Een praktische handleiding voor de ontwikkeling van

DIGITALE INCLUSIE ONDERSTEUNING

UNIVERSITY OF TWENTE.

JANUARI 2026

COLOFON

Centrum voor Digitale Inclusie
Universiteit Twente

Versie:
1.0

Datum:
Januari 2026

Postadres:
Postbus 217
7500AE Enschede

Website:
www.centrumdigitaleinclusie.nl

Referentie:
Centrum voor Digitale Inclusie (2026). Een praktische handleiding voor de ontwikkeling van digitale inclusie ondersteuning. Enschede, Centrum voor Digitale Inclusie, Universiteit Twente.

Universiteit Twente, Nederland.
Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enigerlei wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Universiteit Twente.

INHOUDSOPGAVE

INLEIDING 3

IN 10 STAPPEN NAAR EEN DIGITALE INCLUSIE INTERVENTIE 4
Stap 1: Beleg verantwoordelijkheid
Stap 2: Omschrijf de randvoorwaarden
Stap 3: Bepaal de doelgroep
Stap 4: Betrek lokale partners
Stap 5: Onderzoek belemmeringen bij de doelgroep
Stap 6: Vertaal belemmeringen naar concrete ondersteuning
Stap 7: Breng bestaande initiatieven in kaart
Stap 8: Reduceer praktische drempels
Stap 9: Implementeer de interventie
Stap 10: Evalueer en optimaliseer de interventie

SAMEN WEGWIJS OP HET INTERNET 10

BIJLAGE 1 – SAMEN NAAR ONDERSTEUNING 14

INLEIDING

De hedendaagse maatschappij digitaliseert in een rap tempo. Hoewel sommige groepen profiteren van deze ontwikkeling, is het voor lang niet iedereen mogelijk om dit tempo bij te houden. Dit kan verstrekkende gevolgen hebben die doorwerken in het dagelijks leven. Inzetten op digitale inclusie is daarom van groot belang. Enerzijds betekent dit het toegankelijk maken van online diensten, anderzijds het bieden van passende ondersteuning. De ontwikkeling van deze ondersteuning vormt de kern van dit document.

Dit document brengt op laagdrempelige wijze de inzichten samen die zijn opgedaan binnen het promotieonderzoek van Lilian Boerkamp naar digitale inclusie en armoede, gefinancierd door ING Nederland fonds[1]. In het kader van dit promotieonderzoek is, na een traject van co-creatie, de digitale inclusie interventie *Samen wegwijs op het internet* ontwikkeld en in praktijk toegepast. Op basis van dit ontwikkeltraject is deze handleiding opgesteld, voorzien van geleerde lessen en praktische handvatten. De handleiding is bedoeld voor professionals binnen gemeentelijke organisaties die zich bezighouden met digitale inclusie en toegankelijke dienstverlening.

Het document omschrijft tien praktische stappen om zelf te komen tot een digitale inclusie interventie. Deze stappen bieden houvast bij het opzetten van een dergelijke interventie binnen uw gemeente. Daarnaast is een kort draaiboek van *Samen wegwijs op het internet* opgenomen, dat als basis heeft gediend voor dit stappenplan. Hiermee wordt verdere duiding en inspiratie geboden. Voor uitgebreidere informatie over het uitgevoerde onderzoek en de onderliggende theoretische kaders verwijzen wij u graag naar onderstaand proefschrift.

Heeft u vragen over het opzetten van ondersteuning op het gebied van digitale inclusie, of behoefte aan advies? Neem dan gerust contact op met het Centrum voor Digitale Inclusie van de Universiteit Twente.

www.centrumdigitaleinclusie.nl

[1] Boerkamp, L.G.P. (2026). Shaping support, side by side. A multi-step approach toward digital inclusion interventions for households in poverty. Enschede: Centrum voor Digitale Inclusie, Universiteit Twente. https://tinyurl.com/4au9n4r4

IN 10 STAPPEN NAAR EEN DIGITALE INCLUSIE INTERVENTIE

Hieronder bespreken we stap voor stap hoe u binnen uw gemeente een digitale inclusie interventie kunt opzetten. Hoewel de beschreven stappen een logische volgorde kennen, is het van belang om te benadrukken dat de ontwikkeling van een interventie een iteratief proces is. In de praktijk kan het nodig zijn om tijdens het traject terug te grijpen op eerder doorlopen stappen. Na de ontwikkeling van een interventie zijn er verschillende vervolgroutes mogelijk. Zo kan de ontwikkelde ondersteuning nogmaals worden ingezet, bijvoorbeeld voor een andere groep deelnemers binnen dezelfde doelgroep. In dat geval hoeft niet het volledige stappenplan opnieuw te worden doorlopen; het volstaat om de opgedane evaluatiepunten te verwerken en toe te passen. Wanneer u echter een geheel nieuwe interventie wilt ontwikkelen voor een andere doelgroep, is het raadzaam alle stappen opnieuw te doorlopen.

Wij realiseren ons dat een zorgvuldige en gedegen aanpak tijd en inzet vraagt. Tegelijkertijd brengt ondersteuning die onvoldoende aansluit bij de doelgroep kosten met zich mee. Investeren in passende ondersteuning leidt tot positieve opbrengsten: inwoners die beter digitaal mee kunnen doen, meer zelfvertrouwen ontwikkelen in het gebruik van internet en daardoor hun maatschappelijke positie versterken.

Stap 1
Beleg verantwoordelijkheid

Digitale inclusie is niet altijd structureel belegd binnen de gemeentelijke lijnorganisatie. Het thema raakt immers meerdere beleidsdomeinen waardoor een multi-stakeholder benadering noodzakelijk is. Te denken valt aan het sociaal domein, armoedebeleid en gemeentelijke dienstverlening. Voor het opstarten van de ontwikkeling van een digitale inclusie interventie is het aan te bevelen een projectteam samen te stellen waarin verantwoordelijkheden en rollen duidelijk zijn vastgelegd, bijvoorbeeld in een projectplan. Zorg in deze fase tevens voor voldoende interne commitment en duidelijke afspraken over het opdrachtgeverschap.

Stap 2
Omschrijf de randvoorwaarden

Uiteraard moet een project tot het opzetten van een digitale inclusie interventie haalbaar zijn. Sta daarom bij de start expliciet stil bij randvoorwaarden zoals beschikbare tijd, budget en inzet van capaciteit. Zorg ervoor dat deze randvoorwaarden duidelijk worden vastgelegd. Formuleer daarnaast een helder gewenst resultaat en bepaal vooraf wanneer het project als geslaagd wordt beschouwd. Dit voorkomt dat het project te omvangrijk wordt of voortijdig moet worden beëindigd door overschrijding van tijd of middelen.

Stap 3
Bepaal de doelgroep

Wat goede ondersteuning op het gebied van digitale inclusie is, verschilt per doelgroep. Het vooraf afbakenen van een voldoende specifieke doelgroep is daarom cruciaal voor het slagen van de interventie. Kies bij voorkeur niet voor een brede omschrijving zoals ‘huishoudens in armoede’, maar maak deze concreter. Denk bijvoorbeeld aan senioren van 75 jaar en ouder, ouders met schoolgaande kinderen of NT2’ers in een specifieke wijk. Gebruik deze fase tevens om samen met het projectteam te brainstormen over de volgende vraag:

- Tegen welke uitdagingen loopt deze doelgroep aan in het dagelijks leven?

Het is van belang dit stappenplan telkens voor één doelgroep tegelijk te doorlopen. Vindt u het lastig om te bepalen welke groepen binnen uw gemeente kwetsbaar zijn ten aanzien van digitalisering? Dan is het zinvol om eerst vooronderzoek uit te (laten) voeren om kwetsbare groepen in kaart te brengen.

Stap 4
Betrek lokale partners

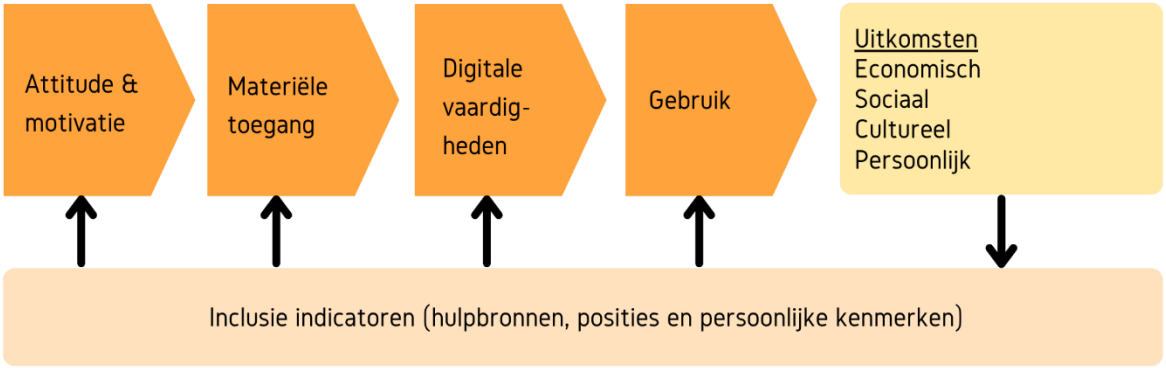
Voor het opzetten van een digitale inclusie interventie is samenwerking essentieel. In veel gemeenten zijn al diverse (sociale) organisaties actief die nauw aansluiten bij de gekozen doelgroep. Te denken valt aan sociaal werk instanties, bibliotheken of buurthuizen. Voor het slagen van de interventie is het belangrijk om in een vroeg stadium inzicht te krijgen in welke partijen in contact staan met de doelgroep en welke organisaties als partner kunnen bijdragen aan de ontwikkeling en uitvoering van de ondersteuning. Betrek deze organisaties tijdig bij het proces. Beantwoord samen met het projectteam de onderstaande vragen voordat wordt overgegaan naar stap 5:

- Welke partners staan in direct contact met de doelgroep?
- Welke partners kunnen bijdragen aan de ontwikkeling van de interventie?
- Welke personen of organisaties uit mijn eigen netwerk kunnen hierbij worden betrokken?

Stap 5
Onderzoek belemmeringen bij de doelgroep

Om te komen tot passende ondersteuning op het gebied van digitale inclusie is een integrale aanpak noodzakelijk. Dit betekent dat de ondersteuning zich richt op het

wegnemen van belemmeringen in vier verschillende fasen[2]: attitude en motivatie, materiële toegang, digitale vaardigheden, en gebruik.



Onder attitude en motivatie verstaan we iemands houding ten aanzien van het internet, waaronder eventuele terughoudendheid of angst om online taken uit te voeren. Materiële toegang betreft de beschikbaarheid van kwalitatief goede (rand)apparatuur en een stabiele internetverbinding. Digitale vaardigheden kunnen onderverdeeld worden in verschillende categorieën, waarbij zowel aandacht besteed moet worden aan functionele (het bedienen van apparaten) en kritische (het beoordelen van online informatie) vaardigheden. Tot slot speelt gebruik een rol: niet alleen de frequentie, maar vooral de diversiteit van activiteiten op internet.

Deze vier fasen dragen gezamenlijk bij aan de mate waarin mensen opbrengsten uit het internet kunnen halen. Deze opbrengsten kunnen worden onderscheiden in vier categorieën: economisch, sociaal, cultureel, en persoonlijk. Zo kan het internet bijvoorbeeld worden ingezet om werk te vinden (economisch), lid te worden van een vereniging (cultureel) of contact te onderhouden met familie en vrienden op afstand (sociaal).

Het is van belang om alle vier de fasen gelijktijdig aan te pakken. Wanneer bijvoorbeeld uitsluitend wordt ingezet op het aanleren van digitale vaardigheden, terwijl angst of onzekerheid bij het gebruik van internet blijft bestaan, zullen positieve uitkomsten uitblijven.

Het doel in deze stap is het systematisch in kaart brengen van belemmeringen binnen alle vier de fasen van internettoegang. Hiervoor wordt nadrukkelijk een kwalitatieve aanpak aanbevolen, waarbij gesprekken centraal staan. Hoewel een vragenlijst kan helpen om een grotere groep te bereiken, is in deze fase de diepgang van de verkregen informatie doorslaggevend. Streef ernaar om ten minste tien leden van de doelgroep te spreken en voer de gesprekken op een locatie waar zij zich on hun gemak voelen.

[2] Digitale Inclusie algemeen | Centrum voor digitale inclusie

Om belemmeringen op een natuurlijke manier te verkennen, is het raadzaam vragen te stellen die aansluiten bij alledaagse situaties, in plaats van directe of abstracte vragen (zoals 'Ben je gemotiveerd om het internet te gebruiken?'). Vraag bijvoorbeeld of en hoe het internet wordt gebruikt voor bankzaken of om contact te onderhouden met familie die verder weg woont, en ga hierover in gesprek. Wanneer iemand dan aangeeft dit niet of nauwelijks te doen, bijvoorbeeld vanwege spanning, onzekerheid of het ontbreken van een goed werkend apparaat, kan hier in gezamenlijk gesprek verder op worden doorgevraagd.

Stap 6
Vertaal belemmeringen naar concrete ondersteuning

Nu is het tijd om de geïnventariseerde belemmeringen te vertalen naar concrete vormen van ondersteuning. Dit kan gedaan worden via een co-creatie bijeenkomst, waaraan zowel vertegenwoordigers van de doelgroep als professionals deelnemen. Begin op tijd met het vinden van een geschikte locatie en het werven van deelnemers.

Hoewel de exacte opzet van een sessie afhankelijk is van de doelgroep, nemen we u in deze stap mee aan de hand van de opdrachten die zijn toegepast tijdens de co-creatie sessie van *Samen wegwijs op het internet*. Voorbeelden van de gebruikte posters en werkbladen zijn te vinden in bijlage 1, getiteld **'Samen naar ondersteuning'**.

Tijdens de co-creatie van *Samen wegwijs op het internet* hingen vijf posters verspreid door de ruimte. Op elke poster stond een kort geanonimiseerd verhaal gebaseerd op de interviews van stap 6. Deelnemers kregen de opdracht om door de ruimte te lopen en bij elke poster hun ideeën voor ondersteuning op Post-its te plakken. Nadat hier voldoende tijd voor was genomen, werden de reacties plenair besproken. De posters bleven zichtbaar gedurende de hele sessie. Na een korte pauze volgde de tweede en laatste opdracht. Deelnemers gingen in kleine groepen dieper in op één van de verhalen, met behulp van een werkblad met vier vragen, gericht op de vier fasen: attitude en motivatie, materiële toegang, digitale vaardigheden, en gebruik. Aan elke tafel was één onderzoeker aanwezig voor eventuele hulp en om het gesprek waar nodig te begeleiden. De sessie werd afgesloten met een plenaire bespreking van de ingevulde werkbladen.

Stap 7
Breng bestaande initiatieven in kaart

Naast het vertalen van belemmeringen naar concrete ondersteuning, is het van belang om ook bestaande initiatieven in kaart te brengen. Dit kunnen zowel digitale inclusie initiatieven zijn als andere projecten die voor de doelgroep relevant zijn. Op deze manier voorkomen we dat het wiel opnieuw wordt uitgevonden. Beantwoord, bij voorkeur samen met de betrokken partners, onderstaande vragen voordat wordt overgegaan naar de volgende stappen.

- Welke (digitale inclusie) initiatieven bestaan er al voor deze doelgroep?
- Welke (digitale inclusie) initiatieven voor deze doelgroep zijn succesvol geweest in andere gemeenten?
- Welke (digitale inclusie) initiatieven voor andere doelgroepen zouden mogelijk relevant kunnen zijn voor onze doelgroep?

Stap 8
Reduceer praktische drempels

Na de co-creatie sessie is er hopelijk een duidelijk beeld ontstaan van de wensen en behoeften van de doelgroep met betrekking tot ondersteuning. Op basis hiervan kan een eerste plan voor de interventie worden uitgewerkt. Vaak blijven er echter nog praktische vragen openstaan. Vul de antwoorden niet zelf in, maar organiseer bijvoorbeeld een kleine focusgroep met enkele vertegenwoordigers van de doelgroep. Presenteer het plan en vraag de doelgroep actief om feedback. Bespreek vervolgens de praktische details die nog onzeker zijn, zoals: op welke dag van de week moeten de bijeenkomsten plaatsvinden en op welke locatie? Pas wanneer de praktische vragen beantwoord zijn, kan worden overgegaan op stap 9.

Stap 9
Implementeer de interventie

Het is tijd om de ontwikkelde interventie in praktijk te brengen! Zorg dat er bewustzijn ontstaat over het bestaan van de interventie en maak duidelijk wat deze inhoudt en oplevert. Denk bijvoorbeeld aan het opstellen van een programmaboekje of flyer voor de werving van deelnemers. Voor de werving kunt u terugkijken naar mensen die in eerdere stappen al hebben deelgenomen aan activiteiten, maar deel de uitnodiging ook via relevante partners uit het netwerk dat in stap 4 is geïdentificeerd. Het is aan te raden om één programmacoördinator aan te stellen. Deze persoon fungeert als vast aanspreekpunt voor de deelnemers, zowel voor als tijdens het programma. Dit zorgt voor duidelijkheid en het opbouwen van een band met de deelnemers.

Wanneer groepsleren onderdeel is van de interventie, kan het wenselijk zijn om tijdens de implementatie contact te onderhouden met de deelnemers. Een groepsapp kan hierbij uitkomst bieden. Let wel, niet iedereen voelt zich hier prettig bij. Vraag daarom altijd vooraf toestemming en overweeg een groepsapp te gebruiken waarin alleen de coördinator berichten kan plaatsen. Zo kunt u bijvoorbeeld voorafgaand aan elke bijeenkomst een korte herinnering sturen of naderhand iets terugkoppelen.

Stap 10
Evalueer en optimaliseer de interventie

De interventie is van start gegaan: mooi! Er is zorgvuldig nagedacht over de opzet, samen met de doelgroep en betrokken partners. Toch kan het altijd voorkomen dat zaken in de praktijk anders verlopen dan verwacht of gehoopt. Het opnemen van een evaluatie-component in een interventie is daarom van waarde. Er zijn verschillende manieren om een evaluatie vorm te geven, bijvoorbeeld via tussentijdse gesprekken of individuele interviews achteraf. U kunt bijvoorbeeld tijdens de eerste bijeenkomst een kort intakeformulier uitreiken met enkele kernvragen als ‘nulmeting’. In de interviews na afloop van de interventie kan hier vervolgens op worden teruggekomen om te beoordelen of er verbetering zichtbaar is en welke impact de interventie heeft gehad.

SAMEN WEGWIJS OP HET INTERNET

In Enschede Zuid zijn we aan de slag gegaan met het ontwikkelen van digitale inclusie ondersteuning voor ouders die moeite hebben met rondkomen. Aan de hand van gesprekken met sociaal werkers en met ouders in armoede hadden we diverse verhalen opgehaald over ervaringen met het internet. Ingewikkelde formulieren om toeslagen aan te vragen, moeite met internetbankieren, of het mislopen van geld door het doen van online aankopen bij (wat later blijkt) onbetrouwbare websites. De vraag bleef echter bestaan hoe deze verhalen vertaald konden worden naar concrete ondersteuning. Met dit doel is een co-creatie sessie georganiseerd met sociaal professionals, ervaringsdeskundigen, en Enschedese ouders. Hieruit ontstond de blauwdruk voor het programma *Samen wegwijs op het internet*, waarvan middels een focusgroep de laatste randvoorwaarden bepaald zijn. Denk aan de gewenste locaties, tijden, de volgorde van trainingen, en zelfs het programmalogo.

Met de wensen van de ouders en de input van sociaal professionals is *Samen wegwijs op het internet* een programma geworden van 3 maand, met een wekelijkse bijeenkomst over uiteenlopende onderwerpen die de ouders interessant vinden, gebouwd op bestaand aanbod. Ouders kregen een laptop die ze na afronding van het programma mochten houden. Hulp dichtbij werd aangeboden, en doorverwijzing om verder te leren en meer hulp te krijgen stond centraal. Partners in het programma waren de Bibliotheek Enschede-Haaksbergen, gemeente Enschede, en Presentus (Stichting Surplus).

Het programma werd doorlopend geëvalueerd. Wat mooi was om te zien is dat op korte termijn zeer positieve uitkomsten behaald zijn in termen van sociale cohesie en zelfvertrouwen. Digitale inclusie ondersteuning reikt dus verder dan enkel het verbeteren van toegang of het aanleren van vaardigheden. Alle veertien deelnemende ouders gaven aan meer zelfvertrouwen te hebben door het programma, en ouders hadden leuke sociale contacten opgedaan die ze zelfs na het programma wilden onderhouden. De laptop werd met grote dankbaarheid ontvangen, en de ouders gaven aan meer geleerd te hebben dan waar ze op konden hopen.

Al met al is gebleken dat het ontwikkelen van een programma dat voldoet aan de wensen en behoeften van de mensen die het betreft, mooie uitkomsten teweeg kan brengen. Dit heeft ertoe geleid dat het ontwikkelde programma in Enschede wordt overgenomen door de bibliotheek in haar vaste programmering en dus doorgang vindt.

Graag bieden sluiten we deze praktische handleiding af met een beknopt draaiboek van *Samen wegwijs op het internet* zoals deze in originele vorm is uitgevoerd. Dit draaiboek omvat een beschrijving van alle bijeenkomsten die zijn georganiseerd, evenals de activiteiten die daarbinnen hebben plaatsgevonden. Alle bijeenkomsten hebben plaatsgevonden in wijkcentrum Het Stroinkshuis, uitgezonderd van de excursie naar de Maakplaats053. Dit vond plaats in de Centrale Bibliotheek te Enschede. Bij elke bijeenkomst werd koffie, thee met wat lekkers geregeld, evenals passende bewegwijzering middels een deurbordje.

Het is toegestaan elementen uit dit programma in uw eigen gemeente toe te passen.

1. Introductie [6 november 2024, 9:30-12:00]
Door: Programmacoördinator
Locatie: Wijkcentrum Het Stroinkshuis, Enschede

Bij de eerste bijeenkomst stond kennismaken met elkaar en het programma centraal. De bijeenkomst start met een korte kennismakingsopdracht, waarbij ouders zichzelf in groepjes aan elkaar voorstellen. Alle ouders kregen eveneens een notitieboekje, pen, en naambordje, die ze elke bijeenkomst weer meenamen.

Vervolgens werd een kort intake-formulier uitgedeeld. Op dit formulier stond een drietal vragen, die de programmadoelen reflecteerden, waarop ouders naast een score van 1 tot 10 een korte toelichting konden geven: (1) Hoe zelfverzekerd voelt u zich met het internet?, (2) Vindt u weleens iets spannend op het internet?, (3) Kunt u bij iemand terecht als u hulp nodig heeft met internet?. Daarnaast was er een open invulveld met de vraag 'Wat hoopt u te leren in het programma 'Samen wegwijs op het internet?'. Dit vragenformulier werd bewaard door de programmacoördinator en dient als input voor de eindgesprekken na het programma.

Ouders kregen daarnaast hun laptop met toebehoren, inclusief een korte (mondelinge en geprinte) toelichting over het koppelen van de laptop aan Wi-Fi. Programmaboekjes werden eveneens uitgedeeld en gezamenlijk doorgenomen, waarin alle informatie op beknopte wijze te vinden was. Ouders kregen ook een informatiefolder mee van het cursusaanbod in de lokale bibliotheek. Tijdens deze bijeenkomst werd de ouders ook om toestemming gevraagd om toegevoegd te worden aan een groepsapp, waarin de programmacoördinator updates over het programma kon sturen.

2. Kinderen in de online wereld [13 november 2024, 9:30-12:00]
Door: Bibliotheek Enschede-Haaksbergen
Locatie: Wijkcentrum Het Stroinkshuis, Enschede

Tijd voor de eerste inhoudelijke cursus. Een mediacoach van de bibliotheek gaf ouders inzicht in wat kinderen online kunnen doen en hoe je hen hierbij als ouders het beste kunt ondersteunen. De cursus, inclusief de inhoud, werd verzorgd door de Bibliotheek Enschede-Haaksbergen. Ouders deelden eveneens praktische ervaringen met elkaar en gingen met elkaar in gesprek.

3. Online veiligheid [20 november 2024, 9:30-11:30]
Door: Politie Oost-Nederland
Locatie: Wijkcentrum Het Stroinkshuis, Enschede

Twee politieagenten brengen een bezoek aan Samen wegwijs op het internet. Ze delen praktijkervaringen over online veiligheid. Door verhalen te delen en video's te laten zien, leren ze ouders hoe ze zichzelf online veilig kunnen houden. Na de bijeenkomst deelden de agenten eveneens enkele foldertjes uit, waarin ouders de informatie nog eens rustig na konden lezen en meer kunnen leren. De cursus, inclusief de inhoud, werd verzorgd door de politie.

4. Word & Excel [27 november 2024, 9:30-11:30]
Door: Bibliotheek Enschede-Haaksbergen, materiaal van SeniorWeb
Locatie: Wijkcentrum Het Stroinkshuis, Enschede

Een vertegenwoordiger van de plaatselijke bibliotheek leidt de ouders door de wereld van Word en Excel, met lesmateriaal van SeniorWeb. Uiteraard is dit een veelomvattend onderwerp. Daarom is na afloop van een eerdere training aan de ouders gevraagd welke onderwerpen ze het liefste willen bespreken. Dit was het maken van een kasboekje in Excel, en het invoegen van afbeeldingen in Word. De cursus is op basis hiervan opgezet door de Bibliotheek Enschede-Haaksbergen, op basis van materiaal van SeniorWeb. Na afloop van de training kregen ouders ook toegang tot verder online lesmateriaal waarmee zijzelf thuis verder kunnen oefenen, evenals het werkboek Excel en het werkboek Word van SeniorWeb.

5. Tussentijdse evaluatie [4 december 2024, 9:30-11:00]
Door: Programmacoördinator
Locatie: Wijkcentrum Het Stroinkshuis, Enschede

Wat vinden ouders van het programma tot nu toe? Om dit uit te zoeken is er een tussentijdse evaluatie meegenomen in het programma. Ouders krijgen rode en groene post-its, waarop ze hun ‘tips’ en ‘tops’ kunnen noteren. Daarna gingen we met de hele groep in gesprek.

6. Digitale overheid [11 december 2024, 9:30-11:30]
Door: Bibliotheek Enschede-Haaksbergen, materiaal van Digisterker
Locatie: Wijkcentrum Het Stroinkshuis, Enschede

Aan de hand van lesmateriaal van Stichting Digisterker leren ouders deze week meer over digitale overheidsdiensten. Wederom is dit een groot onderwerp om in één ochtend te behandelen. Vanuit breder lesmateriaal van Stichting Digisterker, is na uitvraag bij de ouders gekozen om enkele specifieke modules plenair te behandelen. Onder andere het aanvragen van toeslagen en werken met DigiD komt aan bod. De ouders krijgen wel het volledige werkboek mee over werken met de digitale overheid, als naslagwerk en zodat zij thuis zelf verder kunnen leren. Ook wordt de ouders verteld hoe zij zich aan kunnen melden voor de volledige cursus bij de bibliotheek over dit onderwerp. Een medewerker van de Bibliotheek Enschede-Haaksbergen verzorgde de cursus.

7. Digitale zorg [18 december 2024, 9:30-11:30]
Door: DigiVitaler
Locatie: Wijkcentrum Het Stroinkshuis, Enschede

Twee trainers van DigiVitaler komen langs. Zij delen kennis over hoe je kunt werken met digitale zorgdiensten. Ouders leren wat ze kunnen doen met hun online ziekenhuisportaal en waar ze terecht kunnen met zorg-gerelateerde vragen. Ouders kregen geprinte materialen mee naar huis om verder te oefenen, en kregen een certificaat na afloop.

8. Mobiel bankieren [8 januari 2025, 9:30-11:30]
Door: Betaalvereniging Nederland
Locatie: Wijkcentrum Het Stroinkshuis, Enschede

Betaalvereniging Nederland verzorgt een cursus mobiel bankieren. De cursusleider vertelt ons hoe je veilig kunt bankieren via internet en welke hulp de Nederlandse banken daarbij bieden. De cursus werd volledig verzorgd door de Betaalvereniging Nederland.

9. Zoekmachines [15 januari 2025, 9:30-11:30]
Door: Digitale Polarisatie Project, Universiteit Twente
Locatie: Wijkcentrum Het Stroinkshuis, Enschede

Twee onderzoekers van het Digitale Polarisatie Project van de Universiteit Twente delen hun kennis over zoekmachines. Ouders leren kritisch te kijken naar de informatie die online wordt aangeboden. De cursus is ontwikkeld door de onderzoekers van de Universiteit Twente, en het cursusmateriaal is na ontwikkeling openbaar beschikbaar gemaakt zodat de cursus zelfstandig uitgevoerd kan worden.

10. Excursie Maakplaats053 [22 januari 2025, 9:30-12:00]
Door: Bibliotheek Enschede-Haaksbergen
Locatie: Bibliotheek Enschede Centrale

De Bibliotheek Enschede Centrale organiseert een excursie. Ouders maken kennis met nieuwe technologieën en kunnen hun eigen ontwerpen printen op textiel, zoals tassen of shirts. Kinderen van de ouders zijn ook welkom bij deze activiteit. Ouders wordt daarnaast kort wat meer verteld over het aanbod in de bibliotheek vanuit de Maakplaats053, en worden uitgenodigd om hierbij aan te sluiten.

11. Feestelijke afsluiting [29 januari 2025, 9:30-11:30]
Door: Programmacoördinator
Locatie: Wijkcentrum Het Stroinkshuis, Enschede

Het is tijd voor de eindceremonie! Ouders ontvangen hun certificaat, we eten lekkere taart en een de bibliotheek vertelt hoe ouders verder kunnen leren. De projectpartners vanuit de gemeente Enschede, Bibliotheek Enschede-Haaksbergen en Stichting Surplus zijn eveneens aanwezig.

12. Eindgesprekken [in de weken na afloop van het programma, ca. 15 min pp.]
Door: Programmacoördinator
Locatie: Bibliotheek Enschede Zuid

Na afloop van het programma vinden korte eindgesprekken plaats in de bibliotheek in de wijk. Hierbij vormt het intakeformulier uitgangspunt, en praten we over wat het programma de ouders heeft gebracht.

Bijlage 1 – Samen naar ondersteuning

2

Tamara (35) - aanvragen van kinderopvangtoeslag

Tamara is alleenstaande moeder van twee kleine kinderen.
Haar kinderen moeten naar de kinderopvang.
Hiervoor moet ze **kinderopvangtoeslag** aanvragen.
Ze is bang dat ze iets verkeerd invult.

Hoe zou u Tamara helpen?
Of, hoe zou u geholpen willen worden, als u Tamara was?

VOORBEELD POSTERS OPDRACHT 1

4

Fatima (36) - iets kopen via internet

Fatima woont met haar man en drie kinderen in Enschede.
Om leuke spullen te vinden, kijkt ze soms op het internet.
Iets **online bestellen** is ook weleens misgegaan.
De webshop bleek niet betrouwbaar, of een product was kapot.
Hierdoor vindt ze het spannend om weer wat te kopen online.
Ze wil wel graag leren hoe het moet.

Hoe zou u Fatima helpen?
Of, hoe zou u geholpen willen worden, als u Fatima was?

VOORBEELD WERKBLAD OPDRACHT 2

Hoe moet ondersteuning eruitzien?

Tamara (35) - aanvragen van kinderopvangtoeslag

Wat heeft Tamara nodig om zonder angst kinderopvangtoeslag aan te vragen op het internet?

Welke dingen heeft Tamara nodig om kinderopvangtoeslag goed aan te kunnen vragen?

Op welke manier kan Tamara het beste geholpen worden om vaardigheden aan te leren?

Hoe kan Tamara aangemoedigd worden om het internet vaker te gebruiken?