naar op zoek. Dat is de basis van Huh? Wat bedoelt u?’, het actieprogramma om uiteindelijk heel Nederland eenvoudiger te maken.”

“Huh zeggen kunnen we allemaal, maar durven we het ook? Wij willen het normaal maken dat je huh zegt als je iets niet begrijpt. Alert zijn op onbegrip, mensen daar vaardiger in maken en vervolgens de signalen oppakken en oplossen. Met het IDO en de gemeente zijn we met die bril op gaan kijken welke tien IDO-meldingen we oppakken. Sommige signalen zijn waardevoller om op te lossen dan andere. Bijvoorbeeld als het niet oplossen van een probleem mensen nog dieper in de problemen kan brengen. Ook als die specifieke kwestie relatief weinig voorkomt. De gemiddelde dienstverlening kan dan best een 7,5 zijn, maar als de impact voor de mensen die ermee te maken hebben erg groot is, moet je er toch iets aan doen. Dat zijn ook precies de signalen die niet aankomen bij de organisatie die het initiële probleem had kunnen oplossen. Het is de IDO-medewerker die dan namens de inwoner een melding doet en daar helpen we hen bij. Vervolgens analyseren we de melding op bruikbaarheid en of de organisatie er wat mee kan in de zin van een verbetering van de dienstverlening.”

“Een voorbeeld: een mevrouw kwam via een lange reis met het ov met een vraag bij het IDO. De IDO-medewerker gaf aan dat de behandelend ambtenaar gesproken moest worden. Maar die was er niet die dag. Afspraak volgens protocol van de gemeente: een terugbelverzoek voor binnen 48 uur. Voldoe je daaraan: een 10 voor dienstverlening. Maar in de praktijk komt het erop neer dat de vrouw in kwestie én niet wist wanneer ze geholpen zou worden én er in haar eentje thuis helemaal niet uitkomt als ze eenmaal wordt gebeld. Hier had een andere oplossing dan een terugbelverzoek gevonden moeten worden. En dan ontvouwt zich het verschil tussen de systeemwereld (protocol gevolgd!) en de leefwereld. Daar leren wij dus van. In het script is nu een stap toegevoegd om zo’n situatie te voorkomen. Zo worden we een samen lerende stad.”

Colofon

De publicatie 'Lokale Ketenaanpak Digitale Inclusie - Samen doen!' is tot stand gekomen met bijdragen van:

Ralph Geers
Alliantie Digitaal Samenleven
Gemeente Amsterdam
Gemeente Borne
Gemeente Breda
Gemeente Coevorden
Gemeente Hengelo
Gemeente 's-Hertogenbosch
Gemeente Katwijk
Gemeente Leiden
Gemeente Meijerijstad
Gemeente Rotterdam
Gemeente Utrecht
Universiteit Twente
Openbare Bibliotheek Amsterdam
Huisartsenpraktijk Dalen
Bibliotheek Katwijk
WIJ3.0
'Huh? Wat bedoelt u?'

'Lokale Ketenaanpak Digitale Inclusie - Samen doen!' is tot stand gekomen met steun van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties in het kader van de Werkagenda Waardengedreven Digitalisering

© Vereniging van Nederlandse Gemeenten, Den Haag 2024

Programmamanager Digitale Inclusie: Rachida Moreira Figueiredo

Projectcoördinatie: Ali Kösedag

Interviews, tekst en redactie: Quita Hendrison

Grafisch ontwerp en vormgeving: Marc van Bokhoven

Fotografie: Eric de Vries

Druk: Drukkerij Excelsior



**Vereniging van
Nederlandse Gemeenten**

Nassaulaan 12
2514 JS Den Haag
+31 70 373 83 93

info@vng.nl

2024