

Digitaal voor het leven



Laaggeletterdheid en digitale inclusie

Digitaal voor het leven

Digitale vaardigheden zijn in onze samenleving onmisbaar. Je hebt ze nodig om zelfstandig keuzes te maken en zaken te regelen op het gebied van werk, school, financiën, gezondheid en andere activiteiten. Daarmee behoren digitale vaardigheden, net als lezen, schrijven en rekenen, tot de basisvaardigheden. Voor de 2,5 miljoen mensen in Nederland die moeite hebben met lezen, schrijven en rekenen, is digitaal meedoen vaak extra lastig.

Maak daarom werk van digitale inclusie. Digitaal voor het leven geeft in acht stappen aan hoe je dit doet en waar je aan kunt denken. Digitaal voor het leven stelt je in staat om digitale inclusie een plek te geven in de grotere puzzel van de aanpak van laaggeletterdheid.

Voor wie is dit stappenplan bedoeld?

Dit stappenplan is bedoeld voor beleidsmedewerkers van gemeenten. Het is opgesteld vanuit de opdracht die de gemeenten hebben in de aanpak van laaggeletterdheid en het stimuleren van digitale inclusie. Evengoed zijn onderdelen van het document geschikt voor (coördinatoren van) lokale netwerken die zich (willen) richten op basisvaardigheden en digitale inclusie.

Leeswijzer

Je kunt de stappen één voor één volgen, van *Creëer bewustwording* tot *Monitor en stel bij*. Je kunt ook direct naar één van de onderdelen gaan die in jouw gemeente nog niet goed op orde zijn. Je navigeert tussen de onderdelen door op de raderen in de linker kantlijn te klikken.

Ieder onderdeel bevat verwijzingen naar meer informatie, instrumenten en andere organisaties. Ook laten twee gemeenten, Pekela en Breda, zien hoe zij de verschillende onderdelen lokaal aanpakken.

Hier vind je meer informatie en een aantal praktijkvoorbeelden voor de aanpak van digitale inclusie.

Gemeente Pekela

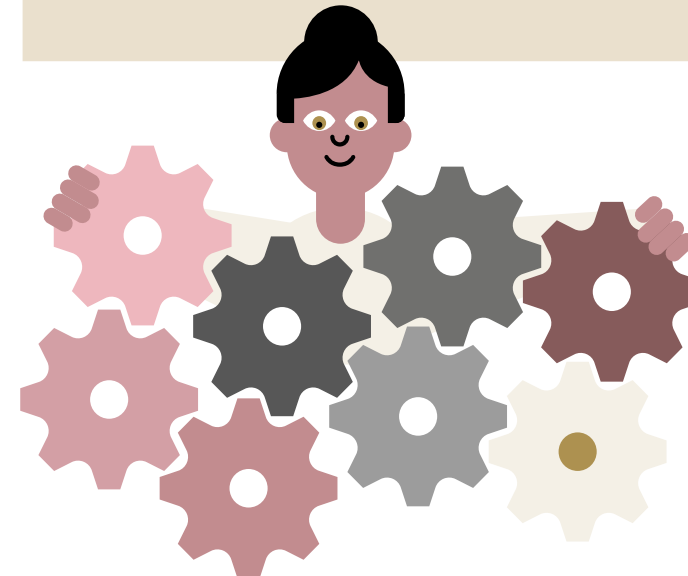
Beleidsadviseurs Onderwijs en Inburgering, bibliotheek en Taalhuis

‘Het percentage laaggeletterde inwoners is hoog in gemeente Pekela: 20%. De schil van niet-digitaal vaardige inwoners daaromheen is nog groter. Dat is een grote uitdaging voor de gemeente Pekela. Het college omarmt daarom de doelen op het gebied van laaggeletterdheid en digitale vaardigheden. We zijn er trots op dat het Taalhuis een echte keten vormt in Pekela: Het college omarmt de doelen op het gebied van laaggeletterdheid en digitale vaardigheden. En het Taalhuis vormt een echte keten in Pekela: de huisarts is aangesloten, een basisschool stelt ruimte beschikbaar voor de Digi-coaches. We zijn trots op deze samenwerking.’

Gemeente Breda

Beleidsadviseur Taal en Laaggeletterdheid

‘Onze grootste uitdaging is ‘digitaal waar het kan, persoonlijk waar het moet’. De gemeente staat altijd open voor aanpassingen om dienstverlening eenvoudiger te maken. We zijn trots op de goede verbinding tussen het Informatiepunt Digitale Overheid en het Digi-Taalhuis; daardoor kunnen inwoners heel soepel doorverwezen worden.’



Inhoud



Stap 1 Creëer bewustwording



Stap 2 Organiseer netwerken en samenwerking



Stap 3 Formuleer gezamenlijk visie, doelen en actiepunten



Stap 4 Maak digitale dienstverlening toegankelijk



Stap 5 Bied directe hulp (on- en offline) bij digi-problemen



Stap 6 Aanbod digitale vaardigheden



Stap 7 Motiveer en activeer inwoners



Stap 8 Monitor en stel bij

Wettelijk kader

Gemeenten hebben de opdracht om te werken aan digitale inclusie. Gemeenten moeten zorgen dat hun digitale dienstverlening toegankelijk is, ze zijn verantwoordelijk voor educatie van volwassenen, en ze hebben de taak om laaggeletterdheid te verminderen en voorkomen. In de **Werkagenda Waardengedreven Digitaliseren** zet de overheid de beleidsdoelen en actiepunten op weg naar digitale inclusie uiteen.

Wettelijk is bepaald dat digitale dienstverlening van de overheid toegankelijk moet zijn voor iedereen, ook voor mensen die moeite hebben met lezen, schrijven en rekenen. Zie **wetgeving**.

Gemeenten hebben een belangrijke taak in het uitvoeren van de **Wet Educatie en Beroepsonderwijs (WEB)**. Onderdeel van deze wet is het stimuleren van volwasseneducatie, waaronder het verbeteren van basisvaardigheden. Gemeenten ontvangen middelen om uitvoering te geven aan deze wet. Deze middelen kunnen worden ingezet om de digitale vaardigheden van inwoners te verbeteren. Ook zijn gemeenten verantwoordelijk (sinds 2023) voor het financieren van **Informatiepunten Digitale Overheid**.

De **aanpak laaggeletterdheid** is sinds 2020 een taak van de gemeente. In het kader van deze taak investeren veel gemeenten in bewustwording, taalnetwerken, cursussen, oefenplekken en eenvoudige communicatie. Veel van deze initiatieven en netwerken zijn in oorsprong gericht op het verhogen van taalvaardigheid. Het is van belang om binnen de aanpak van basisvaardigheden naast taal en rekenen, ook aandacht te hebben voor digitale vaardigheden.

Stap 1: Creëer bewustwording

1

2,5 miljoen mensen in Nederland hebben moeite met lezen, schrijven en/of rekenen. Veel van deze mensen kunnen digitaal ook niet meekomen. Wie digitaal niet mee kan komen, heeft moeite om mee te doen in de samenleving.

De kans op onvoldoende digitale vaardigheden is ongeveer drie keer zo groot bij mensen die moeite hebben met lezen, schrijven en/of rekenen. Dit heeft een steeds groter effect op de arbeidsmarkt waar effectief ICT-gebruik van werknemers van groot belang is voor de productiviteit van bedrijven.

Het is belangrijk om te realiseren dat digitaal vaardig zijn, sterk samenhangt met kunnen lezen, schrijven en/of rekenen. Denk bijvoorbeeld aan het kunnen zoeken en beoordelen van informatie online; wie moeite heeft met lezen raakt gauw verstrikt in de veelheid aan informatie die online te vinden is.

Investeer binnen je gemeente of je netwerk in de bewustwording van het probleem en in de urgentie van de aanpak ervan. Dat kun je doen met de informatie uit het **kennisblad Digitale Vaardigheden**. Bekijk in **deze reportage** van NOS wat het betekent om digitaal niet mee te kunnen doen. Of bekijk **Eén van deze mensen**.

Wil je weten hoeveel mensen moeite hebben met basisvaardigheden in jouw gemeente? Kijk hiervoor op **Geletterdheid in Zicht**. Lees meer over de verschillende bouwstenen van digitale inclusie in dit onderzoek van **de gemeente Amsterdam**.

Digitale inclusie raakt aan veel leefgebieden en daarmee aan veel beleidsterreinen. Neem collega's mee in het onderwerp. Maak digitale inclusie een gespreksonderwerp en zet het op de agenda. Betrek ambtenaren van andere domeinen, raadsleden en wethouders om dit onderwerp integraal aan te pakken. Hier vind je een **lijst van gemeentelijke afdelingen** die je kunt betrekken.

Dit stappenplan richt zich op digitale inclusie binnen de aanpak van laaggeletterdheid in gemeenten. De groep Nederlanders die moeite hebben met digitale vaardigheden is groter en gevarieerder dan alleen laaggeletterden, en omvat bijvoorbeeld ook hoger opgeleide ouderen.

Bij de Alliantie Digitaal Samenleven zijn veel organisaties aangesloten die zich op andere digitaal minder vaardige groepen richten. Zie **www.digitaalsamenleven.nl**.

2

3

4

5

6

7

8

'Gemeente Pekela ligt in een gebied waar al langer de spotlight staat op armoede en de aanpak daarvan. Er is veel intergenerationele armoede; gezinnen die van generatie op generatie in armoede leven. Hoe kan je dat doorbreken? Vaardigheden - taalvaardigheden en tegenwoordig ook je digitale vaardigheden - zijn daar een factor in. Daar is al langer aandacht voor.

Jaren geleden maakten we al gebruik van computercursussen als manier om mensen over te halen. Dan is het toch laagdrempeliger voor mensen om ook iets aan taalachterstand te doen. Maar op een gegeven moment is het duidelijk geworden dat je digitaal vaardig móet zijn om mee te kunnen doen. Dat maakte corona nog eens extra duidelijk. Ineens moest alles digitaal en online en dat lukte lang niet iedereen. We zagen hoeveel moeite mensen hebben met digitale zaken.'

'Omdat Breda digitalisering belangrijk vindt, heeft de gemeente een wethouder Digitalisering. Het is een belangrijk instrument dat ons helpt om de stad nu, en in de toekomst, prettiger en fijner te houden. We vinden het belangrijk om digitalisering niet als doel op zich te zien. Maar als middel om de leefbaarheid van de stad voor bewoners en bezoekers, te verbeteren. Met Bredata, het masterplan digitalisering, zetten we hierop in.

Enkele jaren geleden hebben we vanuit de beweging Breda Eenvoudig en de aanpak laaggeletterdheid de actie Huh? Wat bedoelt u? en het meldpunt voor onbegrijpelijke zaken georganiseerd. Inwoners gaven onder andere aan waar ze 'digitale buikpijn' van krijgen. Toen hebben we de sterkere verbinding gelegd tussen het Masterplan en de aanpak van laaggeletterdheid.'



Stap 2: Organiseer netwerken en samenwerking

Digitalisering raakt aan alle leefgebieden: werk, school, financiën, gezondheid, vrije tijd en wonen. Zoek daarom samenwerking met organisaties en (gemeentelijke) afdelingen die aan die leefgebieden raken. Om deze samenwerking structureel te maken, werk je het best vanuit een netwerk.

Kijk naar de netwerken die er in de gemeente zijn; in veel plaatsen zijn al taalnetwerken. Stimuleer de uitbreiding van deze netwerken tot digi-taalnetwerken. Dit maakt het afstemmen van aanbod en onderlinge doorverwijzing eenvoudig.

Breid het netwerk uit met organisaties die digitale ondersteuning bieden. Dat is bijvoorbeeld het IDO (Informatiepunt Digitale Overheid) of een digicafé. En lokaal actieve (vrijwilligers)organisaties zoals SeniorWeb, digicoaches, en anderen.

Betrek partijen zoals welzijnsorganisaties, zorgcentra, ondersteunende organisaties in het sociaal domein en buurtcentra. Belangenorganisaties en ervaringsdeskundigen geven je netwerk belangrijke informatie over de vraag en de leerbehoefte van inwoners.

Betrek ook belangrijke dienstverleners bij het digi-taalnetwerk. Denk aan digitale diensten waarvan inwoners gebruik moeten maken. Bijvoorbeeld woningcorporaties, huisartsen, gemeente, scholen, banken en telecomaandbieders.

Kijk tot slot binnen de gemeente welke afdelingen ook aan kunnen haken om digitale inclusie integraal aan te kunnen pakken.

Hier vind je een **lijst met organisaties en instanties** die je kunt betrekken.

Praktische tips

Samenwerking tussen verschillende organisaties is niet altijd vanzelfsprekend. Besteed tijd en aandacht aan een goede samenwerking. De Alliantie Digitaal Samenleven biedt praktische tips en werkvormen om samen een lokale keten op te zetten. Kijk hier voor **het Handboek**.

‘Gemeente Pekela heeft het voordeel een kleine gemeente te zijn. De beleidsadviseurs Sociaal zitten bij elkaar in een kamer. We kunnen elkaar goed bevragen en de ontwikkelingen bijhouden. Vorig jaar hebben we binnen de eigen organisatie ook de andere afdelingen betrokken. Met VR-brillen hebben ze ervaren waar laaggeletterde inwoners tegenaan lopen. Dit opende bij hen wel de ogen: goh, zo’n digitale aanmeldzuil hebben wij ook. Nooit bij stilgestaan dat dat voor sommige mensen een hele drempel is.’

Het netwerk is rondom het Taalhuis opgebouwd. We hebben er het afgelopen half jaar hard aan gewerkt om het ketenoverleg nieuw leven in te roepen en uit te breiden met andere partijen. In het Taalhuis-ketenoverleg zitten nu de huisarts, de basisscholen, de middelbare school, Humanitas, het welzijnswerk, Biblionet - die het Taalhuis coördineert, het IDO en de Digicoaches die we vanuit een proeftuin in de regio hebben.

Daarnaast bouwen we eraan om bedrijven en ondernemers aan het netwerk toe te voegen. Dat doen we als gemeente met het Taalhuis, de aanjager werknemers vanuit VNO-NCW en een lokale ondernemer die erg bij het onderwerp betrokken is. Is het dan handig als dat een groot netwerk wordt, of een netwerk met zijtakken, of dat we op bepaalde thema’s wat breder gaan uitnodigen? Dat onderzoeken we nu.’

‘In Breda zijn twee netwerken die hiermee te maken hebben: het Taalnetwerk en de beweging Breda Eenvoudig. In het eerste netwerk zitten verschillende taalaanbieders. Dat zijn er veel in onze gemeente. De beweging Breda Eenvoudig is breder; hier zitten ook welzijnsorganisaties, zorgorganisaties en andere dienstverleners in. Deze beweging heeft als doel om communicatie en dienstverlening, ook digitaal, toegankelijk en eenvoudig te maken.’

De gemeente Breda heeft een masterplan digitalisering, Bredata. Digitale inclusie is daar een onderdeel van. Het is een brede term en raakt aan veel beleidsterreinen. Vanuit het beleidsterrein Taal en laaggeletterdheid pakken we een deel op. Dat gaat vooral over digitale vaardigheden en over het eenvoudig maken van (digitale) diensten. Vanuit Bredata wordt er nu een toolbox gemaakt die helpt te ontwerpen voor een digitaal toegankelijke stad.’

Stap 3: Formuleer gezamenlijk visie, doelen en actiepunten

Zodra de overtuiging er is en de urgentie wordt gevoeld bij alle partijen, is het zaak om gezamenlijk doelen te bepalen. Dit begint met het formuleren van een gedeelde visie.

Een heldere en gedeelde visie is belangrijk om samen te werken met heel verschillende organisaties. Wat verstaan we onder digitale inclusie? Waarom vinden we dit belangrijk? Welke partners spelen hierin een rol en wat houdt deze rol in? Wat levert het op om hierin te investeren?

Gebruik netwerkoeverleggen om samen visie en doelen te bepalen. Analyseer welke groepen binnen de gemeente digitaal niet mee kunnen komen. Naast laaggeletterden kunnen dit bijvoorbeeld ook ouderen zijn. Ga met de verschillende groepen in gesprek. Onderzoek daarbij de struikelblokken, drempels en behoeften. Bespreek in je netwerk hoe je iedere groep het beste bereikt.

Denk bij het kiezen van doelen en actiepunten aan de volgende aspecten van digitale inclusie:

- Toegankelijke digitale dienstverlening
- Toegang tot apparaten en internet
- Directe hulp bij digitale zaken (online en offline)
- Doelgroepen motiveren en activeren
- Digitale vaardigheden verbeteren

Formuleer concrete subdoelen. Dat is ook nodig om later te kunnen monitoren of je met de aanpak bereikt wat je wilt. Verdeel actiepunten en rollen. Iedere partij heeft een eigen rol in de aanpak. Zorg met elkaar voor financiering van de beoogde activiteiten.

Financiering

De gemeente heeft een aantal middelen ter beschikking. Bijvoorbeeld de WEB-gelden (voor formeel en non-formeel educatie-aanbod), middelen voor de aanpak van laaggeletterdheid, financiering voor Informatiepunten Digitale Overheid (inclusief geld om het IDO aan te laten sluiten bij netwerken en deze uit te breiden) en reguliere middelen vanuit het Sociaal Domein. Daarnaast is het mogelijk te kijken naar bijdragen vanuit andere beleidsterreinen zoals WMO; Werk, Participatie en Inkomen en Armoede en Schulden. Het Expertisepunt Basisvaardigheden maakte **dit overzicht**.

'De Toekomstvisie van de gemeente Pekela is gemaakt met inbreng van inwoners uit de gemeente. Een leven lang ontwikkelen is daarin één van de vier hoofdoelen. Daarbinnen hebben we geen specifieke groepen benoemd.

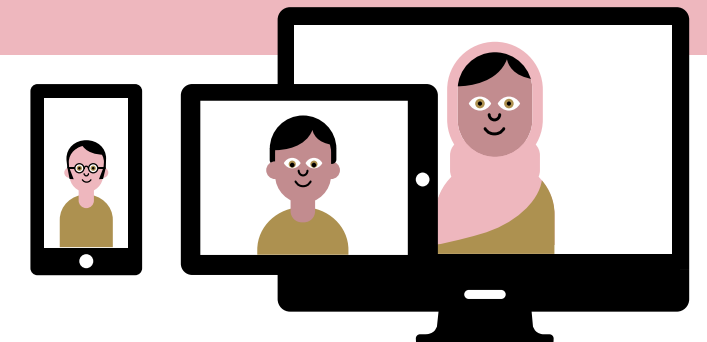
Wel richten sommige activiteiten zich op specifieke groepen. Zo hebben we twee Digicoaches die zelf ervaringsdeskundig zijn. Zij richten zich op jongeren in de gemeente en wat zij digitaal moeten regelen. Denk aan aanvragen bij DUO bijvoorbeeld en waar je aan moet denken als je 18 jaar wordt.'

'In het Taalnetwerk maken de deelnemende organisaties een aantal gezamenlijke afspraken. De belangrijkste is dat taalvragers worden doorgestuurd naar het Digi-Taalhuis voor het inlooppreekuur. Van daaruit worden inwoners dan doorverwezen naar het best passende aanbod.

Vanuit Bredata is er een 'aanjagersfunctie' stadsbreed om digitaal inclusiever te gaan werken. Om de digitale kloof in de toekomst te kunnen dichten. We hebben - met uitzondering van enkele projecten - geen concrete doelstellingen of KPI's voor digitale inclusie. Het onderwerp is heel erg breed. Misschien werkt het om het op te knippen in subdoelen, gericht op een bepaalde groep inwoners en hun vraag.'

Toegang tot apparaten en internet

Om digitaal mee te kunnen doen moet je kunnen beschikken over een smartphone, laptop, computer of tablet én goede internettoegang. In veel gemeenten zijn regelingen voor bijvoorbeeld schoolgaande kinderen of minima. Ga na of dit in jouw gemeente ook het geval is. Als er meer nodig is, neem dan contact op met **Allemaal Digitaal**.



Stap 4: Maak digitale dienstverlening toegankelijk

Geef als gemeente het goede voorbeeld met je eigen digitale dienstverlening. Gebruik eenvoudige, duidelijke taal en geef bezoekers de mogelijkheid om te bellen. Zorg voor een eenvoudige website en eenvoudige formulieren.

Laaggeletterden hebben vaak onvoldoende digitale vaardigheden. Op een website hebben ze zowel behoefte aan eenvoudige taal als aan een heldere toegankelijke vormgeving.

Om er echt achter te komen waar de doelgroep tegenaan loopt, is het waardevol om hen te betrekken. Gebruik het **Kennisblad Eenvoudige websites** en het **Kennisblad Eenvoudige taal**. Of organiseer een training Eenvoudige Communicatie.

Naast toegankelijke digitale dienstverlening is het belangrijk dat er voor inwoners altijd een mogelijkheid is om naar een fysieke balie te gaan. En om telefonisch contact te kunnen opnemen met de gemeente.

- Lees hier wat **digitale toegankelijkheid** is en waar je aan moet voldoen.
- Bekijk hier de **Europese toegankelijkheidsregels voor overheidsdiensten**. Deze gelden vanaf 2025 ook voor bedrijven.
- De VNG biedt gemeenten een **handreiking Duidelijke Overheidscommunicatie** voor gemeenten en **Digitale Inclusie: Aan de slag met gemeentelijke dienstverlening**.

Hier vind je hulpmiddelen en voorbeelden die je kunt inzetten:

- Lees voorbeelden uit andere gemeenten in deze publicatie van **Direct Duidelijk**.
- Speel het spel **Optimaal Digitaal** van Gebruiker Centraal.
- Gebruiker Centraal heeft een poster **richtlijnen voor eenvoudige websites** gemaakt.
- Hier vind je **standaard teksten en iconen voor gemeentelijke websites**.
- Lees hoe je **audio-ondersteuning** op je website gebruikt.

Stimuleer en ondersteun partners in het netwerk om hun eigen digitale dienstverlening toegankelijk te maken.

Ervaringsdeskundigen

Ervaringsdeskundigen zijn onmisbaar als je mensen duidelijk wilt maken wat het betekent om moeite te hebben met lezen en schrijven. Het aan den lijve ondervinden hoe ingewikkeld het leven is als je basisvaardigheden als lezen, schrijven, spreken, rekenen of digitale vaardigheden onvoldoende beheerst. Testpanels van ervaringsdeskundigen denken graag mee of de dienstverlening aansluit bij het niveau van laaggeletterden. Neem daarvoor contact op met **a-b-c.nu**.

‘Vorig jaar hebben alle medewerkers, dus ook de baliemedewerkers en communicatiemedewerkers van de gemeente Pekela met een VR-bril ervaren waar je tegenaan loopt als je laaggeletterd bent. Dat was een eye-opener. Ze realiseerden zich dat de aanmeldzuil van de gemeente al een probleem kan zijn.’

We doen veel online, maar het loket is geopend. Ook is de gemeente telefonisch bereikbaar. Als we merken dat iemand er zelf niet uitkomt, verwijzen we ze door naar de welzijnsorganisatie en de buurthuizen. De meeste vragen gaan over de DigiD. Die heb je bij bijna alles nodig, en vraagt best wat van je.

Binnen het netwerk is toegankelijke dienstverlening niet een punt waar we andere partijen op aanspreken. Wat dat betreft moeten we eerst zelf kijken naar onze eigen digitale dienstverlening. Wij moeten het goede voorbeeld geven.’

‘Gemeente Breda probeert de eigen dienstverlening zo eenvoudig mogelijk te houden. Het Taalpanel Breda heeft meegekeken naar de website toen deze werd vernieuwd. Ze kijken naar het taalgebruik, en of het ook digitaal eenvoudig is. Als inwoners er digitaal niet uitkomen, kunnen ze de gemeente bellen.’

Met Huh? Wat bedoelt u? halen we ook vragen op van inwoners. Bijvoorbeeld met een meldpunt voor onbegrijpelijke zaken. De meldingen die over onze gemeente gaan, proberen we op te lossen. Soms is iets ingewikkeld vanwege de regels en procedures. Het lukt niet altijd om het voor iedereen begrijpelijk te maken. Voor vragen over de digitale overheid kunnen inwoners terecht bij het Informatiepunt Digitale Overheid. En voor vragen over basisvaardigheden bij het Digi-Taalhuis.’



Stap 5: Bied directe hulp (on- en offline) bij digi-problemen

Mensen met digitale vragen willen graag direct geholpen worden bij hun (digitale) probleem. Directe hulp moet zowel *online* als *offline* beschikbaar zijn.

Organiseer in je gemeente een vangnet voor digitale vragen:

- **Informatiepunt Digitale Overheid (IDO)** - laagdrempelig, fysiek eerstelijns hulploket waar burgers terecht kunnen met vragen over online (overheids)dienstverlening. De gemeente heeft sinds 2023 de regie over de IDO's en kan er met de bibliotheek voor zorgen dat het IDO toegankelijk is voor laaggeletterden en **aansluit bij de ondersteuningsbehoefte**. Bijvoorbeeld door het IDO buiten de bibliotheek te organiseren.
- Digicafé of tabletcafé: wekelijks of maandelijks inlooptmoment voor alle vragen op digitaal gebied. Sommige zijn meer gericht op leren omgaan met een digitaal apparaat, andere op vragen over digitaal zaken regelen.
- **DigiHulplijn**: gratis telefoonnummer **0800 1508** voor alle vragen over computer, laptop mobiel en tablet.

Kies voor directe hulp locaties die laagdrempelig en toegankelijk zijn. En waar mensen toch al komen. Bijvoorbeeld buurthuizen en zorgcentra. Ook zijn er ondersteuningspunten die niet speciaal voor digitale vragen zijn, maar waar wel veel digitale vragen binnenkomen.

De medewerkers bij bovenstaande organisaties kunnen, met de juiste training, problemen met basisvaardigheden signaleren. Zij kunnen mensen ook doorverwijzen naar meer structurele oplossingen, bijvoorbeeld deelnemen aan een cursus. Investeer in het herkennen van signalen van laaggeletterdheid door medewerkers. Bekijk de **e-learning voor dienstverleners** of neem contact op met een **adviseur van stichting Lezen en Schrijven**.

Zorg dat inwoners weten waar passende hulp en ondersteuning beschikbaar is. Dit vraagt om een gezamenlijke inzet door zowel professionals als vrijwilligers van publieke, private en maatschappelijke organisaties.

Directe hulp en doorverwijzing naar aanbod

In (digi)taalhuizen en ontwikkelpleinen komen directe hulp en doorverwijzing naar aanbod samen. Een (Digi)Taalhuis is een samenwerkingsverband van lokale organisaties die aanbod hebben op het verbeteren van basisvaardigheden. Een Ontwikkelplein is een laagdrempelige plek voor informatie, ontwikkeling of praktische hulp. Een mooi voorbeeld is **bibliotheek Hengelo**. Daar kunnen instromers vanuit een Ontwikkelplein-spreekuur direct aan de slag met taal, digitale en andere vaardigheden.

'Er is in Pekela een formulierenbrigade vanuit welzijnswerk en het IDO dat door Biblionet wordt uitgevoerd. Daarnaast zijn in de gemeente twee buurtwoningen beschikbaar gesteld door de woningbouwvereniging, Acantus, voor spreekuren. Zij merkten dat mensen heel veel vragen hebben en vinden het belangrijk dat die mensen in hun eigen buurt terecht kunnen met (digitale) vragen. Er ligt informatie over het Taalhuis en cursussen in de bibliotheek. De welzijnsorganisatie organiseert er inloopsprekuren. En Acantus stelt zelf ook medewerkers beschikbaar die vragen kunnen beantwoorden.'

'Het Informatiepunt Digitale Overheid is te vinden op meerdere plekken in de stad: in de verschillende bibliotheekvestigingen, een ontmoetingscentrum en een Buurtpunt. In het Buurtpunt zijn meerdere organisaties vertegenwoordigd en kunnen inwoners met allerlei vragen terecht. We zijn blij dat er een heel goede verbinding is tussen het Informatiepunt Digitale Overheid en het Digi-Taalhuis. Toevallig werkt dezelfde persoon bij beide. Daardoor kan zij heel makkelijk inwoners doorsturen van het Informatiepunt Digitale Overheid naar het inloopspreekuur van het Digi-Taalhuis. In Breda is dit deels door toeval zo ontstaan, maar het is zeker een tip om de samenwerking tussen Informatiepunt Digitale Overheid en het Digi-Taalhuis heel stevig te houden.'



Stap 6: Aanbod digitale vaardigheden

Zorg ervoor dat inwoners hun digitale vaardigheden kunnen uitbreiden of verbeteren. Het is belangrijk dat iedereen in een vertrouwde omgeving kan oefenen. Voor de één is dat thuis, met individuele begeleiding of zelfstandig online. Voor de ander is het in een groep op een locatie in de buurt.

Denk bij het maken van aanbod aan verschillende doelgroepen: jongeren, ouderen, werkzoekenden, ouders met jonge kinderen. Ga met hen in gesprek en zorg voor gevarieerd aanbod dat aansluit op hun leervragen en leermogelijkheden. Bijvoorbeeld wekelijkse bijeenkomsten, korte cursussen en themamiddagen of -avonden over een specifieke digitale dienst (bijvoorbeeld belastingaangifte doen).

Voor vrijwilligers die aan de slag gaan met digitale vaardigheden is er een training. Vrijwilligers leren daarin over digitale vaardigheden bij laaggeletterden, ze krijgen handvatten en tips over begeleiden en ze leren verschillende oefenmaterialen gebruiken. Deze training wordt verzorgd door een gecertificeerde trainer. Meer informatie hierover is te krijgen via de **adviseur van Stichting Lezen en Schrijven**. Lees meer over het ontwikkelen van digitale vaardigheden in **dit artikel op overoefenen.nl**.

Kijk of je digitale vaardigheden een plek kunt geven in andere activiteiten. Bijvoorbeeld in het maandelijkse kookcafé (online recepten zoeken, kookvideo's bekijken of maken). Het motiveert deelnemers om digitale vaardigheden in een context te leren die past bij hun dagelijks leven, hobby's en interesses.

Organiseer goede doorverwijzing naar het aanbod in je gemeente via digi- en andere spreekuren (zie kader bij stap 5).

Wil je meer zicht krijgen op de kwaliteit van het aanbod? Kijk in de handreiking **Kwaliteit bij de aanpak van basisvaardigheden** op de themapagina Digitale vaardigheden (vanaf p. 53).

Materialen

Er zijn verschillende materialen beschikbaar om digitale vaardigheden te verbeteren. Stichting Lezen en Schrijven heeft voor laaggeletterden de reeks **Succes! Digitale vaardigheden** ontwikkeld. Het **Trefpunt Leermiddelen** geeft een uitgebreid overzicht van beschikbare materialen. Of kijk op de **website van het Expertisepunt Basisvaardigheden**.

'We sluiten het aanbod aan op de behoefte van inwoners. Wanneer de huisarts aangeeft met een nieuw patiëntportaal te gaan werken, zorgt het Taalhuis voor een middag waarop inwoners leren omgaan met dat portaal. In het Taalhuis-ketenoverleg denken we verder na over natuurlijke momenten waarop je zou kunnen aansluiten. Bijvoorbeeld het moment dat je kind naar school gaat. Of wat voor jongeren op de middelbare school belangrijk is. Op die momenten proberen we inwoners te verbinden met het aanbod van het Taalhuis.

Dit jaar zijn er twee groepen met formeel aanbod in de gemeente Pekela. De groepen die er zijn, bestaan vooral uit NT1-ers. Het gaat om taallessen maar digitale leervragen komen ook aan de orde. In het non-formele aanbod biedt het Taalhuis trainingen zoals Klik&Tik. Ze verzorgen ook thematisch digitaal aanbod. Bijvoorbeeld leren hoe je werkt met DigiD.

Het werkleerbedrijf Afeer biedt de mensen die daar werken trainingen basisvaardigheden. We merken daar dat verminderde digitale vaardigheden vaak een veel lagere drempel met zich mee brengen om aan te geven. Mensen vinden het makkelijker toe te geven dat ze er digitaal niet uitkomen, dan dat ze moeten zeggen dat ze leven en schrijven moeilijk vinden. Het taboe is minder groot. Daardoor is aanbod voor digitale vaardigheden een mooie ingang voor de andere basisvaardigheden.'

'Het aanbod digitale vaardigheden is non-formeel aanbod. Er is veel vraag naar dit aanbod. Het aanbod digitale vaardigheden lukt niet zonder vrijwilligers. Goede training voor digi-vrijwilligers is belangrijk.

Het aanbod digitale vaardigheden is in Breda georganiseerd in het Digi-Taalhuis in de bibliotheek. Zij bieden onder andere Klik en Tik, Digisterker en DigiVitaler. Ook organiseert het Digi-Taalhuis specifieke bijeenkomsten. Het ziekenhuis stopte bijvoorbeeld met het versturen van brieven. Alles gaat nu in principe via het patiëntenportaal. Het Digi-Taalhuis organiseerde toen een middag in het ziekenhuis waar mensen leren omgaan met het online patiëntenportaal van het ziekenhuis.'

Stap 7: Motiveer en activeer inwoners

Veel mensen die moeite hebben met lage basisvaardigheden vinden het lastig om erover te praten. Vaak verbergen ze hun probleem.

Een eerste stap is dat professionals en vrijwilligers in de gemeente alert zijn op signalen van lage basisvaardigheden. Maak met het netwerk inzichtelijk waar mensen naartoe gaan met hun vragen. Bijvoorbeeld een Digitaalcafé of een IDO, of wijkteams en buurtcentra. Denk ook aan de balie van de huisarts of het ziekenhuis, de gemeentebalie, in telecomwinkels, of scholen.

Maak het normaal om op die plekken vragen te stellen en zorg dat de drempel laag is. De **presentatie over basisvaardigheden (PAL)** is een introductie op basisvaardigheden waaronder digitale vaardigheden. Dit zorgt voor meer bewustwording, draagvlak en minder verlegenheid bij de professionals om dit onderwerp te bespreken met een inwoner.

Om te herkennen of iemand moeite heeft met digitale vaardigheden, kun je een screeningsinstrument inzetten. Kies een vorm die past bij de aard en de setting van het contact: gebruik **contextgerichte vragen** of een basismeter zoals de **Digimeter**. De uitslag is een aanknopingspunt voor een gesprek om de inwoner verder te helpen en door te verwijzen naar een vervolgtraject. Zorg voor vakkundige (professionele) doorverwijzing.



Persona's

Profielen, of persona's, kunnen helpen om te weten waar je iemand het beste mee kunt motiveren. Zoals deze **persona's** van het **Netwerk Digitale Inclusie Rotterdam**. Meer over signalering is te lezen in 'Wat werkt bij digitale inclusie'.

Je kunt ook een campagne inzetten om mensen te motiveren en activeren. Een voorbeeld daarvan is de campagne **Ik wil leren**.

'Mensen komen bij het aanbod via de gemeentelijke website, fysiek bij het Taalhuis of via flyers van het Taalhuis. En heel belangrijk is de mond-tot-mond reclame. "O, daar moet je zijn, die-en-die heeft mij toen enorm goed geholpen."

Het is nog niet zo dat de mensen vanzelf komen binnenlopen. Voor het IDOpunt is de locatie perfect: in het dorps huis. Je bereikt daar veel mensen. Maar voor het Taalhuis is het niet ideaal; er is toch een groep die schaamte ervaart om daar naar binnen te lopen en in het zicht van iedereen te gaan oefenen op de computer.

We willen graag de aanwas van NT1-ers vergroten. Om mensen te motiveren, zou het goed zijn als er weer goede ambassadeurs zijn in de gemeente. Die hadden we vroeger, en dat motiveerde veel mensen om aan de slag te gaan met hun vaardigheden. Wij maken bewust de koppeling tussen digitale vragen en taalbehoefte. We merken dat mensen minder schaamte hebben om met een digitaal vraagstuk binnen te komen dan een taalvraag. Dus ze zeggen: mensen met digitale vragen zijn welkom bij het Taalhuis, en ze hopen op die manier ook bespreekbaar te maken of er sprake is van moeite met taal.'

'Het inloopspreekuur van het Digi-Taalhuis is de centrale plek waar inwoners terecht komen. Ze worden doorverwezen nadat ze met vragen bij het Informatiepunt Digitale Overheid zijn geweest bijvoorbeeld. Ook welzijnsorganisaties en collega's van de gemeente sturen inwoners door.

We zien een verschil in inwoners die gebruik maken van het taalaanbod en het digi-aanbod. De eerste groep is voornamelijk anderstalig. Het aanbod digitale vaardigheden is in trek bij Nederlandstaligen, vooral oudere deelnemers. Als wij met deze ondersteuning op basisvaardigheden kunnen helpen om hen digitaal vaardig te maken, dan is dat een mooi resultaat.'

Stap 8: Monitor en stel bij

Blijf de vraag en het aanbod monitoren en aanpassen aan nieuwe digitale ontwikkelingen. Ga het gesprek aan met de mensen die hun digitale vaardigheden verbeteren of nog willen verbeteren. Wat hebben zij nodig?

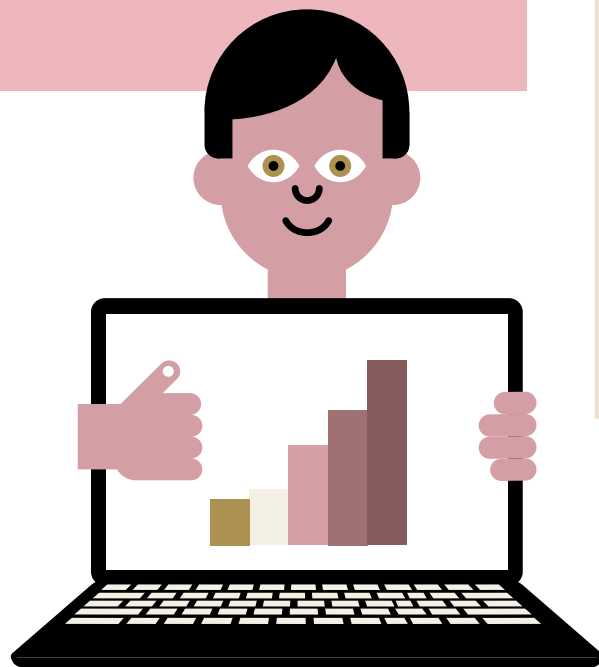
Het is belangrijk om inzichtelijk te krijgen of de aanpak oplevert wat je had verwacht. Denk vooraf na over de monitoring. Dat begint bij het vaststellen van doelen en actiepunten (zie stap 3). Digitale inclusie is een breed begrip. Wat wilde je bereiken? Hoe concreter dit is geformuleerd, hoe makkelijker het is om te monitoren. Denk van tevoren ook na over wat er voor nodig is om dit te monitoren.

Kijk daarbij goed naar wat al gemeten wordt. Bijvoorbeeld in het eigen monitoringsinstrument van de WEB-gelden. Of de rapportages van het IDO en subsidieverantwoordingen van het non-formele aanbod. Maak met de partners in het netwerk inzichtelijk welke gegevens er zijn. Bepaal samen of dit voldoende in kaart brengt of de doelen van de aanpak behaald worden. Kies samen een goede (en haalbare) manier om deze aanvullende informatie in zicht te krijgen. Vervolgens monitor je de aanpak doorlopend. Neem de tijd om de informatie te analyseren. Wat betekent het voor de aanpak? En hoe kun je de aanpak bijstellen, zodat het (nog) beter werkt?

Hoe te meten?

Meer informatie over hoe te meten? Bekijk de **Handreiking** Kwaliteit bij de aanpak van basisvaardigheden, vanaf pagina 69.

Kijk voor inspiratie ook eens bij deze **tips van Movisie**.



‘We monitoren in Pekela nu vooral de aantallen deelnemers. Maar dat gaat allemaal in losse verantwoordingen: de rapportage van Noorderpoort, de verantwoording van het Taalhuis. Een goed idee om die eens op te tellen bij elkaar. Wat we niet goed in beeld hebben is wat de voortgang is van mensen. Kunnen ze zich nu digitaal zelf redden? Zijn ze vaardiger geworden?’

In het Taalhuis-ketenoverleg bespreken we signalen over de vragen. Soms leidt dat tot nieuw aanbod, zoals het eerdergenoemde patiëntportaal van de huisarts.

Een ander punt wat we monitoren en waar we meer op willen sturen is het aantal NT1-ers dat zich meldt voor ondersteuning. Het Taalhuis zit in het dorps huis. Op zich een plek waar iedereen komt. De computers staan in een ruimte waar iedereen je kan zien. Dat maakt de drempel ook groter: iedereen kan zien dat je moet oefenen met je digivaardigheden. Ook moeten mensen letterlijk langs de boekenkasten om er te komen. Voor sommige mensen is het zien van al die boeken al confronterend. Daar willen we dus wat aan veranderen. Daarom kijkt de Taalhuiscoördinator naar een andere plek. Bijvoorbeeld in de buurtkamers van Acanthus.’

‘We hebben voor digitale inclusie geen doelen opgesteld waar een indicator aan vast zit. We hebben het masterplan Bredata, waarin de visie op digitalisering voor de gemeente en haar inwoners is vastgesteld. Vanuit verschillende beleidsterreinen dragen we daaraan bij. En we proberen in de ontwikkelingen van nieuwe technologische toepassingen meer rekening te houden met de minder digitale inwoner.’

We monitoren het aantal deelnemers aan aanbod digitale vaardigheden vanuit het Digi-Taalhuis en op uitvoerend niveau bespreken we welke signalen er zijn. Op uitvoerend niveau bespreken we wel welke signalen er zijn. Daar passen we het aanbod digitale vaardigheden op aan. Zo is bijvoorbeeld de ondersteuning ontstaan die het Digi-Taalhuis bood in het ziekenhuis om patiënten om te leren omgaan met het patiëntportaal.’

Meer weten?

Stichting Lezen en Schrijven biedt ondersteuning en advies bij vragen over digitale inclusie.
Neem contact op met de **adviseur in jouw regio**.

Op www.lezenenschrijven.nl/voor-gemeenten/digitale-inclusie vind je meer informatie, praktijkvoorbeelden en materialen.

Heb je zelf een praktijkvoorbeeld? Heb je een ervaring of tip die je met andere gemeenten en netwerken wilt delen?
Laat het weten aan je **adviseur van Stichting Lezen en Schrijven**.

Stichting Lezen en Schrijven is aangesloten bij de **Alliantie Digitaal Samenleven**.