

Digitale inclusie

Wat werkt volgens de experts?

Wat werkt bij digitale inclusie?

- ▶ Laagdrempelige hulp in de wijk
- ▶ Motivatie en maatwerk
- ▶ Integraal aanbod
- ▶ Goed lesmateriaal en training
- ▶ Een laptop en internet voor iedereen
- ▶ Toegankelijke websites en offlinediensten
- ▶ Digitale ontwikkeling van kinderen

Wat is verder nodig?

- ▶ Een serieuze investering
- ▶ Lerend netwerk en ervaringskennis

Waarom is digitale ongelijkheid een probleem?

- ▶ Minder meedoen, meer problemen
- ▶ Samenhang met andere uitdagingen
- ▶ Digitale wereld ontoegankelijk
- ▶ Digitale kloof
- ▶ Eenzaamheid, schaamte en minder zelfvertrouwen

**1 op de 5
Nederlanders**
heeft geen of beperkte
digitale vaardigheden

**1 miljoen
Nederlanders**
met zeer lage inkomens
hebben het moeilijk
om goede en werkende
apparatuur aan te
schaffen, zoals een
laptop en telefoon



Wil je op de hoogte blijven? Scan de QR-code voor meer informatie en om je te abonneren op onze nieuwsbrief. Het je een vraag of suggestie? Neem contact op via het contactformulier op www.basisvaardigheden.nl.

Je kunt ons ook bellen 085 - 706 7450. We zijn maandag tot en met vrijdag tussen 10:00 en 12:00 uur bereikbaar.

November 2022

© Movisie

Te downloaden via: www.basisvaardigheden.nl

Met dank aan de experts die meewerkten aan deze publicatie: Sonila Aman & Senait Tekie (ervaringsraad Expertisepunt Basisvaardigheden), Alexander van Deursen, Cynthia Friebel, Nicole Goedhart, Siham Idrissi, Karien Sondervan.

Auteur: Nada de Groot

Eindredactie: Danny Nomden

Ontwerp en opmaak: Suggestie & illusie

Digitale inclusie, wat werkt volgens de experts?

Nederland is in Europa een van de koplopers als het gaat om digitale vaardigheden en internettoegang. Toch kan lang niet iedereen meekomen in onze digitale samenleving. Er is sprake van digitale ongelijkheid. En dat is een groot probleem in een wereld waarin het leven steeds meer digitaal en online plaatsvindt. Experts uit de wetenschap en praktijk vertellen ons waar dit probleem uit bestaat en wat werkt in de aanpak om digitale ongelijkheid te verminderen.

Cijfers & feiten

Een op de vijf Nederlanders tussen de 16 en 74 jaar heeft geen of beperkte digitale vaardigheden, blijkt uit onderzoek van Digital Economy and Society Index (DESI)¹. Naar schatting zijn er tussen de 2,5 tot 4 miljoen Nederlanders die niet goed mee kunnen komen in de digitale wereld (Algemene Rekenkamer, 2016). En voor ruim 1 miljoen Nederlanders met zeer lage inkomens is het moeilijk om goede en werkende apparatuur aan te schaffen, zoals een laptop en telefoon (CBS, 2019)².

1 Digital Economy and Society Index (DESI). (2019). Human Capital/Digital skills.

2 Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) (2019). Armoederisico bevolking in 2019 een fractie lager.

Waarom is digitale ongelijkheid een probleem?

Minder meedoen, meer problemen

Online een afspraak maken met de gemeente, toeslagen aanvragen via DigiD of via een app zorgkosten declareren. Voor sommigen 'lekker makkelijk', voor anderen een bron van zorgen en problemen. Wat betekent het als je online niet goed mee kan komen?

'Het maakt meedoen aan de samenleving lastiger en kan op allerlei terreinen voor problemen zorgen.'

Denk aan onderwijs en werk, geldzaken, winkelen, contacten onderhouden en zorg ontvangen. Ook kan het mensen belemmeren om hun maatschappelijke positie te verbeteren.

Sonila Aman komt oorspronkelijk uit Afghanistan en ervaart dit aan den lijve. Nu haar kinderen groter zijn, is ze volop bezig met haar eigen ontwikkeling. Ze leerde Nederlands en volgt de ROC opleiding Zorg & Welzijn. Haar beperkte digitale vaardigheden maken dit lastig. Studieopdrachten moet ze online inleveren via Teams en dat valt niet mee. Aman vertelt dat ze soms een hele

middag bezig is om uit te vinden waar ze een opdracht moet uploaden. Haar dochter biedt vaak een helpende hand. 'Soms zit ze op school en stuur ik haar een lang bericht om te vragen wat ik moet doen. Zij stuurt mij dan foto's van haar eigen laptop en zegt stap voor stap wat ik moet doen: 'oké mama je moet daarnaar toe en dan daarop klikken'. Aman maakt zich zorgen om het volgende studiejaar. Ze wil graag een vervolgopleiding doen, maar haar dochter krijgt het ook steeds drukker met school en ze wil haar niet te vaak om hulp vragen.

Samenhang met andere uitdagingen

Digitale ongelijkheid staat niet op zichzelf, schrijven universitair hoofddocent Christine Dedding en onderzoeker Nicole Goedhart in hun onderzoek 'Digitale ongelijkheid in beeld'. Ze deden onderzoek onder mensen met een grote afstand tot de online wereld en spraken beleidsmakers en professionals die met hen werken. Digitale ongelijkheid gaat vaak hand in hand met andere maatschappelijke uitdagingen. Denk aan een laag inkomen, werkloosheid, schulden en

lage taalvaardigheden. Er kan hierdoor een 'digitale vicieuze cirkel' ontstaan, zeggen Dedding & Goedhart (2021). Iemand die geen toegang heeft tot de online wereld kan bijvoorbeeld minder makkelijk een baan vinden. Zonder het inkomen van die baan is het ook moeilijker om de juiste apparatuur te kopen. Zo kan een neerwaartse spiraal ontstaan, waar mensen moeilijk uitkomen.

Digitale wereld ontoegankelijk

Senait Tekie is vrijwilliger en sleutelpersoon in haar wijk en helpt vrouwen om hun weg te vinden in de Nederlandse samenleving. Ze helpt ze bij het invullen van formulieren, maar ook met het maken van online afspraken.

'Bij de gemeente kun je niet meer zomaar naar binnenlopen. Je moet eerst online een afspraak maken als je bijvoorbeeld een paspoort nodig hebt.'

'Hoe doe je dat als je niet kunt schrijven of niet met een computer of telefoon overweg kunt?'

Tekie ervaart dat de dienstverlening van allerlei organisaties is ingericht op mensen die digitaal vaardig zijn en goed kunnen lezen en schrijven. Mensen hebben steeds meer vaardigheden nodig om hun weg te vinden in de digitale samenleving. Tegelijkertijd zijn er volgens Tekie steeds minder plekken waar je gewoon binnen kunt lopen om geholpen te worden.

Digitale kloof

Door corona is de online samenleving in een stroomversnelling gekomen, vertelt hoogleraar Alexander van Deursen. Hij deed onderzoek naar de digitale kloof in Nederland. 'Dat heeft veel positieve aspecten, er kan veel via Teams en Zoom. Mensen blijken in staat om nieuwe vaardigheden te ontwikkelen. De keerzijde is dat de ongelijkheid hier-

door groter is geworden. 'Denk bijvoorbeeld aan gezinnen waarin elk kind een tablet had om online lessen te volgen tegenover gezinnen waarin drie kinderen één smartphone deelden en om de beurt even naar de juf konden luisteren.'

'Dat technologische ontwikkelingen ongelijkheid versterken, daar is te weinig aandacht voor.' Alexander van Deursen

Digitale vaardigheden

Om mee te doen aan de online samenleving zijn digitale vaardigheden nodig. Er zijn verschillende soorten digitale vaardigheden.

- **Operationele vaardigheden** – Denk aan typen, knoppen kennis, apparaten, programma's en apps kunnen bedienen.
- **Informatievaardigheden** – Informatie kunnen vinden, beoordelen en selecteren.
- **Sociale & communicatievaardigheden** – Apps gebruiken om online in contact te komen, op een passende manier omgaan en reageren op anderen, privacy instellingen aanpassen.
- **Content creatievaardigheden** – Formulieren invullen en uploaden, content maken en bewerken, integreren van verschillende media.

Bron: Van Deursen e.a. 2020.

Eenzaamheid, schaamte en minder zelfvertrouwen

Omdat het sociale leven steeds meer online plaatsvindt, kunnen mensen zich eenzaam of buitengesloten voelen als ze hier niet aan kunnen deelnemen. Uit het onderzoek van Dedding en Goedhart blijkt dat het ervoor kan zorgen dat mensen zich schamen en minder zelfvertrouwen hebben. Sommige mensen hebben zelfs het gevoel dat ze er niet meer toe doen.



Wat werkt bij digitale inclusie?

VIER BELANGRIJKE VOORWAARDEN

Er zijn vier belangrijke voorwaarden voor digitale inclusie, aldus hoogleraar Alexander van Deursen. 'Een aanpak moet zich gelijktijdig op al die voorwaarden richten.'

1. **Motivatie** – Mensen zijn voldoende gemotiveerd om digitaal vaardig te worden/mee te doen.
2. **Bezit** – Mensen hebben de beschikking over goed werkende apparatuur, zoals een telefoon of laptop, een goede internetverbinding en software.
3. **Vaardigheden** – Mensen bezitten de juiste digitale vaardigheden.
4. **Gebruik** – Mensen gebruiken internet voor economische, sociale, culturele en persoonlijke doeleinden.

Laagdrempelige hulp in de wijk

Sonila Aman zou graag bijles krijgen om haar digitale vaardigheden bij te spijkeren. Ze kan en wil haar dochter niet altijd om hulp vragen. Maar bijles is duur. En de bibliotheek, waar ook computercursussen gegeven worden, is voor haar ver weg. Een plek, dichtbij huis, waar je makkelijk binnenstapt voor gratis hulp of een computercursus, is ideaal. Dat zegt ook projectcoördinator Siham Idrissi van Cybersoek.

Op drie locaties in Amsterdam ben je bij Cybersoek welkom voor een praatje, hulp of cursus op het gebied van digitale vaardigheden. Idrissi licht toe: 'Er bestaat nog een drempel om aan formele cursussen mee te doen, of zelfs de bibliotheek binnen te lopen. Vaak schamen mensen zich om hulp te vragen. Het is er vaak stil, je neemt bijvoorbeeld niet zo snel je kind mee. Terwijl veel vrouwen wel behoefte hebben aan een plek waar zij terechtkunnen met hun kinderen, om aan de slag te gaan met de computer, de taal te leren, maar vooral ook om anderen te ontmoeten. Dat kan hier.' Uit het onderzoek van Dedding en Goedhart blijkt ook dat deze laagdrempeligheid cruciaal is. Ze onderzochten wat bij dit soort initiatieven verder goed werkt:

- **Een positieve naam die aansluit op behoefte.** Denk aan 'koffie & Facebook' of 'verkoop via Marktplaats'.
- **Tijdstip.** De tijd moet aansluiten bij de agenda van mensen. Voor sommigen is dat 's avonds, voor anderen juist overdag.
- **Mond-tot-mondreclame.** Deelnemers anderen laten vertellen over het initiatief.
- **Een laagdrempelige leeromgeving.** Een vertrouwde en gezellige plek in de wijk, zoals een buurthuis, die vrij toegankelijk is en waar je informeel kan leren. Er is ruimte en tijd om stapsgewijs te leren en je krijgt er persoonlijke begeleiding.



Tip

Bied een plek, dichtbij huis, waar je makkelijk binnenstapt voor digitale hulp of computercursus.

Motivatie en maatwerk

Mensen zijn niet vanzelfsprekend gemotiveerd om hun digitale vaardigheden uit te breiden met een cursus. Daarom is het belangrijk aan te sluiten bij de leefwereld en de behoeften van mensen, zegt onderzoeker Van Deursen. 'Wat maakt het voor hen motiverend om mee te doen?' De een wil graag leren appen met de kleinkinderen, de ander wil graag leren internetbankieren. Cybersoek betreft de deelnemers daarom actief bij het bedenken van activiteiten, vertelt directeur Karien Sondervan. 'Hier hebben we een groot aanbod met verschillende activiteiten die aansluiten op de interesses van deelnemers, omdat ze samen zijn bedacht en georganiseerd. Dit maakt onze plek relevant en toegankelijk.'

Naast interesses verschilt ook het niveau van vaardigheden sterk. Sommige mensen

kunnen bijvoorbeeld makkelijk hun weg vinden op sociale media, maar hebben moeite met programma's als Word en Powerpoint, of het navigeren op websites. Het is belangrijk om cursussen daarop af te stemmen. Daarvoor is individuele aandacht nodig zodat iedereen op zijn eigen tempo en naar eigen behoeften kan leren, blijkt uit onderzoek van Dedding.

Wat hierin bij Cybersoek goed werkt is een divers team van professionals en vrijwilligers uit de buurt. 'Dat maakt dat mensen zich snel op hun gemak voelen en vaak ook geholpen kunnen worden in hun eigen taal. Als iemand afwezig is, of lange tijd niet komt, proberen we na te gaan waarom niet en of we kunnen helpen. Zo vallen mensen veel minder snel uit', vertelt Sondervan.

Integraal aanbod

Mensen hebben naast hun beperkte digitale vaardigheden vaak ook andere uitdagingen, schrijven Dedding en Goedhart. Daardoor hebben ze niet altijd tijd of energie om een cursus voor digitale vaardigheden te volgen.

'Integraal hulpaanbod, dat aansluit bij behoeften lijkt een uitkomst.'

Dedding en Goedhart onderzochten de combinatie digitale training met Nederlandse les en de combinatie digitale vaardigheden met schuldhulpverlening. De

combinatie met taallessen is kansrijk, zeggen de onderzoekers. Deelnemers waren er blij mee en het leren van de taal werd makkelijker. Als ze een woord niet begrepen konden ze op de computer zoeken naar een afbeelding. Er zijn wel een aantal uitdagingen. Taaldocenten zijn bijvoorbeeld niet altijd even enthousiast over het bijbrengen van digitale vaardigheden en het vraagt om een andere aanpak. Er zijn minder lesmethoden beschikbaar en de cursus moet mee veranderen met digitale ontwikkelingen en apparaten. De combinatie met schuldhulpverlening bleek moeilijker te maken. Mensen ervaren daarbij al zoveel stress en verplichtingen dat het moeilijker in te passen is.



Tip

Sluit aan op interesses, behoeften en het niveau van vaardigheden.



Tips

Zorg voor toegankelijk lesmateriaal dat aansluit bij vragen uit praktijk

Train de trainers en vrijwilligers in gebruik hiervan.

Goed lesmateriaal en training

Er is steeds meer lesmateriaal beschikbaar om digitale vaardigheden te vergroten. Op oefenen.nl kunnen mensen bijvoorbeeld leren typen, een website bezoeken of e-mailen. Via steffie.nl kun je leren hoe videobellen of DigiD werkt. Volgens het onderzoek van Dedding is het belangrijk dat het lesmateriaal minder talig is en makkelijk aangepast kan worden voor ieder individu. Ook moet het instapniveau laag zijn en aansluiten bij het dagelijks leven. Denk aan demo-opdrachten over inloggen met DigiD, internetbankieren of inloggen bij een zorg-verzekeraar. Cursussen of digitale hulp worden vaak gegeven door vrijwilligers. Zij hebben hiervoor niet altijd de juiste vaardigheden in huis. Het trainen van vrijwilligers en docenten is daarom ook belangrijk.

Een laptop en internet voor iedereen

Gezinnen met een laag inkomen kunnen in veel gemeenten een tegemoetkoming krijgen voor de aanschaf van een computer of laptop voor schoolgaande kinderen. De hoogte van die tegemoetkoming verschilt echter enorm. In de praktijk blijken veel huishoudens te weinig of niet goed werkende apparatuur te hebben vertelt Nicole Goedhart in een interview met [Alliantie digitaal samenleven](#). Ze sprak voor haar nieuwste onderzoek 'Verhalen bij de thee' de familie Hajj die via een regeling tweedehands laptops heeft gekregen. Hun laptops worden heel heet, waardoor ze bang zijn de laptop te gebruiken. Bovendien werkt de @ toets en de usb-poort niet, waardoor ze beperkt bruikbaar zijn.



Tip

Combineer hulp bij digitale vaardigheden met ondersteuning bij andere uitdagingen.



Tip

Bied hardware, software en goed werkend internet. Denk aan een tegemoetkoming.

Ook de kosten van internet zijn een probleem voor veel mensen. Sommige gezinnen besteden wel 20 procent van hun besteedbaar inkomen aan internet, aldus Dedding.

'Internet is tegenwoordig een eerste levensbehoefte.'

Mensen hebben het nodig om te kunnen werken en hun sociaal leven speelt zich grotendeels online af. Het allergeedkoopste abonnement voldoet niet altijd. Dit betekent dat het soms ten koste gaat van andere uitgaven, zoals een vakantie of zwembles voor de kinderen, vertelt Dedding. In de VS heeft de regering in 2022 een plan aangekondigd voor gratis of goedkoop internet voor arme gezinnen. Gezinnen kunnen tot 30 dollar per maand korting krijgen op hun internetabonnement. In Nederland zijn hier nog geen plannen voor. Dedding hoopt op een dergelijke regeling in Nederland. Het zou ook kunnen

helpen om mensen te ondersteunen bij het vinden van het juiste abonnement.

Toegankelijke websites en offlinediensten

Websites, apps en online dienstverlening moeten gebruiksvriendelijker worden. Het is nu vaak onnodig ingewikkeld en vereist een hoog taalniveau. In de meeste bibliotheken is daarom inmiddels een Informatiepunt Digitale Overheid (IDO). Hier kunnen mensen terecht bij vragen over toeslagen, DigiD, moeilijke brieven en andere digitale dienstverlening van de overheid. Uit onderzoek van Dedding, Goedhart en Kattouw blijkt dat bedrijven als YouTube, WhatsApp, Google en Skype de burgers wél kunnen bereiken. Daar kan van geleerd worden, zeggen de onderzoekers. Ze adviseren om websites en apps veel meer samen met gebruikers te ontwikkelen.



Tip

Maak websites toegankelijk en gebruiksvriendelijk. Biedt zo mogelijk een offline dienst als alternatief.



BEPERKENDE OMSTANDIGHEDEN

Er zijn diverse omstandigheden die belemmerend werken voor digitale inclusie, blijkt uit onderzoek onder Amsterdamse minima-gezinnen (Dedding, Goedhart en Kattouw, 2017).

Waan van de dag – Problemen en beslommeringen op andere gebieden zoals wonen, gezondheid en werk slokken alle tijd en aandacht op. Hierdoor is er minder ruimte voor digitale ontwikkeling.

De taal niet goed spreken – Mensen die niet goed Nederlands spreken of lezen kunnen moeilijk hun weg vinden op talige websites, apps en apparaten.

Beperkte actieradius – Sommige mensen zijn vooral georiënteerd op hun eigen wijk. Voor hen is een bezoek buiten de wijk, bijvoorbeeld voor een computercursus, een hele onderneming.

Schaamte – Veel mensen schamen zich omdat ze niet digitaal vaardig zijn of omdat ze niet goed kunnen lezen of schrijven. Daardoor durven ze er niet altijd voor uit te komen.

Digi-angst – Daarnaast hebben veel mensen angst om iets kapot te maken of verkeerd te doen op digitale apparaten en websites. Ze zijn bijvoorbeeld bang voor phishing of om online formulieren verkeerd in te vullen.

Onvriendelijke websites en apps – Mensen kunnen moedeloos worden van websites of apps die ingewikkeld zijn.

De context waarin mensen opgroeien en leven – Denk aan armoede, een laag opleidingsniveau, een vluchtachtergrond, weinig digitale hulp in eigen kring (van Deursen e.a., 2018, Dedding, e.a.2022).

Zo kun je websites maken die aansluiten bij de gebruikers en kunnen zij tegelijkertijd werken aan digitale vaardigheden.

Daarnaast is het belangrijk om te blijven investeren in toegankelijke offlinediensten. Mensen die online niet meekomen moeten belangrijke dienstverlening ook offline kunnen vinden, aldus Dedding en Goedhart.

Digitale ontwikkeling van kinderen

Vaak wordt gedacht dat het wel goed zit met de digitale vaardigheden van kinderen en jongeren. Verschillende onderzoeken laten zien dat dit tegenvalt³. Hierdoor kunnen ze in de problemen raken. Vooral als jongeren achttien worden, want dan komt er een oerwoud van rechten en plichten op ze af⁴. Cynthia Friebel, projectleider bij Movisie, ziet dit vraagstuk in haar werk, maar ook bij haar eigen zoon van achttien. 'Een DigiD en zorgverzekering regelen, zorgtoeslag aanvragen en bankzaken regelen; allemaal via websites vol ingewikkelde teksten. Zelf ben ik digitaal zeer vaardig, maar mijn zoon heeft nog regelmatig mijn hulp nodig, bijvoorbeeld bij het boeken van een vakantie of het inloggen met DigiD.'

Jongeren overschatten vaak hun eigen vaardigheden en zien minder goed gevaren in het gebruik van internet, blijkt uit onderzoek in

opdracht van de Koninklijke Bibliotheek. Ouders en leerkrachten spelen een grote rol in de ontwikkeling van digitale vaardigheden. Maar naarmate kinderen ouder worden, praten ze minder makkelijk met volwassenen over veilig internetten en online gedragsnormen. Het is daarom belangrijk om jong te starten met gesprekken en onderwijs over mediagebruik. Uit het onderzoek van Dedding, Goedhart en Kattouw blijkt dat ouders het soms moeilijk vinden om hun kinderen goed te begeleiden in hun mediagebruik. Zorg voor plekken waar kinderen kunnen experimenteren en spelenderwijs meer van ICT kunnen leren, adviseren de onderzoekers.

Wat is hier verder voor nodig?

Een serieuze investering

Dedding en Goedhart benadrukken dat digitale ondersteuning en toegang niet gratis is. Het vraagt om een serieuze investering in ondersteuning, middelen en deskundigheid. Juist voor lokale organisaties, zoals buurtcentra en vrijwilligersorganisaties is dit belangrijk, omdat zij goed zijn in het bereiken van mensen met een afstand tot de online wereld. Ze hebben daarvoor wel juiste apparatuur en internet, cursusaanbod en vaardigheden van professionals of vrijwilligers nodig.

Van Deursen memoreert in dit verband de 'Digitale trapveldjes' uit 2004. 'Dat waren kleine buurtcentra waar je binnen kon lopen om vaardigheden op te doen over het gebruik van computer en internet.' Toenmalig minister Van Boxtel stelde 20 miljoen gulden beschikbaar voor 30 gemeenten om deze 'trapveldjes' op te zetten. 'Toen iedereen in Nederland bijna verbonden was, is daar de stekker uitgetrokken. Want het was niet meer nodig was de redenatie. Helaas, want dat was een mooie manier om mensen te helpen met gebruik van internet, in een veilige laagdrempelige omgeving.'

Lerend netwerk en ervaringskennis

Veel verschillende organisaties, professionals en vrijwilligers hebben te maken met digitale inclusie, juist omdat het raakt aan zoveel verschillende levensdomeinen. Toch vinden zij vaak zelf het wiel uit.

Dedding en Goedhart adviseren om kennisuitwisseling te faciliteren zodat zij van elkaar kunnen leren en naar elkaar kunnen doorverwijzen. Ook is het van belang om ervaringskennis te benutten. Zo kunnen passende oplossingen en beleid ontwikkeld worden die aansluiten bij de leefwereld van de mensen om wie het gaat.

3 Zie leerlingmonitor Digitale geletterdheid (2020) en Online vaardig begint offline. (2021). [Rp-KEK2001-Digitaal-vaardig-DEF \(bibliotheeknetwerk.nl\)](#)

4 [Hoera! Help! Het \(digitale\) moeras en geregel van ouder worden](#) - Alliantie Digitaal Samenleven

Veelbelovende aanpakken en initiatieven?

- **Cybersoek** – Cybersoek is een plek in Amsterdam waar je, gratis en onder begeleiding van professionals, kunt werken aan je digitale vaardigheden.
- **www.oefenen.nl** – Een website en programma waar mensen kunnen oefenen met allerlei computervaardigheden, zoals e-mailen en websites bezoeken.
- **www.steffie.nl** – Een website waar Steffie moeilijke dingen op een makkelijke manier uitlegt. Zoals hoe maak je een DigiD aan? Hoe werkt internetten en een smartphone?
- **Informatiepunt Digitale Overheid** – Steeds meer bibliotheken hebben een IDO. Dit is een plek waar je terecht kunt met vragen over: DigiD, belastingen en toeslagen, zorg, werk of uitkering en meer. Ook kun je bij veel bibliotheken een computercursus volgen.
- **DigiHulp.nl** – Maatjes en een gratis DigiHulplijn voor vragen: 0800 1508.
- **[Digitale inclusie - Digitale Overheid](#)**
- **[Gebruiker Centraal](#)** – Een website en community voor professionals die werken aan de gebruiksvriendelijke en inclusieve online dienstverlening van de overheid.
- **[Dicht de digitale kloof!](#)** – Een digitale handreiking voor sociaal professionals.
- **[Week van de Mediawijsheid](#)**

Meer lezen?

- Dedding, C. & Goedhart, NS. (2021). [Uit beeld geraakt. Digitale ongelijkheid als maatschappelijke opgave.](#)
- Dedding, C., Goedhart, NS, & Kattouw, R. (2017). [Digitale ongelijkheid – een participatieve verkenning in Amsterdam.](#)
- Dedding, C., Obispo, J., Goedhart, N. (2022). [Verhalen bij de Thee. De ICT loopbaan van mensen met een afstand tot de online wereld.](#) Amsterdam: Amsterdam UMC.
- Van Deursen, A.J.A.M., Helsper, E.J. (2020). [Digitale vaardigheden: een onderzoeks- en beleidsagenda.](#) Enschede: Centrum voor digitale inclusie, Universiteit Twente
- Van Deursen, A.J.A.M. (2018). [Digitale ongelijkheid in Nederland anno 2018.](#) Enschede, Nederland: Universiteit Twente.
- Kamsma, W., van Oranje, L., Valkenburg, J. (2021). [Hoera! Help! Het digitale moeras en regel van volwassen worden.](#) Den Haag: Alliantie Digitaal Samenleven – Number 5 foundation.
- [Digitale vaardigheden | Expertisepunt Basisvaardigheden](#)
- www.digitaalsamenleven.nl

