



VAN ONZICHTBARE ACHTERBLIJVER NAAR DIGITAAL MEEDOEN

INZICHTEN EN SUCCESFACTOREN
VAN PROEFTUINEN MET HET
DIGITAAL MEEDOEN PAKKET

COLOFON

Centrum voor Digitale Inclusie
Universiteit Twente

Versie:
1.0

Datum:
April 2025

Auteurs:
Alex van der Zeeuw, Roel Lutkenhaus, Ester van Laar en Alexander van Deursen

Contact:
a.vanderzeeuw@utwente.nl

Postadres:
Postbus 217
7500 AE Enschede

Website:
www.centrumdigitaleinclusie.nl

Referentie:
Van der Zeeuw, A., Lutkenhaus, R., van Laar, E. en van Deursen, A. (2025). Van onzichtbare achterblijver naar digitaal meedoen. Inzichten en succesfactoren van proeftuinen met het Digitaal Meedoen Pakket. 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

1	INLEIDING	5
2	BEHOEFTEN EN IMPACT	9
2.1	Inleiding	9
2.2	Participanten aan het onderzoek	11
2.3	Analyses	12
2.4	Persoonlijk perspectief: Zorgen, schaamte, en digitaal bijbenen	13
2.5	Economisch perspectief: Sociale buffer en zelfstandigheid	20
2.6	Sociaal perspectief: Meedoen is digitaal	23
2.7	Digitaal meedoen pakket: Reflecties	28
3	SUCCESFACTOREN BIJ HET SAMEN WERKEN AAN DIGITALE INCLUSIE	37
3.1	Inleiding	37
3.2	Methode	37
3.3	Resultaten en richtlijnen	40
4	SAMENVATTING EN SLOTWOORD	47

1 INLEIDING

Op het hoogste niveau betekent digitale inclusie dat iedereen mee kan doen aan technologische ontwikkelingen die bepalend zijn voor het dagelijkse leven¹. Het gaat over het veilig kunnen gebruiken van internet en toegang hebben tot digitale dienstverlening, over het kennen van de mogelijkheden van internet en over de benodigde begeleiding, vaardigheden, apparatuur en infrastructuur beschikken. Digitale inclusie draagt zo direct bij aan kansengelijkheid in alle lagen van de samenleving: het geeft mensen inspraak bij belangrijke kwesties en toegang tot een breed scala aan mogelijkheden op het gebied van gezondheid, onderwijs, werk, sociale contacten, vermaak en verbondenheid. Dergelijke potentiële uitkomsten suggereren dat degenen die niet digitaal mee kunnen doen worden benadeeld. Digitale ongelijkheid is dan ook hét concept dat de beperkingen van de moderne informatie- en netwerksamenleving blootlegt². De potentiële voordelen van technologie zijn groot, voor iedereen en op elk terrein, maar onderzoek laat zien dat deze kansen in de praktijk niet gelijk verdeeld zijn. Toch benut niet iedereen de mogelijkheden van het internet¹. Het “Trendrapport Digitale inclusie: Kerncijfers en beleidsaanbevelingen” laat duidelijk zien dat in Nederland vooral mensen in bevoorrechte posities goed in staat zijn om van internet en technologie te profiteren. Tegelijkertijd is het aandeel mensen in kwetsbaardere posities dat niet profiteert relatief groot¹. Denk aan ouderen, laagopgeleiden, mensen met een lager inkomen, laaggeletterden en, in mindere mate, vrouwen. Zij beschikken vaak over minder goede apparatuur, minder ontwikkelde digitale vaardigheden, staan minder positief tegenover het gebruik van internet en benutten het nauwelijks om hun maatschappelijke positie te verbeteren. Bovendien blijkt uit recente cijfers dat de vaak veronderstelde 'boost' in digitaal meedoen als gevolg van de coronapandemie in Nederland nauwelijks heeft plaatsgevonden en digitale ongelijkheden prominent aanwezig blijven³.

Verder is het belangrijk te beseffen dat digitale ongelijkheid zich op twee manieren manifesteert: niet iedereen profiteert in dezelfde mate van internet én de negatieve gevolgen van beperkte digitale toegang raken de één harder dan de ander². Waar internet voor velen een vanzelfsprekend en onmisbaar onderdeel van het dagelijks leven is, vormt het voor anderen juist een bron van belemmeringen. Het gevolg? **Juist de mensen die al kwetsbaar zijn, raken verder op achterstand.** Digitale ongelijkheid vergroot daarmee de bestaande maatschappelijke ongelijkheid. Mensen met meer middelen — zoals een goede opleiding, voldoende inkomen of een sterk netwerk — weten hun weg online te vinden en halen meer voordeel uit hetgeen internet te bieden heeft. Voor wie minder middelen heeft, draagt internet nauwelijks bij aan een betere positie. Sterker nog, zij maken meer kans geconfronteerd te worden met extra obstakels en negatieve gevolgen, zoals gemiste kansen op werk, zorg of sociale verbondenheid. Daarmee wordt duidelijk waarom digitale ongelijkheid zo'n urgent probleem is: **het vergroot bestaande verschillen en sluit mensen uit van kansen die voor anderen wél bereikbaar zijn**^{1,2}. Juist daarom is het belangrijk om blijvend te investeren in digitale inclusie. Om te voorkomen dat steeds meer mensen buitenspel komen te staan, is het cruciaal om digitale inclusie structureel

¹ Van Deursen, A.J.A.M. (2023). Trendrapport Digitale Inclusie: Kerncijfers en beleidsaanbevelingen. Enschede, Nederland: Centrum voor Digitale Inclusie, Universiteit Twente.

² Van Deursen, A.J.A.M. (2023). De digitale inclusie paradox. Inaugurale rede, Universiteit Twente.

³ Van Deursen, A.J.A.M. & van den Berg, S.M. (forthcoming). Digital Inequalities after Covid-19. A longitudinal analysis of internet attitude, device diversity, internet skills, and internet activities among the Dutch adult population (2020 and 2023).

en breed aan te pakken. Alleen dan kan iedereen daadwerkelijk profiteren van de mogelijkheden die technologie biedt. De urgentie komt ook terug in uiteenlopende beleidsstukken, waarin expliciet wordt benadrukt dat iedereen moet kunnen meedoen in de digitale samenleving. Er is aandacht voor het versterken van digitale vaardigheden, het zorgen voor begrijpelijke en toegankelijke digitale communicatie, en het laagdrempelig maken van digitale dienstverlening. Daarnaast worden samenwerkingen aangegaan met maatschappelijke organisaties, bibliotheken en onderwijsinstellingen om mensen te ondersteunen in hun digitale ontwikkeling. Toch blijkt de praktijk weerbarstiger. Ondanks goede bedoelingen en initiatieven lukt het nog onvoldoende om iedereen te bereiken. De aanpak is soms versnipperd en tijdelijk, en niet altijd voldoende afgestemd op de mensen die hulp het hardst nodig hebben. Met dit in het achterhoofd en als lokale overheid voor inwoners, ondernemers en bezoekers, denken steeds meer gemeenten na over de manier waarop zij digitale inclusie vorm kunnen geven op een structurele en duurzame manier. Samen met de Alliantie Digitaal Samenleven, 48percent.org, en de gemeentes Westerkwartier, Utrecht en Amsterdam is er gewerkt aan een gezamenlijke aanpak. Daartoe zijn er drie proeftuinen georganiseerd:

In de gemeentes Amsterdam en Utrecht is aan inwoners de mogelijkheid geboden om gebruik te maken van het 'Digitaal Meedoen Pakket' (DMP). Werving en ondersteuning worden verzorgd door maatschappelijke organisaties, de bibliotheek en welzijnsorganisaties. Het pakket bestaat uit:

- Een internetabonnement met gereduceerd tarief, aangeboden door twee internet-aanbieders;
- Een apparaat (laptop of tablet);
- Hulp en ondersteuning.

Ook in Westerkwartier is het DMP aangeboden, waarbij de focus lag op postcodegebieden die geselecteerd zijn in samenwerking met sociale partners. Het aanbod bestaat uit:

- Een internetabonnement met gereduceerd tarief van één internetaanbieder;
- Een laptop;
- Hulp en ondersteuning via de bibliotheek en wijkgerichte activiteiten van welzijnsorganisaties.

Onderzoekers van het Centrum voor Digitale Inclusie hebben de proeftuinen geëvalueerd. In de evaluatie zijn twee aspecten meegenomen:

1. De **behoeften** van deelnemers, en de **impact** van het Digitaal Meedoen Pakket op hun leven vanuit persoonlijke, economische en sociale perspectieven.
2. **Richtlijnen** en **succesfactoren** voor het samen aangaan van de digitale inclusie opgave.

Het eerste aspect is onderzocht middels een serie **diepte-interviews** onder deelnemers van het Digitaal Meedoen Pakket (Hoofdstuk 2). Voor het tweede aspect is vooral gekeken naar het proces aan de achterkant van de proeftuinen waarbij gelet is op inzichten die nuttig zijn voor toekomstige initiatieven met vergelijkbare doelstellingen. Er is hierbij gebruik gemaakt van een serie **co-creatie sessies** (Hoofdstuk 3). Hoofdstuk 4 geeft een samenvatting en slotwoord.

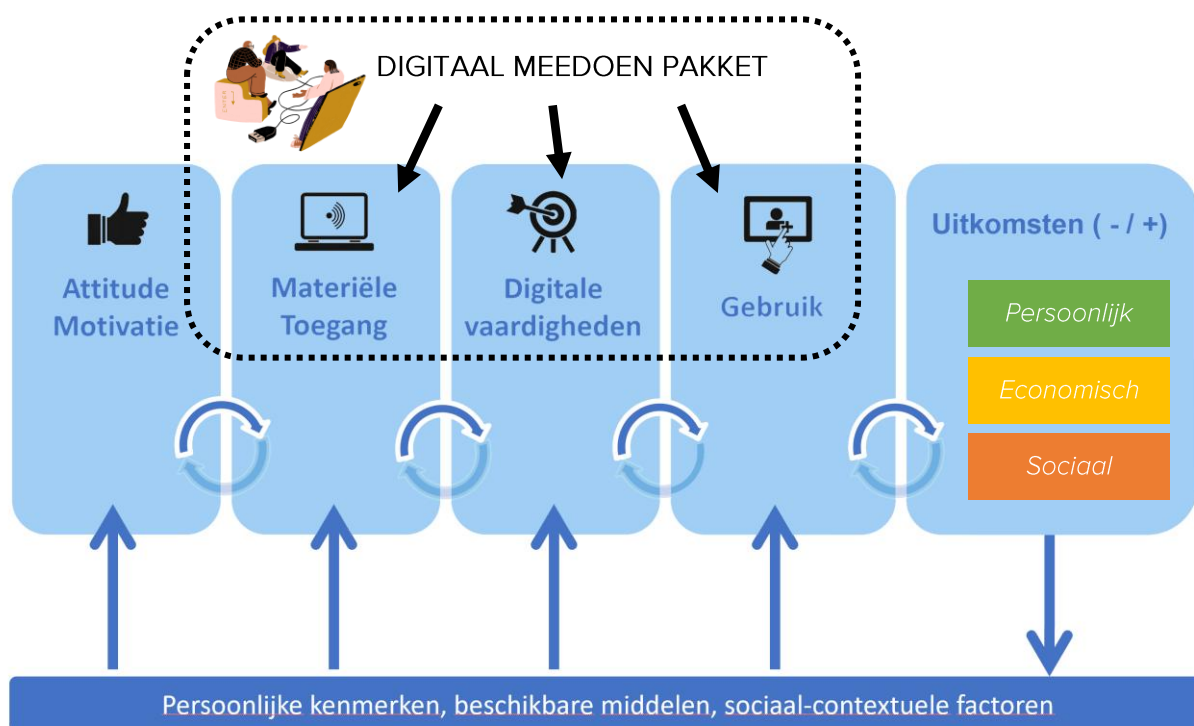
Privacy

Dit onderzoek is uitgevoerd door onderzoekers van het Centrum voor Digitale Inclusie in opdracht van de Alliantie Digitaal Samenleven. Bij het doen van onderzoek en de verwerking van gegevens hebben de onderzoekers zich aan de Gedragscode voor Onderzoek en Statistiek gehouden. Er is altijd sprake van een anonieme rapportage.

2 BEHOEFTE EN IMPACT

2.1 Inleiding

Om de impact van de proeftuinen op de deelnemers te onderzoeken, is er gebruik gemaakt van diepte-interviews. Een eerste serie interviews werd afgenomen na ongeveer drie maanden van deelname aan het Digitaal Meedoen Pakket (DMP), en een tweede serie aan het einde van het traject. Het doel was om zoveel mogelijk perspectieven en ervaringen te verzamelen. De leidraad voor de interviews was een model dat vier fasen van de toe-eigening van technologie centraal stelt: Attitude en Motivatie, Materiële Toegang, Vaardigheden en Gebruik, die in lichtblauw zijn weergegeven in Figuur 1¹.



Figuur 1. Het proces van toegang tot internet en positieve en negatieve uitkomsten¹.

- **Attitude en motivatie.** Een positieve attitude ten opzichte van het internet en motivatie om het te gebruiken, zijn de eerste voorwaarden. Mensen kunnen de noodzaak van internet of online toepassingen niet inzien, geen interesse of tijd hebben om het te gebruiken, het afwijzen omdat vrienden het afraden, geen geld hebben voor de benodigde apparatuur (of andere financiële prioriteiten hebben) of negatieve ervaringen met internet hebben. Vooral bij de introductie en aanschaf van nieuwe technologieën of toepassingen, evenals bij het verwerven van de benodigde vaardigheden, spelen dergelijke overwegingen een belangrijke rol.
- **Materiële toegang.** In deze fase draait het om het beschikken over een internetverbinding (fysieke toegang) en de (kwaliteit van de) gebruikte hardware en software. Hierbij is er speciale aandacht voor de diversiteit aan apparaten waarmee mensen thuis verbinding maken met internet. Elk apparaat heeft specifieke kenmerken

en een beperkte variëteit en samenstelling van apparaten kunnen het behalen van de potentiële voordelen die internet biedt belemmeren.

- **Digitale vaardigheden** spelen een sleutelrol in het proces en zijn essentieel om het gebruik van internet te vertalen naar positieve uitkomsten, of om negatieve uitkomsten te vermijden. Veel digitale inclusie-initiatieven richten zich op het aanleren of verbeteren van digitale vaardigheden. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen vier soorten vaardigheden. Naast operationele vaardigheden (knoppenkennis) en vaardigheden voor het consumeren van op het web aangeboden informatie, zijn communicatievaardigheden voor het maken van online contacten en online profilering, en content creatievaardigheden voor het produceren van content van groot belang⁴. Al deze vaardigheden bevatten zowel functionele als kritische componenten⁵. Functionele aspecten richten zich op het actief uitvoeren van vaardigheden en het gebruiken van toepassingen zoals deze door producenten zijn ontworpen. Kritische aspecten gaan niet alleen over het gebruik zelf, maar ook over het bewustzijn van de context waarin toepassingen zijn ontworpen en worden gebruikt, en de impact die dit heeft op het individu en de samenleving.
- **Gebruik.** Na motivatie, materiële toegang en vaardigheden volgt de laatste fase: het gebruik van internet. Vooral van belang is wat men met internet doet. In dit onderzoek worden uitkomsten vanuit drie perspectieven onderzocht: persoonlijk, economisch en sociaal. Persoonlijke activiteiten verwijzen vooral naar de fysieke en mentale aspecten van welzijn, zelfactualisatie en ontspanning. Economische activiteiten zijn gerelateerd aan welvaart en werkgelegenheid. Sociaal-culturele activiteiten betreffen zowel formele als informele relaties en netwerken, sociale steun en verbondenheid.

In Figuur 1 zien we dat de proeftuinen vooral materiële toegang (in de vorm van een computer en een abonnement) en digitale vaardigheden (in de vorm van ondersteuning) bevorderen. Het gebruik van internet wordt deels ondersteund: er wordt ingezet op het ontwikkelen van internetgebruik thuis, maar de deelnemers hebben hierin een zekere vrijheid. Figuur 1 toont ook aan dat de vier fasen samen bepalend zijn voor de (positieve en negatieve) uitkomsten van internetgebruik. Dit laat zien wat de proeftuinen de deelnemers daadwerkelijk opleveren, de impact. Een goed begrip van deze uitkomsten is essentieel om de rol van de proeftuinen in het dagelijks leven te begrijpen. Mensen die achterblijven in een van de vier fasen van toegang tot internet, zullen de beoogde uitkomsten niet of in mindere mate behalen. Een negatieve houding, onvoldoende motivatie, ontoereikende apparatuur, een gebrek aan digitale vaardigheden of beperkt internetgebruik kunnen ertoe leiden dat iemand op elk van de uitkomstperspectieven tekortschiet, hetgeen direct (bewust of onbewust) invloed heeft op het dagelijks leven¹.

⁴ Van Deursen, A.J.A.M., Helsper, E.J., & Eynon, R. (2016). Development and validation of the Internet Skills Scale (ISS). *Information, Communication & Society*, 19(6), 804-823.

⁵ Van Deursen, A.J.A.M. & Helsper, E.J. (2020). *Digitale vaardigheden: een onderzoeks- en beleidsagenda*. Enschede: Centrum voor digitale inclusie, Universiteit Twente.

De drie onderzoeksperspectieven die centraal stonden en leidend waren bij de interviews zijn:

1. **Persoonlijk perspectief.** Centraal in dit thema staan de persoonlijke ontwikkeling van de deelnemers (zoals vindingrijk zijn met internet). Ook bevat dit thema onderwerpen als (bijkomende) stress, angst of paniek als het gaat over het gebruik van internet, maar ook eventuele ontspanning of persoonlijke ondersteuning die internet kan bieden.
2. **Sociaal perspectief.** In dit thema gaat het over het onderhouden van sociale contacten, zowel formeel als informeel. Formele contacten betreffen hulp van instanties en werk- of school gerelateerde contacten. Informele contacten gaan over familie, vrienden of buurtbewoners. Daarnaast wordt besproken hoe internet kan helpen bij het leggen van nieuwe contacten, het uitbreiden van het sociale netwerk en de voordelen die daarmee gepaard gaan, zoals bijvoorbeeld weggeefhoeken op Facebook of lokale evenementen.
3. **Economisch perspectief.** Hier worden vooral financiële aspecten besproken, zoals het internetgebruik bij het zoeken naar financiële ondersteuning of aantrekkelijke aanbiedingen. Er wordt ook aandacht besteed aan het bijhouden van in- en uitgaven, evenals eventuele financiële nadelen of risico's van internetgebruik.

In de diepte-interviews zijn naast de impact van deelname aan de digitale inclusie interventies, ook de proeftuinen zelf geëvalueerd. Hierbij is een positieve insteek gehanteerd waarbij is gevraagd naar aspecten die goed werken.

2.2 Participanten van het onderzoek

In totaal waren er 112 deelnemers volledig ingeschreven om mee te doen met het DMP; 39 in Utrecht, 45 in Amsterdam, en 28 deelnemers in Westerkwartier⁶. Om de effecten van deelname vast te stellen, zijn 42 deelnemers aan het DMP twee keer geïnterviewd: 15 in Amsterdam, 15 in Utrecht en 12 in Westerkwartier. Het eerste interview vond plaats tijdens de eerste drie maanden van deelname en ging vooral over de eerste appropriatiefase, verwachtingen en motivaties voor deelname. Het tweede interview vond plaats na zes maanden van deelname en ging vooral over de ervaringen van de proeftuinen en hoe het DMP aansluit bij de behoeftes van de participanten. Interviews duurden ongeveer 45 minuten tot een uur. Hoewel de groep participanten niet groot genoeg is voor statistische gevolgtrekkingen, en dit ook buiten de intenties liggen van het onderzoek, heeft de diversiteit wel een gemeenschappelijke noemer. Participanten, zoals zij hebben meegedaan aan het onderzoek, zijn voornamelijk mensen die door persoonlijke

⁶ Bij de werving van deelnemers bleek ook dat niet iedereen mee wil doen aan een proeftuin. Het gaat hier vooral over mensen die al internet hebben (en dus niet mee mogen doen), geen internet willen, of in een postcodegebied wonen waar aanbieders geen internet kunnen leveren. In Westerkwartier is het criterium om over te stappen van internetabonnement flexibeler is geworden gedurende het onderzoek. Vijf mensen waren overgestapt, maar mensen wilden liever niet overstappen omdat dit voor hen te complex is, te veel onzekerheid meebrengt, of op een andere manier als obstakel werd gezien. Als functie van de proeftuin om de andere componenten te testen is deze criteria minder strikt geworden. Daarnaast zijn er mensen die de uitnodiging tot meedoen niet geheel correct interpreteerden of vermoedden hebben dat ze later alsnog kosten zouden gaan maken. Andere redenen hiervoor worden ook besproken als onderdeel van de resultaten in dit hoofdstuk.

omstandigheden beperkt in aanraking zijn gekomen met internet. Denk aan mensen die dakloos zijn geweest, psychische problemen hebben ervaren, last hebben van fibromyalgie of diabetes, geworsteld hebben met een verslaving, of de aandacht langere tijd op iets anders hebben gehad waardoor digitaal meedoen minder op het netvlies stond (bijvoorbeeld langdurige zorg voor een moeder). Dit wil zeggen dat de meeste participanten het gevoel hebben niet digitaal mee te kunnen doen, en dit ook maatschappelijk zo ervaren. Zij zijn wel enorm gemotiveerd om mee te gaan doen aan een digitale samenleving.

Tussen de deelnemende gemeentes Westerkwartier, Amsterdam en Utrecht is de variatie betreft participanten minstens zo groot als binnen de gemeente. Het gaat immers om mensen die door persoonlijke omstandigheden minder goed maatschappelijk mee hebben kunnen draaien (eventueel ook doordat zij digitaal minder mee kunnen komen). Ook speelt de variatie in de manier waarop de proeftuin is opgezet een rol.

Tabel 1: Overzicht van onderzoek participanten

	Utrecht	Amsterdam	Westerkwartier
Aantal participanten	15	15	12
Internet Service Provider			
KPN	5	5	-
VodafoneZiggo	10	10	-
Freedom Internet	-	-	4
Hardware			
Laptop	10	12	9
Desktop	1	-	-
Tablet	1	-	0
Digitale vaardigheidstraining			
Cursus	8	7	3
Digi-maatje	1	-	6

2.3 Analyses

De diepte-interviews zijn geanalyseerd met behulp van (1) abductieve analyses⁷, waarbij theoretisch afgeleide persoonlijke, economische en sociale uitkomsten worden meegenomen, en (2) inductieve analyses, die zich richten op ervaringen van mensen die buiten het theoretisch kader vallen of moeilijker te voorspellen zijn. De kracht van deze aanpak is dat door middel van 'constant comparison'⁸ onderliggende processen en condities worden geïdentificeerd die inzicht geven in wat wel of niet werkt tijdens de proeftuinen. Hierbij ligt de focus vooral op de ervaringen van de participanten zelf. Tijdens de analyse worden vergelijkingen gemaakt tussen deze ervaringen om op verschillende niveaus een beeld te krijgen van wat de digitale inclusie proeftuin de participanten heeft opgeleverd. In de volgende paragrafen worden kerncitaten

⁷ Timmermans, S., & Tavory, I. (2022). Data analysis in qualitative research: Theorizing with abductive analysis. University of Chicago Press.

⁸ Glaser, B. G., & Holton, J. (2007). Remodeling grounded theory. Historical Social Research / Historische Sozialforschung. Supplement, 47-68.

gebruikt om thema's te illustreren en inzichtelijk te maken. Hierbij worden zowel exploratieve als verklarende bevindingen gepresenteerd. Alle citaten bevatten pseudoniemen om de anonimiteit van de participanten te bewaren.

2.4 Persoonlijk perspectief: Zorgen, schaamte en digitaal bijbenen

- Een internetverbinding aan huis neemt druk en zorg af om mee te komen in digitale samenleving, waaronder een **tijdsdruk**. Toegang tot het internet helpt daarmee helpt om een opeenstapeling van problemen te doorbreken.
- Toegang tot het internet is vergelijkbaar met het bezitten van digitale vaardigheden wanneer gekeken wordt naar **afhankelijkheid**, de **tijdsdruk**, en schaamte en zorgen van **uitsluiting**.
- De **combinatie** van een eigen laptop, een internetverbinding aan huis, en het bezitten van digitale vaardigheden is cruciaal voor het meedoen in een digitale samenleving.

Op zoek naar wifi en internet thuis

Wanneer we kijken naar waar het DMP de grootste impact heeft, blijkt steeds hoe cruciaal het hebben van internet thuis is. Deelnemers ervaren een groeiende druk om te digitaliseren en mee te doen in een samenleving waarin vrijwel alles online gebeurt. Deze druk staat los van specifieke hulpvragen; het is geen kwestie van keuze of luxe, maar van toegankelijkheid—waar en wanneer kun je gebruikmaken van het internet? Om de noodzaak van internet in een sterk gedigitaliseerde samenleving te duiden, kunnen we een parallel trekken met de schaarste van water in een woestijn. Alles draait om water, vooral als je geen eigen bron hebt. Zonder een stabiele internetverbinding thuis ontstaat een constante strijd om toch te kunnen deelnemen. De vraag is dan: hoe ga je om met internet als je het thuis niet hebt? Alice beschrijft hieronder hoe dat er in de praktijk uitziet.

Alice: Ik heb in de buurt een zus wonen. Als ik iets nodig had, dan ging ik even snel naar haar toe of naar de buurman. En als ik bij mijn moeder thuis was, ging ik bepaalde zaken regelen. Ik moest betalingen doen en dat soort dingen. Of ik ging naar de bank toe of naar de bibliotheek. Het moest op die manier. Ik had geen andere keus.

Interviewer: Hoe vaak gebeurt het in de week dat je op zo'n manier gebruikmaakt van internet?

Alice: Internet heb je altijd nodig. Daarin kan je je vergissen. Je wil altijd inzien of je je betalingen op tijd hebt gedaan en of je nog iets hebt openstaan. Je wil je e-mail checken en dat soort dingen. Alles gaat tegenwoordig digitaal. Het is fijn om dat te hebben. Je moet het elke dag controleren en elke dag bijhouden. Ik ben niet iemand die van achterstanden houdt of van boetes. Ik probeer altijd alles op tijd te checken en te betalen wat nodig is. Dus elke dag of een paar keer per dag. Ik heb een fiets, dus ik moest elke keer op en neer fietsen. Ja, daar ben ik elke keer echt mee bezig. Verklaar mij maar voor gek. Er is bij mij een klein winkelcentrum in de buurt en daar ging ik altijd kijken waar ik wifi kon pakken. Dan stond ik daar met mijn telefoon. Het moest. Op die manier heb je ook internet.

Zonder internet thuis ziet de dagindeling er compleet anders uit. Mensen moeten voortdurend plannen waar en wanneer ze toegang tot internet kunnen krijgen, wat een constante belasting vormt die persoonlijk wordt gevoeld. Een kleine indicatie daarvan is te vinden waar Alice met zelfspot zegt: ‘[Verklaar mij maar voor gek](#)’, verwijzend naar de dagelijkse worsteling om online te kunnen zijn. In het opvolgende interview geeft ze aan dat ze opziet tegen de wintermaanden, wanneer het DMP afloopt, want met minder open terrasjes wordt het vinden van een openbare internetverbinding nóg lastiger.

De druk om bij te blijven in een digitaliserende samenleving kan ertoe leiden dat mensen allerlei creatieve oplossingen zoeken om toch online te kunnen zijn. Maar deze voortdurende strijd gaat verder dan alleen praktische obstakels; het raakt ook aan diepere gevoelens van frustratie, uitsluiting en onzekerheid. Wanneer toegang tot internet ontbreekt, stapelen problemen zich op en kan digitalisering juist een extra drempel vormen in plaats van een kans. Als gevraagd wordt waar het DMP voornamelijk aan bijdraagt, schetst Peter onderstaand beeld. Hij laat zien hoe gevoelens als schaamte, onmacht en stress niet alleen een emotionele last zijn, maar ook een blokkade kunnen vormen voor deelname aan de digitale samenleving:

Peter: [Tekstverwerking en dat je toegang hebt. Dat zijn de hoofdzakelijke dingen. Dat je op het web zit. Ik kan niet meer onder dat digitale tijdperk uit. Je doet ook weer mee met anderen. Je hebt geen gezichtsverlies, omdat je aan het digitale tijdperk deelneemt. Dat is de gelegenheid die je aangeboden krijgt.](#)

Interviewer: [Dat gezichtsverlies, heb je daar een voorbeeld van?](#)

Peter: [Ja. Je bent niet te bereiken. Je hebt geen WhatsApp, geen Zoom in die periode van Corona. De schaamte. Je bent maar niet te bereiken. Onmacht. Vooral betrokken zijn bij de school van je kinderen. Je moet reageren op de bijlessen die ze krijgen. Je bent ook gezagshouder. Dat is onmacht en je schaamt je. Ik kan niet zeggen: ik heb geen internet. Met het trauma wat ik heb gehad met de instanties, ben ik bang dat je daarop afgerekend wordt. Ik moest elke keer verantwoorden hoe het goed gegaan is, wat ik gedaan heb. Het wordt allemaal in een verslag gezet. Het is alsof je moet uitkijken dat je niet als vader in een hoekje wordt gezet of uitgespeeld bent, omdat je niet bij dat internet kan. Ik probeerde het bij te benen door elke keer in de bieb te gaan kijken en mee te doen, of te volgen wat mijn kinderen doen. Het is heel raar, maar je bent echt bang dat je erop afgerekend wordt. Door de negatieve ervaring die ik heb meegekregen, dat ik alles op mijn schoot krijg. Als een soort boksbal. Ik doe mijn best om een goede vader te zijn, ook al heb je de financiële middelen niet. Je bent aan het overleven. Dat is het. Ik hoef mij nu niet anders voor te doen dan iemand anders. Je hoeft niet te zeggen: ik heb geen internet. Het belemmert je ook een beetje. Van: reageer je er straks even op, of uiterlijk voor die datum? Dan knik je ja, want je wil niet zeggen dat je geen internet hebt. Dat is een enorme angst, die druk en die stress. Nu is het gemakkelijker. Het is ook collectief leven. Je doet mee, je bent goed te bereiken. Dat wil ik voor betrokkenen en voor mijn kinderen. Ik hoef ook niet te zeggen dat ik geen internet heb. Dat is weg. Dat was een last, maar nu niet meer, dankzij Digitaal Meedoen. Het is meer dan dat het alleen maar wordt aangeboden, menselijk gezien, want iedereen heeft tegenwoordig internet en je doet mee. Als je niet meedoet, dan sta je buiten. Je probeert mee te doen.](#)

Het DMP kan hele concrete oplossingen geven, zoals tekstverwerking waar een computer en digitale vaardigheden voor nodig zijn, maar waar het vooral aan bijdraagt is bij het *meedoen* als een opzichzelfstaand probleem. Peter laat zien hoe diepgeworteld de angst is om afgerekend te worden op digitale vaardigheden. Er heerst een constante vrees om de indruk te wekken dat je je zaken niet op orde hebt. Dit uit zich in allerlei alledaagse situaties: onbereikbaar zijn, afspraken missen, rekeningen niet op tijd betalen, of niet tijdig kunnen reageren via digitale kanalen, zoals de leeromgeving van kinderen. Het geeft een angst dat je ‘*in een hoekje wordt gezet of uitgespeeld bent*’. De druk en stress, maar vooral ook angst dat anderen erachter kunnen komen dat je niet digitaal mee kan komen, ligt ten grondslag aan de opeenstapeling van problemen in het persoonlijke domein. De voortdurende poging om ‘*bij te benen*’—bijvoorbeeld door telkens naar de bibliotheek te gaan om online zaken te regelen—wordt zo een extra zorg in plaats van een oplossing. Op een vergelijkbare manier ervaart Coraline de druk van het digitale tijdperk. Net als bij Peter is het voor haar niet zozeer een kwestie van een specifieke digitale oplossing, maar van de bredere uitdaging die digitaal meedoen op zichzelf vormt. Zoals Coraline uitlegt:

Coraline: Internet verzin je niet. Alles werkt met internet. Alles is tegenwoordig digitaal. Je krijgt een bericht of je het via de post wil ontvangen of digitaal? Alle brieven krijg je tegenwoordig digitaal via je DigiD code. Je moet een keer inloggen en je zaken regelen. Dat is het belangrijkste wat er is. Als je een brief niet op tijd ziet, een betaling niet op tijd voldoet of een afspraak niet op tijd naar nakomt, dan heb je een probleem. Door internet kun je in schulden komen. Door internet kun je een afspraak vergeten of een betaling niet doen, en heb je ook een probleem. Dat is een zorg minder. Internet is een zorg afnemen. Van alles. Wat gebeurt niet zonder internet? Dat is het belangrijkste wat er is. Als je naar de bibliotheek gaat voor internet, zit misschien de hele buurt daar. Dat is ook niet echt de bedoeling, denk ik. Een bibliotheek is om boeken te lezen. Je moet betalen voor de computer. Ik was een keer €2,50 kwijt om alleen maar te weten hoe ik daar moet inloggen. Je logt je in om een mailtje te lezen. Dat wil je op je gemak doen. Maar dan is de tijd om en je geld is op. Wat heeft dat voor zin? Straks ben je daar weg en je ontvangt een belangrijke brief pas in de middag. Je kunt niet altijd afhankelijk zijn van de bibliotheek.

De druk van digitalisatie is terug te zien als Coraline zegt: ‘*Door internet kun je in schulden komen*’. Vaak doet dit dan denken aan online oplichtingen of de vele verleidingen voor online aankopen die over langere termijn afbetaald kunnen worden. Maar de uitdaging gaat verder dan dat. Steeds meer essentiële zaken verlopen uitsluitend online: afspraken worden digitaal gemaakt, facturen worden per e-mail verstuurd, en offline alternatieven verdwijnen. Dit maakt het ontbreken van internet thuis een op zichzelf staande zorg, net zoals Peter de angst ervaart om digitaal buitenspel te staan. Voor Coraline betekent dit bijvoorbeeld dat een belangrijke e-mail pas binnenkomt op het moment dat ze de bibliotheek al heeft verlaten. Zonder directe toegang tot internet thuis, blijft de onzekerheid bestaan of ze cruciale informatie op tijd ontvangt. Een internetabonnement is in dit geval niet alleen een middel om toegang te krijgen tot digitale diensten, maar vooral een manier om stress en een opeenstapeling van problemen te doorbreken. Wat hierbij extra opvalt, is dat mensen zoals Peter en Alice zich in allerlei bochten wringen om te verbergen dat ze geen internet thuis hebben. De schaamte en angst voor gezichtsverlies spelen hierbij een grote rol. Juist daardoor blijft het probleem van digitaal meedoen grotendeels onzichtbaar—niet omdat het er niet is, maar omdat het wordt weggestopt uit angst buitengesloten te worden.

Beschikbaarheid van vaardigheden

Voor mensen die thuis geen internet hebben geeft de druk om digitaal mee te kunnen doen al snel veel zorgen omdat zij afhankelijk zijn van een andere partij, zoals bibliotheek, familie, burens, het ziekenhuis of winkelcentrum. Echter, een internetaansluiting alleen is niet voldoende om deze zorgen weg te nemen. Wanneer iemand niet over de juiste vaardigheden beschikt om het internet te gebruiken, of zich er niet comfortabel bij voelt, wordt die toegang weinig meer dan een lege belofte. De afhankelijkheid van een wifilocatie is vergelijkbaar met de afhankelijkheid van anderen voor digitale vaardigheden. Als iemand zelf niet de nodige kennis of ervaring heeft, blijft het gebruik van internet alsnog onbereikbaar. Bente illustreert dit wanneer haar gevraagd wordt waarom ze niet graag om hulp vraagt bij het gebruik van internet:

Bente: Ik vind het ook niet erg om hulp te vragen, maar ik vind het heel vervelend dat ik steeds bij een ander moet gaan en die het steeds voor mij moet doen. Ik vind het niet erg om te vragen: kan je me daarmee helpen? Als ik echt afhankelijk word van een tweede, dan heb ik daar wel moeite mee. Ik moet dan altijd wachten tot jij beschikbaar bent om mij te helpen. Niet als jij mij wat aanleert, dat niet, daar heb ik geen moeite mee. Ik wil echter wel de ruimte hebben. Ik vind de hulp goed, maar ik moet niet afhankelijk blijven van die hulp. De hulp wat je me biedt, moet mij onafhankelijk van jou maken. Het kan niet zijn dat ik constant hulp van jou krijg en dat ik altijd jou nodig heb om iets voor mij te doen. Waar we het net over hadden, over die computercursus, daar sta ik voor open. Als jij mij niet aanleert hoe ik ermee om moet gaan en elke keer moet vragen: kan je dat briefje voor me doen? Daar heb ik moeite mee.

In het geval van Bente zijn er mensen die bereid zijn haar te helpen, net zoals de bibliotheek een plek biedt voor toegang tot internet. Het daadwerkelijke probleem ligt echter in de langdurige afhankelijkheid van anderen, vooral wanneer er regelmatig iemand nodig is om iets online te doen. Deze afhankelijkheid creëert dezelfde druk die gepaard gaat met de beperkte openingstijden van locaties met wifi. Je bent gebonden aan de beschikbaarheid van anderen, net zoals je gebonden bent aan de uren dat een bibliotheek open is. Dit wordt verwoord door Emma:

Interviewer: Dus eigenlijk hoopt u als u hieraan meedoet, dat u straks alles zelf kan?

Emma: Dat ik het zelfstandig kan doen, dat ik geen hulp meer nodig heb van een ander. Dat ik niet meer aan mensen hoef te vragen. Dan kan ik het gelijk zelf doen en anders moet ik altijd wachten. Mensen moeten ook tijd hebben voor je, dat kan een paar dagen duren, maar dat kan ook een week duren.

Het wachten zoals Emma het beschrijft duurt langer dan het wachten op openingstijden van bijvoorbeeld een winkelcentrum, maar de wens om gelijk iets zelf te kunnen doen staat ook hier centraal. Dit sluit ook aan bij de eerder opmerkingen dat internet altijd nodig is en dat het belangrijk om bereikbaar te zijn in de digitale samenleving.

De afwezigheid van digitale vaardigheden kan emotionele zorgen veroorzaken waardoor een barrière ontstaat om digitaal mee te doen. Dit is ook het geval bij Lotte, die al enige tijd een cursus volgt als onderdeel van het DMP:

Interviewer: Je zei dat je vaak om hulp moest vragen.

Lotte: Ja omdat het weer helemaal in de war ging en er zelfs ruzie met mijn man er over hebben. Dat hij zegt: snap je dat nu niet? Ik voelde me heel klein als ik achter die computer zat. Het is nog heel jong. Ik ben er nog maar net mee bezig, maar ik voel dat het beter wordt. Er zijn mensen om mij heen in die groep, die er helemaal niets van weten. Zoals iemand die naast me zit. Dan denk ik: zo gek doe ik het nog niet.

De druk om digitaal mee te kunnen doen zoals beschreven door Peter, wordt ook weergegeven door Lotte die zich heel 'klein' voelde een computer te gebruiken zonder de benodigde digitale vaardigheden. Wanneer het gevoel van onzekerheid weggenomen wordt, bijvoorbeeld door het aanleren van digitale vaardigheden, wordt de zorg verlicht. Het verschil tussen toegang via een internetverbinding of via digitale vaardigheden is niet heel groot als hier gelet wordt op de afhankelijkheid, de tijdsdruk, en gevoelens dat iemand er minder toe doet als diegene niet digitaal mee kan doen.

Het verschil tussen het aanbieden van internetverbindingen en het ontwikkelen van digitale vaardigheden wordt het duidelijkst zichtbaar in de manier waarop het DMP wordt ontvangen in de gemeentes Amsterdam, Utrecht en Westerkwartier. Dit heeft deels te maken met de noodzaak van internet aan huis, zoals Eduard opmerkt:

Eduard: Iedereen heeft internet. Als je in een stad woont dan ben je 100 meter ergens vandaan. Sommige winkels hebben dat ook. Dan kun je erheen gaan, omdat er veel meer animo voor is dan in een dorp. Als ik aan [supermarkt] vraag: kun jij hier zo'n ding neerzetten, zodat mensen kunnen internetten? Nee, die doen dat niet.

Interviewer: Er zijn hier geen mensen zonder internet?

Eduard: Nee, ik denk dat iedereen hier internet heeft. Het moet omdat je in een dorp zit. Of we moeten naar Drachten. Ik weet niet of ze in Surhuisterveen zo'n plek hebben. In Grootegast is een bibliotheek. Daar kun je heen, maar dan zit je ook 12 kilometer verder. Je gaat er niet even op de fiets of met de bus heen elke week.

Volgens Eduard is het bijna ondenkbaar dat iemand in zijn dorp geen internet heeft, aangezien steeds meer openbare wifi-locaties verdwijnen. In plaats daarvan, moeten mensen vaak op andere uitgaven bezuinigen zodat zij een internetabonnement aan huis kunnen betalen. Het is dan enigszins logisch dat tijdens dit deel van het behoeftenonderzoek van het DMP, digitale vaardigheden een grotere rol spelen in een dorp, terwijl deze ook zeker voorkomen in een stad zoals bij Bente en Emma. Ondanks de verschillen tussen de gemeentes, is de druk om te digitaliseren via een internetverbinding of digitale vaardigheden zeer vergelijkbaar, zeker als gelet wordt op de tijdsdruk van een digitale samenleving.

Thuis oefenen en het ontzorgen van de tijdsdruk

De tijdsdruk om digitaal mee te kunnen doen wordt vanuit een persoonlijk perspectief het sterkst gevoeld wanneer zowel een internetverbinding thuis als digitale vaardigheden ontbreken. Hiermee heeft een openbare wifiplek ook beperkingen die in relatie staan tot het gebruik van internet thuis, zoals geïllustreerd wordt door Robert die via het DMP begonnen is met een basiscursus computeren:

Robert: Ik heb gemerkt dat de bibliotheken soms helemaal vol zitten met mensen. Dat had je vroeger niet. Alles is duur geworden in de laatste tijden. Dat komt doordat mensen daar een abonnement afsluiten en dan kunnen ze gebruik maken van het internet, boeken lezen, kranten lezen. Soms is het te druk. Het internet is traag of je moet wachten tot een computer vrij komt. Thuis werken is veel beter met internet. In de bibliotheek is het ook wel goed, maar alleen als er niet te veel mensen zijn. Als het druk is, wil je daar niet gaan zitten. Dan wil je lekker thuis gaan zitten. Daar is het rustig. Dan kan je je concentreren op wat je doet. Soms is het heel druk, er komen jongeren en ze praten waardoor je je niet kan concentreren op wat je doet. Dan ga je weg. Je wordt een afgeleid en dan zeg je: ik kom een andere keer wel weer.

Bij een gebrek aan digitale vaardigheden is er meer tijd nodig om te internetten, of zoals Robert het beschrijft, om je ‘te concentreren op wat je doet’. Het is niet altijd mogelijk om snel even iets online te doen, omdat sommige taken meer concentratie vereisen dan de drukte van een openbare wifi-locatie toestaat. Yara legt dit verder uit door aan te geven dat zij vooral een internetverbinding thuis wil om bijvoorbeeld DigiD te leren gebruiken—zonder de constante tijdsdruk die een openbare wifi-locatie met zich meebrengt:

Yara: Ik weet niet goed hoe ik met DigiD om moet gaan, ik vind dat zo complex. Elke keer als je iets opent moet je weer inloggen. Ik begrijp dat hele systeem niet. Ik weet niet waarom ze dat zo ingewikkeld maken. Misschien is dat om ons te beschermen. Ik kom er eerlijk gezegd niet uit. Ik ga daar dan mee stoeien. Dan ga ik klikken en kijken hoe ik het moet doen en hoe ik zelf kan oefenen. Het gaat erom dat ik gewoon oefen. Dan ga ik kijken hoe ik mijn DigiD moet openen en steeds opnieuw inloggen. Als ik dan moe ben, houd ik er weer mee op. Ik vind dat een beetje ongemakkelijk als je in de bibliotheek zit. Je bent dan ook zo gebonden. Als ik thuis ben, kan ik zien wanneer ik even ruimte heb om ervoor te gaan zitten en ernaar te kijken. Je hebt meer ruimte voor jezelf.

Het ontwikkelen van digitale vaardigheden werkt soms beter als diegene ‘ruimte heeft om ervoor te gaan zitten’. Zeker met een ‘complexe’ en ‘ingewikkelde’ online omgeving zoals DigiD waarvoor meerdere stappen en digitale technologieën nodig zijn voor verificatie. Tijdens een tweede interview geeft Yara weer aan dat een tijdsdruk een barrière voor haar is, dit keer omdat ze erachter is gekomen dat ze gebruik kan maken van meer aanbod en ondersteuning die door haar gemeente (alleen) digitaal beschikbaar wordt:

Yara: Ik heb een Stadspas en dan kan je bijvoorbeeld - alleen via internet - een vega pakket en een fruitpakket bestellen. Dat moet je alleen wel online doen. Ik doe dat dan ook en dan ben je iets van 7 euro kwijt. Je krijgt dan een vega pakket en een fruitpakket. Dat kan je ophalen. Je kan daar niet voor bellen. Ik moet dat dan doen via internet. Het is handig, want als ik rustig zit, dan ga ik erop. Je moet dan je nummer invullen. Je moet er even tijd voor maken om het te doen. Ik word zenuwachtig van tijdsdruk.

Interviewer: Hoe bedoel je?

Yara: Als ik bijvoorbeeld in een bieb zou zitten en tijdsdruk heb. Ik heb wat meer tijd nodig. Als ik rustig zit, dan kan ik kijken en het beeld vergroten, et cetera. Ik doe de dingen zelf, maar ik heb wat meer tijd nodig. Er zijn dingen die ik doe op het internet,

maar ik moet de tijd hebben. Als er tijdsdruk is, dan komt er druk op mijn schouders en dan raak ik daar een beetje verward van. Ik denk dan: laat maar.

Het gaat bij digitaal meedoen niet alleen om het uitvoeren van taken via internet, maar ook om het feit dat bepaalde diensten, zoals ondersteuning via een vega- of fruitpakket, pas echt zichtbaar worden wanneer digitale vaardigheden in lijn zijn met de tijd en ruimte die iemand beschikbaar heeft. 'Tijdsdruk' bij een openbare wifi locatie kan leiden tot 'verwarring' en een gedachte van 'laat dan maar', wat ervoor zorgt dat veel waardevolle aanbod, zoals de stadspas, onbenut blijft.

Door de combinatie van een internetabonnement aan huis en digitale vaardigheden die zonder tijdsdruk gebruikt kunnen worden, betekent digitaal meedoen ook het digitaliseren van de levensstijl. Enerzijds kunnen mensen pas volwaardig digitaal meedoen wanneer zij op hun eigen tempo gebruik kunnen maken van internet, zonder de stress van beperkte tijd. Anderzijds vereist het dat mensen de mogelijkheid hebben om internet op een manier te integreren in hun dagelijks leven, waarbij het niet alleen een hulpmiddel is, maar een vast onderdeel van hun routine. Dit wordt belicht door Vera, een oudere vrouw die het internet grotendeels heeft vermeden. Het volgen van alleen een cursus heeft voor haar weinig zin omdat ze dan nog niet leert om een computer echt te gebruiken:

Interviewer: Het past niet helemaal bij je leven?

Vera: Nee, dat zeg ik net. Je bent er niet mee opgegroeid. Ik heb hem nu expres op de keukentafel laten liggen. Als ik hem in een la leg, dan zie ik hem niet. Hij ligt nu op de keukentafel. Dan loop je erlangs en dan denk je: ik moet er nog even op.

Vera's ervaring dat ze er 'niet mee opgegroeid is' wordt door veel deelnemers op verschillende manieren uitgedrukt. Sommigen hebben een baan waarbij digitale vaardigheden niet vereist zijn, anderen kampen met persoonlijke problemen zoals dakloosheid, of ze hebben altijd iemand gehad die de digitale taken voor hen uitvoerde. Het zijn juist deze mensen die de digitaliseringsgolf hebben gemist, en het is essentieel dat er aandacht komt voor deze groep om hen weer aan te sluiten bij de digitale wereld. Dit maakt het nog belangrijker om een volledig pakket aan te bieden: een laptop of computer thuis, een internetverbinding en de mogelijkheid om digitale vaardigheden te ontwikkelen.

Toegang tot internet is niet voor iedereen vanzelfsprekend, en zonder internet thuis kan de afhankelijkheid van internet leiden tot een opstapeling van problemen. Dit creëert gevoelens van schaamte, angst en zorgen over het niet kunnen meedoen aan de digitale samenleving. Barrières om hulp te vragen en onzekerheid bij het zelfstandig gebruik van internet belemmeren het uitvoeren van alledaagse taken, zoals het bijhouden van afspraken en het betalen van rekeningen. Met een internetverbinding en een laptop thuis kunnen mensen in hun eigen tempo oefenen, vertrouwen opbouwen en uiteindelijk zelfverzekerder worden bij het gebruiken van digitale hulpmiddelen.

Daarbij helpt het wanneer geen belangrijke dingen misgelopen worden vanwege afhankelijkheid van een openbaar wifi netwerk of van ondersteuning. Denk aan online tweedehands winkels zoals marktplaats, wat voor veel mensen een goedkopere optie is om spullen te vinden, maar waar ze dan wel tijdig op moeten kunnen reageren. Ook is het gemak van een internetverbinding thuis erg belangrijk voor minder digitaal vaardigen voor het vinden van financiële steun. Denk aan het aanbod van voedselpakketten.

2.5 Economisch perspectief: Sociale buffer en zelfstandigheid

- Een behoefte naar **zelfstandigheid** of **zelfredzaamheid** wordt vooral in het licht van economische of financiële zaken gezien.
- Een sociaal netwerk wordt belast als **buffer** tussen mensen en hun internetgebruik om fouten te voorkomen.
- Door de gevoeligheid van financiële onderwerpen is er een voorkeur voor een **vertrouwenspersoon** of **vertrouwde plek**.

Wat het DMP de deelnemers biedt, is de mogelijkheid om een bepaalde afhankelijkheid te doorbreken, zoals die van de bibliotheek voor wifi-toegang. Wanneer deelnemers met hun laptop op hun gemak thuis kunnen oefenen met het ontwikkelen van digitale vaardigheden, kan dit hen een gevoel van onafhankelijkheid geven ten opzichte van anderen die hen helpen bij het internetten of op andere manieren ondersteunen. Dit kan niet alleen de toegang tot technologie verbeteren, maar ook hun zelfvertrouwen en zelfredzaamheid vergroten. Echter, wanneer we deelnemers vragen naar hun zelfstandigheid en zelfredzaamheid door het DMP, zien we vaak een onderliggend patroon dat sterk verbonden is met een economisch perspectief. Bijvoorbeeld, bij de vraag of het DMP heeft geholpen bij zelfstandigheid, antwoordt Erik in relatie tot de computercursussen:

Erik: Ja, dat vind ik wel. Als je die dingen gehad hebt, kun je het gewoon zelf doen en hoef je het niet aan een ander te vragen. Het maakt je wel zelfstandiger. Je hoeft niet meer naar een ander te gaan om te vragen: wil je dit of dat voor mij bestellen op Bol.com? Mijn vorige thuisbegeleidster heeft toen een achterband voor mijn fiets besteld. Dat kan ik nu zelf doen als ik wat verder ben. Het maakt je wel zelfstandiger. Ik ben nu ook niet meer zo bang voor het internet. 'Computers, dat is niks. Je wordt gehackt.' Nu ben ik nog af en toe wel huiverig om ergens op te klikken, maar die angst is minder dan voorheen. Ik had niet verwacht dat ik het zou snappen en dat ik het ook nog leuk vind om te doen. Je hoeft niet meer naar een ander. Als je het eenmaal weet, kun je het gewoon lekker zelf doen.

Zelfstandigheid, zoals Erik aangeeft, bevindt zich op een spanningsveld tussen het durven om hulp te vragen aan de ene kant en de angst dat iets verkeerd gaat aan de andere kant. Internetgebruik dat zich afspeelt in het economische domein, zoals online aankopen of internetbankieren, maakt de risico's tastbaar. Voor veel mensen is het bijvoorbeeld een grote stap om online iets te kopen of om financiële zaken via internet te regelen. Deze activiteiten worden vaak vermeden of afgeschoven naar anderen, gedreven door een huiverigheid om ergens 'om ergens op te klikken' of een angst om gehackt te worden. Het idee van een sociale omgeving, zoals familie of vrienden die dingen regelen, komt vaker voor als proxy-gebruik of gebruik-door-proxy. Dat deze sociale omgeving optreedt als een buffer om risico's op te vangen is minder belicht. De zelfstandigheid om met het internet te kunnen omgaan, is dus zowel gericht op deze sociale buffer als op de financiële risico's. Dit zijn risico's bij het doen van aankopen, internetbankieren, of simpelweg door opgelicht te worden door aanwezig te zijn op het internet zoals met een onlineaccount. Dit wordt geïllustreerd door Silvia, wanneer haar gevraagd wordt waarom ze mee is gaan doen met het DMP:

Silvia: Ja, ik wil ervan leren. Mijn dochter doet nu al mijn bankrekening zaken, maar ik vind een groter scherm ook lekkerder lezen. Mijn ogen worden ook slechter. Als ik het voor me zie, en ik aan haar kan vragen wat ze heeft gedaan en of ze dat terug kan geven, dan kan ik ook met haar op die manier in verbinding staan. Dan kan ik zelf beter. Hier [telefoon] wil ik het niet op doen. Ik weet niet waarom. Mijn dochter zegt dat ik niet te veel op moet doen, en dat ik niet te snel op een link of een woord moet klikken. Dan ga je de mist in. Ik wil de vaardigheid krijgen om geen fouten te maken. Het kan zijn dat ik nog wel fouten maak, maar misschien kan ik die nog herstellen. Mijn zoon belde mij een keer op dat hij geld nodig had en dat hij een nieuwe telefoon had. Ik vroeg eerst aan hem of hij inderdaad een nieuwe telefoon had. Toen zei hij dat ik het weg moest doen, want het was spam. Er zijn altijd dingen waar ik niet genoeg van weet. Hoe handel ik? Als je iets wil bestellen of zo, dan moet je eerst iets aanmaken, een account of dergelijke. Dat doe ik niet, want de vorige keer zei ik tegen mijn dochter: "Ik wil een account aanmaken." Zei ze: "Waarvoor heb jij nu een account nodig?" Met andere woorden: wat wil je dan doen? Die is dan benieuwd waarom ik dat wil gaan doen. Ze zei toen: "Dat doe ik wel voor je." Met andere woorden, doe jij maar niet. Ergens vind ik het fijn dat ze dat dan gedaan heeft, maar ik wil ook leren om een account aan te maken.

In eerste instantie heeft Silvia het over de meerwaarde van een laptop ten opzichte van een telefoon en over de grootte van het scherm. Vooral voor financiële zaken geven deelnemers aan dat een laptop noodzakelijk is om voldoende overzicht te hebben. Maar, een laptop geeft vaak ook meer flexibiliteit om fouten te 'herstellen'. In de tussentijd wordt de afwezigheid van 'de vaardigheid krijgen om geen fouten te maken' opgevangen door familie; en deze ondersteuning van familie of begeleiders helpt dus ook bij een gevoel van veiligheid of financiële zekerheid.

Op een soortgelijke manier is relatie tussen zelfstandigheid en de sociale omgeving als buffer voor risico's te vinden bij het invullen van formulieren voor toeslagen of subsidies. Vergelijkbaar met Silvia, geeft ook Hubert aan dat het omgaan met een computer in plaats van een telefoon een meerwaarde heeft. En hoe het maken van fouten wordt opgevangen door familie. Als Hubert gevraagd wordt wat hij zou willen leren, antwoordt hij:

Hubert: Bestandenoverdracht. Het kopiëren is belangrijk. Als ik al mijn dingen mee wil nemen, en dat constant moet downloaden voor de gemeente, dan wil ik dat het in een goede flow loopt. In het verleden is het fout gegaan, en daar ben ik toen flink mee in de problemen gekomen. Het is dat mijn oom voor de gemeente werkt, en die mij hielp. Ik moest bijna 2000 euro terugbetalen, omdat de loonstroken niet goed doorkwamen. De gemeente zegt de eerste twee keer dat het goed is, maar daarna zijn ze genadeloos. Dat begrijp ik ook wel, want je hebt ook mensen die misbruik maken van het systeem dat we in Nederland hebben.

Interviewer: Zo lijkt het soms. Maar dan gaat het om het leren omgaan van bestanden?

Hubert: Ja, dat het beter werkt. Het werkt beter dan mijn telefoon. Ik merk dat het met mijn mails ook beter gaat. Nu ben ik aan het uitzoeken hoe ik dingen in mappen kan opslaan.

In het geval van Hubert gaat het om het invullen en opsturen van loonstroken in verband met een uitkering die hij krijgt. Voorheen deed hij dit op een telefoon, maar dat kan lastig zijn met een ‘bestandsoverdracht’ die ‘constant’ moet gebeuren. Net als bij Silvia, gaat het in eerste instantie om digitale vaardigheden die relatief minder complex zijn, zoals het maken van een account en het omgaan met bestanden. Als het fout gaat, bestaat de hulp uit een ‘oom die voor de gemeente werkt’. Op deze manier blijven afhankelijkheidsproblemen vaak verborgen en onzichtbaar, omdat de lasten van digitale taken en risico’s gedragen worden binnen het sociale netwerk. Problemen zoals internetbankieren of het functioneren van een digitale overheid worden vaak niet zichtbaar, omdat ze binnen dit netwerk worden opgevangen. Dit wordt bijvoorbeeld duidelijk bij Rogier, wanneer hem gevraagd wordt of hij wel eens via het internet op zoek gaat naar toeslagen of subsidies:

Rogier: Nee. Dat doet een familielid voor mij. Hij heeft daar verstand van. Hij werkt bij de gemeente. Hij is een gemeenteambtenaar. Dat is zijn werk. Vooral de belastingformulieren. Je moet iemand die daar verstand van heeft dat laten doen.

Net zoals bij Silvia de toegang tot online accounts vaak indirect wordt geregeld door haar sociale netwerk, krijgt Rogier voldoende ondersteuning bij het invullen van gemeentelijke formulieren, zodat hij zelf niet actief op zoek hoeft te gaan. Het beheren van financiële en administratieve zaken door een sociaal netwerk fungeert daardoor als een buffer tussen de wens naar zelfstandigheid van deelnemers en de risico’s die gepaard gaan met het economische domein.

Deze buffer wordt echter kwetsbaar bij het wegvallen van een steunfiguur, zoals bij het overlijden van ouders of partners die deze taken voor hen uitvoeren. Het verlies van deze sociale vangnetten fungeert als een drijfveer voor deelnemers om digitale vaardigheden te ontwikkelen en meer zelfredzaam te worden. Tegelijkertijd blijven angsten, zoals de vrees om opgelicht te worden, gehackt te worden of simpelweg om dingen verkeerd te doen, grote barrières voor digitale participatie. Angela, die niet graag een computer gebruikt, illustreert dit goed:

Angela: Het is ook een beetje luiheid. Ik heb een man die er altijd mee gewerkt heeft. Als ik even zeg: o, hoe zit dit of dat? Dan weet hij dat, dat is voor hem net niks. Ik ben een beetje lui, dus als ik dan denk: ik weet het niet, dan vraag ik hem weer en daardoor leer je het natuurlijk nooit. Mijn man en ik zijn allebei 72 en ik dacht altijd: stel dat hem wat overkomt, dan zit ik in m'n eentje en alles draait om die computer. Alles staat erin, want hij gebruikt dat ding overal voor, voor verzekeringen en de hele mikmak. Dus ik dacht: ik moet dat leren. Ik heb nu wel zoiets: als ik het niet weet, dan kan ik dat boek pakken. Daar staat het net zo in als ik het geleerd heb en dat geeft mij wel een beetje meer zelfvertrouwen.

Angela’s motivatie om een digitale vaardigheids cursus af te ronden was gedreven door haar wens om zelfstandig haar ‘verzekeringen en de hele mikmak’ te kunnen regelen. Ondanks dat Angela het eerst verwijt aan ‘luiheid’, geeft het afronden van de cursus en het bijbehorende boek haar meer ‘zelfvertrouwen’ om digitaal dingen te regelen die haar man nu doet. Dit is wederom een zoektocht naar zelfstandigheid, waarbij de druk om te kunnen functioneren zonder altijd terug te vallen op een directe sociale omgeving een belangrijke rol speelt.

Omdat hulpvragen en zelfredzaamheid vaak nauw verbonden zijn met financiële of andere economische activiteiten met het internet, kan dit bij deelnemers van het DMP een voorkeur aangeven van hoe de ondersteuning voor het digitaal meedoen voor zich zien. Bijvoorbeeld,

Maud, een vrouw die zeer actief is in haar buurt en veel digitale hulp ontvangt van haar dochter, geeft aan dat zij geen hulp zou vragen als het om privé zaken gaat:

Interviewer: Zijn dat financiële dingen, geldzaken?

Maud: Dat doe ik niet met mijn dochter. Dat ga ik niet aan een ander vragen. Daar hebben ze niks mee te maken.

Interviewer: Liever ook niet iemand van hier of maakt dat niet zoveel uit?

Maud: Niet iemand van hier. Het is wel iemand van buitenaf, die ik niet ken, maar leer kennen. Dan heb je een vertrouwenspersoon. Als het iemand hier van de buurt is, is het geen vertrouwenspersoon, maar een bekende.

Ondersteuning kan zowel komen van een bekend gezicht, zowel iemand met wie een persoonlijke band is opgebouwd, als van een vertrouwenspersoon die verder wegstaat en waarmee geen directe persoonlijke relatie bestaat. Beide vormen van steun dragen bij aan het gevoel van veiligheid en vertrouwen. Het vertrouwen dat ontstaat vormt een belangrijk fundament voor het proces van digitaal meedoen, aangezien het kan helpen de drempels die het gebruik van technologie met zich meebrengt te overwinnen. Het belang van de vertrouwensband en de waarde van een warme, persoonlijke aanpak wordt besproken in sectie 2.7 waarin we reflecteren op de ervaringen met het DMP.

2.6 Sociaal perspectief: Meedoen is digitaal

- Het internet wordt gebruikt om sociaal mee te doen omdat het brengt mensen op de hoogte van wat er speelt. Hierdoor is het internet belangrijk voor **sociale integratie** omdat het meer **diepgang** biedt dan traditionele nieuwsmedia.
- Het internet dient niet alleen voor het onderhouden van contacten, het zorgt ook dat mensen mee kunnen praten in **offline gesprekken** of **offline ontmoetingsplekken** kunnen vinden.
- Deelname aan het Digitaal Meedoen Pakket geeft mensen de mogelijkheid iets terug te doen of om anderen te ondersteunen. Het pakket heeft daarmee een **brede impact** die voorbijgaat aan de deelnemers zelf.

Internet voor sociale integratie het onderhouden van persoonlijke contacten

Digitaal meedoen heeft veel invloed in het persoonlijke domein - waar het zorgen weg kan nemen—en in het economische domein—waar het helpt bij zelfredzaamheid en zelfzekerheid in het omgaan met financiële risico's. In het sociale domein draait digitaal meedoen om het gebruik van technologie om actief deel te nemen aan het sociale leven. Dit geldt niet alleen voor communicatiemiddelen zoals WhatsApp, maar ook voor bredere aspecten van sociale integratie en toegang tot nieuws. Dit is het geval bij Peter die ook in sectie 2.4 het bijbenen onder woorden bracht. Wanneer hem gevraagd wordt wat hij zou missen als hij geen internet thuis zou hebben wanneer het DMP afloopt, antwoordt hij:

Peter: Ik zou het nieuws ook missen. Ik kijk elke ochtend de herhaling op de NPO App. Je mist wat er in de wereld gaande is. Het gaat aan je voorbij als je het niet hebt. Dat kan je niet bij de bieb doen. Daar moet je bepaalde dingen doen. Ik moet tijdig op dingen reageren, ik moet dat verslag lezen, ik moet de verwijzing uitprinten om die mee te kunnen nemen. Je zit met veel andere dingen. Thuis heb je de vrijheid.

Peter die al eerder de beperkingen van tijdsdruk benadrukte, geeft aan dat een internetverbinding thuis hem de 'vrijheid' geeft om dingen te ondernemen via het internet die niet direct noodzakelijk zijn. Dit gevoel van vrijheid komt overeen met de ervaring van Yara, die de stadspas nu vaker gebruikt. Hoewel het volgen van nieuws misschien niet altijd een direct nut of concrete uitkomst heeft, is het van groot belang voor sociale integratie, het gevoel erbij te horen en voor het verkrijgen van kennis over elkaars cultuur. Dit perspectief wordt gedeeld door Arend:

Interviewer: We hadden het kort over het meekrijgen van nieuws. U doet dat graag via de tv. Hoe krijgt u het nieuws nog verder mee? Zocht u actief naar nieuws?

Arend: Ja, dat sowieso elke dag. Ik zoek niet, maar ik ben abonnee van het nieuws, nu.nl, en NLNederland. Dan komt het vanzelf en ik check het regelmatig. Bijna elke dag in de avond, meestal is het in de avond, na 19:00 uur.

Interviewer: Gebruikt u ook social media om nieuws te vinden?

Arend: Ik vind geen nieuws via social media, maar ik gebruik YouTube voor bredere versies, met interviews.

Interviewer: Oké, als u iets uitgebreider uitgelegd wil hebben, doet u dat via YouTube?

Arend: Ja. Als het te maken heeft met verkiezingen in Nederland, of discussies. Maar, niet alleen politiek, alles wat te maken heeft met traditie en cultuur. Ik ben fysiek hier, ik moet met alles meedoen, vind ik. Tenminste, ik moet het begrijpen en volgen.

Het volgen van nieuws betekent niet alleen het meekrijgen van wat er is gebeurd, maar ook de mogelijkheid om uitgebreidere informatie te zoeken, zodat iemand echt goed mee kan doen in gesprekken en discussies. Vanuit het perspectief van sociaal meedoen, zijn traditionele media niet voldoende omdat de groep waarmee geïntegreerd wordt meer of uitgebreider digitaal informatie consumeert. Dit wordt bijvoorbeeld geïllustreerd door Mirthe wanneer haar gevraagd wordt of ze met anderen over het DMP heeft gesproken:

Mirthe: Gewoon met vrienden. Ik zei: "Ik heb binnenkort internet en tv, wat vinden jullie daarvan?"

Interviewer: Heb je in dat opzicht het idee dat je ook sociaal weer meer gaat doen?

Mirthe: Natuurlijk, je deelt het ook met anderen. Als ik bijvoorbeeld naar het buurthuis ging, dan zeiden mensen: "Heb je het gisteren gezien?" Dan zei ik: "Ik heb niks gezien." "Heb je geen tv? Kijk je dat niet?" Dan zei ik: "Nee, ik heb geen tv." "O, hoe doe je dat dan?" Ik zei: "Gewoon de radio. Ik vind het namelijk een dure grap. Ik kan

het niet meer betalen." "O, ik kan echt niet zonder tv." Ik zei: "Kan jij het betalen? Ik niet." Je kunt dan dus niet meepraten over dat onderwerp, ook al zit je erbij. Iedereen zegt: "Dat moet je toch eens gaan kijken." In de avonden heb ik alleen de radio. Ik kijk nergens naar, ik luister alleen naar de radio. Over het algemeen praten ze op de tv over wat actueel is. Ik vang weleens iets op op de radio, dus dan kan ik in het gesprek zeggen: "Dat heb ik ook gehoord, dat was op de radio", maar dat is anders. Ze zeggen ook weleens dat ik ook op internet moet gaan om een bepaalde reden. Dan zeg ik: "Oké, als ik in de bieb ben, ga ik wel kijken."

Op de hoogte zijn van wat er gebeurt, heeft ook invloed op sociale relaties zelf. Het internet maakt mensen socialer, niet per se door het makkelijker maken van het leggen of onderhouden van contacten op grotere afstand, maar doordat het stof biedt tot 'meepraten' in offline gesprekken. Zonder toegang tot internet kunnen mensen zich beperkt voelen en sneller het gevoel hebben dat er weinig te zeggen is. Zoals Mirthe beschrijft vindt veel van haar contact plaats via buurthuizen. Het DMP heeft haar geholpen zich minder buitenstaander te voelen, een ervaring die Jeanette deelt en aanvult:

Jeanette: Je weet ook veel beter wat er in de buurt te doen is. Je wilt bijvoorbeeld weten wat er in dit buurthuis te doen is. Dan denk je: oh, bestaat dat ook? Dat besef je je niet, dus dan ga je daar ook eens op af. Ook een leuk groepje, ook weer gezellig. Dit is veel makkelijker. Vroeger kwam je er via via achter of via vriendinnen. Maar het is veel leuker als je het zelf kunt opzoeken. Je wordt er wel wijzer van.

Het digitaliseren van het sociale domein is niet iets om te onderschatten. Zoals Jeanette aangeeft dat er eerst 'via via' of 'via vriendinnen' activiteiten in de buurt werden besproken, is er nu een behoefte om het zelf op te kunnen zoeken en nieuwe dingen uit te proberen. Het kan hierbij enorm helpen dat wanneer iemand regelmatig een buurthuis bezoekt, de sociale banden sneller als warm en vertrouwd worden ervaren. Dit versterkt niet alleen het gevoel van verbondenheid, maar kan ook het stellen van hulpvragen vergemakkelijken en de toegankelijkheid van ondersteuning bevorderen. Dit wordt verder besproken in 2.7.

Sociaal naar anderen

Ook buiten de buurthuizen speelt toegang tot internet een belangrijke rol in het verbinden van contacten binnen de buurt, bijvoorbeeld bij het geven van hulp of ondersteuning aan anderen. Niet alle deelnemers aan het DMP voelen de behoefte aan ondersteuning, omdat zij ervan overtuigd zijn al voldoende digitale vaardigheden te bezitten. In plaats daarvan helpen zij anderen. Dit geldt bijvoorbeeld voor Carlijn. Wanneer haar gevraagd wordt of ze zich meer verbonden voelt met haar buurt, antwoordt ze:

Carlijn: Mijn buurvrouw weet bijvoorbeeld helemaal niks van internet. Ze wil gaan verhuizen. Ze had problemen met haar scootmobiel. Ik heb haar gegevens gekregen. Nu kan ik voor haar op WoningNet op huizen reageren. Dat doe ik dan voor haar. Ik regel dingen via internet. Ook voor mijn buurvrouw.

Interviewer: Zijn er meerderen die je op die manier helpt?

Carlijn: Ja, mensen die bijvoorbeeld bepaalde zorg nodig hebben. Dan ga ik voor hen op internet kijken en verwijs ik ze door, van: dit moet je doen. Als ze met vragen zitten, zoek ik op het internet dingen met ze op. Via WhatsApp stuur ik berichten.

Mijn buurvrouw, die heb ik allemaal op mijn apps. Dan zeg ik: ik heb voor jou dit gedaan, ik heb voor jou hierop gereageerd, waarom ga je niet dat doen? Je helpt mensen. Je hebt zelf een hulpmiddel. Ik kan dan ook iets voor anderen betekenen.

Met haar kennis van het internet helpt Carlijn anderen, bijvoorbeeld bij het zoeken naar woningen of bij hulpvragen in de zorg. Met oog op het sociale perspectief, laat Carlijn vooral zien dat het DMP als ‘[hulpmiddel](#)’ een bredere impact heeft dan alleen voor de deelnemers zelf. Ze benadrukt hoe het gemak van toegang tot internet haar niet alleen in staat stelt om efficiënter te communiceren via WhatsApp, maar ook hoe deze toegankelijkheid anderen ten goede komt:

Carlijn: Ik kan gewoon appen, bijvoorbeeld met het oude buurvrouwtje. Hoe gaat het? Ze zit toch wel op leeftijd. Die hebben echt hulp nodig. Ze heeft me wel eens midden in de avond of nacht geappt dat ze zich niet lekker voelt. Even de ambulance bellen. Dat je op dat moment klaar staat voor de burens. Dat vind ik heel belangrijk. Als ik WhatsApp of internet niet had, kon ik haar ook niet helpen.

In dit geval gaat het om een buurvrouw met COPD en heeft het niet hebben van toegang tot internet thuis drastische gevolgen. Ook breder gezien betekent het ‘[klaar staan voor de burens](#)’ vaak dat iemand via internet bereikbaar is. Dit geldt niet alleen voor formele contacten en afspraken, zoals eerder besproken, maar ook voor de informele, dagelijkse interacties die een belangrijke invloed hebben op sociale relaties en verbondenheid binnen de buurt.

Op basis van de deelnemers die we hebben gesproken, blijkt dat er vaak een sterke wens is iets terug te kunnen doen, vooral wanneer mensen op verschillende manieren hulpbehoevend zijn. Als het dan gaat over hoe het DMP bij kan dragen, sluit het helpen van anderen aan bij de behoeften van deelnemers; digitaal meedoen is dan ook sociaal meedoen. Wanneer we vragen hoe het meedoen er over een halfjaar uit zou kunnen zien, en wat deelnemers graag zouden willen leren of bereiken met het DMP, geeft Paula als voorbeeld:

Paula: Over een half jaartje heb ik mijn eigen website gemaakt voor de buurtgroep en de ouderen. Ik zeg altijd: ik leef van dag tot dag. Als ik hulp krijg met het maken van een eigen website - ik weet niet door wie en hoe of wat - dan zou het maken van een eigen website een plan kunnen zijn. Over een half jaar heb ik dan mijn eigen website voor de buurtgroep, en dat je daarin alles met elkaar kan delen en dingen kan organiseren. Ik heb veel wensen. Dat zou ik in de toekomst willen. Dat je alleen aan het werk kan gaan voor mensen.

De wens om zelfstandig aan de slag te kunnen gaan met een website kan deelnemers een waardevolle stip op de horizon geven die aansluit bij hun hulpbehoevende situatie. Dit vertegenwoordigt een belangrijk doel binnen hun behoefte om meer digitale vaardigheden te ontwikkelen. Content creatie is een proces dat niet alleen technische bekwaamheid vereist, maar ook sociaal meedoen bevordert. Het ontwikkelen van bijvoorbeeld een ‘[website voor de buurtgroep](#)’ kan dienen als platform om informatie te delen, activiteiten te organiseren en verbindingen te leggen. Ronald geeft op een vergelijkbare manier antwoord op de vraag wat hij nog zou willen leren:

Ronald: Het mooiste zou zijn dat ik een website kan maken, wat ik kan ontwikkelen. Om wat voor de ander te doen en in dienst te staan voor mensen. Het initiatief voor mensen die diabeet zijn en de taal niet goed beheersen. Ik zie meer mensen die het

niet begrijpen. Die zou ik verder willen helpen. Ik zou de websites toegankelijk en begrijpelijker maken. Hoe je daarmee kan leren leven. Ik heb er niet bij stilgestaan, maar dat soort ideeën lopen af en toe in mijn hoofd.

Ook hier staat het iets ‘te doen en in dienst te staan’ voor anderen centraal. Voor Ronald zijn het dan vooral mensen die net als hij zelf diabeet zijn en een migratieachtergrond hebben. Sociaal meedoen is ook terug te vinden in de manier waarop deelnemers het DMP ervaren. Dit is bijvoorbeeld het geval bij Eduard, die veel positieve ervaringen heeft met een digimaatje:

Eduard: Als ik het echt 100% goed kan, dan ben ik nog bereid om jullie te helpen door andere mensen te helpen.

Interviewer: Dat zou mooi zijn.

Eduard: Nu kan ik het nog niet. Dan moet ik eerst vijf jaar verder zijn, denk ik. Ik houd het in mijn achterhoofd. Ik heb jaren bij de Voedselbank gezeten. Ik doneer nu aan de Voedselbank. Ik help ook kinderen. Half november had ik honderden zakken snoep over. Ik maak altijd puntzakken snoep. Die zijn allemaal naar de Voedselbank gegaan.

Interviewer: Als je over vijf jaar goed genoeg met de computer om kan gaan?

Eduard: Dan stap ik zo naar jullie toe. Maar, dan weet ik zeker dat ik geen fouten kan maken tegenover die mensen. Je moet geen fouten maken. Je kan wel een foutje maken, maar niet over de laptop. Stel je voor dat je bij de bank een keer een foutje maakt en er is € 10.000 weg. Dan nemen ze je het kwalijk. Zo werkt dat niet. Ik wil het eerst goed kunnen.

Zoals Eduard aangeeft, voelt hij de behoefte om iets terug te doen zodra hij merkt dat hij geholpen is. Zijn bijdrage aan de voedselbank toont dat het DMP niet alleen bijdraagt aan zijn digitale vaardigheden, maar ook aansluit in het kader van sociale integratie zoals het versterken van gemeenschapszin en solidariteit. Een cruciaal aspect blijft wel, zoals eerder besproken, de angst om fouten te maken.

De wens om iets terug te doen is echter niet de enige manier waarop deelnemers sociaal met anderen omgaan tijdens het DMP. Een voorbeeld is dat deelnemers die al over een laptop beschikken ervoor kiezen om deze niet af te nemen omdat ze denken dat anderen er meer baat bij hebben. Deze altruïstische houding benadrukt de onderlinge steun die tijdens het programma wordt ervaren. Een andere manier van iets terug doen is te vinden bij Kevin. Wanneer hem gevraagd wordt of zijn laptop het nog goed doet, blijkt hij niet alleen te denken aan zijn eigen gebruik, maar ook aan de mogelijkheden voor anderen.

Kevin: Die laptop is helemaal goed. Die heb ik cadeau gegeven aan mijn buurjongetje. Ik had er een en die is goed. Die van mij is nog echt heel erg goed en ik ben er zuinig op. In de tussentijd verouderd alles. Die kleine heeft er wat aan voor zijn school, denk ik. Die was er heel blij mee.

Interviewer: Hoe oud is je buurjongen?

Kevin: Mijn buurjongen is negen jaar. Op school hebben ze tegenwoordig allemaal hun eigen dingetje nodig. Ik doe er maar iets goeds mee voordat die veroudert. Dat was het. Die € 20 gun ik hem wel.

De €20 waar Kevin het over heeft, betreft de borg die hij moest betalen voor de laptop die hij ontving. Hoewel het weggeven van laptops door deelnemers wellicht niet de primaire bedoeling van het DMP is, illustreert het wel de bredere impact die het programma heeft. Deze reikt verder dan de deelnemers. In plaats van te wijzen op de vrees dat deelnemers misbruik maken van het aanbod, toont deze ervaring dat deelnemers niet meer nemen dan nodig is. In tegendeel, zij geven een goede daad door.

Kenmerkend voor het sociale aspect van digitaal meedoen is bovenstaande wederkerigheid: digitaal meedoen versterkt niet alleen de sociale integratie van de deelnemer zelf (deelname aan bestaande sociale netwerken en activiteiten in buurthuizen), maar het stelt hen ook in staat zich in te zetten voor anderen. De effecten en behoeften die voortkomen uit deelname aan het DMP hebben daardoor krachtige sociale gevolgen. Hoewel deze impact niet altijd zo groot hoeft te zijn als het redden van een buurvrouw door een ambulance te bellen, is het van belang te erkennen dat digitaal meedoen niet alleen draait om het ontvangen van hulp, maar ook om het vermogen om anderen te ondersteunen en bij te dragen aan de gemeenschap.

2.7 Digitaal meedoen pakket: Reflecties

- Doordat deelnemers **domein overstijgende problemen** kunnen ervaren, is een **centraal contactpunt** met een **persoonlijke** benadering cruciaal.
- Deelnemers hebben behoefte aan **duidelijke begeleiding** en het **stap voor stap** aangaan van het digitaal meedoen proces. Hierdoor ontstaat een betere aansluiting bij digitale vaardigheidstrainingen.
- De **betaalbaarheid** van digitaal meedoen gaat verder dan het bedrag van een factuur; het is een **risico** voor een **opstapeling van schulden**.
- Door meerdere zorgen hebben deelnemers weinig ruimte om goed geïnformeerde keuzes te maken. Een **consistent aanbod** heeft een voorkeur.

Een warme aanpak voor een opstapeling van problemen

Zoals eerder beschreven, werd aan de participanten gevraagd wat zij uit het DMP wilden halen. Dit bleek een lastige vraag omdat zij vaak niet precies wisten wat internet zou kunnen bieden. Ze ervaren vooral druk om digitaal mee te doen; immers '**alles is tegenwoordig digitaal**'. Een warme aanpak hierbij is belangrijk omdat deelnemers zonder duidelijk beeld van wat het internet kan bieden soms wat overtuiging nodig hebben om mee te gaan doen. Dit geldt vooral wanneer zij zich minder positieve houding opstellen ten opzichte van internet, zoals bij de angst om iets verkeerd te doen of om gehackt te worden. Een opvallend aspect van de verschillende benaderingen van het DMP tussen de gemeenten Amsterdam, Westerkwartier en Utrecht, is de mate waarin het idee van een warme aanpak is toegepast en daadwerkelijk effect heeft gehad. Dit wordt bijvoorbeeld duidelijk bij Tijmen uit Utrecht, die bij de start van het programma wat extra overtuiging nodig had om mee te doen:

Tijmen: Ik dacht eerst: laat ik het maar niet doen. Dat zal ik wel niet snappen. Ik dacht: het is pas in januari, dus ik hoef er nog even niet aan te denken. De manier waarop het er hieraan toegaat, heeft me ook wel van mijn angst af geholpen voor computers en dat ik het niet zou snappen. Ik ben niet zo'n ochtendmens, dus ik moest echt wennen. Niet zozeer aan eerder opstaan en hier om 09.30 uur zijn, maar ik ben gewoon geen ochtendmens. Aan de andere kant dacht ik: anders doe ik het nog een keer. Dat zeiden ze van Digiwijs ook: anders doe je het nog een keer. Ik dacht: waarom niet? Het was wel een voordeel dat het van mijn U-pas af kon.

In het geval van Tijmen gaat het in eerste instantie om het volgen van een computercursus, omdat hij zonder digitale vaardigheden behoefte heeft aan een computer of internet thuis. Tijmen kan verschillende excuses bedenken om niet mee te doen die vrij voorkomend zijn, zoals aan het idee van 'dat zal ik wel niet snappen' of het hebben van een angst voor computers. Hoewel het misschien specifiek lijkt dat Tijmen geen ochtendmens is, wat hem doet twifelen, sluiten cursussen niet altijd aan bij het dagelijkse ritme van de deelnemers. Een ander voorbeeld hiervan is bij ouders met kinderen. Het financiële aspect speelt hier ook een rol, maar wordt deels opgevangen door de U-pas. Wat bijdraagt aan zijn overweging om deel te nemen is de geruststellende vertrouwde omgeving waarin de cursus wordt aangeboden. Zoals Tijmen zelf zegt: 'De manier waarop het er hieraan toegaat'. Dit sluit aan bij de eerdergenoemde opmerking van Jeanette, die de meerwaarde benadrukt van een vertrouwde omgeving, zoals een buurtcentrum. De mogelijkheid om de cursus opnieuw te doen is bovendien geruststellend, vooral gezien de druk om digitaal mee te doen en de schaamte die dat soms met zich meebrengt (zoals eerder besproken vanuit het persoonlijke perspectief).

Een warme aanpak is van groot belang, vooral voor mensen die digitaal niet mee kunnen doen en met meerdere hulpvragen zitten. Ze weten vaak niet bij wie of welke instanties ze terecht kunnen voor hulp. Dit kan leiden tot frustratie, zoals blijkt uit het verhaal van Fleur, wanneer haar gevraagd wordt of ze door het gebruik van het DMP het gevoel heeft minder hulp nodig te hebben:

Interviewer: Als we nog even teruggaan naar dit pakket. Is dat iets wat je graag zou willen? Denk je dat je, als je hieraan meedoet bijvoorbeeld, dat je dan minder hulp nodig hebt?

Fleur: Ik weet dat ik weleens vaker moet vragen om hulp, in plaats van denken: "o, dat gaan ze toch niet doen." Dat is de grootste clou, gewoon het vragen, omdat je toch bang bent dat ze nee zeggen. Ik ben niet iemand die gauw hulp vraagt, omdat je ergens denkt: het gaat toch niet gebeuren. Het is vooral de frustratie. Je bent overal aan het aanbellen, maar niemand luistert. Je bent maar aan het bellen en aan het regelen. De kraan is overvol, je wilt wel hulp vragen, maar je weet niet hoe.

Interviewer: Als je dan een keer weer nee krijgt, dan denk je: laat maar.

Fleur: Laat maar, ja. Vandaar dat je heel lastig al hulp vraagt. Je moet vaker hulp vragen, maar je doet het niet omdat... Het is omdat iemand aan de deur kwam, en toen heb ik ook volmondig ja gezegd. Ik denk: een keer niet aarzelen!

Wat Fleur beschrijft als het vol zijn de kraan, of emmer, is herkenbaar vanuit eerdere uitingen en schetst een situatie waarin problemen zich opstapelen die niet altijd binnen een enkel domein passen. De frustratie en teleurstelling die ontstaan doordat iemand zich niet gehoord voelt, zorgen ervoor dat het moeilijker wordt hulp te vragen. In dit geval heeft de warme aanpak van Westerkwartier, waarbij *'iemand aan de deur kwam'*, Fleur geholpen. Dit werkte beter voor haar dan wanneer ze zelf had moeten bellen en regelen. Het laat zien dat het initiatieven zoals het DMP mensen daadwerkelijk kunnen ontzorgen. Echter, sommige deelnemers hebben een dergelijke ondersteuning al nodig bij de instap, bijvoorbeeld mensen die een angst ervaren of ze het allemaal wel zullen begrijpen zoals Tijmen, of mensen zoals die moeite hebben met het vragen van hulp zoals Fleur.

Een warme aanpak is niet alleen voor de instap van belang, maar ook op lange termijn. Dit wordt vooral duidelijk als deelnemers vragen of problemen hebben, omdat het niet altijd voor iedereen duidelijk is of ze daadwerkelijk een antwoord hebben op hun vraag of probleem. Dit wordt geïllustreerd door Arthur, die een probleem ervaart bij het inschrijven voor een cursus:

Arthur: Wat ik begreep, is dat het in orde komt, maar wat komt er in orde? Ik ben iemand die niet in één keer, als jij me een vraag stelt, gelijk een antwoord geeft. Dat is natuurlijk bij mij bekend. Dan ga ik naar huis met de vraag die jij aan mij hebt gesteld. Ik heb er geen antwoord op gegeven, maar zodra ik thuis ben, gaan bij mij achteraf dingen werken: "Dat had ik kunnen zeggen en dat had ik wel gewild."

Voor het omgaan met problemen zoals Arthur beschrijft, is een open communicatiekanaal essentieel, evenals de behoefte aan een bekend punt of persoon waar deelnemers terecht kunnen. Dit is belangrijk omdat de problemen die deelnemers ervaren om digitaal mee te kunnen doen vaak geworteld zijn in meerdere uitdagingen waardoor hun hulpvraag niet altijd aansluit bij het beschikbare aanbod. Wanneer iemand niet telkens opnieuw zijn of haar verhaal hoeft te doen kan dat enorm helpen in het verlichten van de druk en onzekerheid die vaak gepaard gaan met digitale ondersteuning. Lars deelt een vergelijkbare ervaring in Amsterdam, waar er, in tegenstelling tot Utrecht of Westerkwartier, geen centraal punt was waar deelnemers eenvoudig naartoe konden voor hulp bij technische problemen. Lars beschrijft een specifiek probleem bij de aansluiting van zijn internetabonnement als onderdeel van het DMP:

Lars: Zij heeft het toen opgepakt. Ze was heel aardig. Ze gaf me haar nummer en zei: "Als er wat is en je komt er niet uit, mag je me gerust bellen." Dat voelde heel veilig en prettig aan.

Interviewer: Je zou eigenlijk willen dat je dat contact vanaf het begin hebt, en dat je weet waar je terecht kunt?

Lars: Ja, precies. Toen ik even in zo'n situatie zat, dacht ik: "o jee, hoe nu verder?" [Internet Service Provider] bemoeit zich er verder niet mee. De monteur zei dat hij me niet kon helpen en toen was hij ook klaar. Hij zei: "Dan moet u maar terug, ik weet niet hoe je dat moet doen." Toen dacht ik: "maar hoe moet ik dat dan doen?" Toen ben ik op zoek gegaan naar links. Toevallig waren ze toen echt heel aardig en ben ik goed geholpen. Ze heeft het ook zelf opgepakt. Ze zei: "Ik trek u niet in twijfel, maar ik moet wat u vertelt zeker weten. Ik ga het even verifiëren bij de [Internet Service Provider] en dan koppel ik het weer terug. Dan komt het allemaal goed." Dat voelde heel goed aan.

Zoals Lars beschrijft, biedt een persoonlijke lijn van contact, zoals een telefoonnummer, een ‘veilig en prettig’ gevoel. Dit benadrukt hoe belangrijk het is voor deelnemers van het DMP om ontzorgd te worden, zowel in de inhoud van het pakket als in de manier waarop het wordt georganiseerd. Het gevoel van directe en persoonlijke ondersteuning maakt kan voor deelnemers een enorm verschil maken voor de ervaring van het initiatief. Tegelijkertijd werpt dit een breder licht op de doelgroep van het DMP: een groep mensen die door de hoeveelheid, complexiteit of omvang van hun zorgen moeite heeft om maatschappelijk en digitaal mee te komen.

Aansluiting met ondersteuning

Gerelateerd aan de warme aanpak, die per gemeente verschilt, is ook de manier waarop deelnemers aansluiting kunnen vinden bij ondersteuning of cursussen variabel. Dit wordt pas echt duidelijk wanneer deze aansluiting ontbreekt, zoals het geval is bij Petra. Petra beschikt wel over een laptop, maar gebruikt deze niet omdat ze nog geen cursus heeft kunnen volgen:

Petra: Misschien als je die cursus gaat volgen dat je dan te horen krijgt: “joh, dit, en dan komen die icoontjes tevoorschijn en dan kun je verder werken.” Voor de rest heb ik nog geen mensen geraadpleegd daarvoor. Ik zat nog steeds te wachten op dat telefoontje. Ik denk: ja, dat zal één deze dagen wel komen, maar dat komt dan niet. Toen heb ik hier net even gevraagd in de bieb. Toen zei ze: oh, dat kan wel september worden, voordat er weer een cursus wordt gegeven. Ik denk: ja, dan ben ik toch een hele tijd onderweg. Dat vind ik jammer. Ik dacht: oh, hij is in januari ergens aangesloten, dan kan ik ook binnenkort met die laptop aan de slag. Dat dacht ik. Dat blijkt toch wat langer te duren. Misschien zijn er nog heel veel mensen die een cursus gaan volgen. Geen idee hoe dat zit. Ik dacht: nou ja, inmiddels kan iedereen ongeveer met een laptop en een computer omgaan en heeft iedereen zo'n ding thuis. Er zijn misschien te weinig gegadigden en wachten ze tot de groep vol is en er tien mensen zijn.

Wat bij Petra naar voren komt is haar afwachtende houding, vooral in afwachting ‘op dat telefoontje’, en kan zelf verschillende redenen bedenken waarom het langer duurt voordat ze aan de slag kan gaan waardoor zij minder snel wordt aangezet om contact op te nemen. Ondanks haar behoefte aan een cursus, illustreert dit ook de behoefte naar begeleiding en structuur bij het traject van het DMP. Ze zoekt niet alleen een cursus, maar ook een duidelijke begeleiding die haar stap voor stap door het proces loodst. Op een vergelijkbare manier vertelt Sven over zijn ervaring:

Sven: Je kon ook kiezen nog voor een cursus, maar dat was zo weinig informatie. Er stond ook helemaal niet bij: is het elke week, wat voor cursus? Want als dat er misschien bij had gestaan, dan had ik misschien nog wel van: kan ik misschien wel doen, maar dat is allemaal zo vaag. Ik zag ook in Oost, maar dat was in Oost, en dan hadden ze ook een cursus, en dat vond ik wel goed, ook in internetveiligheid. Maar dat was dan wel ver weg dan, maar dat zou ook wel handig zijn voor hier; internetveiligheid.

Sven woont in Amsterdam West en vindt Amsterdam Oost te ver weg voor een digitale vaardigheidskursus. Daarnaast speelt onduidelijkheid in de informatie die hem is gegeven mee. Dit betekent niet per se dat een flyer of advertentie vol met informatie de oplossing is, maar net

als Petra kan Sven de behoefte hebben om daadwerkelijk meegenomen te worden door het traject. Het gaat om duidelijke communicatie en begeleiding gedurende het proces.

Daarnaast is het niet altijd vanzelfsprekend hoe de aansluiting tussen deelnemers en de organisaties die de cursussen aanbieden eruitziet. Ook de koppeling van de cursus aan het DMP kan onduidelijk zijn, wat blijkt uit het antwoord van Frederick wanneer hem gevraagd wordt of hij een cursus heeft kunnen volgen:

Frederick: Ze hebben mij verkeerd ingelicht of ik heb het verkeerd begrepen. Dat kan ook. Ze zeiden dat je een bedrag van bijna € 30,- bij de cursus moest gaan neerleggen, en ik had dat niet. Dus dat was miscommunicatie.

De ervaring van Frederick is anders dan bij Tijmen, die vanuit persoonlijk contact naar een cursus is gekomen. Frederick, daarentegen, moest deze aansluiting zelf zoeken en is bij de organisatie van de cursus niet juist geïntroduceerd deelnemer van het DMP die de kosten van de cursus op zich zou nemen. Omdat in dit geval de deelnemer en de ondersteunende organisatie niet duidelijk wisten hoe een cursus deel uitmaakte van DMP, is deze niet tot stand gekomen. Dit is nadelig omdat Frederick, net als Petra, zijn laptop niet of nauwelijks heeft kunnen gebruiken.

Het ontbreken van een warme aanpak, zoals sommige deelnemers hebben ervaren, is paradoxaal omdat ook zorgt dat problemen onzichtbaar kunnen blijven. Het kan lijken alsof deelnemers zonder warme aanpak geen of minder problemen ervoeren, terwijl een duidelijk aanspreekpunt of een vaste plek waar mensen terecht kunnen blijven deze juist zichtbaar maken. Deelnemers zoals Frederick en Petra proberen het zelf op te lossen of nemen minder deel aan het programma, maar dat betekent niet dat de behoefte aan ondersteuning er niet is.

De angst voor overstappen en schulden als onderdeel van besluitvorming

Een opvallend moment in de ervaringen met het DMP deed zich voor in Utrecht, waar deelnemers geconfronteerd werden met een probleem met de ontvangen facturen. De factuur bleek veel te hoog te zijn, maar deelnemers werden gerustgesteld dat ze niets hoefden te betalen totdat het probleem was opgelost. De persoonlijke aanpak waarmee dit werd geregeld, werd door deelnemers als bijzonder prettig ervaren. De interviewvragen die participanten uitnodigden om te reflecteren op het DMP werden in Utrecht vooral gerelateerd aan dit specifieke probleem. Dit incident biedt een waardevol inzicht in de prijsstelling van het pakket. Vaak wordt de prijs van een product bepaald door de bereidheid van mensen om ervoor te betalen, maar dit is niet altijd een betrouwbare maatstaf. Frederick, die eerder aangaf dat hij geen geld had voor de cursus, illustreert waarom de bereidheid om te betalen voor het DMP problematisch kan zijn. Toen hem werd gevraagd of de problemen met de facturen waren opgelost, gaf hij het volgende antwoord:

Frederick: Nee, ik heb weer een factuur binnengekregen, van: je moet dit betalen. Ik heb aan het begin aangegeven dat ik het liever automatisch heb, want dan heb ik geen zorgen meer. Er is niets gebeurd. Ik heb eenmaal - wat ik net zei - rond de € 40,- betaald en toen zei mevrouw [ANONIEM]: niet doen, dat komt allemaal in orde. Vandaar dat ik niet betaald heb. Ik wil niet in de problemen komen. Ik kom net uit de problemen, dus dat wil ik niet. De eerste tijd heb ik een hoger bedrag gehad, van € 110,- of € 120,- wat ik elke maand moest gaan neertellen. Toen hebben we contact gehad met [ISP] en gevraagd hoe dat kon, omdat ik in het traject zat. Dat was fout gegaan, dus ik betaalde niets. Toen is er weer een hoger bedrag gekomen na twee

of drie maanden. Dus toen heb ik weer contact opgenomen. Dat was ook weer hoger. Op een gegeven moment zei mevrouw [ANONIEM] dat de betaling in orde zou komen. Daarna heb ik € 40,- betaald. Dat is twee of tweeënhalve maand geleden. Toen heb ik € 40,- overgemaakt. Ik dacht: voordat ik zo meteen problemen krijg, want je maakt er al bijna een jaar gebruik van, dus ik wil niet in één keer zo een bedrag uitgeven.

Frederick bedoelt met ‘we contact op hebben genomen’ de ondersteuning van een bewindvoerder, wat laat zien hoe belangrijk het voor hem is om het juiste advies te krijgen bij beslissingen over betalingen. Wat echter bepalend is voor zijn besluit om wel of niet te betalen, is de diepgewortelde angst om ‘in de problemen te komen’, iets wat hij al eerder heeft ervaren door een geschiedenis van oplopende financiële problemen. Toen er opnieuw een factuur werd gestuurd, die deze keer lager was maar nog steeds onjuist, was Frederick wel bereid om te betalen. Deze beslissing was verre van rationeel, maar werd ingegeven door de druk en spanning om niet opnieuw in de problemen te komen. Ondanks herhaaldelijk advies om de betaling niet te doen, koos Frederick toch om de rekening te betalen uit angst voor de gevolgen.

Het inzicht dat facturen niet als individuele bedragen worden gezien, maar als een risico voor een opstapeling van schulden, geeft meer context aan vergelijkbare uitingen van deelnemers. Het gaat niet zozeer om het betalen van een maandbedrag, maar om de angst dat, zodra iemand niet in staat is om te betalen, een betalingsachterstand kan snel ontwikkelen en leiden tot meerdere schulden. Deze bezorgdheid wordt ook gedeeld door Alice:

Alice: Het minimaal is misschien tussen 50 en 60. Dan hebben ze nog een actie binnen drie maanden. Dan wordt het alleen maar duurder. Ze mogen het duurder maken zolang ze willen. Dan zit je eraan vast. Straks wordt het 80 of 90 per maand. En dan? Je zit eraan vast, dus dat is straks met schulden voor internet. Dat is heel erg lastig. Jij kan misschien de kosten betalen, maar ik niet. Hoe moet ik de kosten betalen? Dan zit je met schulden van hier en daar te lenen om het toch te betalen.

Ondanks dat de kosten niet helemaal correct zijn, wordt duidelijk waar het pijnpunt ligt: vastzitten aan ‘schulden voor internet’. Dit geeft aan dat voor veel mensen het wisselen van abonnementen geen reële optie is wanneer ze moeite hebben om de kosten te dragen. In plaats van duidelijkheid, zorgt dit juist voor meer verwarring en variatie in prijzen, waardoor het voor hen steeds moeilijker wordt om grip te krijgen op hun financiële situatie. Alice beschrijft een gevoel van onmacht tegenover telecombedrijven. Die ‘mogen het duurder maken zolang ze willen’, terwijl zij eraan vastzitten en schulden zich mogelijk opstapelen. Het gevoel dat de prijs van een abonnement wordt verhoogd zonder dat men volledig is geïnformeerd, wordt door Mirthe gedeeld. Wanneer haar gevraagd wordt of ze na het DMP op zoek zou gaan naar een ander internetabonnement, geeft ze aan:

Mirthe: Nee, want ze beginnen eerst met een leuk pakket en ze weten je heel goed om te kletsen. Oh, mevrouw, u krijgt een zes maanden lange korting. Je denkt dan: klinkt goed. Na die zes maanden zie je dan plotseling dat je dit weer moet betalen en dat. Ze bellen je dan weer na een tijdje van: over vijf euro kunt u ook... Op een gegeven moment denk je: oké. Je zit dan plotseling tegen de 80 euro. Ik denk dan bij mezelf: wacht even. Ik bel dan... De laatste keer ook, toen heb ik ook gebeld om te zeggen van: “luister, hoe zit dat nu?” Je krijgt dan zo een verhaal waar ik niks mee kan. Ik zeg: “ik denk dat we het gaan beëindigen.” “Mevrouw, maar we hebben een

leuk pakketje voor u. Dat is minder.” Ik zeg: “ik ga helemaal nergens naar luisteren. Ik vind het prima, maar voor mij houdt het op.” Ik heb dat geld niet en ik ben bang dat ik het straks niet kan betalen. Ik zeg: “het houdt voor mij op.” Ik heb gezegd: “stop ermee.” Zo heb ik het beëindigd.

Net als Alice en Frederick, is Mirthe bang dat ze ‘het straks niet kan betalen’. Ze vindt het ook lastig om te gaan met de verschillende prijsstructuren zonder daar een duidelijk overzicht over te hebben of goed geïnformeerd genoeg mee in te stemmen. Het probleem ligt deels in de kortingen die vaak voor de eerste drie of zes maanden gelden, in plaats van een vast, transparant tarief. Deze kortingen kunnen aantrekkelijke lijken, maar de mogelijkheid om over te stappen en daarvan te profiteren is niet voor iedereen toegankelijk. Op de vraag waarom hij niet zou overstappen om kosten te besparen op zijn internetabonnement, geeft Ruben een antwoord dat deels verklaart waar de verwarring van Alice, Frederick, en Mirthe vandaan kan komen:

Ruben: Je hebt niet de ruimte om elk jaar te denken: “we moeten overstappen.” Dat is een grote misvatting. Dat zijn zulke luxe uitspraken. Het is niet realistisch. Dan onderschat je wat voor impact armoede heeft. Je hebt dan geen ruimte om over dat soort onbenulligheden na te denken. Als ik bij mezelf denk en ik zou elk half jaar over moeten stappen, zou ik daar ook gestrest van raken. Als het een paar tientjes op jaarbasis zou schelen, denk ik: “dat is die stress me niet waard.” Als ik voor een paar tientjes die stress kan afkopen, prima. Het is een beetje vals om te zeggen: dit is veel verstandiger voor die mensen. Zo werkt het niet.

Voor Ruben draait het vooral om de impact van armoede, en dan vooral de stress die hiermee gepaard gaat. Deze gedachtegang is niet vreemd, aangezien het vaak voorkomt bij mensen die te maken hebben met een opeenstapeling van problemen, waarbij de ‘emmer overvol is’ of op een andere manier zoveel zorgen hebben dat er weinig ruimte is om goed of geïnformeerd na te denken en beslissen. Daartegenover staat het verlangen van deelnemers aan het DMP aan stabiliteit, bijvoorbeeld in de kosten van hun internetabonnement. Mirthe legt dit uit wanneer zij wordt gevraagd of zij ergens over twijfelt tijdens haar deelname aan het DMP:

Mirthe: Ik twijfel over één ding: ik hoop dat de kosten niet gaandeweg weer steeds met een paar euro’s omhooggaan. Dan zou het weer ophouden voor mij. Dan groeien en groeien die kosten maar, totdat ik weer tegen een plafond zit. Dat wil ik niet. Ik heb ook heel duidelijk gevraagd: “Gaaf het echt om die € 10,95? Het moet daar wel bij blijven.” Ze verzekerden me dat het daarbij zou blijven. Toen zei ik: “Dan valt het voor mij te doen.”

De twijfel die Mirthe beschrijft wordt gedeeld door andere participanten die bang waren dat zij ook na een jaar van deelname vast zouden zitten aan een duurder abonnement. Deze bezorgdheid kan doorslaggevend zijn geweest voor mensen die niet wilden deelnemen aan deze pilot. Wanneer Frank wordt gevraagd naar zijn internetabonnement na het DMP, geeft hij aan:

Frank: Als ik niet 100 procent zeker weet dat het bedrag wat ik nu betaal stabiel blijft, dan ga ik niet meer in zee met iets. Ik heb het ondervonden en dat vond ik verschrikkelijk. Dat ga ik niet doen. Als ze iets gaan doen en ik weet dat het bedrag stabiel blijft, dan wil ik meedoen. Zo niet moeten ze het maar afsluiten. Het is dan wat het is.

Zoals Mirthe en Frank aangeven is dat een deelname aan het DMP niet alleen te danken is aan het gereduceerde tarief, maar ook aan de stabiliteit die het biedt. Deze stabiliteit is de keerzijde van dezelfde medaille als de zorgen van mensen die niet in staat zijn om digitaal mee te doen. Stabiliteit biedt bijvoorbeeld een betrouwbare toegang tot internet zonder afhankelijk te zijn van openingstijden of hulp van anderen. Het geeft een gevoel van zekerheid wanneer ondersteuning wegvalt bij financiële zaken en maakt het mogelijk deel te nemen aan gesprekken en activiteiten in een buurthuis. Het gaat hierbij niet alleen om de technologie, maar om een consistent aanbod die dagelijkse zorgen verlichten.

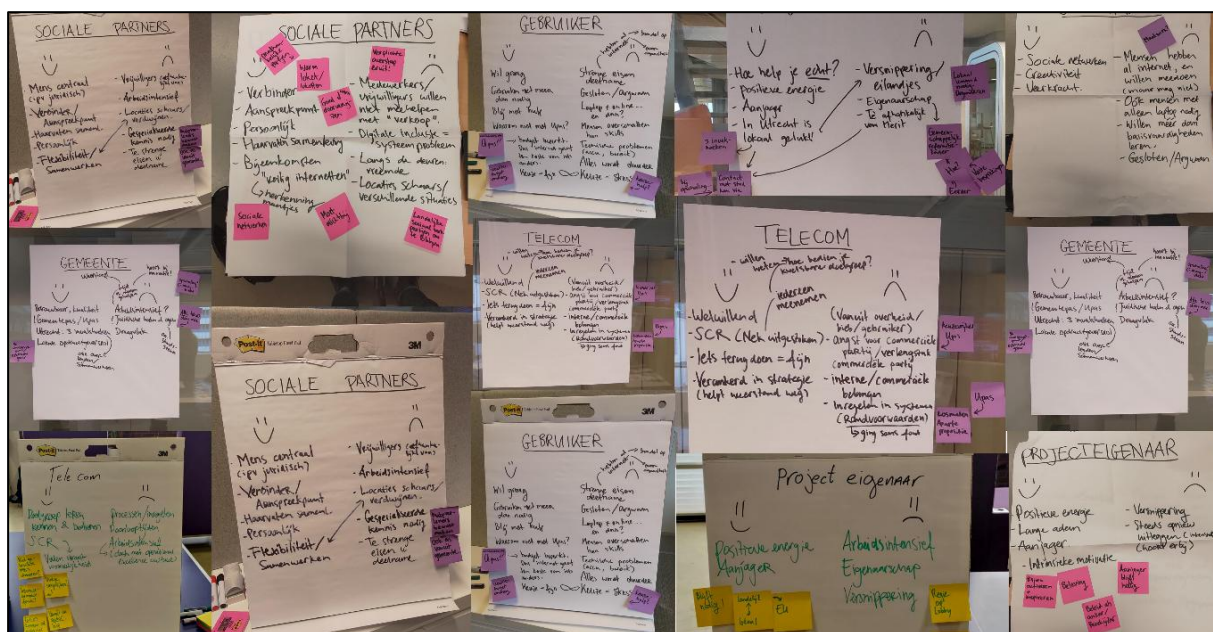
3 Succesfactoren bij het samen werken aan Digitale Inclusie

3.1 Inleiding

Uit de voorgaande hoofdstukken blijkt dat digitale inclusie een complexe uitdaging is, die vraagt om samenwerking tussen verschillende partijen. Geen enkele organisatie kan dit vraagstuk alleen oplossen. Co-creatie biedt in dit kader een waardevol proces, waarbij uiteenlopende stakeholders samenkomen om gezamenlijk waarde te creëren. In de context van de proeftuinen is intensief samengewerkt door gemeenten, telecombedrijven, sociale partners en project-eigenaren bij het nadenken over de verdere verankering van het Digitaal Meedoen Pakket (DMP). Het uitgangspunt is dat de bundeling van verschillende perspectieven en expertise leidt tot oplossingen die beter aansluiten bij de complexe werkelijkheid dan wanneer één partij het voortouw neemt. In oktober en november 2024 zijn in de drie deelnemende gemeenten — Utrecht, Amsterdam en Westerkwartier — co-creatiesessies georganiseerd. Tijdens deze sessies is onderzocht welke richtlijnen en succesfactoren belangrijk zijn bij de organisatie van een digitale inclusie proeftuin. Het doel was om inzichten op te halen die toekomstige initiatieven versterken en om te zorgen dat digitale inclusie in de praktijk duurzaam vorm krijgt.

3.2 Methode

Inventarisatiefase: de eerste drie sessies



Figuur 2. Een greep uit de flip-overs die tijdens de co-creatiesessies werd volgeschreven

Tijdens de co-creatiesessies in de verschillende gemeenten waren vertegenwoordigers van de betrokken stakeholders (gemeente, sociale partners, telecombedrijven en projecteigenaren) aanwezig, met een deelnemersaantal van 5 tot 8 personen. Per stakeholder werd gezamenlijk gereflecteerd op hoe zaken zijn verlopen. Daarnaast werd er gebrainstormd over succesfactoren en oplossingen voor ervaren problemen. Om het gesprek gestructureerd te laten verlopen, werden successen, richtlijnen en ideeën direct genoteerd op flip-overs. Zo konden deze inzichten meteen door de groep worden gevalideerd, en waar nodig worden aangescherpt of

aangevuld. Op deze manier ontstond een dynamisch en interactief proces, waarin verschillende perspectieven samenkwamen om te werken aan concrete vervolgstappen. Zie Figuur 2 voor een impressie van deze sessies.

Doordat tijdens de sessies vanuit het perspectief van elke betrokken stakeholder werd gekeken naar zowel de successen als de richtlijnen, werden de deelnemers uitgedaagd om verder te kijken dan hun eigen rol binnen het project. Hierdoor ontstond een gedeeld bewustzijn en werd gezamenlijk verantwoordelijkheid genomen om de lessen uit de proeftuinen zo goed mogelijk te borgen en te vertalen naar concrete vervolgstappen. Na afloop waren de deelnemers gemotiveerd om de opgedane inzichten toe te passen en verder uit te werken binnen hun eigen organisatie én in samenwerking met anderen.

Integratiefase: de laatste sessie

Tijdens een vierde co-creatiesessie, gehouden in Amsterdam, werden de bevindingen uit de eerdere drie sessies samengebracht en verder uitgewerkt. Het doel van deze integratiesessie was om gezamenlijk de belangrijkste richtlijnen en succesfactoren te verdiepen en concrete vervolgstappen te formuleren. Het eerste deel van de bijeenkomst stond in het teken van drie overkoepelende thema's, die door de onderzoekers uit de voorgaande sessies waren gedestilleerd:

Thema 1: "Weeskind" – Hoewel iedereen het belang van digitale inclusie erkent, is het vaak onduidelijk wie verantwoordelijk is voor de uitvoering en borging ervan.

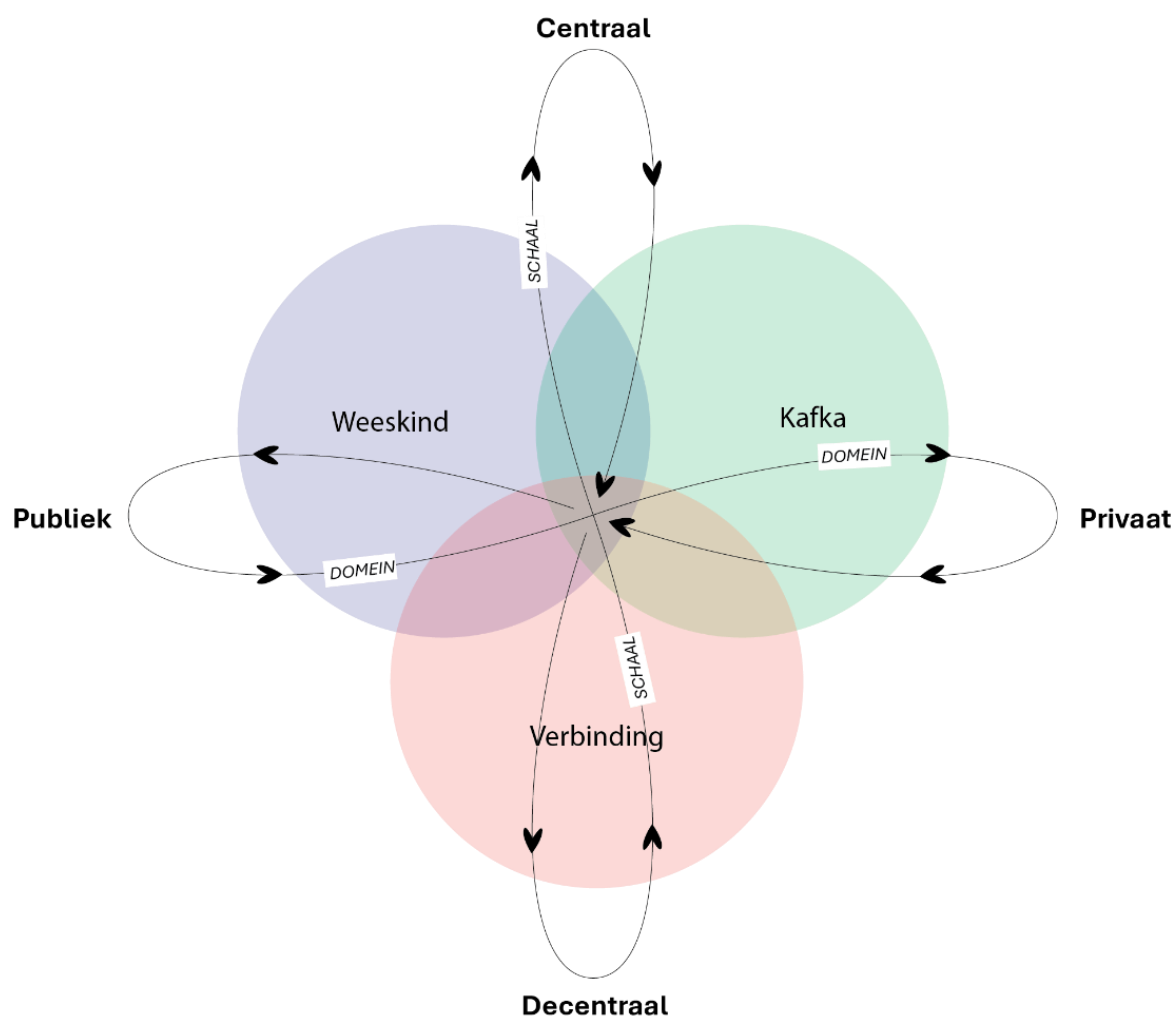
Thema 2: "Kafka" – Mededingingsregels en beleidskaders vanuit het Ministerie van Economische Zaken zouden het aanbieden van een internetverbinding moeten faciliteren, maar blijken in de praktijk een belemmering te vormen.

Thema 3: "Verbinding" – Binnen de netwerken van gemeenten en sociale partners ontstaan kansen voor decentrale, op maat gemaakte oplossingen, die aansluiten bij de lokale context en behoeften.

Deze thema's gaven samen een beeld van de successen, knelpunten en mogelijke oplossingsrichtingen. Op basis van de feedback uit de sessie zijn de thema's nader aangescherpt. Tijdens de integratiesessie vond bij het bespreken van de drie thema's niet alleen verdieping plaats, maar werd ook gezocht naar heldere definities van de daaruit voortvloeiende opgaven. Daarbij kwamen twee terugkerende spanningsvelden naar voren, hetgeen regelmatig leidde tot discussie en verwarring:

1. **Publiek vs. Privaat:** Wie is verantwoordelijk, en wie zou de verantwoordelijkheid moeten nemen? Ligt die bij de overheid of juist bij marktpartijen?
2. **Centraal vs. Decentraal:** Moeten oplossingen landelijk en generiek worden georganiseerd, zoals een nationale propositie voor internet voor kwetsbare groepen? Of vraagt het vraagstuk juist om lokale, decentrale oplossingen, zoals het benutten van bestaande netwerken van hulp en ondersteuning?

De drie thema's zijn nauw met deze spanningsvelden verbonden en kunnen niet los van elkaar worden gezien. Elk thema positioneert zich op een unieke manier binnen deze dilemma's. Zo draait het thema "Weeskind" om het vraagstuk van eigenaarschap, dat vooral raakt aan het publieke domein en om een meer centrale benadering vraagt. Tegelijkertijd spelen binnen dit thema ook belangen van private partijen mee, die zich doorgaans richten op landelijke oplossingen. Het thema "Verbinding" daarentegen benadrukt juist de noodzaak van maatwerk en decentrale oplossingen, die lastig te realiseren zijn via top-down benaderingen. Zie Figuur 3 voor een visuele weergave van deze spanningsvelden.



Figuur 3. Het spanningsveld en de positie en overlap van de drie thema's.

Na afloop van de sessie kregen de deelnemers de gelegenheid om in alle rust te reflecteren op de besproken thema's. Zij ontvingen hand-outs met een samenvatting en werden uitgenodigd om hun aanvullende gedachten en reacties per e-mail te delen. Zo werd ruimte gecreëerd om het gezamenlijke denkproces voort te zetten en de inzichten verder te verdiepen.

3.3 Resultaten en richtlijnen

Thema 1: Het weeskind

Digitale inclusie is een opgave die iedereen raakt, maar waarvoor de verantwoordelijkheid nog onvoldoende wordt genomen. Zowel stakeholders (gemeente, telecombedrijven, sociale partners) als gemeentelijke afdelingen (zorg en welzijn, sociale zaken, burgerzaken) zouden hierin het voortouw kunnen nemen. Binnen de proeftuinen hebben de projecteigenaren veel energie gestoken in het creëren van draagvlak en het in beweging krijgen van alle betrokken partijen. Dit is deels inherent aan het karakter van een pilot, waarin de kosten vaak voor de baten uitgaan, zeker als het gaat om sociale innovatie. Tegelijkertijd blijkt uit de inventarisatiefase dat veel van deze ervaren knelpunten kunnen worden opgelost wanneer de pilot wordt opgeschaald naar structureel beleid omtrent digitale inclusie. Daarnaast bieden de proeftuinen waardevolle aanknopingspunten. Zo liet de pilot in Utrecht zien dat het DMP sterk profiteert van brede gemeentelijke betrokkenheid vanuit verschillende beleidsafdelingen. Deze brede betrokkenheid doet bovendien recht aan de complexiteit en verwevenheid van het vraagstuk, waarbij meerdere maatschappelijke domeinen geraakt worden. Dankzij de steun van gemeenteraad en college konden diverse gemeentelijke afdelingen gemakkelijker aanhaken.

Vanuit de deelnemers

Uit het voorgaande hoofdstuk blijkt dat deelnemers vaak tegen hetzelfde probleem aanlopen: ze weten niet waar ze terecht kunnen met hun hulpvraag. Vaak komt dit doordat hun problemen zich niet beperken tot één specifiek gebied, maar een opeenstapeling van verschillende uitdagingen vormen. Dit kan leiden tot gevoelens van onbegrip en frustratie, zeker wanneer zij van het ene naar het andere hulppunt worden doorverwezen zonder resultaat. Hierdoor ervaren deelnemers de complexiteit en verwevenheid van hun vraagstukken over verschillende domeinen. De behoefte aan een duidelijke, efficiënte aanpak wordt zo versterkt. Een mogelijke oplossing loopt parallel met deze problematiek: een centraal aanspreekpunt dat domeinoverstijgend handelt en de juiste ondersteuning coördineert.

Tijdens de integratiesessie werd zichtbaar hoe betrokken en gemotiveerd de verschillende stakeholders zijn om bij te dragen aan digitale inclusie. Tegelijkertijd kwam naar voren dat er verschillende opvattingen bestaan over wat digitale inclusie precies betekent en welk minimaal basisniveau iedereen zou moeten kunnen verwachten. Dit werd duidelijk doordat gesprekken over concrete oplossingen regelmatig uitmondde in bredere discussies over wie verantwoordelijk is en wat we gezamenlijk onder digitale inclusie verstaan. Deze dynamiek laat zien hoe belangrijk het is om samen tot een gedeeld begrip te komen, zodat iedereen vanuit dezelfde uitgangspunten werkt. Toekomstige initiatieven zouden veel baat hebben bij een duidelijke nationale visie: een gezamenlijk gedragen antwoord op de vraag wat het minimumniveau van digitale inclusie is dat we als samenleving willen garanderen. Daarbij hoort ook het gesprek over welke structurele middelen nodig zijn om dit niveau daadwerkelijk te realiseren. Verschillende deelnemers stellen voor dat voor toekomstige initiatieven het cruciaal is te werken aan een krachtige en goed gecoördineerde lobby, die digitale inclusie stevig op de maatschappelijke én politieke agenda plaatst.

De eerste succesfactor binnen dit thema betreft het ontwikkelen van een **gemeenschappelijk referentiekader**. Dit referentiekader is essentieel om de samenwerking tussen de verschillende betrokken partijen te stroomlijnen en te zorgen voor gezamenlijke acties die effect hebben. De volgende stappen zijn cruciaal in dit proces:

- Onderzoek waar visies, missies en belangen overlappen. Het is belangrijk om in kaart te brengen waar de verschillende partijen elkaar vinden en welke gedeelde waarden en doelstellingen bestaan. Dit inzicht vormt de basis voor een gezamenlijk doel en versterkt de samenwerking.
- Stel vast op welke wijze visies, missies en belangen kunnen bijdragen aan een gemeenschappelijk referentiekader. Door te bepalen hoe de verschillende visies elkaar aanvullen, kan er een samenhangend kader worden opgebouwd. Dit vormt de basis voor gezamenlijke acties en zorgt voor eenheid en consistentie in de aanpak, zodat alle partijen met dezelfde richting vooruit kunnen.
- Bepaal het minimumniveau voor digitale inclusie. Het is van belang vast te stellen welke randvoorwaarden en vereisten noodzakelijk zijn om ervoor te zorgen dat iedereen in staat is om volwaardig digitaal mee te doen. Dit minimumniveau moet duidelijk gedefinieerd worden, zodat niemand wordt buitengesloten en iedereen gelijke toegang krijgt tot digitale kansen.
- Onderzoek hoe via de lopende lobby nog duurzamere ondersteuning kan worden verkregen voor initiatieven die digitale participatie voor iedereen mogelijk maken. Voor verschillende deelnemers is het verkrijgen van structurele middelen essentieel voor de voortgang van digitale inclusie. Dit vraagt om een gezamenlijke inzet richting beleidsmakers en financiers.

De bereidheid om bij te dragen aan een oplossing is groot bij alle betrokkenen. Gemeenten en sociale partners erkennen dat digitale inclusie een essentieel aandachtspunt is voor hun inwoners. Medewerkers van telecombedrijven zien het een mogelijkheid om hun maatschappelijke verantwoordelijkheid op te pakken, en omdat digitale inclusie vaak onderdeel is van hun missie, is er draagvlak om actief mee te doen. Ook sociale partners voelen de urgentie vanuit hun dagelijkse werkpraktijk. Zo werd in Westerkwartier expliciet aangegeven dat zij graag een grotere rol willen spelen, niet alleen in de uitvoering, maar ook in het definiëren van wat nodig is voor digitale inclusie en in de lobby voor voldoende middelen. Belangrijk is wel dat toekomstige initiatieven werken met een duidelijke en gedeelde rolverdeling tussen alle betrokken partijen, inclusief de landelijke overheid. Alleen zo kan worden voorkomen dat digitale inclusie een 'weeskind' blijft, waarbij iedereen het belangrijk vindt, maar niemand eindverantwoordelijk is.

De tweede succesfactor in het thema Weeskind is het opstellen van **duidelijke afspraken en het vastleggen van rolverdelingen**, zodat de gezamenlijke aanpak effectief, efficiënt en breed kan worden gedragen.

- Breng in kaart welke taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden noodzakelijk zijn om de doelstellingen te realiseren. Dit begint bij het formuleren van de rollen die binnen de gemeente van belang zijn en het aanwijzen van wie verantwoordelijk is voor welke taak. Door dit proces zorgvuldig uit te werken, kan er een solide basis worden gelegd voor samenwerking en succes.

- Om domein overstijgend te kunnen handelen, is missie gedragen leiderschap cruciaal. Benoem welke rolverdeling wordt gehanteerd tussen de verschillende stakeholders en wat er precies verwacht wordt. Gezamenlijke gesprekken kunnen helpen om af te stemmen wie welke rol op zich neemt en om te zorgen voor een naadloze samenwerking. Het gezamenlijk bepalen van de verantwoordelijkheden zorgt ervoor dat iedereen met een duidelijk mandaat kan bijdragen aan het succes van de aanpak.
- Identificeer de randvoorwaarden die nodig zijn bij het maken van afspraken en het verdelen van rollen. Dit kan onder andere het organiseren van een startbijeenkomst zijn, waar de basisafspraken en kaders besproken worden. Ook kan het vormen van een werkgroep nodig zijn om het proces te begeleiden en te zorgen voor een gestroomlijnde uitvoering. Daarnaast is het belangrijk om te zorgen voor een evaluatiesysteem, zodat de samenwerking bijgestuurd kan worden indien nodig en er altijd ruimte is voor verbetering.

Thema 2: Kafka

De kracht van het DMP en de pilot ligt in het samenbrengen van stakeholders uit verschillende domeinen. Deze samenwerking kan bijdragen aan vooruitgang, maar de dynamiek die voortkomt uit spanningen tussen het publieke en private domein kunnen ook leiden tot stilstand op het gebied van digitaal meedoen. Ondanks de goede intenties van telecombedrijven, bleek in steden als Amsterdam en Utrecht dat door spanningen tussen het publieke en private domein, zij de doelgroep slechts onder strikte voorwaarden van een internetverbinding konden voorzien. Dit werpt een schaduw op het initiatief en brengt een bijna Kafkaëske realiteit met zich mee, waarin bureaucratische obstakels en complexe regelgeving de weg naar inclusieve digitale toegang bemoeilijken. Deze paradox is in twee lijnen te beschrijven: enerzijds de beperkingen die door regelgeving en bedrijfsbelangen voor een vrije marktwerking in stand worden gehouden, anderzijds communicatieve drempels tussen publieke en private partijen over deze beperkingen.

Enerzijds stuiten we op een ondoordringbare bureaucratie die vervreemdend kan werken, zoals de mededingingsregels en hoe wettelijke kaders geïnterpreteerd worden. Deze regelgeving is bedoeld om de levering van basisvoorzieningen door private partijen te reguleren en een goed functionerende markt te waarborgen. Dit schept het beeld van een grotendeels zelfregulerende markt, waarin overheidsingrijpen beperkt blijft. Tegelijkertijd streven partijen naar een delicaat evenwicht tussen regulering en marktwerking, om te voorkomen dat er een ‘wild west’-scenario ontstaat zoals in de Verenigde Staten. Een vergelijking met andere Europese landen is lastig, bijvoorbeeld als het gaat om prijsniveaus, aangezien de kwaliteit van het internet in Nederland relatief hoog is—zoals blijkt uit de Digital Economy and Society Index. Hoewel de balans tussen regulering en vrije markt Kafkaëske trekjes heeft, worden er wel indicatoren gebruikt om toezicht te houden op de werking van het systeem. De Autoriteit Consument & Markt (ACM) kan concurrentiedruk vaststellen aan de hand van technologische ontwikkelingen die consumenten ten goede komen, zoals hogere internetsnelheden. Ook een toename van overstappers duidt op een gezonde markt. En, betaalbaarheid blijft een cruciale factor, aangezien de kosten uiteindelijk door de consument worden gedragen. Op deze manier wordt concurrentie aangemoedigd. Dit zorgt voor een paradox: de bestaande marktindicatoren sluiten goed aan bij de algemene consument, maar maken het lastig om sociale interventies effectief vorm te geven. Hierdoor dreigt een kloof te ontstaan tussen marktwerking en maatschappelijke noodzaak.

Vanuit de deelnemers

Ook wanneer we kijken naar de algemene consument, werpt het voorgaande hoofdstuk een ander licht op de gangbare indicatoren van een gezonde marktwerking. Ten eerste is de mogelijkheid om over te stappen niet vanzelfsprekend voor mensen die onder stress staan en geconfronteerd worden met complexe problemen. Voor hen is het wisselen van internetprovider een extra last, mede door eerdere negatieve ervaringen. Verschillende deelnemers voelen zich verleid door tijdelijke kortingen, om vervolgens duurder uit te zijn wanneer de promotieperiode afloopt. Dit roept de vraag op of overstappen daadwerkelijk gebeurt op basis van goed geïnformeerde keuzes, of eerder uit noodzaak en onder druk.

Ten tweede is het betalen van een internetabonnement geen betrouwbare indicatie van betaalbaarheid. Huishoudens moeten hun uitgaven zorgvuldig afwegen binnen en tussen de belangrijkste levensdomeinen, denk aan boodschappen of medische kosten. Zoals blijkt uit het vorige hoofdstuk, gaat betaalbaarheid niet alleen over de prijs van een abonnement, maar ook om de impact van onbetaalde rekeningen en schulden. Ondanks dat telecombedrijven zich inzetten om zorgen over schulden te verminderen, zijn deelnemers vooral bang om in schuldsaneringstrajetten te komen. Een internetabonnement is mogelijk niet zozeer betaalbaar, maar de gevolgen van schulden bij een internetabonnement kunnen zwaarder wegen dan schulden in andere domeinen. Dit onderstreept de noodzaak om betaalbaarheid breder te benaderen dan enkel als een financiële rekensom.

Anderszijds, zijn de Kafkaëske kenmerken niet alleen een bureaucratisch probleem, maar ook een sociaal probleem, waarbij partijen moeite hebben met de juiste benadering van elkaar. Dit speelt met name tussen publieke en private stakeholders, zoals telecomaanbieders, juristen, beleidsmakers, het Ministerie van Economische Zaken (EZ) en de Autoriteit Consument & Markt (ACM). Voor telecomaanbieders kan het interessant zijn om mee te doen aan initiatieven die aansluiten bij de digitale inclusie opgave. Echter, de ontwikkeling van (tijdelijke) producten voor zulke initiatieven kan invloed hebben op marktwerking waardoor een spanningsveld ontstaat. Enerzijds willen zij innoveren, anderzijds krijgen zij vanuit publieke instanties al snel een haltsignaal of zijn zij huiverig tijdens de ontwikkelingsfase om dit signaal te krijgen. Tijdens de integratiefase werd duidelijk dat er weinig vertrouwen is wanneer innovaties worden benaderd met het doel om op te schalen. Dit wijst niet alleen op een zorg om marktverstoringen al in de ontwikkelingsfase te voorkomen, maar ook op bredere communicatieve barrières die de samenwerking bemoeilijken. Een juiste benadering van innovatie tussen publieke en private stakeholders is cruciaal — niet alleen voor een goed functionerende markt, maar ook voor een inclusieve marktwerking.

Een mogelijke kans ligt bij gemeentepassen, zoals de U-pas. Dit is een instrument waarmee commerciële diensten—waarvan gemeenten vinden dat ze minima kunnen helpen—tegen een gereduceerd tarief worden aangeboden. Denk aan zorgverzekeringen, sportabonnementen en energiecontracten. Tijdens de integratiefase kwamen echter ook de beperkingen van deze aanpak aan het licht. Gemeentepassen verschillen per gemeente sterk in vorm, doelgroep en beleidsterrein (zoals armoedebeleid). Dit maakt een uniforme aanpak lastig. Daarnaast vormt de technische infrastructuur een belemmering: een internetverbinding voor kwetsbare groepen kan niet overal op dezelfde manier worden aangeboden, simpelweg omdat de infrastructuur per regio verschilt. Dit alles benadrukt de uitdaging om een effectieve en breed toepasbare oplossing te vinden die zowel marktdynamiek als sociale inclusie waarborgt.

De succesfactor in het thema Kafka luidt: **Een inclusieve markt voor internetverbinding**. Hoewel Nederland beschikt over uitstekende netwerken, is betaalbaarheid van internet voor kwetsbare groepen niet geregeld, mede door botsende belangen en regels tussen publieke en private partijen. Zonder duidelijke keuzes en samenwerking blijft een werkbare oplossing uit.

- Werk aan een plan voor een gezamenlijk aanbod voor internet voor kwetsbare groepen. Denk aan een afgebakende propositie voor mensen met een minimum inkomen, die makkelijker kan worden afgeschermd van commerciële bedrijfsprocessen en minder van invloed is op vrije marktwerking. Telecomaانبieders zouden met bestaande producten aansluiting kunnen vinden bij opties van gemeentes, zoals een gemeentepas of vouchers vanuit de gemeente. Ook kunnen ze de toegang tot de marktwerking vergroten door het overstappen tussen telecomaانبieders makkelijker en duidelijker maken voor mensen in kwetsbare posities.
- Definieer de stappen die gezet moeten worden om een inclusieve markt te realiseren en de randvoorwaarden voor toegang tot deze markt. Denk aan indicatoren die de werking van een inclusieve markt kunnen waarborgen, of aan het bijstellen van het beeld van consumptiepatronen van de algemene consument binnen meerdere levensdomeinen.

Thema 3: Verbinden

Binnen de proeftuinen is duidelijk geworden dat er voor de doelgroep hoge drempels bestaan om hulp om digitaal mee te kunnen doen te accepteren. Het blijkt een uitdaging om ondersteuning op de juiste manier, op het juiste moment en met voldoende aandacht en geduld aan te bieden. Hoewel deze drempels deels samenhangen met eerder beschreven knelpunten, en elke gemeente haar eigen context en aanpak kent, laten de proeftuinen ook zien dat juist de lokale en decentrale netwerken van sociale partners belangrijke kansen bieden om mensen beter te bereiken en te ondersteunen.

Vanuit de deelnemers

Uit het voorgaande hoofdstuk blijkt dat mensen niet altijd weten waar ze terechtkunnen met hun hulpvraag, ondanks dat zij vaak in contact staan met verschillende instanties. Dit kan ertoe leiden dat zij steeds opnieuw hun verhaal moeten doen, wat frustratie en wantrouwen ten opzichte van het hulpaanbod in de hand werkt. Wat deelnemers wél waarderen, is een warme en persoonlijke benadering. Dit betekent een vertrouwd gezicht of een vaste plek waar zij met meerdere problemen of zorgen terechtkunnen. Deze continuïteit geeft hen niet alleen houvast, maar versterkt ook het vertrouwen in de geboden ondersteuning. Daarnaast geven deelnemers aan dat zij graag iets terug willen doen, niet alleen voor zichzelf, maar ook voor anderen. Vanuit een sociaal perspectief dragen zij bij aan een groter geheel en vormen zij een verbindend netwerk. Dit wederkerige element onderstreept het belang van een aanpak die niet alleen hulp biedt, maar ook ruimte laat voor actieve betrokkenheid en gemeenschapszin.

Sociale partners bevinden zich in de haarvaten van de samenleving. Via laagdrempelige programma's, ontmoetingsplekken en initiatieven bereiken zij al veel mensen. In deze vertrouwde omgevingen kunnen gesprekken over digitale uitsluiting op een natuurlijke manier ontstaan en wordt het taboe rondom digitale problemen doorbroken. Tegelijkertijd is het aanbod

van programma's en initiatieven vaak versnipperd. Tijdens de inventarisatiefase blijkt dat sommige mensen goede relaties hebben met bijvoorbeeld hun bewindvoerder, die een belangrijke rol kan spelen in doorverwijzing en ondersteuning. Een ander aandachtspunt is dat niet iedereen goed weet wat passend is, wat kan leiden tot verkeerde keuzes — zoals een oudere dame die een onnodig dure gigabit-verbinding afsluit.

Sociale partners zijn bij uitstek geschikt om de doelgroep warm en effectief door te verwijzen. Het is daarom belangrijk om mensen te bereiken via bestaande en vertrouwde contacten, zoals bewindvoerders, sportverenigingen, buurtcentra of zelfs via plekken als de huisarts, bank of gemeentelijke loketten — plekken waar digitale uitsluiting vaak zichtbaar wordt. Toekomstige initiatieven kunnen deze schakels versterken door hen te faciliteren in het signaleren en begeleiden van mensen met digitale achterstanden. Dat kan bijvoorbeeld door trainingen, duidelijke verwijsmogelijkheden of tools waarmee ze mensen kunnen helpen bij het kiezen van een passende internetverbinding of het vinden van een geschikte cursus. Tijdens de evaluatiefase werd duidelijk dat er op alle locaties, zowel bij de gemeente als bij de sociale partners, ongemak wordt ervaren bij het 'verkopen' van internetaansluitingen die werden aangeboden door commerciële telecombedrijven. Toch kunnen telecomaانبieders een verbindende rol spelen want zij beschikken over veel kennis die van waarde is voor de doelgroep, zoals advies over passende internetopties. Zij kunnen zich bovendien aansluiten bij bestaande lokale initiatieven van gemeenten en sociale partners om gezamenlijk maatwerkoplossingen te bieden.

Belangrijk is om in de toekomst niet te kiezen tussen centrale óf decentrale oplossingen, maar een goede balans te vinden. Denk bijvoorbeeld aan een landelijk budget voor digitale inclusie én lokale samenwerkingsverbanden die nauw aansluiten bij het lokale ecosysteem. Zo ontstaat een slimme mix van landelijke structuur en lokaal maatwerk, waarmee de doelgroep effectief en duurzaam ondersteund kan worden.

De succesfactor in het thema Verbinden luidt: **Warm en goed doorverwijzen**. Een effectieve en warme doorverwijzing is essentieel om mensen snel, passend en persoonlijk te ondersteunen, vooral voor kwetsbare groepen die moeite hebben om zelfstandig hulp of ondersteuning te vinden. Deze doorverwijzing vereist zowel zorgvuldigheid als afstemming, en zowel de gemeente (top-down) als sociale netwerken (bottom-up) moeten hierbij een belangrijke rol spelen.

- Onderzoek wat er nodig is voor een goede en warme doorverwijzing. Dit betekent dat er heldere afspraken moeten komen over de actieve overdracht tussen partijen, evenals gezamenlijke richtlijnen over wat onder 'warme doorverwijzing' wordt verstaan. Alleen dan kan er een echt persoonlijke en ondersteunende benadering worden geboden aan mensen die dat nodig hebben.
- Organiseer toegankelijke en laagdrempelige ontmoetings- en ondersteuningsplekken waar inwoners terecht kunnen met vragen over digitale inclusie, welzijn en ondersteuning. Deze plekken moeten makkelijk vindbaar, laagdrempelig en uitnodigend zijn. Idealiter werken sociale partners, telecombedrijven en gemeenten samen om bewoners op te vangen. Voor diegenen die niet zelfstandig naar een ontmoetingsplek kunnen komen, kunnen mobiele teams georganiseerd worden die op locatie ondersteuning bieden, zodat niemand buiten de boot valt.

- Zorg dat hulp- en ondersteuningsmogelijkheden zichtbaar zijn. Dit kan onder andere door gebruik te maken van informele netwerken, zoals buurtverenigingen, sportclubs en andere ontmoetingsplekken. Deze netwerken bieden de mogelijkheid om kwetsbare groepen te bereiken en hen te wijzen op de ondersteuning die beschikbaar is, zonder dat het onpersoonlijk of onbenaderbaar voelt.

4 SAMENVATTING EN SLOTWOORD

Waar internet voor velen een vanzelfsprekend en onmisbaar onderdeel van het dagelijks leven is, vormt het voor anderen juist een bron van belemmeringen. Digitale ongelijkheid vergroot bestaande verschillen en sluit mensen uit van kansen die voor anderen wél bereikbaar zijn. Dit maakt het belangrijk blijvend te investeren in digitale inclusie. Samen met de Alliantie Digitaal Samenleven, 48percent.org en de gemeentes Westerkwartier, Utrecht en Amsterdam is er gewerkt aan een gezamenlijke aanpak en zijn er drie proeftuinen georganiseerd. De proeftuinen illustreren een collectieve bereidheid om digitale inclusie te bevorderen. De betrokkenheid van gemeenten, sociale partners en telecombedrijven toont een gezamenlijke inzet om oplossingen te vinden voor digitale uitsluiting.

De inzichten verkregen middels interviews onder deelnemers van de proeftuinen laten niet alleen zien wat de behoeftes en problemen zijn om digitaal mee te kunnen doen, maar tonen ook de onzichtbare problemen die digitale inclusie verhinderen. Ten eerste spelen schaamte en angst voor uitsluiting een grote rol waardoor mensen verbergen dat ze niet over voldoende digitale middelen of vaardigheden beschikken. Ten tweede wordt hulp vaak gezocht binnen de eigen kringen waardoor afhankelijkheidsproblemen onder de radar blijven. Digitale uitdagingen worden binnen het sociale netwerk opgelost en openbaren zich pas wanneer dit netwerk wegvalt. Ten derde ontbreekt vaak een duidelijke plek waar mensen persoonlijk met hun vragen terecht kunnen, waardoor hun problemen niet aan het licht komen en er geen structurele oplossing wordt geboden. De interviews onderstrepen hoe essentieel internet is in het dagelijks leven en hoe frustrerend of beangstigend het kan zijn om digitaal niet mee te kunnen komen. Deze inzichten vormen de basis voor het eerste evaluatieaspect van de proeftuinen: **de behoeftes en de impact van het Digitaal Meedoen Pakket op het leven van de deelnemers**. De behoeftes zijn bekeken vanuit drie perspectieven: persoonlijk, economisch en sociaal. Vanuit diezelfde perspectieven is ook de impact van deelname aan de proeftuin in kaart gebracht, waardoor een helder beeld ontstaat van de betekenis en waarde van digitale inclusie.

Persoonlijk bleek dat zonder internet thuis, mensen vaak sterk afhankelijk zijn van openbare voorzieningen, zoals bibliotheken. Dit brengt echter een zekere tijdsdruk met zich mee, aangezien de beschikbaarheid van computers in openbare ruimtes vaak beperkt is en concentratie moeilijk kan zijn wanneer het druk is. Daarnaast speelt schaamte over het gebrek aan digitale vaardigheden een belangrijke rol als barrière. Het is daarom essentieel dat mensen de ruimte krijgen om in hun eigen tempo digitale vaardigheden te ontwikkelen, zodat zij uiteindelijk zelfstandig kunnen functioneren. Het aanbieden van een digitale infrastructuur thuis, zoals een laptop en internetverbinding, is hierin van cruciaal belang.

Vanuit *economisch* perspectief heeft het Digitaal Meedoen Pakket bijgedragen aan de vergroting van de zelfredzaamheid van deelnemers. Ze voelen zich zelfstandiger, doordat ze niet langer afhankelijk zijn van anderen voor toegang tot het internet. Sociale buffers, zoals ondersteuning van vrienden of familie, spelen een rol in het gevoel van veiligheid, maar kunnen tegelijkertijd de volledige zelfstandigheid belemmeren. Wanneer deze buffers verdwijnen, bijvoorbeeld door het verlies van een ouder of partner, neemt de behoefte om digitale vaardigheden te ontwikkelen toe. Het Digitaal Meedoen Pakket heeft niet alleen geholpen bij het verbeteren van digitale vaardigheden, maar ook bij het verminderen van afhankelijkheid, ondanks de voortdurende rol van sociale steun.

Op *sociaal* vlak heeft internetgebruik aangetoond bij te dragen aan het onderhouden van persoonlijke contacten en aan een bredere sociale integratie. Het vergemakkelijkt het volgen van nieuws, deelnemen aan gesprekken en het bijhouden van lokale activiteiten. Bovendien stelt internet gebruikers in staat anderen te ondersteunen. Voor deelnemers die hulp ontvingen bij gebruik van internet, bood datzelfde internet hen de mogelijkheid om iets terug te doen. De voordelen van digitaal meedoen waren dus niet alleen gericht op het vergroten van persoonlijke vaardigheden, maar ook op het versterken van sociale banden en het verbeteren van het vermogen om anderen te helpen.

Bovenstaande inzichten werden verder besproken tijdens co-creatiesessies. Deze sessies stonden in het teken van het tweede aspect dat meegenomen is om de proeftuinen te evalueren: **de richtlijnen en succesfactoren voor het samen aangaan van de digitale inclusie opgave**. Drie overkoepelende thema's werden gedestilleerd:

- Het eerste thema, *Het Weeskind*, benadrukte dat samenwerking tussen gemeenten, telecombedrijven en sociale partners noodzakelijk is om digitale inclusie te bevorderen. De proeftuinen hebben aangetoond dat gemeentelijke betrokkenheid en brede samenwerking essentieel zijn voor het succes van digitale inclusie. Er is een grote bereidheid van verschillende stakeholders om bij te dragen, maar het is duidelijk dat een nationale visie en structurele middelen noodzakelijk zijn.
- Het tweede thema, *Kafka*, bracht naar voren dat regels en marktomstandigheden, zoals concurrentie- en mededingingsregels, een belangrijk aandachtspunt zijn bij de implementatie van een internetverbinding voor kwetsbare groepen.
- Het derde thema, *Verbinden*, benadrukte de aanzienlijke drempels die de doelgroep ervaart bij het accepteren van digitale ondersteuning. Lokale netwerken van sociale partners kunnen de doelgroep beter bereiken, mits er minder versnippering van het aanbod optreedt. Een succesvolle aanpak vraagt om een mix van centrale en decentrale oplossingen, met een nadruk op warme doorverwijzing en samenwerking tussen verschillende stakeholders.

De afwezigheid van een gemeenschappelijk kader of beleid maakt het moeilijk om de digitale inclusie opgave domeinoversteigend op te pakken. Dit geldt zowel voor de publieke als private sector. Om de opgave aan te gaan, is het belangrijk de geïdentificeerde drempels te erkennen en te doorbreken. Bij sociale verandering komt het vaak voor dat er spanningen ontstaan tussen ogenschijnlijk tegenstrijdige belangen en mogelijke oplossingsrichtingen. De richtlijnen die in het vorige hoofdstuk zijn benoemd bieden handvatten om deze spanningsvelden te doorbreken. De proeftuinen zijn succesvol door de sterke betrokkenheid van alle stakeholders en partners, zowel inhoudelijk als moreel. Voor de deelnemers was de proeftuin van grote waarde; zij profiteerden direct van de geboden ondersteuning en kansen. Het betreft echter een beperkte groep waarvoor een enorme inspanning is geleverd. De genoemde succesfactoren kunnen helpen om de benodigde inspanning te verkleinen en tegelijkertijd het bereik te vergroten, zodat in de toekomst meer mensen kunnen profiteren en de positieve effecten kunnen ervaren.

Het **Centrum voor Digitale Inclusie** is een wetenschappelijk initiatief van de Universiteit Twente en helpt bij het realiseren van een digitaal inclusieve overheid, organisatie of samenleving. Aan het centrum verbonden onderzoekers doen dit door de onderliggende mechanismen te identificeren en te verklaren, door de voordelen en risico's van technologie in kaart te brengen, door te onderzoeken welke groepen buiten de boot dreigen te vallen en door beleidsmaatregelen en interventies te formuleren en implementeren. Vanuit een sterke wetenschappelijke basis beantwoorden we vragen als: Wat is de status van digitale inclusie onder onze burgers of werknemers? Wie ondervindt de meeste problemen? Wat zijn de belangrijkste behoeften als het gaat om ondersteuning? Wat zijn de richtlijnen bij het organiseren van digitale inclusie interventies en welke succesfactoren kunnen samen met kwetsbare groepen worden opgesteld?

Met meer dan 25 jaar nationaal en internationaal onderzoek naar digitale inclusie, een sterk team geleid door internationale toponderzoekers op het gebied van digitale ongelijkheid en een basis op Universiteit Twente, is het centrum de ideale en voor de hand liggende partij om u te helpen met het beantwoorden van deze en vele andere vragen. We gebruiken onderzoeksmethoden zoals surveys, interviews, taak-gebaseerde prestatiemetingen en participatieve onderzoeksmethoden zoals focusgroepen of co-creatie. Verder maken we gebruik van digitale methoden die door de technische omgeving van Universiteit Twente mogelijk worden gemaakt. Denk aan eye tracking, virtual reality, digitale dagboeken, serious gaming of netwerkanalyses.

Zie: www.centrumdigitaleinclusie.nl

