

# Digitale vaardigheden van mensen met een Ivb in het sociaal domein

## Rapportage

Door

Ingrid van Houwelingen

In co-creatie met:

Leonor Ahrens, Tamara Streng, Marit van der Meulen, Hilair Balsters, Joost Blommendaal, Niels Mittentreiner



10 oktober 2022

# Inhoudsopgave

1. Introductie	3
2. Aanpak onderzoek	4
Doel en onderzoeksvragen	4
Methode	4
3. Beknopte deskresearch	8
4. Resultaten	10
4.1 Resultaten online vragenlijst	10
4.2 Resultaten interviews	14
4.3 Resultaten groepsgesprekken	18
5. Conclusie en discussie	20
5.1 Conclusie	20
5.2 Discussie	21
6. Aanbevelingen	22
7. Literatuurlijst	24
8. Bijlagen	25
Bijlage 1 Online vragenlijst	25
Bijlage 2 Topiclijst interview	27
Bijlage 3. PowerPoint groepsgesprekken	29

# 1. Introductie

Er is weinig bekend over de digitale vaardigheden van mensen met een lichte verstandelijke beperking (lvb). De toenemende digitalisering van de samenleving vraagt veel van zowel het cognitieve als het aanpassingsvermogen van mensen met een lvb. Doordat steeds meer diensten digitaal georganiseerd worden, bestaat het risico dat zij onvoldoende mee kunnen komen in de samenleving, terwijl de samenleving een rol en opdracht heeft om iedereen de mogelijkheid te geven om optimaal te participeren.

Vanuit het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), Directie Maatschappelijke Ondersteuning, is er behoefte aan meer inzicht in de digitale vaardigheden van mensen met een lvb in het publieke domein. Hierbij moeten we de kanttekening plaatsen dat het om een brede en diverse groep gaat. De vraag leeft in hoeverre mensen met een lvb digitaal vaardig zijn of kunnen worden.

Vilans heeft met behulp van de LFB, de belangenvereniging voor en door mensen met een beperking, een kwalitatief onderzoek uitgevoerd om inzicht te krijgen in de diversiteit van de groep in relatie tot digitale vaardigheden. Het gaat hierbij om knelpunten, behoeften, kansen of aanknopingspunten om de digitale vaardigheden van mensen met een beperking te versterken. Dit rapport is een verslag van dit onderzoek.

# 2. Aanpak onderzoek

## Doel en onderzoeksvragen

Dit onderzoek is erop gericht om inzicht te krijgen in de diversiteit aan digitale vaardigheden van volwassen mensen met een lvb, in de leeftijd van achttien tot zestig jaar, die in meer of mindere mate formele ondersteuning ontvangen. Ze wonen zelfstandig met begeleiding op afstand (Wmo), of in een zelfstandige(re) woonvorm (Wlz). In het dagelijks leven wordt van hen een bepaalde zelfredzaamheid verwacht. Door kwalitatief onderzoek hebben we verkend op welke manier zij gebruik maken van digitale diensten, wat daarbij goed gaat en waar zij tegenaan lopen. Hoe gaan zij om met belemmeringen en welke ondersteuningsvragen hebben zij? Inzicht hierin maakt duidelijk welke kansen en aanknopingspunten er zijn om hun digitale vaardigheden te versterken en digitale drempels te verkleinen, waardoor het risico op digitale uitsluiting van deze groep kan worden verkleind.

De hoofdvraag is:

*Welke digitale vaardigheden hebben volwassen mensen met een lvb en welke kansen en aanknopingspunten zijn er om deze te versterken en digitale drempels te verkleinen?*

Het antwoord op deze vraag wordt gezocht aan de hand van de volgende deelvragen:

1. Op welke manier maken volwassenen met een lvb gebruik van internet en digitale diensten?
2. Wat goed gaat in het gebruik van internet en digitale diensten door volwassenen met een lvb?
3. Welke belemmeringen en knelpunten ervaren volwassenen met een lvb in het gebruik van internet en digitale diensten en hoe gaan zij hiermee om?
4. Welke ondersteuningsvragen hebben volwassenen met een lvb bij het gebruik van internet en digitale diensten?

## Methode

Op drie manieren hebben we informatie verzameld om de onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden.

### Beknopte deskresearch

Ten eerste hebben we een beknopte deskresearch uitgevoerd naar wat er bekend is over mensen met een lvb en hun digitale vaardigheden. Hieruit zijn vijf thema's naar voren gekomen:

### 1. Randvoorwaarden:

- toereikende en voldoende beschikking over hardware;
- financiële middelen (kunnen bekostigen van apparaten, databundel, et cetera).

### 2. Digitale 'knowhow':

- Wanneer gebruik ik wat? De filosofie achter een digitale dienst en de samenhang tussen verschillende digitale diensten kunnen begrijpen.
- Hoe gebruik ik het optimaal? Praktisch overweg kunnen met digitale diensten.
- **Mate van 'digitale flexibiliteit': het kunnen aanpassen aan en volgen van het tempo van digitale transformaties.**

### 3. Informatieverwerking:

- interpreteren van teksten en beelden;
- overvraging of onderprikkeling.

### 4. Mediawijsheid:

- **Hoe gebruik ik het veilig? Bewust zijn van en kunnen omgaan met risico's.**
- Besef van online normen en waarden.

### 5. Vinden en gebruiken van 'hulplijnen':

- informeel netwerk;
- formele hulp (platforms of kanalen waar men terecht kan voor hulp).

**Deze thema's vormden de uitgangspunten voor:** het opstellen van de online vragenlijst, de vragen voor de interviews en groepsgesprekken en het analyseren van de resultaten.

### Online vragenlijst

Gedurende 3 maanden (van 16 juni 2022 tot 16 september 2022) hebben we een digitale vragenlijst verspreid via diverse kanalen en platformen, zoals de sociale media-kanalen van Kennisplein Gehandicaptensector, via de kanalen van de LFB (de website, sociale media en mailings) en via LinkedIn-posts van een aantal betrokken Vilans-collega's. Dit om te inventariseren of en hoe volwassenen met een lvb gebruik maken van internet en digitale diensten, wat daarbij wel en niet goed gaat, en hoe zij met belemmeringen omgaan. We hebben de vragenlijst opgenomen in bijlage 1.

De vragenlijst is 37 keer ingevuld. Dit aantal betreft geen unieke personen. Soms is één vragenlijst door meerdere mensen samen ingevuld. Verder is de vragenlijst niet altijd volledig ingevuld. Het aantal bruikbare antwoorden verschilt daarom per vraag.

Via deze vragenlijst werden ook respondenten voor de interviews en groepsgesprekken geworven.

Respondenten konden aan het einde van de vragenlijst aangeven of ze mee wilden doen aan een (groeps-)interview en hun contactgegevens invullen.

## Interviews

We hebben semigestructureerde interviews afgenomen voor inzicht in achtergronden en stand van zaken in digitale vaardigheden van volwassenen met een lvb en de gevolgen voor deelname aan de samenleving. Zeven respondenten zijn geworven via de online vragenlijst. Een aantal respondenten, die eerst meer informatie wilden over een (groeps-)interview, hadden hun contactgegevens ingevuld. Zij zijn door een onderzoeker benaderd en geïnformeerd over het (groeps-)interview. Het gebeurde meermaals dat potentiële deelnemers, ook na herhaaldelijk te zijn benaderd, niet reageerden op de uitnodiging om deel te nemen. Daarom zijn twee respondenten geworven via het netwerk van een betrokken adviseur van Vilans. Daarmee komt het totaal aantal geïnterviewden op 9. Respondenten ontvingen een link voor beeldbellen via Microsoft Teams. Eén respondent van hen wilde liever niet beeldbellen en heeft de vragen per mail beantwoord. De interviews waren semigestructureerd en duurden tussen de vijftien en dertig minuten. Het interview werd afgenomen door een ervaringsdeskundige van LFB samen met een onderzoeker van Vilans. We hebben het gesprek na toestemming opgenomen en de automatische transcriptie aangezet. De antwoorden werden meteen opgeschreven door de onderzoeker. Een enkele keer is gemiste informatie aangevuld vanuit de transcripties. De topiclijst die gebruikt is voor het interview, is opgenomen in bijlage 2. De respondenten zijn gemiddeld 36 jaar oud. Leeftijden: 18, 28, 32, 36 (2x), 51 en 54. De leeftijden van degenen die de vragenlijst hebben ingevuld staan in een tabel op p.10. Er is voldoende spreiding over de leeftijdscategorieën. De meeste van hen (n=7) wonen zelfstandig, al dan niet met een partner en/of kinderen. Zij ontvangen ambulante begeleiding. Eén respondent woont bij een ouderinitiatief en een ander woont bij haar ouders.

## Groepsgesprekken

We hebben twee groepsgesprekken gehouden om verdiepend inzicht te krijgen in de kansen en aanknopingspunten om digitale vaardigheden van volwassenen met een lvb te versterken en digitale drempels te verkleinen. De vijf respondenten die interesse hadden in deelname bleken allen ervaringsdeskundigen te zijn die bij Cello werkten. Daarom hebben we, na overleg met hen en hun coach, het eerste groepsgesprek op locatie bij Cello gehouden. Via de online vragenlijst zijn daarna geen aanmeldingen meer gedaan. De vijf respondenten voor het tweede groepsgesprek hebben we daarom geworven via het netwerk van een betrokken adviseur van Vilans. De deelnemers waren allen werkzaam bij Cosis. De groepsgesprekken werden begeleid door een adviseur en onderzoeker van Vilans en een ervaringsdeskundige van de LFB. Zij gingen met elkaar in gesprek aan de hand van vier fictieve situatiebeschrijvingen, waarin problemen met het gebruik van digitale diensten werden gepresenteerd. Dit aan de hand van de belemmeringen en knelpunten die uit de online vragenlijst en de interviews zijn gekomen, namelijk:

1. inzage in het patiëntdossier met Digi-D;
2. geld overmaken via internetbankieren;
3. geld terugvragen nadat je vergeten bent om uit te checken in het openbaar vervoer.
4. online een paspoort aanvragen.

De gebruikte PowerPoint-presentatie voor de groepsgesprekken hebben we opgenomen in bijlage 3. De deelnemers gingen in gesprek over in hoeverre ze de gepresenteerde situaties en problemen herkenden en welke oplossingen er mogelijk waren. Ook gaven zij tips om digitale diensten te verbeteren. We willen hierbij de kanttekening plaatsen dat het onderzoek een beperkt aantal deelnemers omvat. Hierdoor kunnen de resultaten niet direct gegeneraliseerd worden, al kunnen we wel in combinatie met de resultaten uit de deskresearch wat aanbevelingen doen.

# 3. Beknopte deskresearch

## De omvang en diversiteit van de doelgroep

In Nederland worden mensen als licht verstandelijk beperkt aangemerkt als zij een IQ-score tussen de 50 en 70 en beperkte adaptieve (conceptuele, sociale en praktische) vaardigheden hebben. Daarnaast gaat het om mensen met een IQ-score tussen de 70 en 85 die beperkt sociaal redzaam zijn. Sociale redzaamheid omvat communicatie, zelfverzorging, zelfstandig kunnen wonen, sociale en relationele vaardigheden, gebruikmaken van gemeenschapsvoorzieningen, zelfstandig beslissingen kunnen nemen, functionele intellectuele vaardigheden, werk, ontspanning, gezondheid en veiligheid. (Spaltman et al., 2021; Woittiez, Eggink, & Ras, 2019). Hoeveel mensen in Nederland een lvb hebben valt niet precies te zeggen, omdat IQ-scores en de mate van sociale redzaamheid niet worden geregistreerd. Geschat wordt dat 6,4% van de Nederlandse bevolking een lvb heeft, dat zijn ongeveer 1,1 miljoen mensen (Spaltman et al., 2021; Woittiez, Eggink, & Ras, 2019). De groep mensen met een lvb is dus groot en daardoor zeer divers, ook wat betreft hun digitale vaardigheden.

## De voordelen en risico's van de online wereld

Net als voor alle Nederlanders geldt voor de groep mensen met een lvb dat zij in meer of mindere mate gebruik (moeten) maken van internet en digitale diensten. Een belangrijk voordeel van internetgebruik is dat het de zelfredzaamheid kan vergroten en mensen meer regie over hun eigen leven kan geven. Bijvoorbeeld doordat men gemakkelijk contact kan hebben met het sociale netwerk, en informatie kan opzoeken. Ook kunnen in de online wereld barrières wegvallen die in het echte leven wel bestaan, waardoor de leefwereld groter wordt en **waardoor men gemakkelijker mee kan doen en 'erbij kan horen'** (Wiltschut, 2020; Pijpers, 2017). Tegelijkertijd kan de grote nadruk op de eigen verantwoordelijkheid via digitalisering de zelfredzaamheid van mensen die minder op hun gemak zijn met digitale technologieën juist verkleinen, omdat zij daardoor juist afhankelijker worden van anderen (Durand, Zijlstra, & Hamersma, 2021). De beperkte cognitieve en adaptieve vaardigheden van mensen met een lvb maken hen extra kwetsbaar, ook in de digitale wereld. Zij kunnen sneller in problematische situaties terecht komen dan anderen. Bijvoorbeeld omdat zij de bedoeling van anderen niet altijd juist kunnen inschatten. Zij zijn vaak beïnvloedbaar, vatbaarder voor verslaving en gevoeliger voor afwijzing of manipulatie. Zij lopen daardoor een groter risico om slachtoffer én dader te worden van cybercrime (Wiltschut, 2020; Pijpers, 2017). Verder hebben mensen met een lvb vaak moeite met het lezen van teksten en het interpreteren van beelden en kunnen zij minder makkelijk het tempo van digitale transformaties volgen en zich hieraan aanpassen. Dit alles kan hen minder digitaal vaardig maken. Een gebrek aan digitale vaardigheden kan ervoor zorgen dat mensen problemen ondervinden bij het navigeren door de digitale wereld en niet alle voordelen van de digitalisering kunnen benutten. Zij hebben daardoor een verhoogd risico op digitale uitsluiting (Durand, Zijlstra, & Hamersma, 2021). Omdat veel mensen met een lvb geneigd zijn hun gebrek aan kennis,



inzichten en vaardigheden te verbloemen en zich presenteren als zelfredzaam en bekwaam, bestaat het risico dat het gebrek aan digitale vaardigheden niet opgemerkt wordt (Wiltschut, 2020).

### Aanknopingspunten om digitale drempels te verkleinen <sup>1</sup>

Uit de literatuur komen een aantal aanknopingspunten naar voren om digitale drempels voor mensen met een Ivb te verkleinen. Durand, Zijlstra, & Hamersma (2021) noemen verschillende maatregelen die digitale participatie voor mensen met beperkte digitale vaardigheden kunnen vergemakkelijken. Zij adviseren om te kiezen voor een **'inclusief ontwerp' van digitale diensten**. Daarvoor is het volgens hen belangrijk om te zorgen voor diversiteit in het ontwerpteam en ontwerpers bewust te maken van de behoeftes van verschillende gebruikers door hen vroegtijdig in het ontwerpproces te betrekken. Verder raden zij aan om maximaal het taalniveau B1 te gebruiken, kleine letters te vermijden en gebruik te maken van visuele ondersteuning. Ook stellen zij dat het belangrijk is om analoge alternatieven beschikbaar te houden, bekendheid met en vertrouwen in digitale diensten te vergroten door bijvoorbeeld campagnes en de inzet van ambassadeurs. Een ander advies dat zij geven is om trainingen niet alleen op mensen met beperkte digitale vaardigheden te richten, maar ook op professionals die deze mensen kunnen ondersteunen.

---

<sup>1</sup> Ter inspiratie: [1 ter inspiratie deze twee linkjes:](#)

[In de media: digitale toegankelijkheid bij Kassa BNNVARA - Iederin](#)

[Liesbeth kan het niet meer volgen gemist? Start met kijken op NPO Start](#)

# 4. Resultaten

## 4.1 Resultaten online vragenlijst

### Achtergrondkenmerken respondenten

De meeste respondenten zijn tussen de 30 en 49 jaar oud en wonen zelfstandig met begeleiding.

Tabel 1. Leeftijd respondenten

Antwoordmogelijkheden	frequentie
Tussen de 10 en 19 jaar	1
Tussen de 20 en 29 jaar	2
Tussen de 30 en 39 jaar	8
Tussen de 40 en 49 jaar	5
Tussen de 50 en 59 jaar	3
Ouder dan 60	2
Zeg ik liever niet	1

Tabel 2 Woonsituatie respondenten

Antwoordmogelijkheden	frequentie
Zelfstandig	7
Zelfstandig met begeleiding	10
In een woonvoorziening	3
Anders namelijk:	bij zus met man bij ouders
Zeg ik liever niet	1

### Activiteiten op internet

Internet wordt door de respondenten vooral gebruikt om zich te informeren, voor ontspanning in de vorm van spelletjes doen, sociaal contact door chatten en e-mailen en in mindere mate voor het betalen van rekeningen.

Tabel 3 Doeleinden internetgebruik

De mogelijkheid om informatie op te zoeken en de mogelijkheid om laagdrempelig sociaal contact te onderhouden worden het meest gewaardeerd aan internet door de respondenten.

Antwoordmogelijkheden	frequentie
Iets opzoeken dat ik niet weet (informatie en/of inspiratie)	25
E-mails versturen	25
Spelletjes doen	20
Chatten	20
Betalen via internet	15
Vergaderen/werk	4
Filmpjes kijken	3
(Beeld)bellen	2
Social media	2
Online winkelen	1
Muziek luisteren	1
Website beheren	1

\*Respondenten konden meerdere antwoorden geven.

Tabel 4. Wat waarderen respondenten het meest aan internet

Antwoordenmogelijkheden	frequentie
Dat je iets kunt opzoeken dat je wilt weten	16
Laagdrempelig sociaal contact onderhouden	6
Snel	3
Op de hoogte blijven/nieuws volgen	2
De mogelijkheid om online te winkelen	1
Multifunctioneel, maakt het leven makkelijker	1

Bankieren	1
Ontspanning	1
Sites onderhouden	1
Sociale media	1
Alles	1

Respondenten vinden internet om verschillende redenen leuk en/of handig. De redenen die zij genoemd hebben kunnen worden geclusterd in **thema's**: sociaal contact; gemak en snelheid; informeren; inspireren en inclusie. Respondenten geven aan dat internet hun wereld, kansen en mogelijkheden, zelfstandigheid en zelfredzaamheid vergroot. Het biedt hen de mogelijkheid om zich te informeren en op de hoogte te blijven, mee te doen en **'erbij te horen'**. Ook vinden zij herkenning en erkenning op internet, zoals onderstaande quote illustreert:

*“Ik vind vlogger Annelies leuk, omdat gehandicapte mensen er ook bij horen.”*

Ervaren knelpunten en belemmeringen

Respondenten ervaren diverse knelpunten en belemmeringen in hun gebruik van internet en digitale diensten. De genoemde knelpunten en belemmeringen kunnen worden geclusterd in onderstaande vier **thema's**, die worden geïllustreerd met quotes:

#### Werkzaamheid en bediening

Verskillende respondenten geven aan moeite te hebben met het bedienen van apparaten, onder andere door lichamelijke beperkingen. Ze vinden het lastig als iets niet werkt, of het hen niet lukt om het te bedienen. Dat levert frustratie op. Er zijn ook respondenten die geen fysieke beperking hebben maar aangeven 'dat het lastig scrollen en lezen is op pagina's die niet geschikt zijn voor mobiele weergave' en 'Als je niet goed kunt schrijven is dat best lastig'.

*“De juiste knopjes vinden. Ik verlies dan mijn geduld.”*

#### Informatieverwerking

Respondenten geven aan soms verstrikt te raken in de hoeveelheid informatie. Ook geven ze aan moeite te hebben met overzicht houden, informatie begrijpen en interpreteren.

*“Wat ik lastig vind is internetbankieren en Digi-D, omdat er te veel bij komt kijken en je te veel stappen daarin moet nemen. En dat het ook nog niet eens in begrijpelijke taal wordt uitgelegd en dat er nog steeds geen rekening wordt gehouden met mensen met een verstandelijke beperking.”*

#### Desinformatie en cybercrime

Respondenten noemen (de angst voor) desinformatie en cybercrime als struikelblok.

*“Soms te veel verschillende informatie. Omdat je dan een beetje gaat twijfelen, van wat juist is en wat niet.”*

*“Ik ben bang dat ze mijn gegevens gebruiken.”*

#### Sociale omgangsvormen

Respondenten geven aan moeite te hebben met sociale omgangsvormen in de digitale wereld. Dit gaat vooral over omgangsvormen via sociale media, zoals bedreigingen en haatreacties via **Facebook**. “Iedereen geeft zomaar zijn mening” **en** “Er wordt online niet altijd netjes met elkaar omgegaan en hele vervelende dingen gezegd.”

*“Sommige dingen worden anders begrepen of opgepakt omdat je geen menselijk contact hebt.”*

#### Hulp inschakelen

De meeste respondenten (n= 22) vragen hulp als ze knelpunten en belemmeringen ervaren in het gebruik van internet. Hulp wordt gevraagd aan het sociaal netwerk (n= 17), zoals de partner en familieleden, en/of aan begeleiding (n= 11). 15 respondenten doen naar eigen zeggen niets.

## 4.2 Resultaten interviews

### De voordelen van internet en digitale diensten

De geïnterviewden gebruiken internet veelal dagelijks en voor veel verschillende doeleinden. Ze gebruiken het bijvoorbeeld voor ontspanning, om een fijne en/of zinvolle invulling te geven aan hun dag. Bijvoorbeeld door inspiratie **op te zoeken voor hun hobby's**. Maar ook voor hun werk en/of dagbesteding, bijvoorbeeld door online te vergaderen en te netwerken via LinkedIn.

*“Door dingen op internet te doen, kun je zinvol je dag besteden, dat is fijn. Zonder internet zou het leven een stuk saaier zijn.”*

Alle respondenten maken in meer of mindere mate gebruik van digitale diensten, bijvoorbeeld voor het betalen van rekeningen, het indienen van declaraties bij de zorgverzekeraar, het inzien van het patiëntdossier en het maken van afspraken bij de huisarts en het ziekenhuis, het aanvragen van toeslagen, het invullen van de belastingaangifte en het inzien van informatie die over schoolgaande kinderen gaat.

*“Ik gebruik ook Magister tegenwoordig, want je kan kijken met kinderen hoe laat ze uit zijn, of ze boeken vergeten zijn. En ja, dat internetbankieren vind ik ook echt super handig.”*

Een aantal respondenten geeft aan dat ze internet intensiever en voor meer verschillende doeleinden zijn gebruiken sinds de coronacrisis. Sindsdien bestellen sommigen van hen bijvoorbeeld online boodschappen en nemen online deel aan vergaderingen:

*“In coronatijd kwamen we erachter: je bent thuis, je klapt je laptop open, je bespaart reistijd en energie. Maar internet werkt niet altijd, dus dan is het wel weer onhandig. Het is ook fijn om ergens live bij te zijn, dat is leuker en gezelliger. Maar als je niet lekker in je vel zit, dan is het wel weer handiger om online aan te sluiten.”*

### Digitale ‘knowhow’

**Digitale ‘knowhow’ gaat over het kunnen begrijpen van de filosofie achter een digitale dienst en de samenhang tussen verschillende digitale diensten, praktisch overweg kunnen met digitale diensten en het kunnen aanpassen aan en het volgen van het tempo van digitale transformaties.** Op dit gebied zijn er grote verschillen tussen respondenten. Sommigen hebben veel digitale ‘knowhow’, zij regelen vrijwel alles zelf via digitale diensten en gebruiken allerlei apps om hun leven te vergemakkelijken, zoals de Digi-D-app om in te loggen bij diverse instanties, de PostNL-app om post en pakketten te volgen, Wallet-apps als digitale portemonnee, Tikkie en apps om te internetbankieren. Het gebruik van dit soort apps bevalt hen, maar zij geven aan dat zij wel hulp nodig hebben gehad om deze in gebruik te kunnen nemen. Hulp krijgen ze van bureaus, collega's, familie, partners, begeleiders, en diverse mensen uit de omgeving en netwerk.

*“De Digi-D-app is handig, dat werkt goed. Maar om dat aan te melden moet je veel stappen doorlopen. Ook de Berichtenbox, als het aangemeld is, dan werkt het wel, maar voordat dat zo is, voordat je **geregistreerd bent, moet je veel stappen doorlopen.**”*

Anderen doen zaken als internetbankieren en belastingaangifte alleen onder begeleiding van, of hebben dit helemaal uitbesteed aan naasten. Zij hebben bijvoorbeeld moeite met het onthouden van wachtwoorden, zijn bang om een fout te maken en raken in de war van veranderingen in en verschillen tussen diverse digitale diensten. Sommige respondenten hebben wel de behoefte om te leren, maar er is bij anderen ook sprake van beperkte leerbaarheid. Ze willen wel leren, maar kunnen dit niet of maar tot op zekere hoogte.

*“Elke website is weer anders dus dan weet ik het even niet.”*

*“Alle digitale dingen laat ik door mijn neef doen, ik moet alles nog leren via de computer, ook vanwege mijn leeftijd. Ik kijk wel mee.”*

### Informatieverwerking

De meest genoemde belemmeringen en knelpunten in het gebruik van internet en digitale diensten hebben te maken met informatieverwerking. De geïnterviewden geven aan moeite te hebben met de veelheid aan informatie, met het begrijpen van wat er staat en met het gebruiken van de juiste zoektermen, zoals onderstaande quotes illustreren:

*“Soms vind ik dingen opzoeken lastig, Als je niet de juiste zin of de juiste woorden gebruikt, dan kom je er niet.”*

*“Over het algemeen kan ik er goed mee overweg, maar soms is het lastig om de informatie te begrijpen wat er staat, het is onoverzichtelijk, veel informatie op één pagina, alles door elkaar. Het ziet er druk uit. Soms ben ik daardoor lang bezig met vinden wat ik eigenlijk moet zoeken.”*

Onder respondenten bestaat het idee dat websites van overheidsinstanties te ingewikkeld zijn, waardoor ze een bezoek daaraan vermijden.

### Mediawijsheid

De geïnterviewden zeggen bewust te zijn van en te kunnen omgaan met risico's bij het gebruik van internet en digitale diensten. Ze zijn allemaal weleens geconfronteerd met een vorm cybercrime, zoals phishing-mails en WhatsApp-fraude. Slechts een enkeling zegt hier ook slachtoffer van te zijn geweest. De geïnterviewden zeggen hier adequaat mee om te kunnen gaan, bijvoorbeeld door de instantie te bellen van wie het bericht afkomstig lijkt te zijn, of het te melden bij de Fraude-helppes.

Vinden en gebruiken van hulplijnen

De geïnterviewden geven aan niet graag of snel hulp te vragen, al helemaal niet aan iemand die zij niet kennen. Ze proberen het meestal zelf op te lossen, bijvoorbeeld door filmpjes over het onderwerp op te zoeken.

*“Ik kijk ook vaak filmpjes waarin dingen worden uitgelegd, zoals toen ik 4 jaar geleden een appartement ging kopen. Ik heb toen op YouTube filmpjes gezocht over wat is een hypotheek, wat komt daar allemaal bij kijken.”*

Ook Steffie.nl is bekend onder en wordt gebruikt door meeste de geïnterviewden:

*“Eigenlijk vind ik de informatie vaak te moeilijk, dan ga ik soms Steffie erbij halen, die heeft vaak wel duidelijke informatie en die kan me op weg helpen.”*

*“Ik vind het goed dat Steffie er is. Soms heeft ze niet alle informatie die ze zou moeten hebben. Ik heb haar gebruikt met de landelijke verkiezingen. Ik had er toen minder aan dan gehoopt. Andere stemwijzers waren uitgebreider. Steffie is goed voor zorgdingen, maar als je je ook wilt buigen over andere dingen die in het land spelen, dan kan dat niet.”*

Als zij er zelf echt niet uitkomen, vragen zij om hulp aan hun directe sociale kring of begeleiding. Dat heeft hun voorkeur, omdat dat vertrouwd, laagdrempelig en snel is. Slechts een enkeling zegt weleens gebruik te maken van formele hulp. Denk hierbij aan informatiepunten Digitale Overheid via de bibliotheken. Onbekendheid met dit soort steunpunten is de belangrijkste reden dat respondenten hier geen gebruik van maken.

*“Ik heb nog nooit gehoord van informatiepunten bij de bieb. Ik blijf weg van de bieb, want ik vind de bieb niet aantrekkelijk. Vroeger ging ik wel naar de bieb, maar boeken zijn meestal niet te begrijpen voor mij.”*

Een andere genoemde reden is dat dit type ondersteuning niet makkelijk en snel genoeg bereikbaar is. Voor sommigen speelt ook schaamte een rol om om hulp te moeten vragen aan een onbekende. Respondenten merken ook op dat niet iedereen assertief genoeg en voldoende verbaal vaardig is om adequaat hulp te kunnen vragen. Eén respondent heeft een negatieve ervaring met hulp vragen bij Buurtteams:

*“Je hebt dan de buurtteams (...) die hebben financieel adviseurs en een inloopspreekuur, maar als je daar komt met een vraag, dan weten ze het zelf ook niet. Dat is echt zo. (...) Ik heb dit probleem, kunt u mij helpen? Bijvoorbeeld met kinderopvangtoeslag aanvragen, dat vind ik ook best wel spannend omdat er zoveel dingen mee aan de hand zijn. (...) Toen merkte ik eigenlijk gewoon dat ze ons niet konden helpen. Terwijl wel op de website staat van we kunnen je helpen, je kan elke*



*dag inlopen, we staan voor je klaar. Maar wanneer je dan met een vraag komt dan begrijpen ze het niet. Toen dacht ik wie kan je dan verder helpen?”*

Veel geïnterviewden geven aan het liefst te bellen naar de instanties. De ervaring is wel dat telefoonnummers van die instanties vaak lastig te achterhalen zijn. De lange wachttijden en de **keuzemenu's waarmee men dan** wordt geconfronteerd worden als belemmerend ervaren. Ook heeft een aantal respondenten ervaren dat ze telefonisch weer terug worden verwezen naar de website.

*“De huisarts, dat gaat tegenwoordig ook via internet. Ja, daar zit ik echt niet op te wachten, hoor. Ik ontdekte het toen de huisarts-assistente zei ‘u zult een afspraak moeten maken via het Zorgdomein’. Dat houdt mij al tegen om dan naar de huisarts te gaan.”*

*“Ik ga meestal bellen. Maar dan verwijzen ze je toch weer terug naar internet (...) ik probeer dan toch de gemeente te laten helpen. Dan vraag ik aan de gemeente ‘kun je een beetje meekijken, loods me er even doorheen’ en dan ja, op zich lukt het me wel (...) maar ze hebben dan maar twee minuten de tijd om jou te helpen (...) ‘maar ik heb meer tijd nodig’ zeg ik dan, en dan worden ze daar heel vaak helemaal geïrriteerd van.”*

Eén geïnterviewde gaf aan liever niet te bellen met instanties, omdat ze bang is ingewikkelde vragen terug te krijgen, of dat ze de informatie niet begrijpt die ze dan krijgt.

## 4.3 Resultaten groepsgesprekken

We hebben de twee groepsgesprekken gevoerd aan de hand van fictieve situatiebeschrijvingen, waarin problemen met het gebruik van diverse digitale diensten werden gepresenteerd. Die gingen over het gebruik van Digi-D, internetbankieren, het gebruiken van digitale diensten van openbaar vervoersbedrijven en van de overheid.

De deelnemers aan de groepsgesprekken herkenden de gepresenteerde situaties en problemen in meer of mindere mate. Ook hier kwam naar voren dat er tussen de deelnemers grote verschillen zijn in de mate waarin zij gebruik maken van en overweg kunnen met digitale diensten. Sommigen gaven aan hier best goed mee overweg te kunnen en hier alleen soms ondersteuning bij nodig te hebben. Anderen vinden het te complex en hebben dit soort zaken deels of volledig uitbesteed aan naasten.

De door deelnemers ervaren belemmeringen en knelpunten hebben te maken met:

1. **Een gebrek aan digitale 'knowhow': de filosofie achter een digitale dienst en de samenhang tussen** verschillende digitale diensten begrijpen, overweg kunnen met digitale diensten en kunnen aanpassen aan en het volgen van het tempo van digitale transformaties.
2. Moeite hebben met informatieverwerking: het interpreteren van teksten en beelden.
3. Mediawijsheid: bewust zijn van en kunnen omgaan met risico's.

De belangrijkste hulplijn voor deelnemers is hun informele netwerk. Als zij problemen ervaren in het gebruik van digitale diensten schakelen zij hulp in van familieleden, burens en begeleiders, want dat is laagdrempelig en dichtbij. Ook zoeken zij niet-digitale manieren om contact te hebben met instanties, veelal door te bellen of langs te gaan bij een loket, bijvoorbeeld van de gemeente. Een enkeling maakt gebruik van andere formele platforms of kanalen waar men terecht kan voor hulp, bijvoorbeeld van stichting WIJ. De meeste zijn niet bekend met deze vormen van formele hulp en/of vinden het een te grote stap om op deze manier hulp te zoeken.

### Tips

De deelnemers gaven allerlei tips om digitale diensten te verbeteren.

### Overzichtelijk en begrijpelijk

De belangrijkste en meest genoemde tip van de deelnemers is dat informatie overzichtelijk gepresenteerd wordt en behapbaar is. Dat betekent dat het taalgebruik op B1-niveau is en dat er veel gebruik wordt gemaakt van visuele ondersteuning. Ook moet er niet te veel tekst op een pagina staan. Qua vormgeving zijn een groot lettertype, voldoende contrast en rustig kleurgebruik belangrijk. Als het gebruik van moeilijke woorden onvermijdelijk is, dan moet er een toelichting bij staan.

*“Ik denk dat het wel mooi zou zijn als het voor iedereen gewoon echt duidelijk is. Er zijn ook regeltjes voor hoe je eenvoudige teksten maakt, waar je je eigenlijk echt aan moet houden. En bij het maken moeten ze diverse mensen betrekken, zodat het duidelijk gemaakt kan worden voor iedereen. En veel visuele dingen gebruiken.”*

#### Herhaling

Voor mensen met een lvb is herhaling belangrijk om het te kunnen onthouden. Hulplijnen en tools zoals de Vraag-app, Steffie.nl en de informatiepunten Digitale Overheid kunnen vaker onder de aandacht gebracht worden, zodat meer mensen er bekend mee worden. Ook campagnes over het aanvragen en gebruiken van Digi-D zouden herhaald moeten worden volgens deelnemers. Meer bekendheid maakt de drempel om het te gaan gebruiken wellicht wel lager.

*“Er zou meer bekendheid moeten worden gegeven over Digi-D, hoe je het aan kunt vragen. Er is weleens een reclamecampagne geweest, maar dat zou nog wel eens herhaald mogen worden. Nog eens een campagne over: Heb jij al een Digi-D en hoe kun je dat aanvragen?”*

#### Informereren over risico's

De deelnemers vinden het verder dat de overheid moet (blijven) informeren over risico's met betrekking tot fraude en oplichting, omdat dit veel voorkomt en zij hier allemaal regelmatig mee te maken hebben.

#### Analoge alternatieven

De deelnemers vinden het heel belangrijk dat analoge alternatieven blijven bestaan, omdat er altijd mensen zullen zijn met weinig of geen digitale vaardigheden. Ook moet het volgens hen altijd mogelijk blijven om laagdrempelig contact te hebben met een echt persoon die kan helpen wanneer men belemmeringen in het gebruik van digitale diensten ervaart.

# 5. Conclusie en discussie

## 5.1 Conclusie

*Deelvraag 1: Op welke manier maken volwassenen met een lvb gebruik van internet en digitale diensten?*

Uit dit onderzoek is naar voren gekomen dat het gebruik van internet en digitale diensten onder volwassenen met een lvb zeer divers is. Een deel van deze mensen gebruikt het niet of nauwelijks omdat het voor hen te complex is. Zaken waarvoor het gebruik van digitale diensten noodzakelijk is hebben zij deels of geheel uitbesteed aan naasten of een bewindvoerder. Voor een deel van deze mensen geldt dat zij willen en kunnen leren, voor een deel is de leerbaarheid beperkt.

Andere volwassenen met een lvb gebruiken internet en digitale diensten vaak en voor veel verschillende doeleinden. Zij kunnen er goed mee overweg en hebben hier niet of nauwelijks ondersteuning bij nodig. En er zitten allerlei varianten tussen deze twee uitersten in. Mensen met een lvb zijn verder een erg brede en diverse groep.

*Deelvraag 2: Wat goed gaat in het gebruik van internet en digitale diensten door volwassenen met een lvb?*

Het gebruik van internet levert in meer of mindere mate voordelen op voor mensen met een lvb, **afhankelijk van de mate van digitale 'know-how'**. Voor een deel van hen geldt dat zij internet en digitale diensten kunnen inzetten om hun leven aangenamer te maken en hun zelfredzaamheid te vergroten. Met name het communiceren via internet en het kunnen opzoeken van informatie biedt hen (meer) mogelijkheden om mee te doen in de maatschappij.

*Deelvraag 3: Welke belemmeringen en knelpunten ervaren volwassenen met een lvb in het gebruik van internet en digitale diensten en hoe gaan zij hiermee om?*

De knelpunten en belemmeringen die mensen met een lvb ervaren in het gebruik van internet en digitale diensten hebben vooral te maken met de moeite die veel van hen hebben met het verwerken van informatie. **Ook een gebrek aan digitale 'knowhow'** vormt in meer of mindere mate een belemmering en een deel van **hen is onvoldoende 'mediawijs'**, waardoor zij minder bewust zijn van of minder adequaat **kunnen omgaan met risico's die het gebruik van internet en digitale diensten met zich meebrengt**. Verder blijkt dat veel mensen met een lvb (formele) hulplijnen, hulpmiddelen en tools niet of onvoldoende weet te vinden of een te grote drempel ervaren bij het inschakelen van deze vorm van hulp. Dat maakt dat zij afhankelijk zijn van hun eigen sociale netwerk voor hulp en ondersteuning bij het gebruik van internet en digitale diensten.

*Deelvraag 4: Welke ondersteuningsvragen hebben volwassenen met een lvb bij het gebruik van internet en digitale diensten?*

De ondersteuningsvragen bij het gebruik van internet en digitale diensten komen voort uit een gebrek aan **digitale 'knowhow' en mediawijsheid**. Het zijn vragen die kunnen worden samengevat in de kernvragen:

- Hoe maak ik veilig en optimaal gebruik van internet en digitale diensten, zodat het mijn leven aangenamer maakt en bijdraagt aan het vergroten van mijn zelfredzaamheid en (meer) mogelijkheden geeft om deel te nemen aan de maatschappij?
- Wie en wat kan me daarbij helpen en waar vind ik snel en laagdrempelig hulp?

*Hoofdvraag: Welke digitale vaardigheden hebben volwassen mensen met een lvb en welke kansen en aanknopingspunten zijn er om deze te versterken en digitale drempels te verkleinen?*

Uit dit onderzoek komt naar voren dat de doelgroep groot en divers is wat betreft cognitieve en adaptieve vaardigheden en sociale redzaamheid. Dit resulteert in een grote diversiteit in digitale vaardigheden.

Internet en digitale diensten worden in meer of mindere mate door hen gebruikt, al dan niet met hulp en ondersteuning vanuit het sociale netwerk of van begeleiding. Door aan te sluiten bij de door hen ervaren voordelen en hun mogelijkheden, behoeftes, belevingswereld en interesses én rekening te houden met hun beperkingen op het gebied van informatieverwerking, **digitale 'knowhow' en mediawijsheid**, kunnen hun digitale vaardigheden worden versterkt en digitale drempels worden verkleind. De kansen en aanknopingspunten hiervoor lichten we uitgebreid toe in hoofdstuk 6 Aanbevelingen.

## 5.2 Discussie

In dit onderzoek zijn verschillende methoden van onderzoek toegepast en verschillende informatiebronnen geraadpleegd. Eerst is een beknopte deskresearch uitgevoerd. Vanwege de beperkte tijd en middelen was een uitvoerig literatuuronderzoek niet mogelijk. Toch heeft het een goede indruk opgeleverd van **belangrijke thema's met betrekking tot digitale vaardigheden**. Vervolgens is kwalitatieve informatie verzameld via een online vragenlijst, 9 interviews en 2 groepsgesprekken met in totaal 10 deelnemers. De interviews zijn afgenomen door een ervaringsdeskundige van LFB, waardoor mogelijk minder sociaal wenselijke antwoorden zijn gegeven. Omdat het een online vragenlijst betrof, waarmee ook respondenten voor de interviews en het eerste groepsgesprek zijn geworven, is het deel van de doelgroep dat nauwelijks over digitale vaardigheden beschikt niet vertegenwoordigd in dit onderzoek. Ook is het een te kleine onderzoeksgroep om de gehele populatie te representeren. Voor de rapportage zijn citaten gebruikt die de ervaringen van de respondenten kenmerken en is een aantal opmerkelijke citaten in de tekst opgenomen. Deze selectie vraagt om interpretatie en kent daardoor enige subjectiviteit. Ondanks de genoemde beperkingen heeft de combinatie van de verkregen resultaten voldoende inzichten en aanknopingspunten opgeleverd om digitale drempels te verkleinen.

# 6. Aanbevelingen

Uit het onderzoek zijn diverse aanknopingspunten naar voren gekomen om digitale drempels voor mensen met een lvb te verkleinen en digitale participatie te vergemakkelijken.

Maak informatie op websites overzichtelijk en behapbaar.

Het is heel belangrijk dat informatie overzichtelijk gepresenteerd wordt en behapbaar is. Dat betekent dat het taalgebruik op B1-niveau is en dat er veel gebruik wordt gemaakt van visuele ondersteuning. Ook moet er niet te veel tekst op een pagina staan. Qua vormgeving zijn een groot lettertype, voldoende contrast en rustig kleurgebruik belangrijk. Vermijd moeilijke woorden en als dat niet kan moeten ze voorzien worden van een toelichting. Instanties kunnen bijvoorbeeld ook een makkelijke leesversie aan webpagina's toevoegen die als pop-up verschijnt. Een pop-up, met instructies over hoe de website werkt en hoe men erdoorheen kan navigeren, kan ook helpen.

Zet slim in op de ervaren voordelen en sluit aan bij de behoeftes en leefwereld van mensen met een lvb.

Digitale drempels kunnen verkleind worden door slim in te zetten op de ervaren voordelen van het gebruik van internet en digitale diensten en aan te sluiten bij de behoeftes en leefwereld van mensen met een lvb.

Bijvoorbeeld door:

- Het gebruik van digitale diensten zo laagdrempelig, gemakkelijk en het liefst ook zo leuk mogelijk te maken. Dit kan door makkelijke teksten, met beeld of een video hoe je iets kunt doen. Zorg ook voor **zo weinig mogelijk 'tussenstappen'**, niet eerst iets te installeren of inlogcodes aanvragen.
- Aan de hand meenemen op een site. Dat duidelijk is hoe het werkt en waar je terecht kan
- Overbodige informatie weggelaten wordt (less is more)
- De nadruk te leggen op hoe het gebruik van digitale diensten hen iets kan brengen bij het vergroten van kansen en mogelijkheden, zelfstandigheid en zelfredzaamheid.
- Er bij het ontwerp van (campagnes en hulpmiddelen voor) digitale diensten rekening mee te houden dat het helpt als men zich herkent, erkend en gerepresenteerd voelt.
- Met communicatievormen en -middelen aansluiten bij de voorkeuren. Denk aan korte aansprekende filmpjes met overheidsinformatie met uitleg en instructies over digitale diensten

Richt cursussen en campagnes (ook) op (in)formele ondersteuners van mensen met een lvb. Het (in)formele netwerk, bijvoorbeeld naasten, en begeleiders van Wmo- en Wlz-teams, is het eerste aanspreekpunt voor mensen met een lvb en biedt hen de meeste hulp en ondersteuning bij het gebruik van internet en digitale diensten. Daarom is het slim om cursussen en campagnes (ook) op hen te richten. Denk aan cursussen waar (in)formele ondersteuners geïnformeerd worden over het hoe en wat van digitale

diensten, welke zijn er, waarvoor je ze gebruikt waar kan je terecht als het toch niet lukt etc.

Werk samen met ervaringsdeskundigen.

**Zorg voor een 'inclusief ontwerp'** van digitale diensten en websites van de overheid door ervaringsdeskundigen mee te laten denken. Door digitale diensten en websites te laten uittesten en beoordelen op toegankelijkheid door ervaringsdeskundigen wordt inzichtelijk welke belemmeringen zich waar voordoen en kunnen deze worden weggenomen. Zij kunnen bijvoorbeeld ook meedenken in zoekmachine-optimalisatie (het verbeteren van de vindbaarheid van websites) en het verbeteren van de zoekfunctie binnen websites. Denk hierbij ook aan een panel of adviesgroep van ervaringsdeskundigen die helpen bij het toegankelijk maken van informatie.

Werk samen met organisaties die zorg en begeleiding geven aan de doelgroep.

Het is raadzaam om samen te werken met (communicatieafdelingen van) organisaties die zorg en begeleiding geven aan mensen met een lvb. Bijvoorbeeld door een lokaal of regionaal netwerk te vormen waarin wordt samengewerkt aan toegankelijke informatie en door gebruik te maken van elkaars kanalen. Zo worden krachten gebundeld en kan men gebruik maken van elkaars expertise.

Maak (formele) hulplijnen beter vindbaar en het gebruik ervan zo laagdrempelig mogelijk. Hulplijnen (formeel) en hulpmiddelen en tools, zoals de Vraag-app, Steffie.nl en Academie voor Zelfstandigheid, worden weinig benut door mensen met een lvb. Vaak omdat ze er niet bekend mee zijn. Deze kunnen beter vindbaar gemaakt worden door ze te adverteren op platformen die veel gebruikt worden door de doelgroep, bijvoorbeeld op sociale-mediakanalen. Ook is het raadzaam om de informatiepunten Digitale Overheid te huisvesten op een plek die aantrekkelijk en/of veel bezocht is door de doelgroep, denk aan cliëntraden, zorgorganisaties, sociale werkvoorziening en horecaplekken waar mensen met een beperking werken, maar ook waar ze komen eten. Dit verlaagt de drempel om een hulplijn in te schakelen.

Vergroot de bekendheid met en het vertrouwen in digitale diensten.

Een deel van de mensen is bang voor fraude en oplichting via internet. Dat kan hen ervan weerhouden om gebruik te maken van digitale diensten. Het is daarom belangrijk om angst voor desinformatie en cybercrime weg te nemen en bekendheid met en het vertrouwen in digitale diensten te vergroten. Dit kan bijvoorbeeld met campagnes met persoonlijke voorbeelden van hoe mensen met een lvb digitale diensten kunnen gebruiken. Om informatie te laten beklijven is het raadzaam om deze regelmatig te herhalen.

Houd altijd analoge alternatieven beschikbaar.

Een deel zal ondanks alle inspanningen moeite blijven houden met de digitalisering. Het is belangrijk dat er voor hen altijd analoge alternatieven beschikbaar blijven, zoals telefoonnummers en loketten waar men langs kan gaan van bijvoorbeeld de gemeente en de Belastingdienst. Bij analoge alternatieven kan nog eens extra rekening gehouden worden met de behoeftes van de doelgroep door bijvoorbeeld meer tijd te nemen en eenvoudige taal te gebruiken.

# 7. Literatuurlijst

Durand, A., Zijlstra, T., & Hamersma, M. (2021). Een inclusief openbaar vervoersysteem in het digitale tijdperk: op het juiste spoor? Den Haag: Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid. Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat.

Pijpers, R. (2017). Mediawijsheid voor leerlingen met een licht verstandelijke beperking. Zoetermeer: Mijn kind online. Kennisnet.

Spaltman, M., Mulder, M. A., van 't Hof, C., Slot, D., Jeunet, N., & Roording-Ragetlie, S. (2021). Psycho-educatie bij mensen met een licht verstandelijke beperking: Het digitale spectrum. LVB en de Digitale Wereld. Utrecht: Landelijk Kenniscentrum LVB.

Wiltshut, H. (2020). Niet alleen gevaarlijk. LVB en de digitale wereld. Sozio 3. Amsterdam: Uitgeverij SWP BV.

Woittiez, I., Eggink, E., & Ras, M. (2019). Het aantal mensen met een licht verstandelijke beperking: Een schatting; notitie ten behoeve van het IBO-LVB. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.



# 8. Bijlagen

## Bijlage 1 Online vragenlijst

### 1. Waarvoor gebruik jij internet?

*Je kunt 1 of meerdere antwoorden kiezen*

- Iets opzoeken dat ik niet weet
- Chatten
- E-mails versturen
- Betalen via internet
- Spelletjes doen
- Voor iets anders namelijk:

### 2. Wat vind je leuk of handig aan internet?

#### 2a. Waarom vind je dat leuk of handig?

### 3. Wat vind je lastig aan internet gebruiken?

#### 3a. Waarom vind je dat lastig of niet leuk?

### 4. Wat doe jij als je iets lastig vindt aan internet?

- Ik vraag hulp

Aan wie:

- Ik doe dan niets
- Anders namelijk:

### 5. Hoe oud ben jij?

- Tussen de 10 en 19 jaar
- Tussen de 20 en 29 jaar
- Tussen de 30 en 39 jaar
- Tussen de 40 en 49 jaar
- Tussen de 50 en 59 jaar
- Ouder dan 60 jaar
- Zeg ik liever niet

**6. Hoe woon jij?**

- Zelfstandig
- Zelfstandig met begeleiding
- In een woonvoorziening
- Anders namelijk:

- Zeg ik liever niet

**7. Dank voor het invullen van de vragenlijst.**

**We willen ook nog graag met jou in gesprek.**

**Dit is de reden:**

Mensen met een beperking willen goed mee kunnen doen.

Steeds meer dingen kunnen alleen nog via internet.

Je moet bijvoorbeeld via internet een rekening betalen.

Of via internet een afspraak maken in het ziekenhuis.

Of je moet beeldbellen.

Je hebt dan een computer, laptop, of iPad nodig.

Of een mobiele telefoon.

Je moet weten hoe alles werkt.

Sommige mensen lukt dat goed, anderen vinden dat lastig.

We willen weten hoe dat voor jou is.

We kunnen daar veel van leren.

Het is namelijk belangrijk dat iedereen goed mee kan doen.

**Wil jij ons helpen en met ons in gesprek?**

Zo ja, vul dan je mailadres in.

Wil je liever dat we je bellen in plaats van mailen?

Schrijf dan je telefoonnummer op.

## Bijlage 2 Topiclijst interview

Vooraf: Toestemmingsverklaring

We gaan nu een interview doen over digitale vaardigheden.

Het gesprek wordt opgenomen, zodat er een verslag van kan worden gemaakt. Er komen geen namen van personen in het verslag. Als het verslag gemaakt is, wordt de opname verwijderd. Het verslag wordt 10 jaar bewaard. Je beslist zelf of je mee wilt doen. Je kunt op ieder moment afzeggen of stoppen, ook tijdens het gesprek. Je hoeft niet te zeggen waarom je stopt.

Wil je meedoen aan het interview?

### Onderdeel 1. Achtergrondinformatie respondent

Leeftijd:

Woonsituatie:

### Onderdeel 2. Positieve ervaringen

Waarvoor gebruik jij internet het liefste?

Antwoord:

Waarvoor gebruik je internet nog meer?

Antwoord:

Wat vind je leuk of handig aan internet gebruiken?

Antwoord:

*Extra vragen:*

- *Waarom gebruik je internet (niet)?*
- **Waarvoor gebruik je internet nog meer? (bijvoorbeeld info opzoeken/ sociale media/ gamen/ ...)**
- *Hoe ga je op internet, (smartphone/ tablet/ pc) Waarom?*
- *Hoe vaak gebruik je internet (nooit/ soms/ iedere dag)*
- *Gebruik je internet alleen of samen met iemand?*
- *Kun je een voorbeeld noemen van iets dat je handig vindt op internet?*
- *Kun je een voorbeeld noemen van iets dat je leuk vindt op internet?*
- *Wat is je favoriete website of app? Waarom?*

### Onderdeel 3 Negatieve ervaringen en coping

Waar loop je soms tegenaan als je internet gebruikt? Of waar heb je soms hulp bij nodig?

Antwoord:

Kun je een voorbeeld noemen van iets dat je lastig vond met internet?

Antwoord:

Wat doe je als je iets lastig vindt met internetgebruik?

Antwoord:

*Extra vragen:*

- *Wat doe je minder graag op internet?*
- *Kun je een voorbeeld noemen van iets dat je lastig vond? Wat maakte het lastig? Wat heb je toen gedaan?*
- *Vraag je wel eens hulp of advies? Aan wie?*
- *Gebeurt het wel eens dat je iets niet doet op internet omdat het lastig is?*
- *Gebruik je platforms of kanalen zoals:*
  - o Informatiepunten Digitale Overheid (via bibliotheken)*
  - o Buurthuizen of wijkteams*
  - o Clienten en naasten organisaties*
  - o Ieder(in)*
  - o Kansplus*
  - o Netwerken gericht op digitalisering*
  - o Netwerk E-lvb*
  - o Netwerk Mediawijsheid*


### Onderdeel 3 Afronding

7. Wil je nog iets vertellen wat we het nog niet over gehad hebben?

Antwoord:

# Bijlage 3. PowerPoint groeps gesprekken

**Groepsgesprek digitale vaardigheden**



1


**Wat gaan we doen?**

- Waarom doen we dit onderzoek?
- Vertellen over het programma van de middag
- Kennismaken
- Samen een probleem oplossen
- Afronden

2


**Kennismaken**

- Wie ben je?
- Maak je gebruik van bijv. websites van de gemeente?



3


**Hoe zou het probleem opgelost kunnen worden?**



5 korte verhalen over problemen die je tegen kan komen


4

**Korte verhalen over**  
Digitale vaardigheden & mensen met een lvb



5

**Annemarie**



6

**Annemarie**


Annemarie is 25 jaar. Ze woont in een woonvoorziening, 3 keer in de week helpt ze op de zorgboerderij. Ze is een echte dierenvriend.

Annemarie moet best vaak naar het ziekenhuis. Ze heeft gehoord dat ze online haar patientdossier kan inzien. Daarvoor heeft ze Digi-D nodig, maar ze heeft geen Digi-D.

Vragen:  
Wilt zou je Annemarie adviesen?  
Gebruik jij Digi-D?

7

**Wesley**



8

## Wesley

Wesley is 30 jaar. Hij heeft een eigen studio bij een zorginstelling. Hij werkt in het restaurant op het terrein van de zorginstelling. Elke zaterdag gaat hij vissen met zijn broer.

Deze zaterdag gaat Wesley niet vissen, want hij gaat naar een pretpark met vrienden. Wesley is zijn portemonnee vergeten. Daarom betaalt zijn vriend Peter het toegangskartje voor Wesley. Peter wil het geld wel graag snel weer terug op zijn rekening. Peter wil geen contant geld.

Vragen:  
Wat zou je Wesley adviseren?  
Aank je wel eens geld over?  
Wat weet jij over internetbankieren?



Emiel

9



10



## Emiel

Emiel is 20 jaar en woont sinds kort op zichzelf. Hij krijgt een paar keer in de week begeleiding. Emiel voetbalt al van kleins af aan.

Emiel gaat vaak in het weekend bij zijn ouders op bezoek. Hij gaat dan met de bus. Hij gebruikt een OV-chipkaart. Laatst was hij vergeten om uit te checken. Nu is er teveel geld van zijn OV-chipkaart afgeschreven.

Vragen:  
Is jou dat wel eens overkomen?  
Wat heb je toen gedaan?  
Wat zou je Emiel adviseren?



Suzanne

11



12



## Suzanne

Suzanne is 40 jaar en woont samen met haar kat in een appartement in de stad.

Suzanne gaat binnenkort op vakantie naar Griekenland. Ze ziet dat haar paspoort verlopen is. Ze moet een nieuw paspoort aanvragen.

Vragen:  
Hoe jij wel eens een paspoort moeten aanvragen?  
Wat heb je toen gedaan?  
Wat zou je Suzanne adviseren?



Dorian

13



14



## Dorian

Dorian is 35 jaar en woont zelfstandig, samen met zijn vriendin. 1 keer in de week komt een begeleider bij hen langs. Dorian werkt in de fietswinkel van zijn oom. Hij is erg handig. Als hij vrij is gaat hij graag gamen met vrienden.

Dorian heeft een email ontvangen van zijn bank. Daarin staat dat er iets mis is gegaan met een betaling. Er staat een link in de email. Als hij daar op klikt komt hij op een site waar hij zijn naam en rekeningnummer moet invullen. Dorian twijfelt of het wel klopt. In de email staat dat hij snel moet betalen omdat zijn rekening anders geblokkeerd wordt.

Vragen:  
Welke kennis heb jij hierover?  
Is dit jou wel eens overkomen?  
Wat heb je toen gedaan?  
En wat zou je Dorian adviseren?



Sarah

15



16



## Sarah

Sarah is 28 jaar. Ze woont zelfstandig met begeleiding. Twee keer in de week gaat ze naar het activiteitencentrum voor dagbesteding. Daar doet ze allerlei creatieve dingen, zoals schilderen. Sarah vindt dat erg leuk, want ze houdt ervan om mooie dingen te maken.

Sarah zit veel op haar telefoon. Ze zit vooral op facebook en instagram. Zo kan ze volgen wat haar vrienden en familie aan het doen zijn. Sommige vrienden van haar delen wel eens nieuwsberichten op facebook, bijvoorbeeld over Corona. Sarah leest dan veel verschillende dingen. Ze weet dan niet meer wat wel en niet klopt. Ze wordt daar onzeker van.

Vragen:  
Heten je dit?  
Welke kennis heb je erover?  
Hoe ga je hiermee om?  
Ei, wat zou je Sarah adviseren?



Eva

17

18

## Eva

Eva is 22 jaar en woont bij haar ouders thuis. Ze werkt op een manege. Dat vindt ze heel leuk want ze is dol op paarden.

Eva kijkt graag naar filmpjes over paarden op YouTube. Ze volgt een vlogger die filmpjes maakt over alles wat met paarden te maken heeft.

Eva heeft pas geleden een reactie gezet onder zo'n vlog. Toen reageerde iemand daar heel vervelend op. Diegene zei dat ze dom was en dat ze haar mond moest houden. Eva is daar heel erg van geschrokken.

Vragen:  
Wat weet je over hoe je kan omgaan met reacties online?  
Heb je dit wel eens meegemaakt?  
Hoe zou jij ermee omgaan? Of hoe ben je ermee beziggaan?  
Wat zou je Eva adviseren?

## Wat wil je nog kwijt?

- Tips
- Andere ideeën
- Oplossingen die je zelf ergens voor hebt bedacht
- Een vraag die je nog hebt



19

20

Digitale vaardigheden LVB in sociaal domein  
oktober 2022



Contact:  
Churchillaan 11  
3527 GV Utrecht  
030 789 23 00  
[info@vilans.nl](mailto:info@vilans.nl)

© Vilans 2022