



Movisie Online Leren

Dicht de digitale kloof! Een digitale handreiking voor sociaal professionals



De leefwereld van mensen bestaat niet alleen uit de fysieke omgeving of de mensen die je ontmoet in real life. Iedereen heeft zich in meer of mindere mate te verhouden tot de digitale leefwereld. Niet iedereen kan echter op een gelijke manier deelnemen aan deze online leefwereld. Er ontstaat daardoor een digitale kloof tussen mensen die wél en niet digivaardig zijn. Hoe verklein of overbrug je als sociaal professional bij een maatschappelijke organisatie of gemeente deze kloof? Deze e-tool biedt informatie, tips en oefeningen.

1. INTRODUCTIE

☰ 1.1 De digitalisering van de Nederlandse samenleving

2. INFORMATIE OVER DE DIGITALE KLOOF

☰ 2. De digitale kloof

3. VIER FACTOREN VOOR HET VERKLEINEN VAN DE DIGITALE KLOOF

☰ 3.1 Digitoerusting

≡ 3.2 Digitoeleiding

≡ 3.3 Digigebruik

≡ 3.4 Digi-outcome

4. ONLINE BURGERPARTICIPATIE

≡ 4. Digitale burgerparticipatie

5. QUIZ

≡ 5. Quiz

6. LITERATUURLIJST

≡ 6. Meer lezen

7. COLOFON

≡ 7. Colofon

1.1 De digitalisering van de Nederlandse samenleving



Movisie Online Leren

Kansen en bedreigingen

De digitalisering van de samenleving neemt in rap tempo toe. Dit zorgt voor **kansen** maar ook voor **bedreigingen**. We hebben veel contact via sociale media en andere sociale technieken waardoor bijvoorbeeld mooie vormen van online inwonersinitiatieven ontstaan.

Niet iedereen kan echter op een **gelijke** manier deelnemen aan de online leefwereld waardoor we spreken van een digitale kloof tussen mensen die wél en niet **digivaardig** zijn. Deze kloof uit zich op twee manieren: in ongelijkheid tussen mensen wat betreft hun digitale vaardigheden en in ongelijkheid in de toegang tot digitale middelen om volwaardig te kunnen participeren. In deze handreiking zetten we de digitale kloof uiteen in vier onderdelen: **digitoerusting, digitoeleiding, digigebruik en digi-outcome**. In het laatste hoofdstuk gaan we in op hoe je vervolgens digitale burgerbetrokkenheid kunt realiseren.

VERDER NAAR: 2.1 De digitale kloof

2. De digitale kloof



Movisie Online Leren

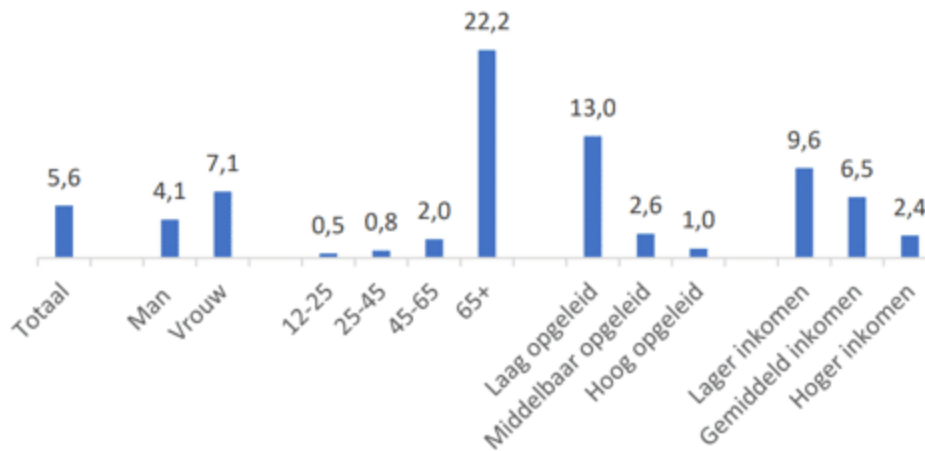
Digivaardigheid en kwetsbare groepen

Nederland staat in de Europese Unie aan de top wat betreft het grootste aantal inwoners dat vaardig is in het gebruiken van internet, computer en software en dus over de digitale **basisvaardigheden** beschikt. **79 procent** van de Nederlanders beschikt over digitale basisvaardigheden, terwijl het Europese gemiddelde 58 procent is (CPB, 2021). En de helft van de 16- tot 75-jarige Nederlanders in 2019 beschikt over meer dan alleen basis digitale vaardigheden terwijl het gemiddelde in de Europese Unie op 33 procent ligt (CBS, 2020).

Hoe groot is de groep?

In Nederland zijn ruim **300.000 inwoners** niet digitaal vaardig en tegelijkertijd ook laaggeletterd. Er is de afgelopen jaren wel een stijging geweest in het computer- en internetgebruik onder deze groep mensen. Toch gaat het dan vooral over het gebruik van **operationele vaardigheden** maar niet over het gebruik van **informatievaardigheden**. Deze groep kan dus wel overweg met verschillende apparaten zoals een smartphone of laptop, maar ze kunnen vervolgens niet deze apparaten gebruiken om informatie te zoeken op het internet om verder te komen.

Figuur 2.11 Internet in 2017 nog nooit gebruikt, % bevolking > 12
(bron: CBS)

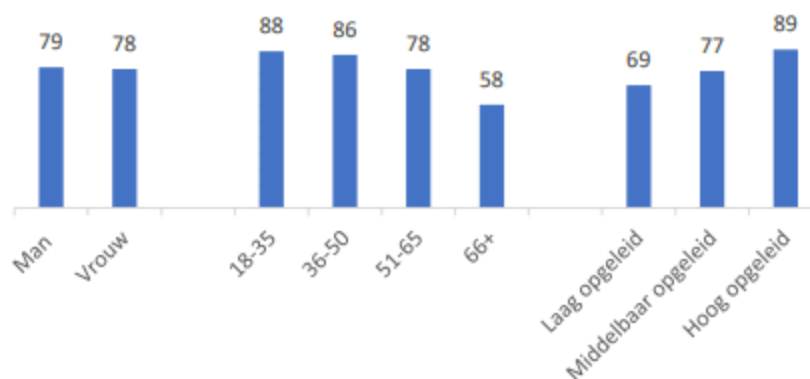


van Deursen, 2018

Er zijn ook nog steeds mensen die **nooit** gebruik hebben gemaakt van het internet en zich dus nooit in de **online** leefwereld hebben begeven. Mensen die zich bevinden in de groep 65 plus, een lager inkomen hebben of lager opgeleid zijn, hebben vaker het internet nog nooit gebruikt (CBS, 2017).

80 procent van de Nederlanders beschikt over **basis** digitale vaardigheden, wat inhoudt dat men bijvoorbeeld informatie op internet weet te vinden, mails kan versturen en kan internetbankieren. Dat is positief nieuws. Toch is er ook een **aanzienlijk** deel (20 procent) van de Nederlandse bevolking die geen of weinig ervaring heeft met de computer of andere digitale middelen (CPB, 2021). Ongeveer 3,4 miljoen Nederlanders hebben **moeite** om zelfstandig overheidszaken te regelen, doordat zij digitale vaardigheden missen (VNG, 2019). Het zijn met name mensen van 65 jaar en ouder en lager opgeleiden die relatief vaker voldoende digitale vaardigheden missen om gebruik te kunnen maken van digitale hulpmiddelen.

**Figuur 4.4 Een voldoende niveau van operationele vaardigheden,
% over geslacht, leeftijd en opleiding**

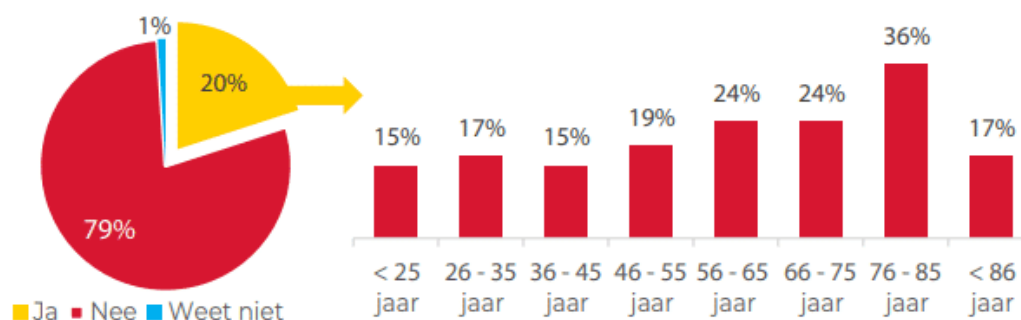


van Deursen, 2018

Uit een onderzoek van de Universiteit Twente is gebleken dat vooral **ouderen** (42%) en **lager opgeleiden** (31%) basiskennis (of operationele vaardigheden) missen op het gebied van digitale vaardigheden (van Deursen, 2018).

Daarnaast zijn het ook de ouderen en mensen met een lagere sociaal economische status die minder vaak mediawijs zijn om bewust, kritisch en actief om te gaan met online media, het gaat hierbij om **5 miljoen mensen**. (Plantinga & Kaal, 2018; Manifestgroep en openbare bibliotheken, 2018). Hartman-Van der Laan (2019) ziet eveneens laaggeletterden, ouderen, maar ook mensen met psychische problematiek en mensen met een (licht) verstandelijke beperking als **kwetsbare** groepen in de digitale samenleving.

Afgelopen maand hulp gevraagd aan iemand in omgeving⁴



Netwerk Mediawijsheid, 2019

Uit onderzoek van Netwerk Mediawijsheid (2019) is gebleken dat 84% van alle mensen, die in de groep 55 jaar of ouder behoren, in het bezit zijn van een smartphone. Toch vragen ouderen relatief vaak om hulp bij het gebruik van hun smartphones, laptops, pc's en tablets. Van de mensen die deel hebben genomen aan het onderzoek, gaf 20% aan onlangs nog om hulp te hebben gevraagd. Van deze groep vroegen vijftig plussers het vaakst om hulp (Netwerk Mediawijsheid, 2019).

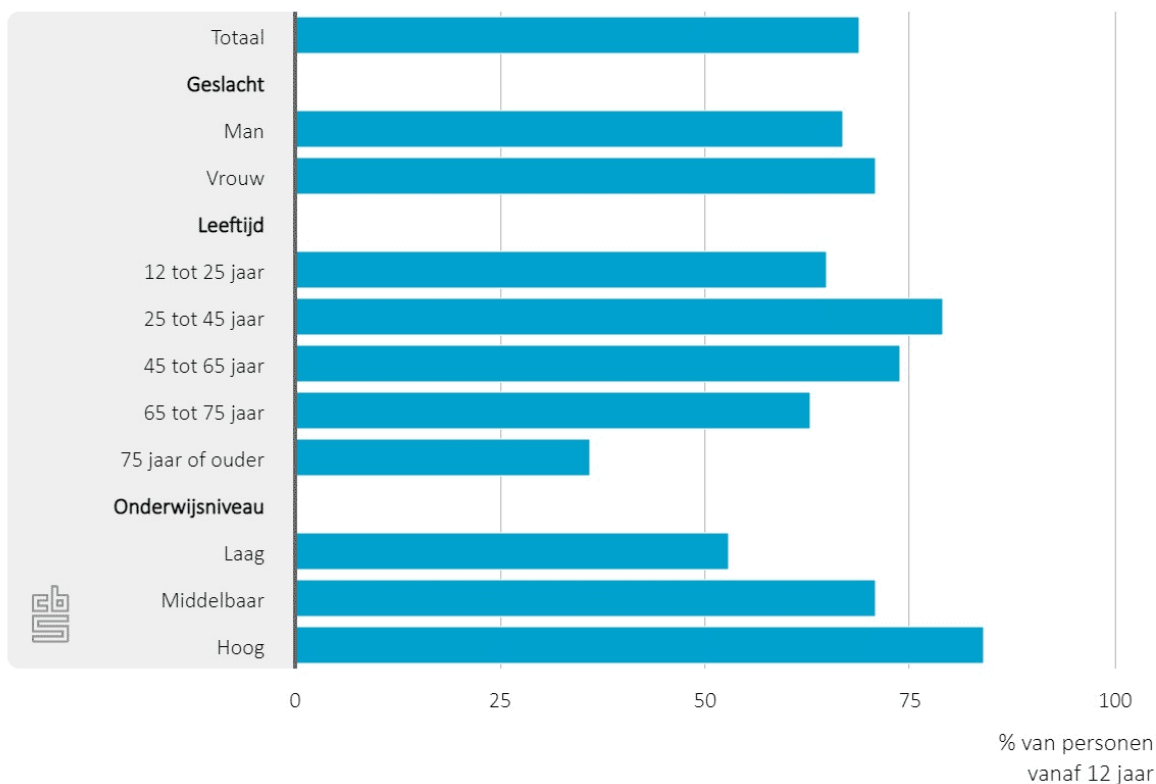
Digitale kloof of digitale kloven?

In deze handreiking spreken we over '**de digitale kloof**'. Deze kloof kun je echter ook als meerdere kloven zien. Bijvoorbeeld een kloof tussen generaties (jong en oud) of als een sociale kloof (waarbij mensen die in een kwetsbare positie zitten minder digitaal participeren). In de toekomst is de verwachting dat er steeds meer een digitale kloof zichtbaar wordt tussen mensen die ICT en informatie kunnen inzetten voor het verbeteren van de eigen positie, en mensen die dat niet kunnen (Van Dijk, 2003). Zoals beschreven in de introductie, stellen wij dat voor het dichten van de sociale kloof aan 4 factoren gewerkt moet worden - die in de volgende hoofdstukken worden beschreven.

Wat heeft dit voor gevolgen?

Online communiceren is niet voor iedereen vanzelfsprekend. Nu de overheid en haar instituties, zorg- en welzijnsorganisaties en bedrijven, waaronder ook werkgevers, steeds meer overgaan op digitale communicatie, wordt de digitale kloof **groter** tussen de mensen die digitaalvaardig zijn en mensen die deze vaardigheden onvoldoende bezitten. Het gebruik van internet zou juist voor mensen die in een kwetsbare positie zitten veel moeten opleveren. Bijvoorbeeld als het gaat om maatschappelijke participatie, het vinden van werk, het volgen van scholing of onderhouden van sociale contacten. Door het **ontbreken** van de juiste middelen en vaardigheden lopen zij achter op de mensen die deze vaardigheden en middelen wel hebben en hier hun voordeel uit halen (van Deursen, 2018). Dit wordt ook wel het zogenaamde Matthew-effect genoemd (Goedhart, Dedding & Kattouw (2017).

3.3.2 Online gezondheidsinformatie zoeken, 2019



Uit onderzoek van het Centraal Bureau voor de Statistiek bleek dat in 2019 vooral ouderen en praktisch opgeleiden zich het minste online begaven om naar **gezondheidsinformatie** te zoeken. Dit terwijl dit de twee groepen zijn die er **juist wel** bij gebaat zijn om dit te doen omdat zij vaker met een kwetsbaardere gezondheid te maken hebben.

Mensen die minder digitaal meedoen, kunnen vaak ook **offline minder** goed meedoen. Het kan bijvoorbeeld lastiger worden om te solliciteren, waardoor er meer kans is om geen baan te vinden en **werkloos** te blijven. De verschillen in digitale vaardigheden tussen mensen met een hogere of lagere sociaaleconomische status zullen bijdragen aan een grotere ongelijkheid tussen deze groepen (Van Deursen, 2018). Ook kan er een verband zijn met bijvoorbeeld minder sociale contacten of een slechtere gezondheid. Deze versterkte **kwetsbaarheid** maakt dat inwoners vaker afhankelijk zijn van het contact met de overheid en zorgverleners, bijvoorbeeld voor het aanvragen van een uitkering of andere voorzieningen, terwijl ook deze communicatie steeds vaker online plaatsvindt. Er kan een **negatieve** spiraal ontstaan wanneer iemand niet digitaal vaardig is en **moeite** heeft met het aanvragen van bijvoorbeeld een uitkering. Deze problematiek leidt tot een grotere achterstand in de maatschappij om mee te kunnen doen en mee te kunnen komen. Voor de mensen in deze groep wordt het Matthew-effect daarom versterkt (Dedding, Goedhart, & Kattouw (2017).

Het verkleinen van de digitale kloof

Terwijl Nederland goed op weg is met het digitaliseren van de maatschappij, is er tegelijkertijd een **digitale kloof** ontstaan tussen de mensen die wel mee kunnen komen in deze transitie en de mensen die dit niet kunnen. Gemeenten en organisaties zijn aan zet om deze kloof te dichten (en inclusief/op verschillende manieren te blijven communiceren. Echter, er ligt ook een belangrijke rol voor sociaal professionals om achter de voordeur te komen bij mensen die moeite hebben om mee te doen aan de **online leefwereld** en zo de digitale kloof weer te dichten. De vraag is alleen: hoe moet dat dan en welke aspecten zijn belangrijk om de digitale kloof te kunnen dichten? Het antwoord op die vraag wordt gegeven aan de hand van vier factoren: **digitoerusting, digitoeleiding, digigebbruik en digi-outcome.**



3.1 Digitoerusting



Movisie Online Leren

Wat is digitoerusting?

Mensen kunnen vanwege meerdere oorzaken of redenen niet meedoen aan de digitale samenleving. Een belangrijke factor die meespeelt, is de aanwezigheid en beschikbaarheid van het juiste 'gereedschap'. Denk aan smartphones, pc's, laptops, tablets en het hebben van een internetabonnement. Lang niet iedereen in Nederland beschikt over digitale middelen: 17 procent van de Nederlanders heeft geen toegang tot een laptop of tablet. Deze apparaten en diensten zijn de sleutel tot de deelname aan de online leefwereld en daarom moeten mensen die online niet mee kunnen doen worden toegerust. Dat geldt zeker voor mensen met een beperking of een kleine beurs.

Signaleren

Als sociaal professional sta je in contact met de inwoners in je wijk. Voordat je iets voor ze kan doen, moet je erachter komen of er sprake is van een gebrek aan digitale toerusting. Kijk of je apparaten ziet waarmee ze online kunnen. Vraag ook of ze wifi hebben, wel eens gebruikmaken van internet en zo ja, waarvoor ze dat dan doen.

Hoe zorg je voor digitoerusting?

RIJKSOVERHEID

GEMEENTE

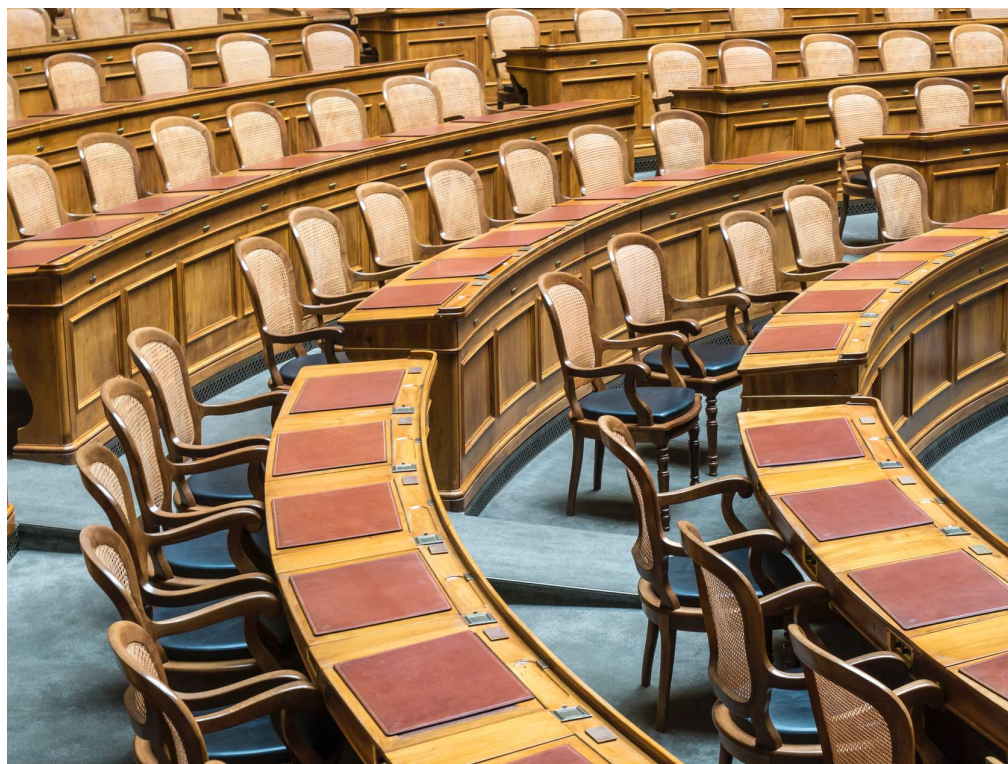
SOCIAAL PROFESSIONAL

De Nederlandse overheid kan en moet een belangrijke rol oppakken als het gaat om het digitaal toerusten van haar bevolking. De overheid is er immers voor iedereen moet daarom zorgen dat er een gelijke toegang is tot de online leefwereld. In 2019 is hier een nieuw plan voor uitgestippeld genaamd **Nederlandse Digitaliseringsstrategie 2.0**. Als je meer wilt weten over dit plan kun je de link naar verdere informatie vinden aan het eind van deze handreiking.

Het doel van de digitaliseringsstrategie is: iedereen moet iedereen mee kunnen doen. Op de arbeidsmarkt, maar ook in de samenleving als geheel. Dat vereist inspanningen op het gebied van basisvaardigheden, digitale inclusie, duurzame inzetbaarheid en leven lang ontwikkelen, inclusief om- en bijscholing voor de vaardigheden en banen van de toekomst (Rijksoverheid, 2019).

Om dit plan verder kracht bij te zetten, moeten burgers wel eerst toegang kunnen krijgen tot de online leefwereld. Dit is een uitgelezen kans voor de Rijksoverheid om haar burgers digitaal toe te rusten met apparaten zodat iedereen mee kan doen. In België is er bijvoorbeeld 375 miljoen euro uitgetrokken om de digitalisering van het onderwijs te stimuleren.

Een ander belangrijk aandachtspunt is dat de Rijksoverheid moet zorgen dat alle online websites gemakkelijk te gebruiken en toegankelijk zijn. Zo kunnen burgers beter, sneller en duidelijker bij de juiste informatie komen zonder dat ze last ervaren van verwarring en frustratie.



RIJKSOVERHEID

GEMEENTE

SOCIAAL PROFESSIONAL

De gemeente speelt ook een belangrijke rol in het digitaal toerusten van haar inwoners. Omdat de gemeente dichter bij de burgers staat ten opzichte van de rijksoverheid, kunnen zij op creatieve wijze financiële ondersteuning bieden aan mensen bij wie een kleine beurs verhindert dat ze mee kunnen doen aan de digitale samenleving.

De gemeente Utrecht heeft hiervoor de 'U-pas' in het leven geroepen. Deze heeft als doel om mensen met een laag inkomen in de gemeente Utrecht de vrijheid te geven om het hele gezin mee te kunnen doen aan sportieve en culturele activiteiten en korting te verschaffen bij o.a. musea, bioscopen en toeristische attracties. Kinderen onder de 18 jaar mogen het tegoeed op hun U-pas ook gebruiken voor de aanschaf van een tablet, laptop of computer.



RIJKSOVERHEID

Heb jij ervaring als sociaal professional met het digitaal toerusten van mensen?
Zo ja, hoe heb je dat gedaan?

Typ je antwoord hier

SUBMIT

VERDER NAAR: 3.2 Digitoeleiding

3.2 Digitoeleiding



Movisie Online Leren

Wat is digitoeleiding?

Als mensen toegang hebben tot digitale middelen, betekent dit niet dat ze ook daadwerkelijk gebruik kunnen maken van internet. Wanneer mensen niet vaardig genoeg zijn om van hun tablet, smartphone of computer gebruik te maken, blijft immers de digitale kloof bestaan. Mensen die niet digitaal geletterd zijn, hebben bovendien een lager uurloon en vaker geen betaald werk (CPB, 2021). Deze groep mensen moet als het ware opgeleid worden om mee te doen aan de digitale leefwereld. Wanneer zij niet weten of snappen hoe zij van hun tablet, pc of laptop gebruik moeten maken bestaat de kans dat deze alsnog niet worden gebruikt. Dan belanden de pc's onder een laag stof en komen de laptops en tablets in de la te liggen.

Wat betekent digitaal geletterd zijn eigenlijk?

Digitale geletterdheid is het vermogen om digitale informatie en communicatie verstandig te gebruiken en de gevolgen daarvan kritisch te beoordelen (KNAW, 2012).

De vier hoofdvaardigheden van digitale geletterdheid worden door de SLO (Stichting Leerplan Ontwikkeling)

als volgt omschreven:

1

Basiskennis van ICT om digitale hulpmiddelen te bedienen, eenvoudige beheertaken uit te voeren en vragen te stellen over nieuwe technologie. Begrijpen van de mogelijkheden en beperkingen van technologieën en beveiliging en privacy.

2

Informatievaardigheden zijn nodig om informatie te zoeken, te selecteren en te beoordelen op de betrouwbaarheid. Dit houdt ook in dat mensen zich bewust zijn dat digitale informatie gekopieerd, gemanipuleerd en verspreid kan worden.

3

Mediawijsheid betekent (nieuwe) mediatoepassingen goed kunnen gebruiken, maar ook hier kritisch op kunnen zijn. Mediawijsheid is nodig om media bewust in te kunnen zetten, bijvoorbeeld voor het vinden van een baan, zelfontwikkeling, het onderhouden van sociale contacten, om gezond te zijn en blijven en om de wereld te begrijpen en zelfs gelukkig te zijn.

4

Computational thinking is het begrijpen van de computer en de technologie erachter. Dit is nodig om te weten hoe je de technologie kan inzetten voor het oplossen van problemen. Logisch redeneren, patronen herkennen en systematisch denken zijn hierbij belangrijke vaardigheden (Thijs, Fisser & Hoeven, 2014).

De rol van de sociaal professional in de digitoeleiding

Bij het digitaal toeleiden van mensen krijg je als sociaal professional vooral te maken met de eerste twee van de bovenstaande punten: basiskennis van ICT en informatievaardigheden.

Als sociaal professional ben jij daarom de ontbrekende schakel bij het digitaal opleiden van de inwoners in je wijk. Je komt bij mensen achter de voordeur en kunt ze helpen om te begrijpen hoe ze gebruik kunnen maken van de apparaten die ze toegang verschaft tot het internet. Het is hierbij belangrijk dat er ook wordt

meegekeken naar de totstandkoming van hun informatievaardigheden aangezien ze die nodig hebben voor een goede toegang tot de digitale leefwereld.

Sociaal professionals spelen ook een rol als het gaat om de mediawijsheid van de inwoners in hun wijk. Wanneer deze mensen zich begeven in de digitale leefwereld brengt dit ook nieuwe maatschappelijke uitdagingen met zich mee en kunnen mensen in onwenselijke situaties terechtkomen. Denk hierbij aan situaties die zich in de persoonlijke sfeer voordoen zoals shame sexting (het ongewenst online verspreiden van (gemanipuleerd) seksueel getint beeldmateriaal met als doel de afgebeelde persoon aan de schandpaal te nagelen), grooming (volwassenen die minderjarigen overhalen tot seksuele handelingen voor de webcam of tot seksueel contact), cyberbullying (waarbij digitale technologieën herhaaldelijk worden gebruikt om mensen bang en boos te maken en om ze aan de schandpaal te nagelen), maar ook online discriminatie, en online polarisatie, waarbij groepen mensen tegen elkaar worden opgezet. Als sociaal werker zet jij je daarom in dat de inwoners van je wijk weerbaarder zijn wanneer ze online gaan. Je leert ze wat mediawijsheid is en hoe ze hun online weerbaarheid kunnen vergroten.

Praktijkvoorbeeld: Community library gemeente Maas en Peel

Een praktijkvoorbeeld beschreef Movisie in de gemeente Maas en Peel, waar een team community librarians zich onder andere op 'digitale vaardigheden' richt. Community librarian Mateusz Domagalski vindt 'digitale vaardigheden' bij uitstek een project dat een bibliotheek kan oppakken. Veel mensen in de wijk beschikken niet over digitale vaardigheden. Migranten maar ook veel ouderen komen binnenlopen met vragen over digitale aanvragen voor uitkeringen of woningen, of belastingformulieren. Via trainingen voor grote groepen inwoners wil de bibliotheek deze vraag collectief gaan oppakken (Nourozi, van Pelt, 2021). Wil je hierover meer weten? De link naar het volledige artikel is te vinden in de literatuurlijst aan het eind van deze module.

Hoe kun je ermee aan de slag?

Ten eerste is het van belang dat mensen waarbij sprake is van onvoldoende digitale vaardigheden herkend worden en dat het onderwerp bespreekbaar is. Door de drukte en de waan van de dag is het als individuele professional soms lastig om voldoende tijd te maken om te onderzoeken wat voor probleem schuil gaat

onder de hulpvraag van de inwoner en om in te schatten hoe dit bespreekbaar kan worden gemaakt. Het aanstellen van een aandachtsfunctionaris die zich richt op laaggeletterdheid en/of digitale vaardigheden is helpend. Deze persoon helpt zijn of haar collega's om de problematiek te herkennen en bespreekbaar te maken bij de mensen met een hulpvraag. Ook weet deze persoon welk hulpaanbod er is in de wijk waar iemand zijn of haar digitale vaardigheden kan vergroten. Ook is het mogelijk dat deze aandachtsfunctionaris bijdraagt aan het versterken van het aanbod, wanneer dit nog niet goed is ingericht. Deze aandachtsfunctionaris kan de collega tips geven om mensen te motiveren ondersteuning te zoeken bij deze hulpvragen.

Een lerend netwerk

Een netwerk waarin verschillende maatschappelijke partners werken aan eenzelfde aanpak om de digitale vaardigheden in de wijk te versterken, van mensen met een kwetsbare positie. Er is niet altijd sprake van vanzelfsprekend contact tussen verschillende partijen, denk aan een bibliotheek, een sociaal wijkteam, gemeente, buurthuis en onderwijsinstellingen. Ook kan er sprake zijn van onderlinge concurrentie. Het samenwerkingsprogramma 'Tel mee met taal' kan hierin helpend zijn. Vanuit een lokale methode worden organisaties in de buurt aangesproken om een rol te spelen in dit verband en om een gezamenlijke aanpak te creëren, met een passend aanbod voor mensen met laaggeletterdheid en/of onvoldoende digitale vaardigheden. Op deze manier vullen organisaties elkaar aan en wordt hun rol juist versterkt in de wijk.

Inrichten van spreekuren

Bibliotheken kunnen in samenwerking met het lokaal netwerk van maatschappelijke dienstverleners (inloop)spreekuren organiseren waar mensen naar toe kunnen voor al hun vragen over lezen, schrijven, rekenen en digitale vaardigheden. Met de vrijwilliger of medewerker bij het inloopspreekuur kan worden onderzocht welke vragen er spelen op dit gebied en welke behoefte aan ondersteuning is om vaardigheden te versterken of om praktische hulp te krijgen bij het regelen van digitale zaken. De vrijwilliger of medewerker is opgeleid om de specifieke vragen van de inwoner te herkennen en om hem passend door te verwijzen. Het is van belang dat deze spreekuren en informatiepunten zich in de nabije woonomgeving bevinden van de bewoners.

Laagdrempelig aanbieden van cursussen

Bibliotheken bieden cursussen computergebruik (o.a. Klik & Tik) en omgaan met de elektronische overheid (o.a. Digisterker) aan voor elke burger die dit wil leren. Ook andere organisaties zoals Stichting Lezen en schrijven hebben lesmateriaal ontwikkeld om de digitale vaardigheden te versterken. Deze cursussen hoeven niet alleen plaats te vinden in de bibliotheek, maar kunnen ook in een lokaal buurthuis georganiseerd worden. Sommige mensen vinden het prettig om een-op-een ondersteuning hierbij te krijgen, andere mensen vinden het fijn om dit in groepsverband te doen. Kijk wat de behoefte is van de inwoner en pas hierop het aanbod aan. Getrainde vrijwilligers kunnen een goede rol spelen in het aanbieden van deze ondersteuning. Van belang is om te kijken hoe het lesmateriaal goed kan worden aangesloten op de motivatie van de betrokkene. Wil iemand bijvoorbeeld graag werk vinden? Kijk of er lesmateriaal is dat past bij het thema werk vinden. Of wil iemand graag leren omgaan met digitale hulpmiddelen en sociale media om met de familie en vrienden contact te houden? Maak hiermee de verbinding met het echte leven.

Het kabinet maakt de komende jaren 18 miljoen euro extra vrij voor hulp die bibliotheken bieden aan mensen die het lastig vinden de overheid via de digitale kanalen te bereiken. De vraag hiernaar is de laatste tijd toegenomen, onder meer door de CoronaCheck-app die nodig is voor bijvoorbeeld een bezoek aan een café of restaurant. Nederland telt naar schatting vier miljoen mensen die slecht overweg kunnen met computers, en daardoor ook niet zo makkelijk de weg weten vinden naar overheidsdiensten die gebruikmaken van DigiD. Voor deze groep zijn bij enkele honderden bibliotheken Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's) ingericht (Binnenlands Bestuur, 2021).

Warme overdracht

Voor niet- en minder digivaardige burgers waarbij het niet haalbaar wordt om geheel zelfstandig digitaal zaken te doen, is het van belang om een laagdrempelige hulpstructuur in te richten waarbij zij van mens tot mens ondersteund worden om hun digitale zaken te doen (bijv. met de overheid) of aanvullende ondersteuning krijgen wanneer er andere persoonlijke vragen spelen. Deze hulp kan worden geboden door de welzijnspartners die aangesloten zijn in het netwerk.



3.3 Digigebruik



Movisie Online Leren

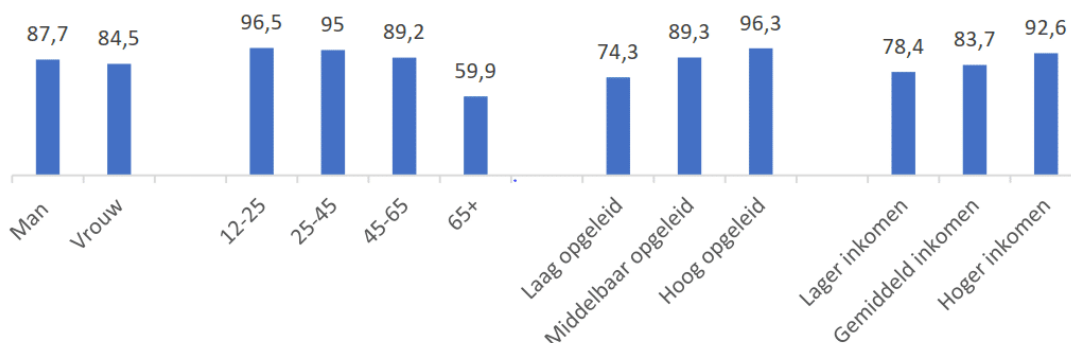
Wat is digigebruik?

Naast het hebben van apparaten die toegang geven tot de online leefwereld en een basiskennis voor de omgang ermee, is het ook belangrijk dat mensen leren en begrijpen hoe ze efficiënt gebruik kunnen maken van het internet en alles dat het te bieden heeft. Verder is het cruciaal dat deze groep mensen zich intrinsiek gemotiveerd voelt en blijft voelen voor het gebruik van digitale middelen zodat ze ook op de lange termijn deelnemen aan de digitale samenleving.

Wie maken er gebruik van het internet?

In 2017 maakten bijna 88% van alle mannen ouder dan 12 jaar in Nederland dagelijks gebruik van het internet. Onder vrouwen was lag dit percentage ongeveer drie procent lager. De groepen die het meeste gebruik maken van het internet op dagelijkse basis zijn mensen in de leeftijdscategorie 12 t/m 45 jaar, academisch opgeleiden en mensen met een hoger inkomen. Tegelijkertijd maken 65 plussers, laag opgeleide mensen en mensen met een lager inkomen het minste gebruik van het internet op dagelijkse basis (CBS, 2017).

Figuur 5.2 Personen ouder dan 12 die (bijna) elke dag internetten, % over geslacht, leeftijd, opleiding en inkomen



Bron: CBS Statline

Hoe kun je digigebruik bevorderen?

Als sociaal professional is het belangrijk dat je cliënten en inwoners weet te prikkelen om het internet op te gaan en te blijven gebruiken. De online leefwereld heeft veel voordelen te bieden en vooral voor mensen in meer kwetsbare posities. Hieronder staan een aantal voordelen die je kunt voorleggen aan je cliënten om hun digigebruik te bevorderen.

- 1 Het internet gebruiken om financiële zaken zoals aanvragen van toeslagen, bankzaken, verzekeringen en aanvragen voor financieel advies te regelen.
- 2 Gezondheidsadvies inwinnen en informatie over ziektes en aandoeningen.
- 3 Online aankopen doen.
- 4 Online verbindingen met groepen, individuen en organisaties.
- 5 Online burgerparticipatie. Dit houdt in dat burgers actief betrokken worden bij beleids- en besluitvorming. Dit kan gaan om het informeren en raadplegen tijdens de ontwikkeling van beleid, het meebeslissen, het uitvoeren van concrete plannen en projecten en het evalueren van het beleid.

VERDER NAAR: 3.4 Digi-outcome

3.4 Digi-outcome



Movisie Online Leren

Wat is Digi-outcome?

Digi-outcome is het offline-effect ofwel de impact van online activiteiten (van Dijk, 2020). Voorbeeld: een online vacaturebank. Het plaatsen van je digitale CV kan je kans op werk verbeteren. Of denk aan het online platform (We Helpen) waarop zorgvraag en zorgaanbod gematcht worden: wanneer je je hier inschrijft, vergroot je je kans op het vinden een buddy in je buurt. Digitaal mediagebruik heeft een positief impact op je leven. Benut je deze digitale mogelijkheden niet, dan heeft dit een mogelijk negatief impact omdat je het risico loopt om kansen te missen.

Digi-outcome en de digitale kloof

De relatie tussen digi-outcome en de digitale kloof is dat het gebruik van digitale media zich in verschillen vertaalt tussen individuen en groepen. Ongelijke digivaardigheid en de mate van digitale toegankelijkheid hebben als uitkomst digitale ongelijkheid. Laaggeletterden en mensen met een beperking zullen moeite hebben op een overheidssite die niet toegankelijk is. Dit heeft als outcome, dat groepen inwoners en burgers in een kwetsbare positie worden uitgesloten. De digitale kloof versterkt de sociale kloof. Sociaal professionals kunnen een bijdrage leveren aan het dichten van de digitale kloof en daardoor aan het verminderen van sociale ongelijkheden. Zij kunnen digi-outcome een positieve wending geven.

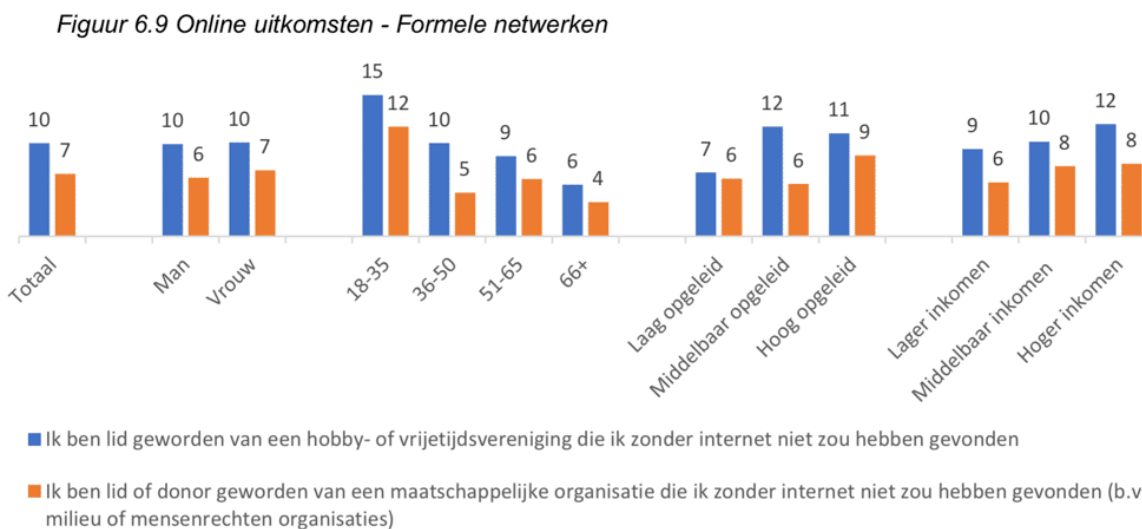
Uitkomsten

Er is verschil tussen laagopgeleiden en andere groepen, o.a. in het sociaal domein. Dat geldt zowel voor positieve uitkomsten als voor negatieve uitkomsten.

Positieve uitkomsten

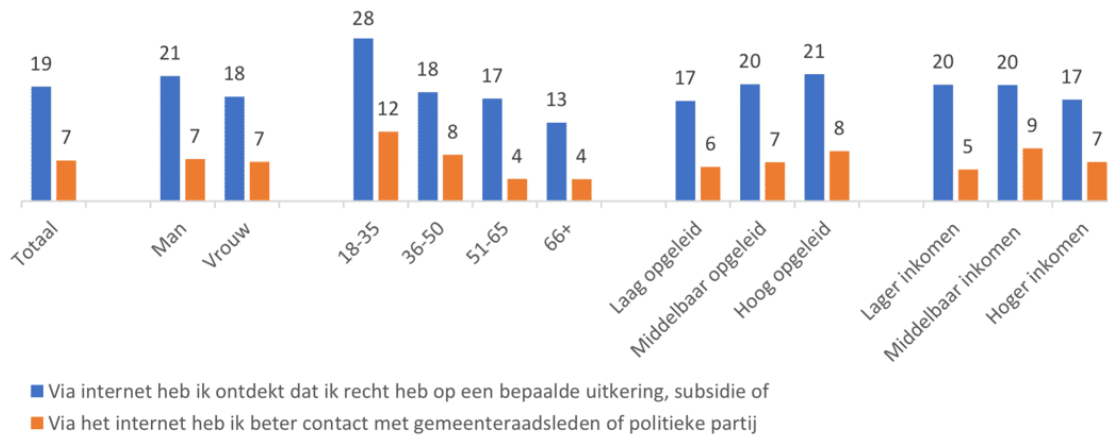
Van Deursen (2018) heeft in zijn onderzoek naar het sociaal domein uitkomsten van digitale media in de sferen van civiele samenleving en politiek onderzocht. Voor de civil society gaat het om lidmaatschap van vrijwilligers- en maatschappelijk organisaties die zonder internet niet zouden zijn gevonden. Voor de politiek gaat het om beter contact met politici en partijen. Het resultaat is dat mensen in een kwetsbare situatie weliswaar baat hebben van het gebruik van digitale media, maar in mindere mate dan bijvoorbeeld hoogopgeleiden. Hier is de digitale kloof zichtbaar.

Zie hieronder figuur 6.9 Online uitkomsten - Formele netwerken.



(van Deursen, 2018: 55)

Figuur 6.10 Online uitkomsten – Civiele en politieke netwerken

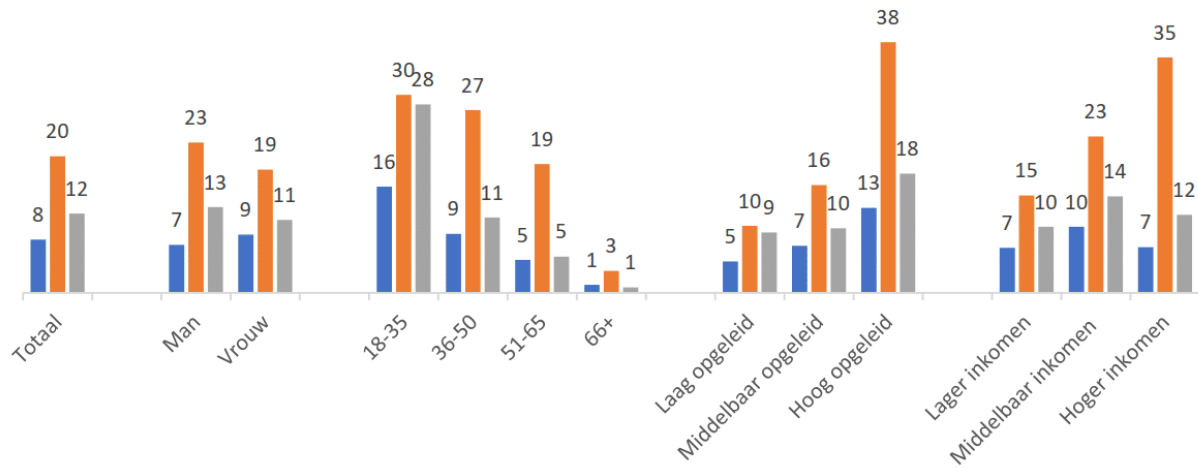


(van Deursen, 2018: 56)

Mensen met een academische opleiding en hoog inkomen maken veel meer gebruik van het internet voor hun werk en educatie dan de andere categorieën. Ook zien we de trend terug dat mensen in de categorie 18-35 jaar veel meer gebruik maken van het internet om een baan te vinden dan mensen in andere leeftijdscategorieën. Ook heeft deze groep vaker een online diploma of certificaat behaald. Tenslotte neemt de hoeveelheid mensen die door informatie op het internet anders is gaan werken af naarmate ze ouder zijn. Ook hier is de digitale kloof zichtbaar.

Zie hieronder Figuur 6.4 Online uitkomsten - werk en educatie

Figuur 6.4 Online uitkomsten - Werk en educatie



- Ik heb een diploma of certificaat behaald wat zonder internet niet was gelukt
- Informatie op het internet heeft de manier waarop ik werk beïnvloed
- Via internet vond ik een baan die ik anders niet zou hebben gevonden

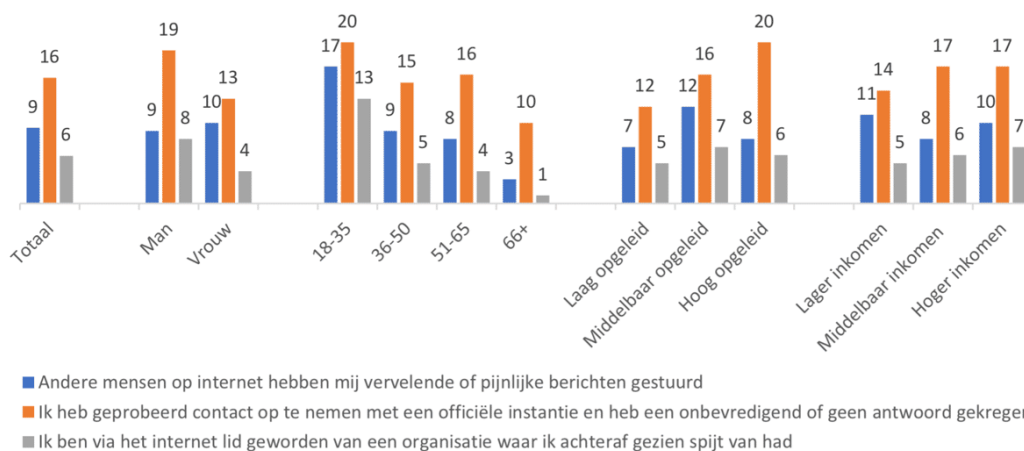
(van Deursen, 2018: 53)

Negatieve uitkomsten

Als het om ervaring met responsiviteit van officiële instanties gaat: dat men wel eens tevergeefs geprobeerd heeft via internet contact op te nemen met een officiële instantie, komt relatief vaker voor bij mannen en hoogopgeleiden. Ook hier is sprake van digitale ongelijkheid en (relatief) van een digitale kloof.

Zie hieronder Figuur 6.11 Online negatieve uitkomsten – sociaal domein

Figuur 6.11 Online negatieve uitkomsten – Sociaal domein



(van Deursen, 2018: 56)

VERDER NAAR: 4 Digitale Burgerparticipatie

4. Digitale burgerparticipatie



Movisie Online Leren

Wanneer mensen digitaal toegerust en vaardig zijn, hebben overheden meer mogelijkheden om burgers bij beleidsvorming en -uitvoering te betrekken. Dit noemen we digitale burgerparticipatie. Mensen kunnen via het internet gemakkelijker in verbinding komen met anderen. Hierdoor kunnen ze ook sneller worden betrokken bij buurtinitiatieven die weer zorgen voor een betere leefsituatie en een grotere sociale cohesie. Voor overheden ligt hierbij dus een stimulerende rol.

Wat is online burgerbetrokkenheid?

Burgerbetrokkenheid is een antwoord op het door burgers ervaren democratisch tekort. Onder burgerbetrokkenheid verstaan we verscheidene hedendaagse vormen van **participatieve democratie**. Deze democratische participatie van onderop speelt in de straat, in de buurt en in de wijk. Het kan zich buiten het zicht van bestuurders ontwikkelen maar ook in relatie tot het lokaal of landelijk beleid. Tegenwoordig krijgt burgerbetrokkenheid ook een digitaal perspectief door de ontwikkeling van **online platforms**. Een proces vindt plaats van collectief gebruik van informatie- en communicatietechnologie voor praktijken van representatieve, participatieve en soms directe democratie in zowel online- als offline-omgevingen. Via deze platforms kunnen burgers participeren en meebeslissen bij de totstandkoming van beleid. Zo ontstaat online burgerbetrokkenheid.

Om online te kunnen participeren is het belangrijk dat mensen bepaalde vaardigheden hebben. Uit onderzoek van Van Deursen, Helsper en Eynon (2014) kwam naar voren dat het om de volgende vaardigheden gaat:

1

Operationele vaardigheden (het gaat dan om vaardigheden als weten hoe je connectie maakt met de wifi, hoe je apps downloadt en hoe je bestanden uploadt), vaardigheden voor het navigeren van informatie (weet je welke zoektermen je moet gebruiken?)

2

Sociale vaardigheden (weet je welke informatie je wel online kan delen en welke beter niet?)

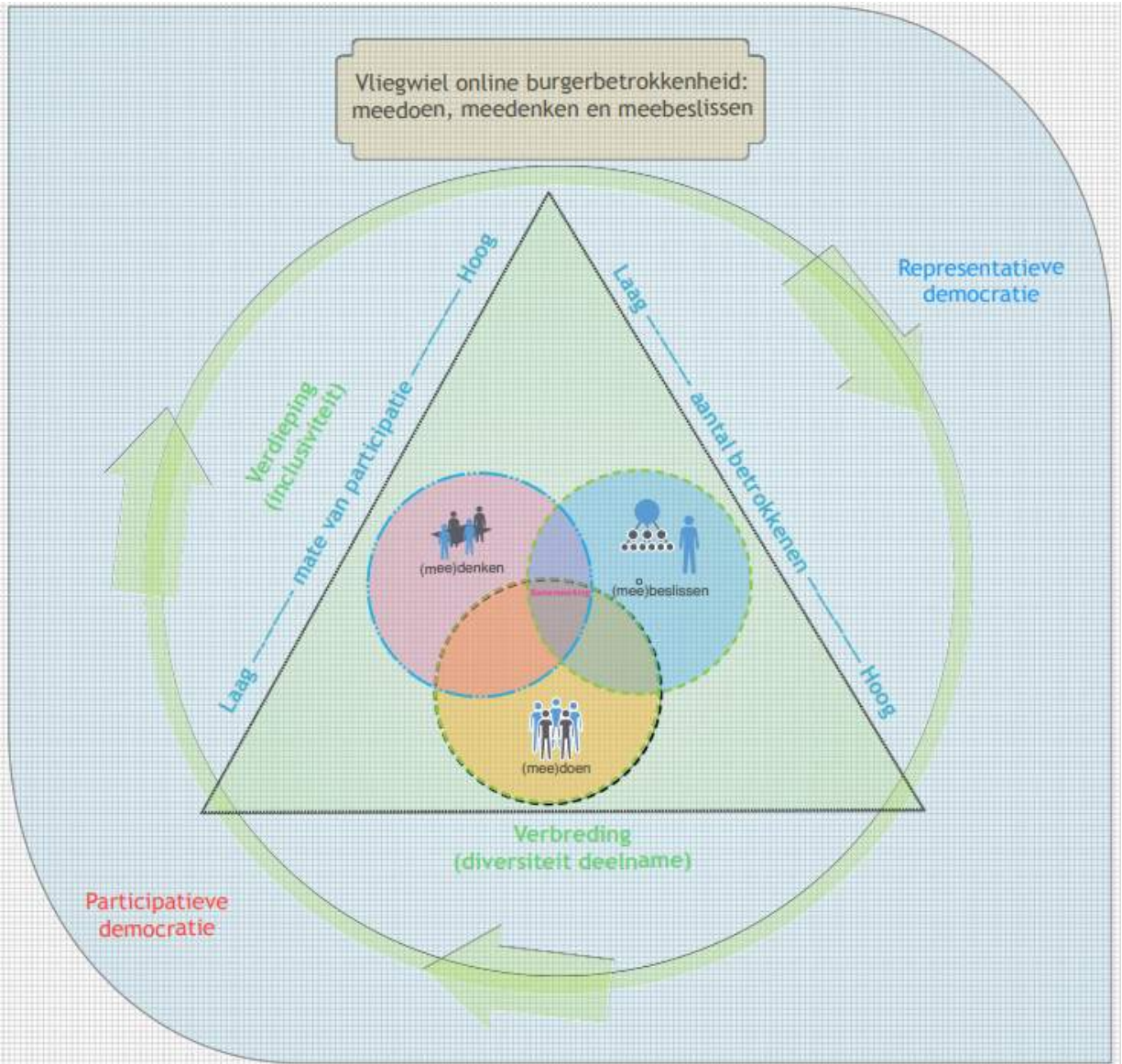
3

Creatieve vaardigheden (kun je de content van anderen aanpassen?)

4

Mobiele telefoon vaardigheden (weet je bijvoorbeeld hoe je apps installeert op je telefoon?)

Even voorstellen: Het vliegwiel van online burgerbetrokkenheid



Vliegwiel online burgerbetrokkenheid

Het vliegwiel van online burgerbetrokkenheid is in 20217 ontwikkeld door Mellouki Cadat-Lampe en Anne de Zeeuw. Het model laat zien welke drie belangrijke aspecten bepalen dat burgers online en offline betrokken raken bij beleidsvorming en -uitvoering. Burgers moeten kunnen **meedoen, meedenken en meebeslissen**. Je vindt een link naar een artikel over het vliegwiel in de literatuurlijst achterin deze e-tool.

Meedoen

Allereerst is het belangrijk dat burgers meedoen aan hun samenleving en leefomgeving door zich actief in te zetten voor verandering. Hierbij kan het gaan om offline initiatieven zoals buurttuinen maar ook om online platforms die gebruikt kunnen worden om sociale vraagstukken op te pakken.

Meedenken

Ten tweede moeten burgers ook mee kunnen denken bij de besluitvorming van de overheid. Een lokale overheid kan bijvoorbeeld **Burgerbegrotingen** ter beschikking stellen die inwoners naar eigen invulling kunnen inzetten. Een voorbeeld hiervan is de campagne Ede Doet waarbij de gemeente Ede aan elk woonadres twee keer per jaar een waardebon van €7,50,- geeft. Deze waardebonnen kunnen de inwoners doneren aan bewonersinitiatieven (Ede Doet, 2021). Een gemeente kan ook inzetten op **online meebeslissen** door burgers digitaal te laten bepalen naar welke initiatieven geld moet gaan.

Meebeslissen

Ten slotte moeten burgers in staat zijn om ook zelf mee te beslissen over het door de overheid uitgestippelde beleid. Dit kan bijvoorbeeld bij burgerbegrotingen die door de lokale overheid ter beschikking worden gesteld. Een goed voorbeeld hiervan is de campagne Ede Doet waarbij de gemeente Ede aan elk woonadres twee keer per jaar een waardebon van €7,50,- geeft. Deze waardebonnen kunnen vervolgens worden gedoneerd aan bewonersinitiatieven (Ede Doet, 2021). Er kan echter ook worden ingezet op het online laten meebeslissen van burgers door ze online te laten bepalen naar welke initiatieven geld moet gaan.

De rol van de sociaal professional

In het vliegwiel van digitale burgerbetrokkenheid ligt voor sociaal professionals een rol om de **connectie tussen inwoners en gemeente** te versterken. Inwoners krijgen meer inspraak in het beleid voor hun wijk en kunnen meebeslissen. Sociaal professionals kunnen eventueel samen met bibliotheken ervoor zorgen dat inwoners meer digitaal geletterd en digivaardig worden zodat zij het internet gebruiken om te participeren. Dit verkleint de digitale kloof.

VERDER NAAR: 5 Quiz

5. Quiz



Movisie Online Leren

Even een opfrisser

Hieronder staan verschillende vragen en opdrachten die te maken hebben met wat er inhoudelijk is behandeld in deze e-tool. Ga ermee aan de slag en ervaar welke kennis bij jou is blijven hangen.

Probeer hieronder de juiste kaartjes in de de juiste vakjes te slepen.

Hoog internetgebruik

Jongeren

Academisch opgeleid

Hoger inkomen

Laag internetgebruik

Ouderen

Praktisch opgeleid

Lager inkomen

Welke stappen zou jij als sociaal professional nemen om de digitale kloof te verkleinen?

Typ je antwoord hier

SUBMIT

Hoe zorg je als sociaal professional voor digitoerusting?

Typ je antwoord hier

SUBMIT

Hoeveel mensen in Nederland zijn niet digitaal vaardig en tegelijkertijd ook laaggeletterd?

- 500,000 mensen
- 100,000 mensen
- 300,000 mensen

SUBMIT

Verbind de volgende begrippen met elkaar

☰ Digitoeleiding

Mensen opleiden om gebruik te kunnen maken van het internet

☰ Digitoerusting

Mensen toegang geven tot de online leefwereld door middel van apparaten

☰ Digigebruik

Mensen motiveren om gebruik van de online leefwereld te maken

☰ Digi-outcome

Mensen doen inzien welke voordelen de online leefwereld ze kan bieden

SUBMIT

Welke onderstaande aspecten zijn van belang voor het vliegwiel Online
Burgerbetrokkenheid?

Mensen laten meebeslissen

Mensen laten meedenken

Mensen laten meelopen

Mensen laten meedoen

SUBMIT

Wat heb je geleerd na het volgen van de digitale handreiking?

Typ je antwoord hier

SUBMIT

Ga je wat je geleerd hebt toepassen in je werk? Zo ja, hoe?

Typ je antwoord hier

SUBMIT

Bedankt voor het doorlopen van deze e-tool over het dichten van de digitale kloof. We hopen dat je het leuk en leerzaam hebt gevonden! Deel deze e-tool ook eens met andere collega's en ga erover in gesprek met elkaar.

VERDER NAAR: 6 Meer lezen

6. Meer lezen



Movisie Online Leren

Hieronder staat een lijst met de geraadpleegde literatuur voor deze e-tool en extra informatie.

Van den Berg, A. C., Giest, S. N., Groeneveld, S. M., & Kraaij, W. (2020). *Inclusivity in Online Platforms: Recruitment Strategies for Improving Participation of Diverse Sociodemographic Groups*. Public Administration Review. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/puar.13215>

Binnenlands Bestuur, (2021). *Meer geld naar hulp bij digitale zaken in bibliotheken*. <https://www.binnenlandsbestuur.nl/digitaal/nieuws/hulp-bij-digitale-zaken-in-bibliotheken.19089410.ljnkx>

De Bruijn, D., & Cadat-Lampe, M. (2020). *Keuzewijzer E-tools 2.0. Voor gemeenten die inwoners online willen betrekken*. Movisie. <https://www.movisie.nl/publicatie/keuzewijzer-e-tools>

Cadat, M., & Mercken, C. (2006). *Oudere migranten op de digitale snelweg*. NIZW. https://issuu.com/cadat/docs/oudere_migranten_bw_a4_2006/1

Cadat-Lampe, B. Y. M., & de Zeeuw, A. (2018). *Digitale burgerbetrokkenheid in Nederland*. Sociaal Bestek, 80(3), 20-22. <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2018-07/Cadat-de-Zeeuw-Digitale-burgerbetrokkenheid-in-Nederland-Sociaal-Bestek.pdf>

Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS), (2020). *ICT, Kennis en Economie 2020*. <https://longreads.cbs.nl/ict-kennis-en-economie-2020/ict-gebruik-van-huishoudens-en-personen/>

Centraal Plan Bureau (CPB), (2021). *Aanzienlijk deel beroepsbevolking kampt met lage digitale vaardigheden*. <https://www.cpb.nl/aanzienlijk-deel-beroepsbevolking-kampt-met-lage-digitale-vaardigheden>

Dedding, C., Goedhart, N., Kattouw, R. (2017). *Bouwstenen voor digitale inclusie*. Armoederegisseur gemeente Amsterdam. In samenwerking met de VU en OostWest. https://www.pact-amsterdam.nl/wp-content/uploads/2018/01/Bouwstenen-voor-Digitale-Inclusie_Compleet.pdf

Van Deursen, A. (2018). *Digitale ongelijkheid in Nederland anno 2018*. Universiteit Twente <https://ris.utwente.nl/ws/portalfiles/portal/107746950>

Van Deursen, A. J., Helsper, E. J., & Eynon, R. (2014). *Measuring digital skills. From digital skills to tangible outcomes project report*. https://ris.utwente.nl/ws/portalfiles/portal/5139522/Measuring_Digital_Skills.pdf

Van Dijk, J. A. G. M. (2020). *The Digital Divide*. Polity Press. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/1369118X.2020.1781916>

Van Dijk, J. A. G. M. (2020b). *The Network Society*. Sage Publications. <https://uk.sagepub.com/en-gb/eur/the-network-society/book268672>

Van Dijk, J., & van Deursen, A. (2014). *Digital skills: unlocking the information society*. Palgrave Macmillan Ltd. <https://research.utwente.nl/en/publications/digital-skills-unlocking-the-information-society>

Van Dijk, J. A. G. M., & Hacker, K. L. (2018). *Internet and Democracy in the Network Society*. Taylor and Francis. <https://www.taylorfrancis.com/books/edit/10.4324/9781351110716/internet-democracy-network-society-jan-van-dijk-kenneth-hacker>

Goedhart, N. S., Dedding, C., & Kattouw, R. (2017). *Digitale ongelijkheid: Een participatieve verkenning in Amsterdam*. <https://openresearch.amsterdam.nl/page/54681/digitale-ongelijkheid>

Hartman-van der Laan, M. (2019). *Sociaal werk in de digitale samenleving*. Coutinho. <https://uitgeverij-coutinho.cld.bz/9789046906590>

Kenneth L. Hacker, & Van Dijk, J. A. G. M. (2018). *Internet and Democracy in the Network Society*. Taylor and Francis. 10.4324/9781351110716

Netwerk Mediawijsheid, (2019). *Ouderen in digitaal Nederland Online hulpvragen en hoe de omgeving kan helpen*. <https://netwerkmediawijsheid.nl/wp-content/uploads/sites/6/2019/10/Ouderen-in-digitaal-Nederland-Online-hulpvragen-en-hoe-de-omgeving-kan-helpen.pdf>

Nourozi, S. & van Pelt, M. (2021). *De community librarian in Peel en Maas*. <https://www.movisie.nl/artikel/community-librarian-peel-maas>

Plantinga, S. & Kaal, M. (2018). *Hoe mediawijs is Nederland? Onderzoek mediawijsheid*. Amsterdam: Kantar Public, in opdracht van Mediawijzer.net. <https://netwerkmediawijsheid.nl/wp-content/uploads/sites/6/2018/09/Rapport-Mediawijsheid-volwassenen-2018.pdf>

Rijksoverheid, (2019). *Nederlandse Digitaliseringsstrategie 2.0*. <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2019/07/05/nederlandse-digitaliseringsstrategie-2.0>

Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG), (2019). *Digitale inclusie: aan de slag met gemeentelijke online dienstverlening*. https://www.vngrealisatie.nl/sites/default/files/2019-08/VNG_brochure_digivaardig_digitaal.pdf

Versteegh, H. (2019). *Digivaardig sociaal werk. Handboek voor de digitale transitie*. Bohn Stafleu Van Loghum. <https://www.bsl.nl/shop/facebooken-op-mijn-werk-voelt-toch-als-spijbelen-9789036823500>

VERDER NAAR: 7 Colofon

7. Colofon



Movisie Online Leren

Deze digitale handreiking van Movisie wordt mogelijk gemaakt door financiering van het ministerie van VWS .

Movisie: kennis en aanpak van sociale vraagstukken

Movisie is hét landelijk kennisinstituut voor een samenhangende aanpak van sociale vraagstukken. Samen met de praktijk ontwikkelen we kennis over wat echt goed werkt en passen we die kennis toe. De unieke rol van Movisie is het versnellen van leerprocessen. We zijn alleen tevreden als we een duurzame positieve verandering voor mensen in een kwetsbare positie realiseren. We ondersteunen en adviseren maatschappelijke organisaties, overheden, maatschappelijk betrokken bedrijven en burgerinitiatieven. Lokaal of landelijk, toegesneden op het vraagstuk en de organisatie. Zo kunnen deze organisaties en hun professionals hun werk voor de samenleving zo goed mogelijk doen. Movisie staat voor een maatschappij waar iedereen op een gelijkwaardige manier kan deelnemen. Waarin ook mensen in kwetsbare posities, gezien en ondersteund worden.



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken

Auteurs: Toine Broekhuis, Mellouki Cadat-Lampe, Joline Verloove & Julia Ketel

Eindredactie: Paul van Yperen