

DIGI

MENSEN OP WEG
NAAR DIGITAAL
ZELFVERTROUWEN



VERHALEN



Het zijn ‘sterke verhalen’ van mensen die een drempel hebben genomen en nu sterker en met meer digitaal zelfvertrouwen in het leven staan.”

VOORWOORD

Veel mensen kunnen inmiddels hun dagelijkse zaken digitaal regelen. Online bestellen en betalen, snel informatie opzoeken, contact houden met anderen, de belastingaangifte doen, solliciteren ... noem het maar op. Hoe onzeker en afhankelijk zou u zich voelen als anderen digitaal 'gewoon' vinden, terwijl u dat 'gewoon' moeilijk vindt?

In dit boekje hebben we verhalen opgetekend van Digisterker-cursisten voor wie de digitale weg niet vanzelfsprekend was. Bijvoorbeeld omdat ze er te weinig ervaring mee hadden, omdat ze dachten het niet te kunnen leren, of omdat ze zich onhandig voelden en bang waren om iets verkeerd te doen. In hun verhalen nemen ze u, vanuit een eigen vertrekpunt, mee in hun persoonlijke ontwikkeling. Het zijn mooie en inspirerende verhalen, die vertellen hoe het leven van mensen bijkleurt doordat ze digitaal meer kunnen. Het zijn 'sterke verhalen' van mensen die een drempel hebben genomen en nu sterker en met meer digitaal zelfvertrouwen in het leven staan.

Deze 'Digisterke verhalen' zijn beslist niet te mooi om waar te zijn. We horen vaak hoe blij mensen zijn met wat ze in de cursussen hebben geleerd en wat ze nu kunnen. Hoe ze hun zaken met de overheid nu zélf kunnen regelen. Dat is een verdienste van vele organisaties en hun enthousiaste medewerkers en vrijwilligers. Zij maken deze cursussen mogelijk, overal in het land. U leest in dit boekje meer over hoe bibliotheken samen met maatschappelijke organisaties de Digisterker-cursussen lokaal organiseren en uitvoeren. De 'Digisterke verhalen' bezorgen mij een warm gevoel. Ik hoop dat de verhalen ook u inspireren!

Piet Boekhoudt
Directeur Stichting Digisterker

De cursus Digisterker wordt al twee jaar succesvol aangeboden in de Bibliotheek van Beilen. Nellie Timmer is een van de eerste cursisten en heeft haar angst voor digitale zaken door de cursus overwonnen. Wethouder Gert Jan Bent van de gemeente Midden-Drenthe ziet het als een rol van de gemeente om haar inwoners te helpen bij het digitaal vaardiger worden. De gemeente werkt hierin nauw samen met Biblionet Drenthe, de provinciale ondersteuningsorganisatie van de bibliotheken in Drenthe.

ZELFVERTROUWEN VERGROTEN 01



Nellie Timmer is een van de eerste cursisten die de cursus Digisterker heeft afgerond bij de Bibliotheek in Beilen. Ze vindt het belangrijk dat, nu ze wat ouder wordt, ze zelf weet hoe ze om moet gaan met de computer én met de digitale overheid.

“Ik ben er echt sterker door geworden,” vertelt Nellie enthousiast. “Ik heb zelfs onlangs een smartphone gekocht waarmee ik met mijn tweelingzus en kinderen kan whatsappen. Dat had ik voor deze cursus nooit gedacht.”



Ik was bang dat ik niet voldoende computerkennis had. Gelukkig viel dat reuze mee.”



“Ik zag als een berg op tegen digitale overheidszaken. Nu ik alles zelf regel, valt het eigenlijk best mee.”

Nadat de man van Nellie een aantal jaar geleden een TIA kreeg, is zijn kortetermijngeheugen aangetast. Hij was altijd degene die de administratie regelde, maar nu alle overheidszaken digitaliseren, kan hij dit niet meer. Na aanschaf van een laptop is Nellie computerlessen gaan volgen bij Stichting Welzijnswerk Midden-Drenthe, om in elk geval de basisvaardigheden onder de knie te krijgen.

Toen ze vervolgens werd gewezen op de cursus Digisterker, werd haar nieuwsgierigheid gewekt. “Op een avond ben ik langs gegaan bij de Bibliotheek om te vragen wat de cursus precies inhield en hoe ik me in kon schrijven. Toen ik hoorde dat ik mij zelf digitaal kon inschrijven, dacht ik: dat doe ik. Het lukte en ik kreeg een bevestiging in mijn e-mail. Daar was ik al best trots op!”

Voorafgaand aan de eerste les was Nellie behoorlijk zenuwachtig. “Het is best spannend om weer nieuwe dingen te leren en ik was vooral bang dat ik misschien niet voldoende computerkennis had. Toen bleek dat het niveau van andere cursisten even hoog was, voelde ik me direct met hen verbonden en konden we elkaar ook een beetje helpen.”

Nellie hield zich nooit bezig met digitale overheidszaken en zag er dan ook als een berg tegenop. “Nu ik het zelf doe, valt het eigenlijk best wel mee. Het is helemaal niet zo lastig. Ik ben echt een drempel over gegaan en vind eigenlijk dat veel meer mensen dit zouden moeten doen. Ik vertel het dan ook aan iedereen.”

Het is nu ruim een jaar geleden dat Nellie de cursus heeft gevolgd en er is een wereld voor haar open gegaan. “Ik voel me zoveel zelfverzekerder. Voor de cursus had ik altijd hulp nodig van mijn zoons, nu zoek ik het gewoon zelf uit. Ik heb dit jaar zelfs online mijn belastingaangifte gedaan. Binnenkort moet ik huursubsidie aanvragen en dat ga ik ook zeker zelf doen. Het fijne is dat ik nu weet dat ik eigenlijk niets fout kan doen en dat ik altijd terug kan om iets ongedaan te maken. Ik vind het niet meer eng.”

De maatschappij wordt steeds digitaal, zo ook de overheid. “We doen steeds meer een beroep op de digitale vaardigheden van onze inwoners,” aldus Gert Jan Bent, wethouder van de gemeente Midden-Drenthe. “Er zijn inwoners die dat natuurlijk prima kunnen, maar er is ook een grote groep die nog niet digitaal vaardig is. Ik vind dat wij als gemeente ondersteuning dienen te bieden. Het is de verantwoordelijkheid van de inwoner om hier wel of geen gebruik van te maken.”

Voor de cursus Digisterker werkt de gemeente samen met Stichting Welzijnswerk Midden-Drenthe en de vier bibliotheekvestigingen in de gemeente. “Het was voor ons een logische keuze om de Bibliotheek in te schakelen als coördinerende partij voor de cursus Digisterker. Wij hebben te maken met veel kleine dorpskernen waar vaak een Bibliotheek en/of een vestiging van Stichting Welzijnswerk is. Via hen kunnen we een brede doelgroep bereiken. Ik ben erg positief over de manier waarop dit wordt opgepakt en ook over het resultaat.”

Lokale doorverwijzers

Er vinden veel doorverwijzingen plaats tussen de verschillende cursussen. “Wij zien bijvoorbeeld dat cursisten van Digisterker soms ook kampen met laaggeletterdheid. Door onze voelsprietten uit te steken kunnen we veel voor onze inwoners betekenen.”

“*De gemeente doet een beroep op de digitale vaardigheden van haar inwoners.*”

Het bereiken van mensen met een impliciete behoefte blijkt een krachtige formule. Het Sociaal Loket, de Bibliotheek, Stichting Welzijnswerk en het Taalhuis hebben van de gemeente de opdracht gekregen om zoveel mogelijk onderling door te verwijzen. “Maar onze belangrijkste verwijzers zijn de deelnemers en docenten. Zij zijn onderdeel van de gemeenschap en hun succesverhalen werken overtuigend.”

De wethouder benadrukt dat niet iedereen digitaal vaardig hoeft te worden. “Er zijn altijd vangnetten om ook die mensen te helpen, dat zal altijd blijven. Wij als gemeente blijven natuurlijk onze loketfunctie bieden. Ik vind het alleen belangrijk dat onze inwoners inzien dat digitale vaardigheden het dagelijks leven gemakkelijker maken. Zo vergroot het de kansen op de arbeidsmarkt, kunnen overheidszaken eenvoudiger worden uitgezocht en toeslagen aangevraagd. Ik hoop dat mensen zich dat gaan realiseren en dat zij gebruik maken van dit steuntje in de rug.”



Biblionet Drenthe ondersteunt de lokale bibliotheken in haar werkgebied met opleidingen en advies.

“Lerend van de ervaringen in Midden-Drenthe ben ik nu een werkplan aan het schrijven voor de andere gemeenten,” aldus Marleen. “Wij ondersteunen de bibliotheken in onze provincie door het bieden van advies en het opleiden van medewerkers en vrijwilligers.” Biblionet gaat samen met de bibliotheken op zoek naar lokale partijen die als verwijzers en samenwerkingspartners kunnen optreden.

“Onlangs ben ik nog aangeschoven bij een overleg met Regiegroep Armoedebestrijding. Ook wordt ons foldermateriaal nu verspreid in alle pakketten van de Voedselbank. Daarnaast merken we dat er steeds meer interesse komt vanuit het bedrijfsleven. Als Bibliotheek gaan we ook daar aan de slag.”

“De gemeente Midden-Drenthe scoort als beste in onze provincie op het gebied van deelnemers aan Digisterker,” vertelt Marleen Buurman, projectmanager bij Biblionet Drenthe. “Het is een succes door de intensieve samenwerking met de gemeente. Zij zien echt het belang van het aanbod en ondersteunen ons waar ze kunnen. Zo hebben we alle ambtenaren en medewerkers van het gemeenteloket ingelicht over de cursus zodat zij actief kunnen verwijzen.”

Geert Reinink is vrijwillig docent Digisterker in de Bibliotheek van Beilen en is erg trots op zijn cursisten en zijn werk. “Aan het begin van elke les start ik met de vraag over wat we de vorige les behandeld hebben. Ik krijg dan veel antwoorden waaraan ik merk dat ze er zelf mee bezig zijn geweest. Ze pakken het serieus op.

Ik geef de mensen weer een stukje zelfstandigheid terug en daar zijn ze me dankbaar voor.” Geert merkt dat de cursisten steeds zelfverzekerder worden. “Ik spoor ze aan om zoveel mogelijk vragen zelf op te lossen. Ik hoor vaak verbaasde reacties als ‘Ik heb het zomaar gevonden!’. Ik vind het fijn dat ik mijn kennis kan overbrengen op anderen en dat ik, ondanks dat ik zelf gepensioneerd ben, iets kan betekenen voor de maatschappij.”

Meneer en mevrouw Perdiepkoemar Binda hebben samen de cursus Digisterker afgerond. Mevrouw woont al lang in Nederland, maar meneer Perdiepkoemar Binda woont hier pas kort en wil graag aan het werk. Het UWV wilde zijn kans op werk vergroten en heeft hem ingeschreven voor de cursus Digisterker bij de Bibliotheek Arnhem.

KANS OP WERK VERGROTEN 02



Trots en vol enthousiasme laten meneer en mevrouw Perdiepkoemar Binda hun certificaat zien.

Mevrouw Perdiepkoemar Binda woont al ruim 35 jaar in Nederland en heeft altijd bij een bank gewerkt. Onlangs is het stel getrouwd en meneer is recentelijk vanuit Suriname naar Arnhem verhuisd om bij zijn vrouw in te trekken. Omdat hij graag aan het werk wil, maar nog geen verblijfsvergunning heeft, is hij tijdens het inloopspreekuur van het UWV Werkplein doorverwezen naar de cursus Digisterker in de Bibliotheek.



Ik ben tijdens het inloopspreekuur van het UWV Werkplein doorverwezen naar de cursus Digisterker.”



“Ik wist niet dat ik zoveel overheidszaken online kon regelen, ik deed alles nog telefonisch of per post!”

Meneer Perdiepoemar Binda vertelt: “In Nederland is er voor volwassenen de mogelijkheid om verder te leren. In Suriname kun je maar tot je 21ste naar school, daarna is er niets meer.” Hij kijkt een ogenblik naar zijn vrouw. “Hoe zeg je dat ook al weer in het Nederlands? Je bent nooit te oud om te leren!”

“Toen we bij het UWV uitleg kregen over de cursus Digisterker werd ik nieuwsgierig. Ik wist helemaal niet dat ik zoveel overheidszaken online kon regelen,” vertelt mevrouw. “Ik regelde alles altijd nog per post of telefonisch, ook mijn bankzaken. Met mijn kinderen sprak ik hier eigenlijk ook nooit over. Ik ben blij dat ik de cursus heb gedaan. Nu weet ik welke informatie ik kan vinden door mijn DigiD te gebruiken.”

Mevrouw Perdiepoemar Binda is leergierig en vol vertrouwen over de toekomst. “Ik kan nu veel meer informatie zelf vinden en het werken met de computer gaat me steeds makkelijker af. Ik zou nog wel meer cursussen willen doen!”

Meneer Perdiepoemar Binda had nog nauwelijks achter een computer gezeten, maar hij wil graag aan het werk en het is zijn wens om hier in Nederland treinmachinist te worden. Hiervoor moet hij zelfstandig zaken online kunnen opzoeken en regelen. “Ik vind het nog wel lastig, maar het heeft me wel op weg geholpen. Ik ga ook nog een andere computercursus volgen.”

De docenten van de cursus worden erg gewaardeerd door meneer en mevrouw: “Ze waren zo geduldig en positief, ze hebben ons erg goed geholpen. We hebben ook meteen weer een abonnement bij de Bibliotheek Arnhem genomen en zullen zeker nog vaker terugkomen voor een cursus of het lenen van boeken.”

“Werken aan perspectief is ons motto, UWV ondersteunt werkzoekenden bij hun zoektocht naar werk,” vertelt **Trudie Rupert, Adviseur Werk & Adviseur Leerwerkloket bij UWV Arnhem.** “Voor mensen die een baan zoeken is het van belang om goede digitale vaardigheden te hebben. Door de toenemende digitale dienstverlening van UWV wordt inzichtelijk dat veel mensen niet digitaal vaardig zijn. Wij vinden het daarom heel belangrijk om mensen door te verwijzen naar deze cursus die gegeven wordt in alle bibliotheken in regio Midden-Gelderland.”

De samenwerking tussen de Bibliotheek en UWV is tot stand gekomen vanuit het Bondgenootschap Laaggeletterdheid Arnhem. De partijen die hierbij zijn aangesloten zetten zich in tegen laaggeletterdheid en digibetisme. “De Bibliotheek is, door haar laagdrempeligheid, een heel geschikte plek voor het aanbieden van cursussen die daarop inzetten. Er is inmiddels een landelijke samenwerkingsovereenkomst tussen UWV en bibliotheken, om laaggeletterden en niet digitaal vaardigen beter toe de rusten voor het zoeken van werk en deelnemen aan het arbeidsproces.”

Intensieve samenwerking

“De medewerkers van de bibliotheken staan open om mee te denken en we hebben regelmatig overleg. Een praktisch voorbeeld is dat er nu een flyer is met het aanbod van de bibliotheken uit onze arbeidsregio Midden-Gelderland, zodat de klantadviseur één flyer heeft waar alle cursusadressen

“*Bij de Bibliotheek Arnhem kunnen wij als UWV mensen direct inschrijven voor de cursus.*”

van Digisterker locaties op staan.” vult Trudie aan. “Bij Bibliotheek Arnhem kunnen wij als UWV mensen direct online aanmelden voor de cursus, terwijl ze bij ons op gesprek zijn.”

“Meneer Perdiepkoemar Binda kwam hier samen met zijn vrouw binnen op het Werkplein van het UWV omdat hij op zoek is naar een baan, maar zonder verblijfsvergunning mag hij nog niet werken. Gelukkig mag hij wel cursussen volgen en daar maakt hij gretig gebruik van,” aldus Trudie. “Na een gesprek merkte ik dat meneer nog niet heel digitaal vaardig is en heb ik zowel meneer als mevrouw ingeschreven voor de cursus Digisterker. De vaardigheden die hij heeft geleerd bij deze cursus zullen hem ook helpen bij het zoeken en vinden van een baan.”

“Dankzij de cursus Digisterker worden de werkkansen van mensen vergroot. Het mooiste vind ik dat je echt verschil ziet bij de oud-deelnemers: ze zijn trots en hebben meer zelfvertrouwen. Ze zullen in de toekomst sneller iets opzoeken op de computer en hopelijk natuurlijk een baan vinden!”

“Gemeente en UWV zijn de belangrijkste verwijzers naar cursussen in de Bibliotheek.”

Maria de Haan, specialist Sociaal Domein bij de Bibliotheek Arnhem en coördinator cursus Digisterker:

“Als Bibliotheek geven wij deze cursus sinds twee jaar en werken daarin veel samen met de gemeente en het UWV. Zij zijn onze belangrijkste verwijzers.”



“Na de inschrijving via het UWV, hebben wij mevrouw en meneer Perdiepkoemar Binda uitgenodigd voor de cursus,” vertelt Maria. “We hebben hun veel kunnen leren over hoe een DigID aan te vragen en hoe hier mee om te gaan. Het enthousiasme spatte ervan af en het positieve is dat ik meneer binnenkort bij nog een andere cursus verwacht.”

De gemeente is erbij gebaat dat hun inwoners digitaal vaardig zijn en zelfstandig informatie kunnen opzoeken. “Een groot deel van deze doelgroep komt bij de gemeenteloketten en het UWV en medewerkers daar signaleren snel wanneer iemand ondersteuning kan gebruiken. Daarna worden mensen naar ons doorverwezen of direct aangemeld. We zijn erg blij met deze goede samenwerking.”

“Het is belangrijk dat wij als Bibliotheek betrokken zijn bij de ontwikkeling van mensen,” licht Maria toe. “Onze maatschappelijke rol is de afgelopen jaren veranderd van het uitlenen van boeken naar het geven van cursussen en ondersteuning. Onze rol is daarmee alleen maar belangrijker geworden. Naast mijn functie als coördinator vind ik het erg belangrijk om zelf ook af en toe deze cursus te geven. Zo houd ik voldoende feeling met de methode en zie ik wat het oplevert voor de mensen.”

Maria de Haan benadrukt dat er voor aanvang goed wordt gekeken naar de achtergrond van de cursisten. “We willen dat de cursus aansluit bij hun wensen. Ze kunnen dus ook zelf onderwerpen aandragen. Daar is altijd ruimte voor. Zo behandelen we met cursisten die via het UWV binnenkomen ook werk.nl en de digitale werkmap.”

Anas Karakev en Mohamnour Zanzoul zijn beiden afkomstig uit Syrië en wonen nu in Nederland. De welzijnsorganisatie Stichting LEVgroep Geldrop-Mierlo heeft hen uitgenodigd om deel te nemen aan de cursus Digisterker in de Bibliotheek in Geldrop. Deze cursus draagt bij aan hun integratie in Nederland. Zo leren ze stap voor stap zelfstandig om te gaan met de digitale overheid.

**NIEUW IN
NEDERLAND 03**




Anas Karakev en Mohammnour Zanzoul hebben een half jaar geleden de cursus Digisterker gevolgd en dat was leerzaam, maar ook een hele uitdaging.

Anas is anderhalf jaar geleden naar Nederland gevlucht en woont op dit moment in Geldrop. “Ik ben heel dankbaar dat ik zoveel hulp krijg hier in Nederland,” vertelt Anas. “De cursus Digisterker was voor mij vooral erg moeilijk, omdat ik nog niet zo goed Nederlands kan. Ik heb inmiddels veel taalcursussen gevolgd, maar Nederlands blijft erg lastig voor mij. Met de computer kon ik al goed omgaan. In Syrië werkte ik als accountant. Maar omdat ik de informatie niet goed kon lezen, wist ik niet waar ik op moest klikken. Nu gaat dat iets beter.”



Ik help anderen met vragen over een DigiD en beveel de cursus Digisterker aan bij iedereen die ik ken.”



“Onlangs heb ik zelf mijn rijbewijs aangevraagd en dat is gelukt. Daar ben ik trots op!”

De manier waarop overheidszaken hier in Nederland geregeld zijn, verschilt erg met Syrië. Dat merkt ook Mohammour, die nu bijna twee jaar in Nederland woont. “In Syrië gaat niets digitaal, alles gaat nog gewoon op papier. Als ik een vraag had, moest ik met al mijn papieren in de rij gaan staan en hopen dat ik geholpen werd. Hier kan ik een afspraak maken bij de gemeente op een exact tijdstip. Dat is wel even wat anders.”

Mohammour is erg blij dat hij de cursus Digisterker heeft gevolgd. Hij helpt nu ook anderen die vragen hebben over DigiD. “Ik help iedereen om mij heen. Ook beveel ik vrienden en kennissen de cursus aan, omdat het mij ook geholpen heeft.” Anas licht toe: “Voor de cursus wisten we helemaal niet hoe het hier in Nederland werkt, nu veel beter. Er zijn zoveel regels. Ik word heel blij van alles dat ik hier in Nederland leer. Het belangrijkste voor mij is dat ik steeds meer zelf kan.”

“Onlangs heb ik zelf mijn rijbewijs aangevraagd en dat is gelukt. Daar ben ik trots op!” vertelt Mohammour enthousiast. “Verder heb ik met wat ik heb geleerd nog niet zoveel kunnen oefenen, omdat ik nog druk bezig ben met mijn inburgeringscursus. Ik zou graag nog veel meer willen leren, zoals hoe ik mijn zorgverzekering goed regel en mijn digitale bankzaken.” Daarvoor moeten beiden eerst de taal nog wat beter onder de knie krijgen. “Zodra we dat kunnen, lukt de rest ons ook.”

Marjolein Lucassen is coördinator Vluchtelingwerk bij de LEVgroep. “Wij werkten al eerder samen met de Bibliotheek Dommeldal en hadden gehoord van de cursus Digisterker. Omdat we meer wilden bieden dan alleen de basisvoorzieningen aan mensen die nieuw zijn hier in Nederland, ben ik gaan praten met de Bibliotheek.”

Samen met de Bibliotheek Dommeldal heeft LEVgroep een vacature opgesteld voor de zoektocht naar vrijwilligers die de cursus Digisterker aan deze doelgroep zou willen geven. “In de LEVgroep zit ook het Steunpunt Vrijwilligerswerk, hierdoor hebben wij een breed netwerk en hebben wij vrij snel geschikte vrijwilligers weten te vinden. Daarna zijn we met de Bibliotheek naar de inhoud van de cursus gaan kijken en zijn we tot de juiste invulling gekomen.”

LEVgroep Geldrop-Mierlo ziet het aanbieden van de cursus Digisterker echt als een cadeautje, iets voor aan het einde van het inburgeringstraject. “Het is fijn dat de cursus in de Bibliotheek gegeven wordt. Zo komen de cursisten ook in contact met andere mensen en weten ze de weg naar de Bibliotheek te vinden.”

“Wij kunnen onze cliënten maar ongeveer een jaar hulp bieden, daarna moeten mensen toch zoveel mogelijk zelf doen. De Bibliotheek is een mooi centrale plek waar mensen elkaar kunnen blijven ontmoeten en waar veel informatie beschikbaar is.”

“LEVgroep ziet het aanbieden van de cursus Digisterker echt als een cadeautje, iets voor aan het einde van het inburgeringstraject.”

Marjolein vindt het lastig om al iets over het effect van de cursus te zeggen. “Ik merk dat de mensen die de cursus hebben gevolgd niet snel meer op ons inloopspreekuur komen met vragen die ze zelf kunnen opzoeken. Maar dat kan ook betekenen dat alles al tijdens de cursus juist is ingevuld en dat er nu geen vragen zijn. Dat is dus nog even afwachten.”

“ *Per cursus zijn er vier mensen aanwezig, een behoorlijke organisatie.”*



De Bibliotheek Dommeldal speelt een belangrijke rol bij het integreren in deze gemeente. Hiervoor werkt Bibliotheek Geldrop samen met diverse organisaties die werken met vluchtelingen, waaronder LEVgroep Geldrop-Mierlo.

“Als Bibliotheek hebben wij een belangrijke maatschappelijke rol,” vertelt **Jan Bekx, manager Inhoud, Innovatie en Ontwikkeling bij de Bibliotheek Dommeldal**. “Vroeger kwamen mensen bij ons om zelf informatie te halen uit boeken. Met de komst van internet is die informatie binnen handbereik en brengen wij nu veel meer informatie naar de mensen toe, onder andere in de vorm van cursussen.”

“Vooral de taalcursussen, de cursus Klik&Tik en Digisterker zijn erg handig voor het integreren in ons land. Je moet toch weten hoe alles hier geregeld is en dat gaat veelal digitaal.”

De deelnemers worden door de LEVgroep voorgedragen voor de cursus. “Zij doen de eerste selectie en beoordelen de computervaardigheden,” licht Jan toe. “Er komt veel kijken bij het geven van de cursus Digisterker aan deze doelgroep. Per cursus zijn er vier mensen aanwezig, een docent, een begeleider vanuit het vluchtelingenwerk, een tolk en een gastheer/vrouw. Een behoorlijke organisatie, maar ik ben er trots op dat wij dit kunnen faciliteren. Het is ontzettend dankbaar werk, ze willen graag leren!”

Inmiddels is er in de Bibliotheek in Geldrop één cursus voor Syrische vluchtelingen afgerond en de tweede staat op de planning. “Ik merk dat deze groep het aardig snel oppakt. De computervaardigheden van andere vluchtelingen in onze gemeente zijn nog niet voldoende om deel te nemen aan de cursus Digisterker. Zij volgen nu eerst de cursus Klik&Tik en gaan daarna door.”

Uit de cursus blijkt dat er met name behoefte is aan informatie over contact met de gemeente, zorgverzekeringen en DUO. “Daar zetten we dan ook op in. De vluchtelingen hebben maar één doel en dat is zo snel mogelijk zelfstandig zijn. Mooi dat de Bibliotheek hieraan kan bijdragen.”

Meneer Dobbelaar heeft de cursus Digisterker gevolgd in de Bibliotheek Veldhoven met als wens om zelfstandig belastingaangifte te kunnen doen. Voor extra hulp heeft hij aansluitend het BelastingCafé bezocht. Het BelastingCafé Veldhoven is een initiatief van o.a. de Bibliotheek Veldhoven en Bureau Sociaal Raadslieden Veldhoven.

ZELF BELASTINGZAKEN REGELEN 04



“Ik heb eigenlijk altijd alles zelf gedaan, dus waarom zou ik dit niet kunnen.” Zo begint meneer Dobbelaar zijn motivatie om deel te nemen aan de cursus Digisterker.

“Ik zag in de krant dat hier in het buurthuis een informatiemiddag over de cursus Digisterker werd gehouden door de Bibliotheek Veldhoven. Een bevriende boekhouder hielp mij in het verleden altijd met het invullen van mijn belastingaangifte. Helaas is hij vorig jaar overleden en daarom moest ik het nu alleen doen. Wat ondersteuning kon ik dus wel gebruiken.”



Mijn geheugen gaat achteruit, maar stilzitten kan ik niet. Ik wil graag bezig blijven en het vooral zelf kunnen.”



Bij de bijeenkomst heeft meneer Dobbelaar zich direct ingeschreven. “Ik was gelijk overtuigd dat ik dit moest gaan doen. In mijn werk als technisch tekenaar had ik al wel op de computer leren werken, maar dan gebruik je toch andere programma’s en dat is ook al een hele poos geleden.”

Mevrouw Dobbelaar is trots dat haar man de stap heeft genomen: “Zelf durf ik het niet. Ik ben veel te bang dat ik iets verkeerd doe. Daar heeft mijn man geen last van.”

De cursus Digisterker en de hulp bij het BelastingCafé hebben ervoor gezorgd dat meneer zelf zijn aangifte heeft kunnen doen. “De cursus Digisterker heeft mij weer vaardiger gemaakt met de computer en ik heb al mijn vragen kunnen stellen. Eigenlijk vond ik het helemaal niet zo lastig.”

De geboren Zeeuw laat zich niet zomaar uit het veld slaan. “Ik ben al tachtig!”, vervolgt meneer Dobbelaar zijn verhaal. “Mijn geheugen gaat achteruit, maar stilzitten kan ik niet. Ik wil graag bezig blijven en vooral zelfstandig blijven. Wij hebben geen kinderen en maar weinig familie, dus we moeten wel bijblijven. Ik doe veel dingen op de computer zoals zaken uitzoeken en uitnodigingen maken voor de buurtvereniging.”

“Ik ben trots en blij dat ik dit allemaal zelf kan en dat ik daar ook anderen mee kan helpen,” lacht meneer. “Ze wisten me altijd al voor klusjes te vinden en nu ook voor uitleg over allerlei digitale zaken.”

Volgend jaar gaat meneer opnieuw aan de slag met zijn belastingaangifte. “Ik ga het zeker proberen en anders meld ik mij opnieuw aan voor het BelastingCafé.”

Bureau Sociaal Raadslieden is een onafhankelijke partij waar mensen terecht kunnen voor gratis en anoniem advies.

“Als mensen sociaal-juridisch advies of hulp bij het invullen van belastingpapieren nodig hebben, dan komen ze bij ons,” vertelt **Simone Joosten-Gijsen, coördinator Bureau Sociaal Raadslieden (BSR) Veldhoven**. Samen met de Bibliotheek, de PVGE (een regionale belangenvereniging voor 50-plussers) en de KBO (Katholieke Bond van Ouderen) zijn we het BelastingCafé gestart in de Bibliotheek Veldhoven.

“Ik heb Lia Verheijen van de Bibliotheek Veldhoven ontmoet bij een bijeenkomst waar we werden ingelicht over het Convenant tussen de Koninklijke Bibliotheek en de Belastingdienst. Tijdens een gesprek kwamen we erachter dat de Bibliotheek ook graag ondersteuning wilde bieden aan haar leden en aan de inwoners van Veldhoven. Toen ook de PVGE en de KBO aansloten, voelden we ons gesterkt om dit verder uit te werken. Vijf positieve bijeenkomsten verder waren de regels en afspraken opgesteld en konden we van start.”

De samenwerking met de Bibliotheek is voor BSR erg belangrijk. “Het is een van onze beleidsdoelstellingen om mensen zelfredzamer te maken. Daarom verwijzen wij mensen actief door naar cursussen, zoals Digisterker. Het is voor ons niet haalbaar om zelf het BelastingCafé aan te bieden, er komt zoveel bij kijken. Wij hebben de faciliteiten en middelen niet, de Bibliotheek wel.”

“Het is een van onze beleidsdoelstellingen om mensen zelfredzamer te maken. Daarom verwijzen wij mensen actief door naar de cursus Digisterker.”

BSR is een professionele vrijwilligersorganisatie die afhankelijk is van subsidies. “Wij zijn altijd op zoek naar verbindingen. Met de Bibliotheek Veldhoven is een heel prettige samenwerking ontstaan waardoor we een nieuw gezamenlijk aanbod kunnen bieden. Mensen met een vraag kunnen we nu nog beter helpen door ze zelfredzamer te maken. Waar mensen eerst alleen maar geholpen werden, moeten ze nu zelf aan de slag.”



Lia Verheijen, Manager Programmering & Educatie bij de Bibliotheek Veldhoven, is ook trots op de lokale samenwerking en de totstandkoming van het BelastingCafé.

“Het Convenant was voor ons de aanleiding om te onderzoeken wat lokaal de mogelijkheden waren. We hebben gezamenlijk met het BSR, de KBO en de PVGE behoorlijk wat tijd gestoken in de ontwikkeling van de juiste formule. Alleen een telefoontje was niet voldoende geweest. Het heeft juist ontzettend goed gewerkt om bij elkaar te gaan zitten en alle onzekerheden, angsten en meningen op tafel gooien. Hierdoor is er een heel open relatie ontstaan en weten we precies wat we van elkaar kunnen verwachten en hoe we elkaar kunnen versterken. We spreken nu al over volgend jaar.”



De cursus Digisterker wordt gegeven in de Bibliotheek, het BelastingCafé is daar een mooie aanvulling op.”

In Bibliotheek Veldhoven wordt, samen met SeniorWeb, al een aantal jaar computerlessen en cursussen Digisterker gegeven. Het BelastingCafé is daar een mooie aanvulling op. “We hebben naast de inzet van onze standaard communicatiekanalen als de krant en onze website, ook alle oud-deelnemers van de cursus Digisterker een mailing over de komst van het BelastingCafé gestuurd. Dat bleek een schot in de roos.”

De samenwerking heeft al veel landelijke aandacht gekregen. “Ook de Belastingdienst is langs geweest om te zien hoe wij dit hebben aangepakt. We werden door hen geroemd om onze faciliteiten en onze aanpak. Op vier middagen konden de bezoekers van het café zelf hun aangifte doen, met hulp van gecertificeerde HUBA's (helpers bij aangifte). Privacy is in dit geval erg belangrijk. Wij hadden de ruimte zo ingericht dat dit volledig gewaarborgd werd.”

De Bibliotheek Veldhoven is een verbindend knooppunt geworden en daar is Lia erg over te spreken. “Wij maken gebruik van doorverwijsformulieren naar alle maatschappelijke dienstverleners in de regio en zij verwijzen weer terug naar ons. Door op deze manier samen te werken staat iedereen in zijn eigen kracht.”

Stichting Digisterker ontwikkelt een educatief programma voor jongeren om hun te leren omgaan met de digitale overheid. Om te onderzoeken hoe het onderwijs dit educatieve programma ontvangt, lopen er momenteel enkele pilots op (v)mbo-scholen. Zo ook in de klas van Greetje Kooijman op het Arentheem College.

DIGITALE OVERHEID EN JONGEREN

05



Greetje Kooijman is docent aan het Arendtheem College (mbo) in Arnhem. Ze is een van de vier docenten die dit jaar gestart is met de pilot Digitale Overheid en Jongeren, in samenwerking met de Bibliotheek Arnhem en Stichting Digisterker. Het eerste thema dat is behandeld is Identiteit, paspoort en ID-kaart.

Het is bijna zomervakantie, voor docenten een van de drukste tijden van het jaar. Toch maakt Greetje Kooijman, docent Burgerschap, even tijd om te vertellen over haar ervaringen met de pilot Digitale Overheid en Jongeren. “We hebben de eerste module Identiteit erop zitten en het sluit heel goed aan op het vak Burgerschap dat ik geef. In dit vak zoomen we meer in op vragen als: ‘wie ben ik, welke keuzes maak ik en waarom, en wat is mijn cultuur?’ Dus het onderwerp identiteit en identiteitsbewijzen voegt hier zeker iets aan toe.”



Het zit hem in de kracht van de herhaling en bewustwording.”



“Leerlingen zijn zich minder bewust van de persoonlijke identiteitsgegevens die ze vrij geven.”

De leerlingen hebben al wel wat voorkennis omdat ze begin van het schooljaar het thema ‘digitale overheidszaken’ hebben behandeld. De module van Digisterker is daarop een welkome aanvulling.

“Het zit hem in de kracht van de herhaling en bewustwording. Vooral de opdracht om online een afbeelding van een identiteitskaart te zoeken maakte indruk,” vertelt Greetje. “Ze hadden net geleerd hoe eenvoudig het is om fraude te plegen met alleen de gegevens op een ID-kaart. Met een simpele zoekopdracht toverde een van de leerlingen een foto van een ID-kaart tevoorschijn. Dat maakte zeker indruk. Ik zie dat leerlingen heel eenvoudig iets op internet kopen of iets op Marktplaats aanbieden. Ze zijn zich minder bewust van de persoonlijke identiteitsgegevens die ze daarbij prijs geven. Wat dat betreft is dit een kwetsbare doelgroep.”

De modules van het lesprogramma over het omgaan met de digitale overheid worden in een online leeromgeving aangeboden en bevatten zowel klassikale als zelfstandige opdrachten. Greetje kiest geregeld voor klassikale momenten. “Ik merk dat de leerlingen sneller dingen overslaan als ze zelfstandig bezig zijn. Als ik klassikaal met ze aan de slag ga, kan ik ook echt in gesprek gaan met de leerlingen. Dan merk ik dat ze nog wel hulp kunnen gebruiken. Leerlingen vragen zich vaak hardop af waarom ze dit allemaal zelf moeten regelen en waarom hun moeder dit niet gewoon voor hen kan doen. Het is ook een stukje volwassen worden.”

Greetje kijkt uit naar het vervolg van de pilot en de andere te behandelen thema’s zoals Bijbaan en Vervolgopleiding. “Als de leerlingen zien dat het hun ook echt iets oplevert, denk aan het aanvragen van studiefinanciering of een ov-reisproduct, zijn ze veel meer betrokken bij het onderwerp en de lesstof. Ik ben ervan overtuigd dat ze dan de meerwaarde nog meer gaan inzien!”

Digisterker als spin in het web tussen overheid, scholen en bibliotheken.

“Als Digisterker hebben we gesignaleerd dat een deel van de jongeren niet voldoende digitaal vaardig is om zelfstandig hun overheidszaken te kunnen regelen. We hebben het initiatief genomen om dit probleem te agenderen en een lesprogramma voor deze jongeren te ontwikkelen, in samenwerking met overheidsorganisaties, scholen en bibliotheken.”

Angeliek van der Zanden, Adviseur Educatie bij Stichting Digisterker, heeft het belang onderzocht van een programma Digitale Overheid voor Jongeren.

“Ik heb uitgebreid literatuuronderzoek gedaan en met tal van betrokken organisaties gesproken. Ook hebben we interviews gehouden met jongeren in het vmbo en mbo.

Uit alle informatie en gesprekken bleek dat er behoefte is aan een lesprogramma gericht op het vergroten van kennis over de overheid en haar digitale diensten, en ook het vergroten van mediawijsheidcompetenties en digitale informatievaardigheden. “We zijn begin 2017 gestart met het ontwikkelen van het lesprogramma dat zich richt op jongeren tussen 15 en 18 jaar. In samenwerking met de bibliotheken zijn we daarnaast gestart met een pilot waarbij het lesprogramma wordt getest op vier scholen.”

Het programma is gericht op thema's als identiteit, vervoer, 18 jaar worden, vervolgopleiding en bijbaan. Bij ieder thema reiken we kennis aan”, licht Angeliek toe.

“Ik hoop dat wij bijdragen aan de zelfstandigheid en digitale vaardigheden van jongeren.”

“We werken uiteindelijk toe naar concrete zaken als: Hoe vraag ik een ID-pas aan? Hoe maak ik gebruik van teruggaaf inkomstenbelasting? En hoe vraag ik studiefinanciering aan?”

Inhoudelijk sluit het programma met name aan bij de vakken Maatschappijleer (vmbo) en Burgerschap (mbo). “Het programma is modulair opgebouwd en scholen kunnen zelf kiezen welke onderwerpen aansluiten bij hun leerlingen. We zijn nu druk met ontwikkelen en testen. Met de resultaten van de pilot kunnen we het lesprogramma compleet maken en het vanaf zomer 2018 landelijk aanbieden.”



Een van de scholen waar Angeliek geweest is om met leerlingen te praten over de onderwerpen digitale overheid en digitale vaardigheden is het Arentheem College in Arnhem. “Ik heb acht jongeren uit de klas van Greetje Kooijman gesproken over hun ervaringen met digitale diensten van de overheid en hun concrete situaties voorgelegd zoals: kun je zelf je zorgtoeslag aanvragen?”

“Daaruit kwam al snel naar voren dat zij graag meer informatie wilden over dit soort onderwerpen en behoefte hadden aan meer training in de digitale informatievaardigheden die nodig zijn om gebruik te kunnen maken van diverse overheidsregelingen. Greetje reageerde direct enthousiast op mijn vraag of zij met haar klas wilde deelnemen aan onze pilot.”

Hulpstructuur bieden in samenwerking met de Bibliotheek.

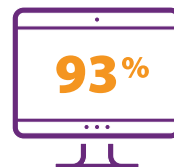
Jongeren die meerdere modules hebben doorlopen zouden volgens Angeliek zelfstandig in staat moeten zijn om gebruik te maken van de digitale overheid. “Ik hoop dat zij dan gegroeid zijn in hun digitale vaardigheden. Daarnaast is ook mediawijsheid van belang. Denk aan bijvoorbeeld het omgaan met privacygevoelige informatie als hun burgerservicenummer. Ik denk dat we jongeren daarvan bewuster maken met deze modules.”

Volgens Angeliek blijft er altijd een groep jongeren die ondersteuning nodig heeft bij het gebruik maken van digitale overheidsdiensten. “Voor deze groep zijn we samen met bibliotheken en scholen aan het onderzoeken of we een hulpstructuur kunnen inrichten. Bijvoorbeeld een inloopspreekuur, waar jongeren terecht kunnen met vragen op dit terrein.”

Bibliotheken hebben een belangrijke rol in het aanbieden van het lesprogramma aan scholen. “Bibliotheken doen al veel op het gebied van Mediawijsheid en het lesprogramma Digitale Overheid en Jongeren sluit goed aan bij hun educatieve aanbod.”

Deelname cursussen

66% is vrouw
34% is man
96% heeft de Nederlandse nationaliteit
4% heeft een andere nationaliteit
de gemiddelde leeftijd is 63 jaar



Computerervaring

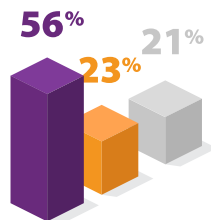
93% heeft een eigen computer
69% heeft eerder een computercursus gevolgd
97% heeft een e-mailadres



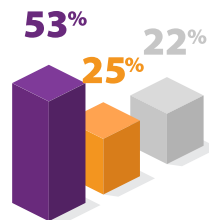
75% heeft een DigiD, 25% niet
65% heeft wel eens DigiD
gebruikt, 35% nog nooit

Aantal bereikte cursisten

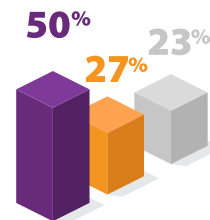
2016 ± 3000
2017 ± 6000 (verwacht)



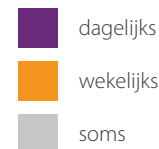
Hoe vaak gebruikt u
een computer?



Hoe vaak maakt u
gebruik van internet?



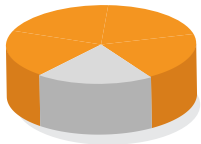
Hoe vaak maakt u gebruik
van uw e-mail?



Bereik

Aandeel **Bibliotheek**

8 op 10



Digisterker wordt in 8 van de 10 basisbibliotheken aangeboden

124

Bibliotheekorganisaties zijn aangesloten bij Digisterker

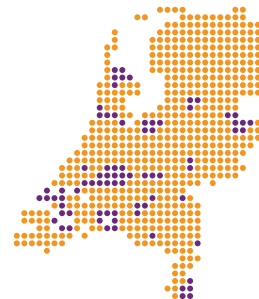
330

Aantal gemeenten waar Digisterker aangeboden wordt

1306

Docenten zijn opgeleid via Digisterker sinds 2012

● Digisterker-cursussen (inmiddels of binnenkort) aangeboden



Cursus**ervaring**

na afloop van de cursus
geven cursisten aan:

■ ja ■ nee

7%

93%

De uitleg van de docenten was duidelijk

10%

90%

Het geleerde kan ik later zelf gebruiken

9%

91%

Ik heb voldoende geleerd om zelf met de e-overheid te kunnen werken

7%

93%

Ik ben van plan om gebruik te maken van de e-overheid

2%

98%

Ik zou de cursus aanbevelen bij anderen



De cursus wordt door deelnemers gewaardeerd met een

8,3

Met dank aan

Mevr. Nellie Timmer

Dhr. Geert Reinink

Dhr. en mevr. Perdiepkoemar Binda

Dhr. J. Dobbelaar

Dhr. Anas Karakev

Dhr. Mohamnour Zanzoul

Stichting Digisterker

Angeliek van der Zanden

053 203 0062

angeliek.vanderzanden@digisterker.nl

Biblionet Drenthe

Marleen Buurman

088 012 8000

m.buurman@biblionetdrenthe.nl

de Bibliotheek Dommeldal

Jan Bekx

040 286 2805

j.bekx@bibliotheekdommeldal.nl

de Bibliotheek Arnhem

Maria de Haan

026 354 3100

m.dehaan@bibliotheekarnhem.nl

de Bibliotheek Veldhoven

Lia Verheijen

040 253 2901

l.verheijen@bibliotheekveldhoven.nl

**UWV WERKbedrijf Midden-Gelderland
en Food Valley**

Trudie Rupert

trudie.rupert@uwv.nl

LEV groep

Afdeling Vluchtelingenwerk Geldrop

Marjolein Lucassen

marjolein.lucassen@levgroep.nl

**Bureau Sociaal Raadslieden
Veldhoven**

Simone Joosten

simone@bsrveldhoven.nl

Gemeente Midden-Drenthe

Gert Jan Bent

gemeente@middendrenthe.nl

Arentheem college Arnhem

Greetje Kooijman

g.kooijman@arentheemcollege.nl

Colofon

Interviews, tekst en fotografie:

Sanne van den Brink, BBLD

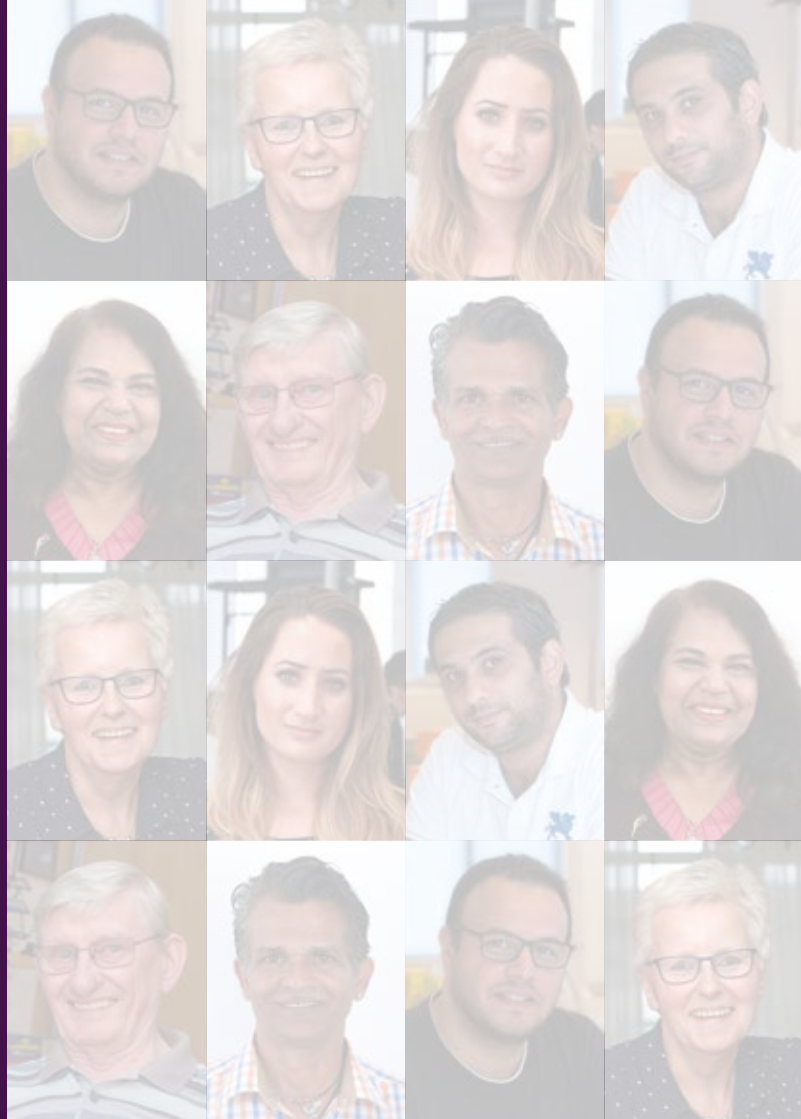
Vormgeving:

Ruben Valstar, BBLD

Eindredactie:

Kim Keijsers, Stichting Digisterker

© 2017 Stichting Digisterker



Stichting Digisterker
Hengelosestraat 511
7521 AG Enschede

Tel. 053 2030 062
info@digisterker.nl
www.digisterker.nl