

Christine Dedding    Jasmijn Obispo    Nicole Goedhart

Amsterdam  
UMC  
Locatie VUmc

# Verhalen

# bij

# de thee

**De ICT loopbaan van  
mensen met een afstand  
tot de online wereld**



Christine Dedding

Jasmijn Obispo

Nicole Goedhart

# Verhalen bij de thee



**De ICT loopbaan van mensen met  
een afstand tot de online wereld**



# INHOUD



Introductie

(N)ooit in aanraking gekomen met een computer

Geen goed werkend apparaat

Samen een laptop delen

Op zoek naar een goed(koop) internetabonnement

Televisie blijft belangrijk

Op zoek naar hulp

Conclusie

Wetenschappelijke verantwoording

Actiepunten voor het verbeteren van de toegang tot de online wereld



# INTRODUCTIE



Ruim 4 miljoen Nederlanders hebben geen of beperkt toegang tot het internet. Als we dit vertellen, reageren mensen vaak verbaasd met een ‘Wie zijn dat dan?’. Vaak direct gevolgd door ‘Oh ja, ouderen zijn onhandig met de computer’. Digitale ongelijkheid treft echter niet alleen ‘ouderen’<sup>1</sup>, en gaat dus ook niet vanzelf over met de volgende generatie. Noch gaat het simpelweg over een gebrek aan digitale vaardigheden. Digitale toegang vereist bijvoorbeeld ook goed werkende apparaten en toegang tot betaalbare wifi. Echter ook daarmee doen we het probleem te kort.

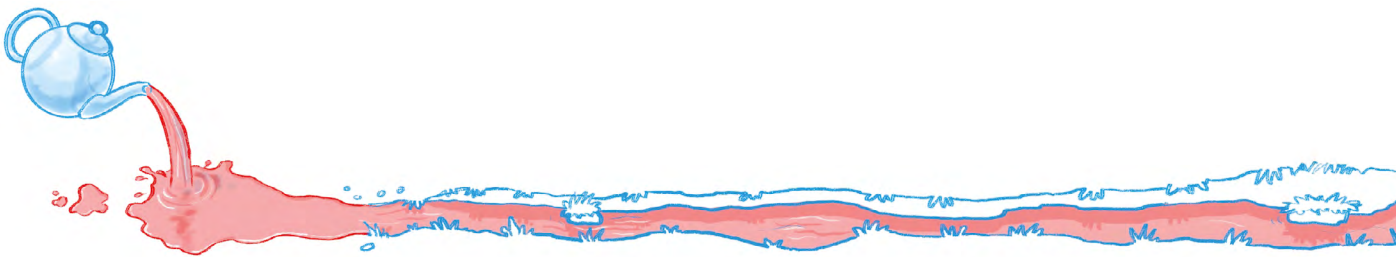
Niet iedereen krijgt dezelfde kansen in het leven. De context waarin je opgroeit, leeft en werkt is van grote invloed op of en hoe je in aanraking komt met de online wereld. Deze contextafhankelijke ervaringen bepalen mede hoe je gebruik kunt en durft te maken van het internet én wie je om hulp kunt vragen als je problemen hebt met de computer. Helaas is er nog weinig aandacht voor de levensloop van mensen en de grote mate van (structurele) kansenongelijkheid die zich daarin manifesteert.

In opdracht van de Alliantie Digitaal Samenleven hebben we 15 mensen uit negen huishoudens meerdere malen thuis bezocht om te praten over hun ICT-loopbaan. De problemen die mensen ervaren met digitale toegang hebben we zoveel mogelijk samen proberen op te lossen. Door samen achter de laptop aan de slag te gaan,

leerden elkaar kennen en vertrouwen. Al doende verkregen we een gedetailleerd beeld van de problemen die mensen ervaren en hoe deze zijn te verklaren. De Alliantie Digitaal Samenleven heeft de laptops beschikbaar gesteld. Deze laptops zijn uitgedeeld via lokale maatschappelijke organisaties en mogen mensen houden<sup>2</sup>.

Mensenlevens laten zich moeilijk samenvatten. Over ieder levensverhaal of huishouden hadden we een boek kunnen schrijven. In dit boekje delen we slechts kleine fragmenten uit de levens van mensen, tezamen illustreren deze mini-verhalen de optelsom die leidt tot digitale ongelijkheid. Tevens maken de verhalen duidelijk hoeveel werk mensen achter de voordeur verzetten om aan te haken bij de digitale wereld; zij blijven (noodgedwongen) keer op keer zoeken naar oplossingen voor hun (digitale) problemen. We nodigen de lezer uit om te reflecteren op de eigen toegang tot de online wereld en de connectie met de levensverhalen te zoeken, in de hoop dat dit bijdraagt aan meer begrip voor mensen die worstelen met de online wereld en de groeiende online wereld voor iedereen toegankelijk wordt.

- 1 De categorie ouderen is in werkelijkheid een zeer diverse groep. Sommige ouderen zijn zeer vaardig op de computer, sommige ouderen hebben veel tijd om zich computervaardigheden eigen te maken en/of een sterk sociaal of professioneel netwerk waar zij gebruik van kunnen maken.
- 2 In een enkel geval is er sprake van een bruikleenovereenkomst voor een specifieke termijn.



Vanaf welke  
leeftijd maak  
jij gebruik  
van een  
computer?





# (N)OOIT IN AANRAKING GEKOMEN MET EEN COMPUTER

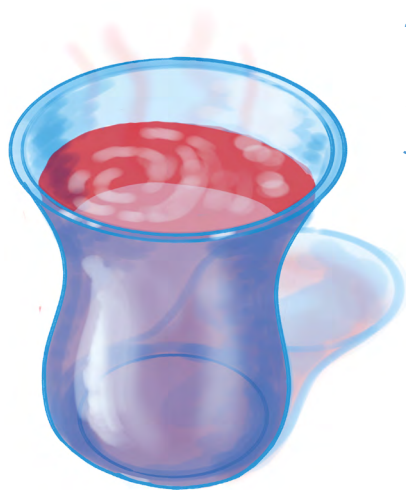
## Voor het eerst een laptop

**Idris** (56 jaar) woont al 28 jaar in Nederland. Hij heeft geen ervaring met de laptop. Begin jaren negentig is hij gevlucht uit Mogadishu vanwege de burgeroorlog. Na een paar jaar in Enschede krijgt hij een huis toegewezen in Rotterdam. Als heftruckchauffeur werkt hij in de Rotterdamse havens tot hij in 2008 wegens de crisis wordt ontslagen. Deze periode is zwaar voor hem. Hij kan financieel niet meer rondkomen en meerdere dierbare vrienden komen te overlijden. Hij heeft last van stress en krijgt gezondheidsproblemen, waaronder een hernia en knieproblemen. Vanwege zijn gezondheidsproblemen krijgt hij een ziektebewijs. Hij heeft altijd vrijwilligerswerk gedaan. Sinds kort werkt hij als taalmaatje. Hij gaat twee keer per week langs bij een man die net is gearriveerd in Nederland. Idris blijft ondanks alle problemen positief: *'Ik word elke dag wakker en dan zeg ik 'thank God that I'm still alive, Hamdullah' [...]. Soms is het moeilijk om te slapen, dan komen alle gedachten over problemen, maar dan probeer ik over goede dingen na te denken.'*

Met een grote glimlach haalt hij de laptop en oplader uit de doos. Ik zie hem worstelen met de oplader en loop naar hem toe om de adapter aan te sluiten en de oplader in de usb-poort te steken. Dan zoekt hij naar de aan knop. De handleiding is niet voldoende om hem op weg te helpen.

*'Soms is het moeilijk om te slapen, dan komen alle gedachten over problemen'*





*Zijn privélaptop heeft hij achtergelaten bij familie. In het AZC heeft het gezin geen toegang tot een laptop*

### Tijdelijk zonder computer

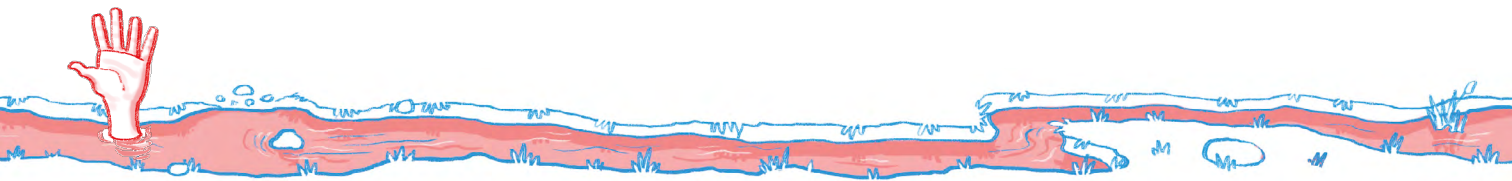
Computers spelen een belangrijke rol in de levens van **Ilay** (43 jaar) en **Arzu** (39 jaar). De eerste herinneringen aan een computer gaan ver terug.

Als 13-jarig meisje speelt Arzu spelletjes zoals Pacman en Solitaire op de computer van haar vader. Ze volgt een training in diverse programma's van Microsoft Office. Ilay is student als hij voor het eerst gebruik maakt van een computer. Hij kijkt films en speelt FIFA.

Ilay verzet zich tegen het regime van Erdogan en is een sympathisant van een oppositie-partij. Arzu is wiskunde docent en Ilay aard-rijkskundedocent.

In 2016 worden Arzu en Ilay ontslagen. De mobiele telefoon van Ilay wordt in beslag genomen door de politie en hij wordt gevangengenomen. Het leven in de gevangenis is moeilijk met 25 mensen op een kamer, een wc delen en geen zonlicht. Hij ziet zijn kinderen zelden. Als hij wordt vrijgelaten krijgt hij zijn telefoon terug. Het is niet meer veilig voor het gezin in Turkije. Ze vluchten via Griekenland naar Nederland met hun twee kinderen Metin (14 jaar) en Kayra (8 jaar). Zijn privélaptop heeft hij achtergelaten bij familie. In het AZC heeft het gezin geen toegang tot een laptop.

Recent hebben ze twee laptops gekregen van de gemeente. Ilay en Arzu gebruiken de laptops dagelijks voor hun Nederlands les. De kinderen gebruiken de laptop voor hun huiswerk. Ilay vertelt vol enthousiasme dat hij snel Nederlands wil leren. Ze willen allebei heel graag weer docent worden. Ze willen dat hun kinderen goede digitale vaardigheden ontwikkelen, het echtpaar moedigt de kinderen aan om te leren programmeren.



Waar heb jij  
voor het eerst  
kennisgemaakt  
met de  
computer?



*Op de gordijnafdeling maakte Martha gebruik van een computer om uit te rekenen hoeveel stof er nodig is*



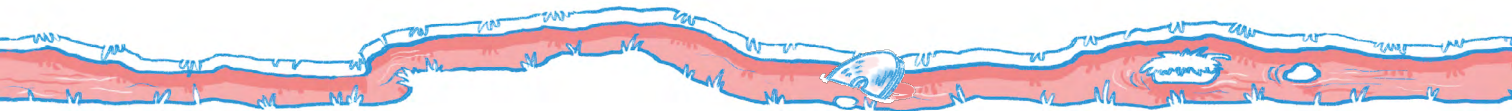
## Geen geld

**Pieter** (58 jaar) is niet eerder in aanraking gekomen met de computer. Hij heeft gewerkt als arbeider in een baksteenfabriek en in de bouw. Voor zijn werk gebruikte hij geen computer en het gezin had geen geld om er een te kopen. Sinds hij arbeidsongeschikt is verklaard, is zijn financiële situatie verergerd. De uitkering is niet genoeg om zelf een apparaat aan te schaffen.

## Alleen getallen invoeren

De gepensioneerde **Martha** (79 jaar) werkte 25 jaar bij de Hema. Ze heeft in de hele zaak gewerkt, van worst snijden, taarten inpakken, vakkenvullen tot gordijnen verkopen. Op de gordijn-afdeling maakte ze gebruik van een computer om uit te rekenen hoeveel stof er nodig is. Daarvoor moest ze een paar getallen invullen in een eenvoudig computerprogramma. Verder heeft ze nooit met een computer gewerkt.

*De uitkering is niet genoeg om zelf een apparaat aan te schaffen*



Hoeveel laptops,  
tablets en  
smartphones  
heb jij thuis?



# GEEN GOED WERKEND APPARAAT

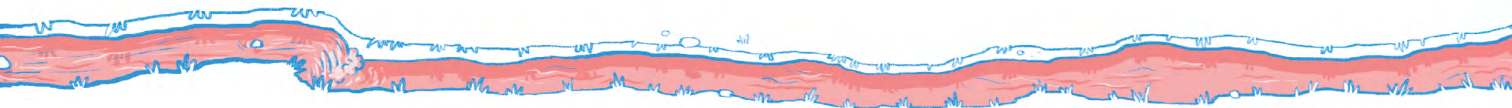
## Belangrijker dan een vakantie

**Sandra** (41 jaar) is moeder van Jason (16 jaar). In 2000 schafte ze haar eerste computer aan voor haar opleiding en werk, en om op het web te kunnen surfen. Door de toeslagenaffaire kwam ze in de schuldsanering terecht en verloor ze haar woning. Ze kreeg scheurbuik, waarvoor ze is opgenomen in het ziekenhuis. Geld voor een laptop of computer was er niet. Ze kreeg vaak oude laptops van familieleden, maar al snel functioneerden deze niet meer. Ze haperden, konden niet meer geüpdatet worden, de batterijen waren snel leeg of laadden niet meer op... Nadat ze een paar keer tijdens Zoom Meetings wegviel en haar laptop continue vastliep accepteerde ze een nieuwe laptop van een stichting. *“Deze kan ik gebruiken om te werken en hij is ook snel.”*

Sandra heeft nu een apparaat met Windows 10 pro, dat werkt prima. *“Laptops die veel ouder zijn uitdelen heeft geen zin. Je kan niet op websites komen, het apparaat is traag.”*, zegt ze. Sandra helpt andere gedupeerden van de toeslagenaffaire met administratieve zaken. Jason, de zoon van Sandra, begint binnenkort met de studie Cryptozoölogie. Dit betekent dat hij vier

dagen per week digitaal les krijgt. Hij heeft zelf uitgezocht wat voor computer hij nodig heeft. Ze gaan de nieuwe computer kopen van het geld dat ze terugkrijgen van de overheid: *“Ik vind het belangrijk dat hij een goede computer heeft, misschien vindt hij hier wel zijn toekomst in. Ik vind dit belangrijker dan een vakantie.”*

*“Laptops die veel ouder zijn uitdelen heeft geen zin. Je kan niet op websites komen, het apparaat is traag”*







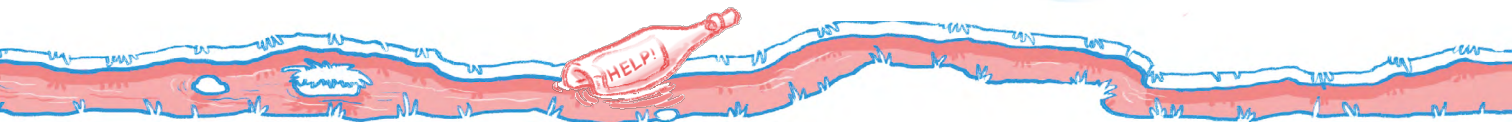
## Buiten op de laptop

De tweedehandslaptops die de familie Hajj hebben gekregen worden snel heet en vallen na een half uur uit als ze niet in de oplader zitten. Nasser (26 jaar) wil de laptop graag buiten gebruiken, omdat het soms heel druk is in huis. Hij is bang dat het gevaarlijk is om de laptop te gebruiken: *“Misschien explodeert hij wel.”* Hij denkt dat de ventilator defect is. De @ toets doet het niet en de usb-poort van de laptop doet het niet, waardoor ze de muis niet kunnen aansluiten.

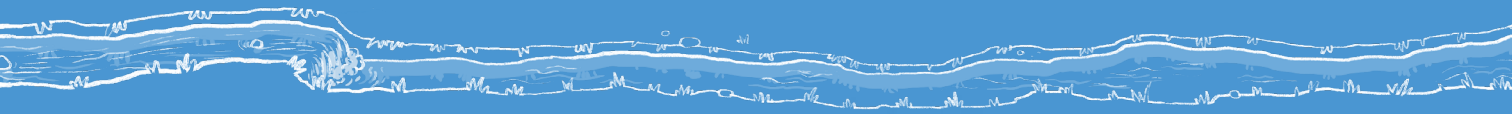
## Vriendschap en verbinding

Metin woont anderhalf uur reizen van zijn school. Hij heeft sinds de verhuizing nog geen vrienden in het dorp gemaakt. Op de computer speelt hij graag spelletjes, vooral Minecraft. Met dit spel blijft hij in contact met zijn oude vrienden in Istanboel. Zijn ouders hebben een tweedehandslaptop gekregen die hij mag gebruiken. De laptop is traag, het opstarten van Minecraft duurt lang. Het gezin wil graag een laptop met een goede processor, meer opslagruimte en een beter geheugen. Ze denken aan een apparaat met 11<sup>e</sup> generatie E5 processor en 8 of 16 GB-geheugen in plaats van 4GB. Op koningsdag is er korting en gaan ze kijken. Metin verheugt zich al op de dag dat hij de laptop kan gebruiken om te gamen met zijn vrienden.

*‘Misschien  
explodeert  
hij wel’*



Moet je deze  
apparaten  
delen met  
andere  
gezinsleden?





# SAMEN EEN LAPTOP DELEN

## Van wie is de computer?

Tijdens de eerste lockdown van de COVID-19-pandemie zit de **familie Van de Meerakker** thuis zonder laptop. Moeder **Hania** en vader **Pieter** proberen hun 7-jarige zoon **Gail** zelf les te geven. Pieter vindt leren moeilijk en heeft moeite met schrijven. Hania komt uit Polen en spreekt nog geen vloeiend Nederlands. Gail heeft autisme. Het is lastig om hem te motiveren voor zijn schoolopdrachten.

Via een stichting heeft Gail een laptop gekregen zodat hij online onderwijs kan volgen. *‘Hij had in één keer zin om te leren!’*, vertelt Pieter trots. Pieter en Hania zijn onder de indruk van wat hij allemaal kan op de computer: *‘dan doet hij dingen en dan heb ik geen flauw idee hoe hij dat heeft gedaan. Het schoolprogramma heeft hij ook helemaal zelf geïnstalleerd op de laptop. Hoe hij dat doet weten we niet, dan heeft hij iets geïnstalleerd en is hij Engels aan het leren voor school.’* Soms verandert Gail per ongeluk de instellingen van de laptop, dit roept veel frustratie op bij de ouders.

Pieter en Hania willen de laptop van Gail ook graag gebruiken: *“Tegenwoordig is alles online. Vroeger kon ik bij de woningbouw mijn huur betalen, nu moet het met de laptop.”* Het delen van een laptop met hun zoontje is echter niet makkelijk. Gail gebruikt de laptop dagelijks voor school en na

schooltijd om spelletjes te spelen. Als hij spelletjes speelt hebben zijn ouders even rust, want Gail vraagt door zijn autisme veel aandacht. Dit betekent dat de laptop zelden beschikbaar is.

Ze willen graag een tweede laptop voor hun administratieve zaken. *‘Administratie is lastig op de smartphone.’*, zegt Pieter. *‘Op de laptop heb je een groter beeld [en] je kunt makkelijker dingen opslaan, je hebt meer opslagruimte.’* Voorheen zaten we in de schuldsanering en werd alle administratie geregeld. *“Nu moeten we het allemaal zelf doen. Gelukkig is er een loket van de gemeente waar we naartoe kunnen. Wij zijn daar zowat vaste klanten.”*, zegt Pieter lachend. Ze willen ook hun taalvaardigheden verbeteren met de laptop. Pieter: *‘Op de computer worden de taalfouten onderstreept.’* Dat helpt met het leren.

*‘Tegenwoordig is alles online. Vroeger kon ik bij de woningbouw mijn huur betalen, nu moet het met de laptop’*

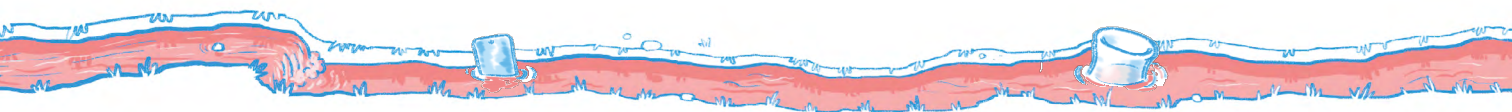


Kun jij een  
dag zonder  
internet?  
Zo ja, zou je  
het doen?



## Een strak schema

**De familie Altay**, een gezin met twee kinderen, maakt veel gebruik van hun laptops. Op een donderdag bijvoorbeeld, gebruikt Ilay van 9:00 – 10:30 uur de laptop voor Nederlandse les, meteen daarna gebruikt Arzu tot 13:00 uur de laptop voor haar Nederlandse les. Van 14:00 – 15:00 uur doen ze allebei Nederlands huiswerk. Zoon Metin gebruikt een laptop van 16:30 – 18:00 uur om te gamen en zijn zusje maakt van 17:00 – 17:30 uur haar rekenhuiswerk. In de avond gebruikt Metin de laptop weer om de Nederlandse taal te leren.



Hoe heb jij  
een goed(koop)  
internet-  
abonnement  
gevonden?



# OP ZOEK NAAR EEN GOED(KOOP) INTERNET- ABONNEMENT

## Slechte wifi op de zolder

**Sandra** betaalt 93 euro per maand voor televisie, vaste telefonie, glasvezel internet en een wifi-versterker. Dat is ongeveer 10% van haar maandelijks besteedbaar inkomen. Zij woont en werkt op een zolderkamer met haar zoon Jason. Het wifi-bereik is slecht op de zolder, daarom heeft ze een duur glasvezel-abonnement en een wifi-versterker aangeschaft: *'Ik heb het internet nodig voor mijn werk. Jason gaat straks ook digitaal onderwijs volgen en hij is een gamer...'* Het internet is nog altijd niet goed, ze moet geregeld een monteur bellen en betalen...

## Geen zwemles, maar wel internet

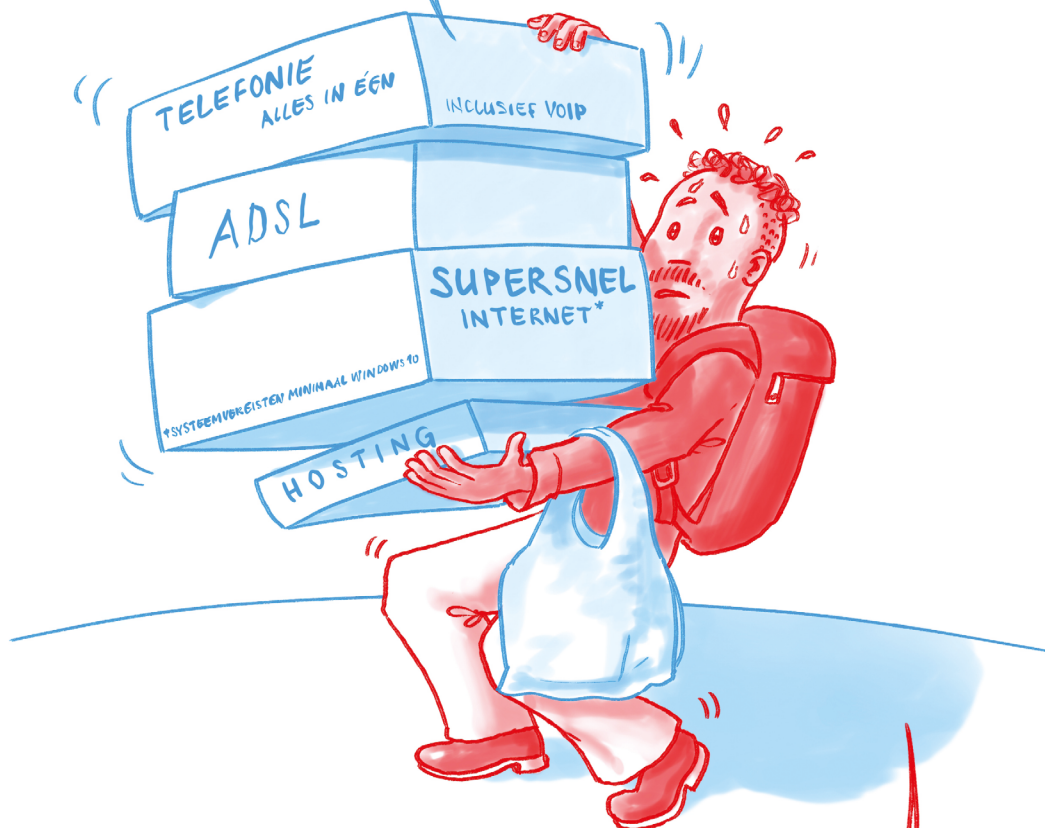
**Yorsalem** (59 jaar) vertelt dat hij zijn jongste zoon Amam (7 jaar) van zwemles moet halen omdat hij anders het internet niet kan betalen. Het internetabonnement kost 60,- euro per maand. Dat is 10% van het geld dat het gezin elke maand kan besteden. Met de stijgende prijzen is het nog moeilijker voor het gezin om rond te komen. Hij probeert via een instantie te regelen dat Amam alsnog zwemlessen kan volgen.

## Sparen voor een uitje

**Sameh** (50 jaar) heeft een map voor zijn administratie, zijn uitkering en rekeningen, overzichten van alle maandelijks inkomsten en uitgaven. Sameh betaalt 43,- euro per maand voor zijn internetabonnement, dat is 15% van zijn maandelijks besteedbaar budget. Er blijft niet veel geld over voor eten, kleding en reizen. Hij probeert wat geld te sparen voor een dagtrip met zijn zonen. Over een paar maanden krijgen ze kinderbijslag.



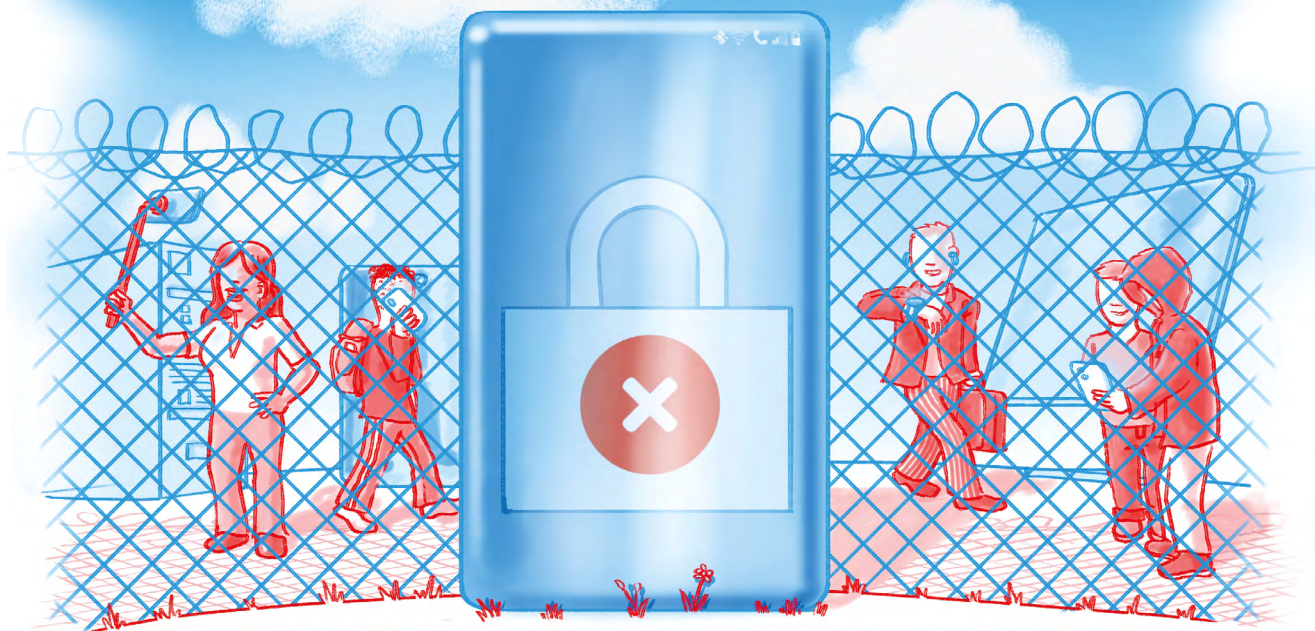
ZO STAPELT U KORTING OP KORTING...



DAT IS 10% VAN MIJN BESTEEDBAAR INKOMEN!



DE COMBINATIE VAN GEBRUIKERSNAAM  
EN WACHTWOORD IS NIET CORRECT!



## Abonnementen vergelijken is moeilijk

**Idris** heeft een abonnement van Telecombedrijf A genomen omdat hij daarbij een cadeau van 80 euro kreeg van het telecombedrijf. Eigenlijk wil Idris weer terug naar Telecombedrijf N, want dit nieuwe abonnement is te duur. Idris weet dat hij nog een tijdje vast zit aan dit abonnement. Toch wil hij alvast een account aanmaken bij Telecombedrijf N zodat hij kan overstappen, maar hij weet niet hoe dat moet.

Idris wil de verschillende abonnementen niet vergelijken: *‘Het is toch allemaal reclame... vorige keer ben ik erin geluist met een cadeau van 80,- euro.’* Hij heeft er geen vertrouwen meer in. Na een paar minuten blijkt dat Telecombedrijf N onderdeel is geworden van Telecombedrijf O, *‘Dat is ook goed.’*, zegt Idris. We proberen zijn e-mailadres in te vullen en een account aan te maken op de website. We ontdekken dat dit pas mogelijk is bij het afsluiten van een abonnement. Idris is blij dat de we dit samen doen. Hier was hij zelf nooit achter gekomen, en dan had hij gedacht dat *hij* wat fout deed.

We kijken wanneer het abonnement van Telecombedrijf A afloopt. Een moeizaam proces. Idris weet niet wat zijn inloggegevens zijn. We proberen een nieuw account aan te maken, maar we krijgen de melding dat de combinatie van gegevens die hiervoor ingevuld moeten worden niet correct zijn. *‘Bij mij is alles langzamer [...],*

*het is makkelijker voor u.’*, vertelt Idris. Het lukt ons niet. Via google vinden we een 0800 nummer, omdat dit een betaald nummer is, wil Idris verder zoeken naar een gratis nummer. Dit lukt. *‘Weet u dat u meestal uw vragen zelf kunt beantwoorden?’*, luidt het bandje. Gevolgd door *‘Voor direct contact zijn we ook online beschikbaar.’* Waarna een lang keuzemenu volgt. Idris kijkt mij aan, hij weet niet wat de juiste keuze is. Het maakt hem onzeker. Na lang wachten krijgen we een medewerker aan de lijn.

## Ze vragen je niets

Het wordt voor de 75-jarige **Valerie** steeds moeilijker om financieel rond te komen. *‘Ze zeggen op de televisie dat je moet bezuinigen. Ik heb even geprobeerd om mijn verwarming op 19 graden te zetten maar het is dan te koud in huis. Dan krijg ik last van mijn gewrichten. [...] Als ik goed kon lopen had ik al lang een bijbaantje gezocht.’* Voor haar gewrichtsklachten heeft Valerie een senioren bed nodig maar dat is te duur. Valerie vindt het woord armoede vervelend. *“Alles wordt duurder, je bent niet arm, men maakt je arm. [...] Ze praten niet met je, ze vragen je niets, men stuurt geen brief om te vragen ‘hoe redt u het?’”*.





# TELEVISIE BLIJFT BELANGRIJK

## Vertrektijden op teletekst

**Valerie** wil graag een goedkoper abonnement, maar is voorzichtig met overstappen naar een andere provider. Ze heeft al twee keer een boete van ongeveer 235,- euro betaald omdat ze te vroeg is overgestapt. Haar raadvrouw heeft uitgelegd dat ze aan een specifieke termijn is gebonden en dat het niet mogelijk is om eerder over te stappen.

*“Ik ben verdrietig, mijn kleindochter gaat naar Paramaribo. Ik ga haar zo missen...”* Valerie kijkt op teletekst naar de vertrektijden van Schiphol. *“Ik ben naar de status van de vlucht aan het kijken.”* De vlucht vertrekt om 16:00 uur. Ze rekent uit hoe laat haar kleindochter aankomt bij de familieleden in Paramaribo. *‘Ik heb het vluchtschema altijd zo via teletekst opgezocht, ik weet niet hoe dat moet via het internet.’*

## De televisie staat altijd aan

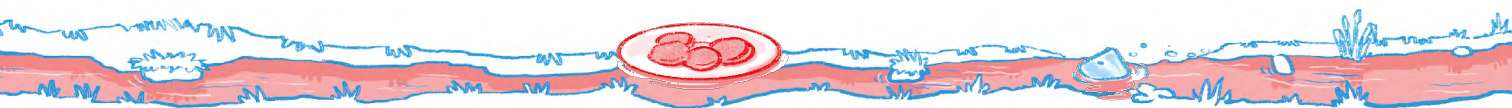
Sinds het overlijden van haar man heeft **Martha** moeite met de stilte in huis. De televisie staat altijd aan, ook 's nachts. *“Het is alsof je een stuk van je jezelf kwijt bent, [...] alsof een stuk van je hart wordt gescheurd.”*

## Kinderprogramma's op televisie

We zijn net klaar met eten, **Kayra** vraagt of ze van tafel mag. Een van haar lievelingsprogramma's, de Faker begint zo op Zapp. Vol verwondering gaat ze mee in het avontuur dat zich afspeelt op de televisie. Ze kijkt ook graag naar het Klokhuis en het Jeugdjournaal. Ze is nog geen twee jaar in Nederland, maar spreekt al goed Nederlands.

## Sport en nieuws volgen op de tv

**Idris** is blij met het abonnement van Telecombedrijf O. Hij wil heel graag voetbal kijken en internationale nieuwskanalen kunnen volgen. Zo blijft hij op de hoogte van de politieke situatie in zijn land van herkomst en wat er allemaal gaande is in de wereld.



Aan wie  
vraag jij hulp  
als je een  
ICT-probleem  
hebt?



ACCEPTTEERT U ALLE COOKIES  
OF ALLEEN FUNCTIONELE....



# OP ZOEK NAAR HULP

## Wie kun je vertrouwen?

Voor hulp met zijn (digitale) administratie wil **Idris** niet naar de bibliotheek: *“Ik kom daar nooit, ik ga liever naar de evangelische kerk.”* De kerk is een plek voor verbinding en gezelligheid. Er wordt naar elkaar omgekeken. *‘Het leven is geven en nemen.’*, vertelt Idris. De uitwisseling, het deel uitmaken van een gemeenschap en naar elkaar omkijken is belangrijk voor Idris. Het doet hem denken aan het leven in Somalië.

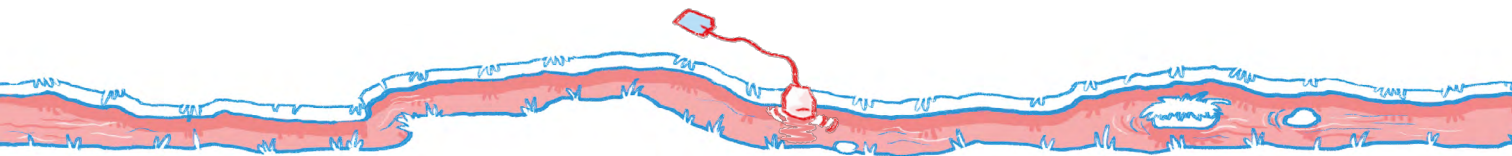
De kerk heeft een inloopspreekuur voor administratie. Soms moet Idris lang wachten voordat hij aan de beurt is. Toch is hij tevreden over de hulp die hij in de kerk ontvangt. Hij vertelt dat hij laatst 269,- euro van de belasting heeft teruggekregen. Zonder de hulp van de kerk was hij dit geld zeker misgelopen.

Idris is gestopt met de laptop training. De lessen zijn op vrijdag van 10:00 tot 12:00 uur, maar hij moet om 14:00 uur bij de fysiotherapie zijn. In de tussentijd moet Idris zich omkleden, lunchen en reizen naar de fysiotherapie. Dit is niet haalbaar omdat hij slecht ter been is. Over het alternatieve hulpaanbod van de bibliotheek, of een Digimaatje die bij hem thuis langskomt, is Idris niet enthousiast. Hij vraagt aan mij of ik zijn Digimaatje kan zijn: *‘U ken ik en vertrouw ik. Die andere ken ik niet, dan moet ik hem nog leren kennen, weer een nieuwe persoon...’*

## 1000 mensen bemoeien zich ermee

**Valerie** krijgt hulp van meerdere hulpverleners van diverse welzijnsorganisaties. Er was veel verwarring over de computerles die Valerie zou krijgen. *‘Ik krijg van iedereen iets anders te horen, ze brengen me in de war, 1000 mensen bemoeien zich ermee.’* Pas 2,5 maand nadat ze een leenlaptop heeft ontvangen is het gelukt om computerles te krijgen. In deze maanden heeft ze geen gebruik kunnen maken van de laptop. Inmiddels heeft Valerie een Digimaatje. Dit Digimaatje kan alleen in het weekend langskomen. Dat komt haar heel goed uit. Ze heeft veel afspraken met artsen en therapeuten wegens een polsaandoening, een oogprobleem en problemen met haar knieën.

Valerie heeft een raadvrouw die haar administratie doet. *“Ik ben bang om de app open te maken, dat ze me dan kunnen hacken.”*, zegt ze over de ING app. Op de leenlaptop wil ze geen privégegevens opslaan. Ze is bang dat de gevoelige informatie hier niet veilig is. Het is tenslotte niet haar apparaat en andere mensen hebben ook toegang tot het apparaat. Valerie is voorzichtig met wie haar helpt. Een buurvrouw heeft aangeboden om haar mantelzorger te zijn, maar ze vertrouwt het niet echt. Ze heeft al een tijdje niets van haar gehoord. Ze besluit voor de zekerheid het DigiD wachtwoord te veranderen.



## Twee uur les per week is niet genoeg

De laptoplessen die **Yorsalem** bij een welzijnsorganisatie volgt zijn gezellig en nuttig, maar deze twee uurtjes per week zijn niet voldoende. Zijn zoon Amam (7 jaar) en Aisha (10 jaar), het buurmeisje, helpen Yorsalem soms met de laptop, maar zij hebben daar niet altijd zin in. Laatst raakte Yorsalem op straat in gesprek met een Iraanse man. Deze man gaat hem extra computerlessen geven. Yorsalem is heel blij met de extra hulp. Hij wil graag zijn digitale vaardigheden ontwikkelen zodat hij makkelijker mee kan doen in de maatschappij.

## Verdwaald

De **familie Hajj** probeert al twee maanden om de twee laptops die ze hebben gekregen te laten repareren. Het is bij niemand duidelijk bij wie ze terecht kunnen. Janneke, hun contactpersoon bij de gemeente, weet het ook niet. Ze krijgen het advies om een e-mail te sturen naar een landelijk reparatiepunt. Deze e-mail kan de familie niet zelf sturen. Met hulp lukt het om het reparatiepunt te bereiken. Het reparatiepunt kan echter niets doen, zij zijn niet op de hoogte van de samenwerking met de betreffende gemeente. Janneke vraagt zich af hoe de familie Nederlandse les kan blijven volgen tijdens de reparatieperiode, de gemeente heeft helaas geen vervangende laptops.

## Mobiliteit als voorwaarde

**Martha** is afhankelijk van een zorgtaxi om haar naar de computerles te brengen. Je moet een half uur eerder klaar staan en soms word je te vroeg opgehaald of moet je juist heel lang wachten. De lessen kosten haar veel energie. De laptoplessen vond Martha goed, maar thuis aan de slag gaan met 'oefenen.nl' vindt ze moeilijk. Martha: *'Ik moet je eerlijk zeggen, [de laptop] interesseert me ook niet zo veel [...], het gaat mij voornamelijk om de spelletjes die ik op de tablet speel.'* Sinds kort heeft ze tabletles in de school naast haar flat. Een ideale situatie, ze ontwikkelt haar tabletvaardigheden en ze kan zelf lopen naar de les.

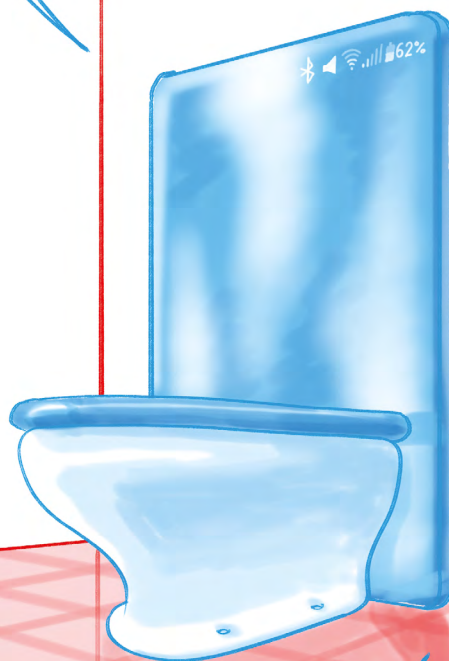
## Privacy

**Pieter** ontvangt het liefst hulp van familieleden: *'Wij proberen het eerst altijd zelf met de hulp van familie, dus met de telefoon videobellen [...]. Ik vertrouw op mijn vrouw, en die weet nog tamelijk veel. Daar leer je het beste van [...] een vertrouwd persoon.'* Bovendien op een laptop staat vaak vertrouwelijke informatie, *'sommige dingen zijn privé!'*

Over het hulpaanbod is Pieter duidelijk: *'We willen allebei leren, maar we willen dat niet in een klasje doen, we zitten niet graag in groepjes.'* Pieter houdt niet van dat "schoolse." Hij heeft geen opleiding gevolgd en ziet zichzelf niet als iemand die goed kan leren. Hij wil in zijn eigen huis op zijn eigen tempo aan de slag met de laptop.



ACTIVEER UW DIGID...



...EN SWIPE NAAR RECHTS OM DOOR TE TREKKEN



## Veilig je administratie doen

**Sandra** ging voordat ze haar eigen laptop had soms naar de bibliotheek om haar administratie te doen: *‘absoluut niet ideaal, dan zit je daar met allemaal papieren met gevoelige informatie...’*

## Eerst Nederlands leren

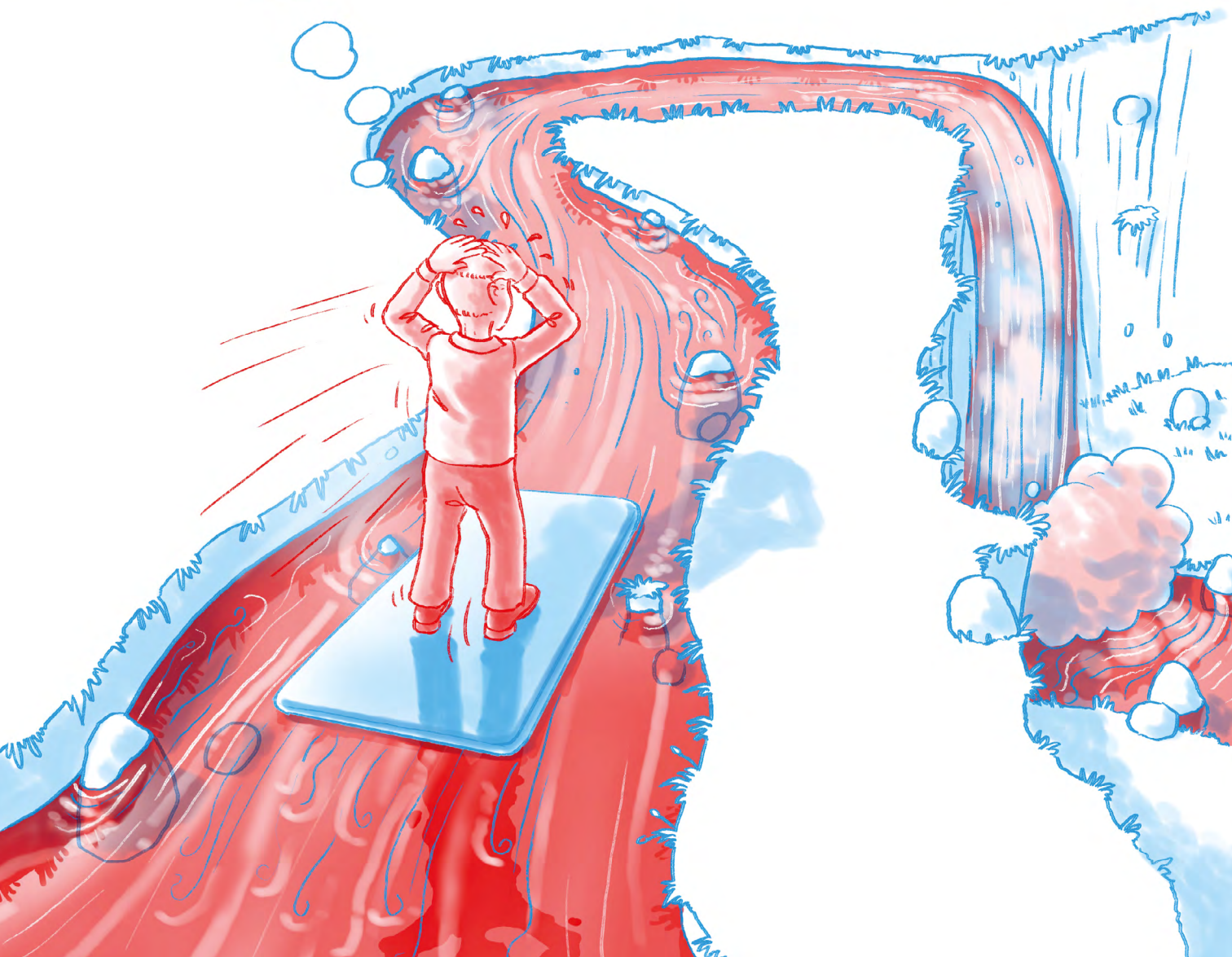
**Sameh** woont nu twee maanden in een dorpje in Limburg samen met zijn jongste zoon. In Afghanistan werkte Sameh als tolk voor het Nederlandse leger. Ze zijn samen met andere tolken door het Nederlandse leger geëvacueerd.

Voor Sameh is het leven als vluchteling in Nederland zwaar: *“Het is geen gemakkelijk leven, je moet alles opnieuw leren. De cultuur is anders, het eten is anders, de taal is anders...”* Desondanks blijft Sameh gedreven en vol energie. Hij wil iets bijdragen aan de samenleving, *“Ik wil werken. De overheid geeft ons iets. Ik wil graag iets teruggeven [...]. Als ik belasting zou kunnen betalen dan zou dat mooi zijn.”* Hij is al bij de gemeente geweest om te kijken wat de mogelijkheden zijn.

Voor Sameh heeft Nederlands leren nu prioriteit. Over de laptop zegt hij: *‘Ik weet niet hoe de laptop werkt, maar eerst moet ik Nederlands leren.’* Hiervoor gebruikt hij zijn smartphone en een kladblok. Op zijn smartphone zoekt hij met een vertaalprogramma woorden op. Het kladblok zit vol met lange lijsten met Nederlandse woorden en de vertaling in Pashto. Zodra zijn gezin herenigd is en hij wat meer Nederlands heeft geleerd wil hij zich gaan verdiepen in de laptop.



GA IK NOG  
WEL GOED . . . .





# CONCLUSIE



De persoonlijke verhalen, hoewel allemaal anders, illustreren hoe de levensloop en leefomstandigheden van mensen de toegang tot de online wereld kan bemoeilijken. Het gaat om een opeenstapeling van uitdagingen: weinig kansen op de arbeidsmarkt, beperkte scholing/ taalvaardigheid, een vluchtachtergrond, armoede, gezondheidsklachten, en/of inadequate digitale-hulp in de eigen sociale kring. In Nederland leven ruim één miljoen mensen onder de armoedegrens<sup>3</sup>, ruim tweeënhalf miljoen mensen zijn laag- of anders geletterd<sup>4</sup>. Zij ervaren hoogstwaarschijnlijk vergelijkbare problemen met de toegang tot de online wereld als de deelnemers van dit onderzoek.

Een laag sociaal-economische positie maakt het moeilijk voor huishoudens om goedwerkende apparaten en een internetabonnement aan te schaffen, of te behouden. Oude apparaten zijn minder intuïtief en dus moeilijker in het gebruik<sup>5</sup>. Bovendien zijn oude apparaten niet geschikt voor het spelen van populaire games, belangrijk voor het sociale leven van jongeren, of voor het volgen van onderwijs in programmeren of beeldverwerking, waarmee kansen op de arbeidsmarkt kunnen worden vergroot.

Het valt op dat mensen niet beschikken over het goedkoopste internetabonnement. De kosten van een internetabonnement beslaan een aanzienlijk deel van de maandelijks uitgaven, soms tot wel 20% van het maandelijks besteedbaar inkomen (na aftrek van vaste kosten voor wonen en zorgverzekeringskosten). Marktwerking biedt sommige mensen

kansen om ieder jaar weer op zoek te gaan naar het goedkoopste internetabonnement, de goedkoopste zorgverzekering, of de goedkoopste energieleverancier. Voor andere mensen maakt marktwerking het speelveld onoverzichtelijk, waardoor zij soms juist duurder uit zijn. De vele, soms misleidende reclames, maken de zoektocht naar een abonnement dat goedkoop is én aansluit bij de persoonlijke woonsituatie ingewikkeld. Eenmaal misleid, of verkeerd gekozen, ontbreekt het vertrouwen om een nieuwe zoektocht te starten, of om daadwerkelijk over te stappen naar een andere provider.

Wat heb jij geantwoord bij de vraag ‘Aan wie vraag jij hulp als je ICT-problemen hebt?’. Is dat je collega? De helpdesk op je werk? De (kwaliteit van) hulp die iemand kan krijgen bij ICT-problemen wordt onder andere bepaald door sociaal kapitaal (je netwerk en relaties) en je persoonlijk kapitaal (je fysiek en psychisch welzijn)<sup>6</sup>. De mensen die wij spraken zijn afhankelijk van goedwillende vrienden, (buur) kinderen of welzijnsorganisaties. Zij zijn zelden via hun werk in aanraking gekomen met de computer. Fysieke arbeid, zoals in de bouw, verzorging of transport, en onzichtbare arbeid, zoals schoonmaken of voor je kinderen zorgen, zet mensen digitaal op achterstand. Je hebt dan niet vanzelfsprekend toegang tot digitale apparatuur, je kunt minder makkelijke digitale vaardigheden ontwikkelen en geen gebruik maken van een helpdesk. Mensen die rijk zijn aan sociaal kapitaal worden daarentegen steeds rijker, omdat ze hun sociale hulpbronnen kunnen vertalen naar digitale hulpbronnen<sup>7</sup>. Dit wordt ook wel de ‘digitale vicieuze cirkel’ genoemd<sup>8</sup>.

Toch zijn de mensen die wij spraken opvallend positief. Dit is te verklaren uit dankbaarheid voor de laptop die zij hebben gekregen en voor de oprechte interesse en hulp van welzijnsorganisaties en onderzoekers. De positieve houding is ook te verklaren vanuit de positieve levensinstelling van mensen; de wens om niet zielig gevonden te willen worden, te focussen op dat wat wel kan of misschien nog komen gaat. Uit eerder onderzoek weten we echter dat de impact van digitale ongelijkheid enorm is: ‘Ik doe er kennelijk niet meer toe’, en ‘als iedereen het wel kan, wat zegt dat dan over mij?’. Keer op keer krijgen mensen te horen dat bellen of langskomen bij de balie niet de bedoeling is. ‘Het staat op onze website’, krijgen zij te horen, als het al gelukt is om een telefoonnummer of loket te vinden. Hierdoor missen mensen levenskansen, kansen op educatie, een baan, overheidsdienstverlening, koopjes, sociale verbintenis met familie en vrienden, toegang tot zorg, maar ook het gevoel erbij te horen en ertoe doen.

**Kortom, digitale ongelijkheid is niet simpelweg een individueel probleem, maar een complex, structureel probleem, getekend door kansenongelijkheid gedurende de levensloop. Het zijn niet de gebrekkige digitale vaardigheden van mensen, maar de onderliggende structurele ongelijkheid die grote groepen mensen (digitaal) op achterstand zet en houdt... Tenzij, we *samen* grote stappen durven te zetten. Als we elkaar beter leren kennen, niet vanachter het bureau, maar bij het spreekwoordelijke kopje thee, ontstaat een beter begrip voor de complexe en uitdagende omstandigheden waarin mensen leven. En zo hopen wij, de bereidheid tot actie. Broodnodig, want toegang tot internet is in Nederland een eerste levensbehoefte geworden.**

*Niet de gebrekkige digitale vaardigheden van mensen, maar de onderliggende structurele ongelijkheid houdt grote groepen mensen op afstand*

3 In Nederland ligt de armoedegrens op 1090 euro voor een alleenstaande, 1680 euro voor een alleenstaande met twee minderjarige kinderen en 2310 euro voor een paar met drie minderjarige kinderen. Voor meer informatie, zie: Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) (2021).

4 Voor meer informatie, zie: Stichting lezen en Schrijven (2018).

5 Zie bijvoorbeeld: Dedding & Goedhart (2021) en Gonzales (2016).

6 Bourdieu (1986) introduceerde het concept kapitaal om te benadrukken dat niet alleen economisch, maar ook cultureel, sociaal en persoonlijk kapitaal van invloed is op iemands maatschappelijke positie. In het veld van digitale ongelijkheid is deze theorie gebruikt om te laten zien hoe offline en online kapitaal met elkaar interacteren. Zie bijvoorbeeld: Helsper (2012) en Asmar et al. (2022).

7 Zie bijvoorbeeld: Asmar et al. (2020), Courtois & Verdegem (2014) en Helsper & Van Deursen (2017).

8 Voor meer informatie, zie: Baum et al. (2012).

# WETENSCHAPPELIJKE VERANTWOORDING



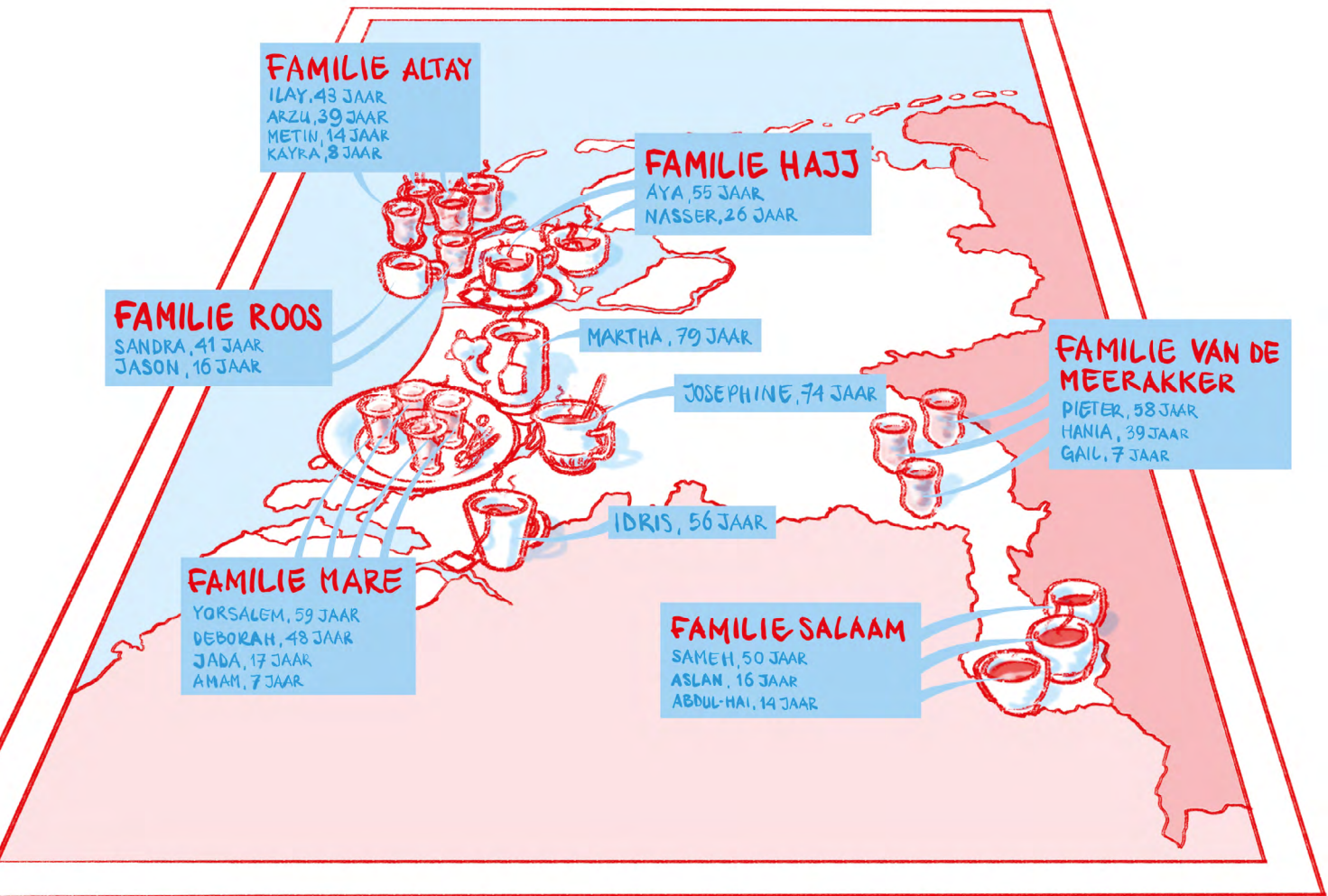
Dit etnografische onderzoek is uitgevoerd door onderzoekers van het Amsterdam UMC, afdeling Ethiek, Recht en Humaniora in opdracht van de Alliantie Digitaal Samenleven. Het onderzoek is een vervolg en verdieping op eerder onderzoek naar digital inclusie in Amsterdam<sup>9</sup>. We hebben 15 mensen uit negen huishoudens met een laag sociaaleconomische positie twee tot vier keer thuis bezocht. Bij één familie was een tolk aanwezig. Tussentijds was er veelvuldig telefonisch- en WhatsApp contact. De huisbezoeken zijn aangevuld met participerende observaties bij laptopuitgiftes (n=2), laptoplessen (n=3) en open-inloop sociale basis (n=1). Tevens zijn er interviews gehouden met intermediairs (n=9) om de geleerde lessen te verifiëren. De etnografische content analyse startte meteen bij aanvang van het onderzoek<sup>10</sup>,

en is gevoed door sociaalwetenschappelijke theorie van Bourdieu en het Causaal en fasenmodel van van Dijk en collega's<sup>11</sup>. Het onderzoek is afgesloten met een dialoogsessie tussen de deelnemers, de Alliantie Digitaal Samenleven, welzijnsorganisaties en telecombedrijven, zodat partijen elkaar konden ontmoeten en handelingsperspectieven verder konden worden geconcretiseerd.

<sup>9</sup> Zie bijvoorbeeld: Goedhart et al. (2022), Dedding & Goedhart (2021), Dedding et al. (2021), Goedhart et al. (2019)

<sup>10</sup> Voor meer informatie, zie: Altheide (1987).

<sup>11</sup> Voor meer informatie, zie: Van Dijk, J. A. (2005).



Tabel 1: Demografische gegevens van de deelnemers van het onderzoek

\*Om de anonimiteit van de deelnemers te waarborgen zijn de namen gefingeerd.

# ACTIEPUNTEN VOOR HET VERBETEREN VAN DE TOEGANG TOT DE ONLINE WERELD



**MAATWERK** is het sleutelwoord, dat wil zeggen passend bij de levensloop, behoeften, complexe dagelijkse realiteit en woonomstandigheden van mensen. Dit betekent per definitie dat oplossingen altijd **SAMEN MET MENSEN** ontwikkeld moeten worden. Vergeet niet: **VERTROUWEN** moet je verdienen, dus neem de **tijd** om elkaar echt te leren kennen.

# ZORG VOOR:

een goed vindbaar telefoonnummer, waar mensen vriendelijk en begripvol te woord worden gestaan.

een inlooppunt in de wijk, waar mensen elkaar kunnen ontmoeten en professionele hulp wordt geboden.

betaalbare en langdurige internetabonnementen. Overstappen is stressvol en ingewikkeld. Denk bij het verstrekken van abonnementen ook aan televisie. Een televisie biedt plezier, afleiding en kansen om de taal te leren.

laagdrempelige hulp voor het kiezen van een geschikt en goedkoop internetabonnement. Wees duidelijk over de kwaliteit en kosten van verschillende internet opties, zoals dongles of breedband (ADSL, VDSL, kabel of glasvezel). Denk hierbij ook aan de verschillen in kwaliteit van het internet per regio en de specifieke woonomstandigheden van mensen.

laagdrempelige overstapservice en een-op-een hulp bij het aansluiten van een nieuw abonnement.

biedt een-op-een hulp op locatie bij het opstarten en het gebruiken van een laptop. Voorzie de laptops bijvoorbeeld van Microsoft Office-programma's en een abonnement op een virusscanner om veilig gebruik te mogelijk te maken.

een duidelijke productbeschrijving bij de verspreiding van 2e hands laptops. Dit helpt intermediairs om de meest krachtige laptops te verspreiden onder mensen die dit nodig hebben voor hun opleiding.

toegankelijke, laagdrempelig reparatieservice in de wijk. Vraag na of de laptop en internet goed functioneert. Doe daarbij geen beroep op digitale vaardigheden.

Digitale exclusie nog beter begrijpen? Drink dan ook een kopje thee met mensen die aansluiting zoeken bij de online wereld.

# VERDER LEZEN

Altheide, D.L. (1987). Reflections: Ethnographic content analysis. *Qualitative Sociology*, 10(1), 65-77.

Asmar, A., Mariën, I., & Van Audenhove, L. (2022). No one-size-fits-all! Eight profiles of digital inequalities for customized inclusion strategies. *New Media & Society*, 24(2), 279-310.

Asmar, A., Van Audenhove, L., & Mariën, I. (2020). Social support for digital inclusion: towards a typology of social support patterns. *Social Inclusion*, 8(2), 138-150.

Baum, F., Newman, L., & Biedrzycki, K. (2012). Vicious cycles: digital technologies and determinants of health in Australia. *Health promotion international*, 29(2), 349-360.

Bourdieu, P. (1986). The Forms of Capital. In J.C. Richards (Ed.), *Handbook of theory and research for sociology of education* (pp. 241-258). Greenwood Press.

Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) (2021). Armoede en Sociale Uitsluiting 2021. [www.cbs.nl/nl-nl/publicatie/2021/49/armoede-en-sociale-uitsluiting-2021](http://www.cbs.nl/nl-nl/publicatie/2021/49/armoede-en-sociale-uitsluiting-2021)

Courtois, C., & Verdegem, P. (2014). With a little help from my friends: An analysis of the role of social support in digital inequalities. *New Media & Society*, 18(8), 1508-1527.

Dedding, C. & Goedhart, N.S. (2021) 'Uit beeld geraakt – Digitale ongelijkheid als maatschappelijke opgave'. Afdeling Ethiek, Recht & Humaniora, Amsterdam UMC, locatie VUmc.

Dedding, C., Goedhart, N. S., Broerse, J. E., & Abma, T. A. (2021). Exploring the boundaries of 'good' participatory action research in times of increasing popularity: dealing with constraints in local policy for digital inclusion. *Educational Action Research*, 29(1), 20-36.

Goedhart, N. S., Broerse, J. E., Kattouw, R., & Dedding, C. (2019). 'Just having a computer doesn't make sense': The digital divide from the perspective of mothers with a low socio-economic position. *New media & society*, 21(11-12), 2347-2365.

Goedhart, N. S., Verdonk, P., & Dedding, C. (2022). 'Never good enough.' A situated understanding of the impact of digitalization on citizens living in a low socioeconomic position. *Policy & Internet*, 1-21.

Gonzales, A. (2016). The contemporary US digital divide: from initial access to technology maintenance. *Information, Communication & Society*, 19(2), 234-248.

Helsper, E. J. (2012). A corresponding fields model for the links between social and digital exclusion. *Communication theory*, 22(4), 403-426

Helsper, E. J., & Van Deursen, A. J. A. M. (2017). Do the rich get digitally richer? Quantity and quality of support for digital engagement. *Information, Communication & Society*, 20(5), 700-714.

Stichting lezen en Schrijven (2018) Feiten & Cijfers Laaggeletterdheid. [www.lezenenschrijven.nl/informatie-over-laaggeletterdheid-nederland](http://www.lezenenschrijven.nl/informatie-over-laaggeletterdheid-nederland)

Van Dijk, J. A. (2005). *The deepening divide: Inequality in the information society*. Sage Publications.





## Colofon

### Dankwoord

Ten eerste willen wij alle mensen bedanken die hun persoonlijke ervaringen met ons hebben gedeeld. Caroline, Özlem, Ali, Nalan, Ömer, Aska, Lowie, Gabriel, Martha, Mohammad Sharif, Fayad, Nadira, Hassan, Samantha, Kenfe, Daniel, bedankt voor de mooie gesprekken, gezelligheid én het lekkere eten en drinken. Tevens willen wij alle vrijwilligers en professionals bedanken voor het delen van jullie ervaringen en adviezen en het in contact brengen met de mensen. Mohammad, bedankt voor het vertalen en de gezellige autoritten naar de deelnemers. Nini Kossen, bedankt voor het kritisch meelesen. Dank aan Wietske Kamsma, Jelisa Davids, Loes Groenendijk en Caroline Klein van de Alliantie Digitaal Samenleven voor het vertrouwen en de prettige samenwerking.

### Auteurs:

Dr. Christine Dedding, Jasmijn Obispo, MSc,  
Dr. Nicole Goedhart  
Afdeling Ethiek, Recht en Humaniora,  
Amsterdam UMC – locatie VUmc  
[www.digitaleinclusie.com](http://www.digitaleinclusie.com)

### Vormgeving

studio ANNABEL

### Illustraties

Jochem Galama

### Drukwerk

NPN drukkers

### Over de alliantie

De Alliantie Digitaal Samenleven heeft één doel: iedereen kan mee (blijven) doen in de digitale samenleving. Digitale inclusie is een ingewikkelde opgave, dat vraagt om de gezamenlijk inzet van meerdere partijen. Daarom bundelen de overheid, maatschappelijke organisaties, bedrijven en ervaringsdeskundigen hun krachten in de Alliantie om digitale inclusie te realiseren.

### Over Amsterdam UMC - afdeling Ethiek,

#### Recht en Humaniora

De afdeling ER&H wil bijdragen aan de ontwikkeling van reflexieve professionals, en een inclusieve en zorgzame gezondheidszorg en samenleving. Wij doen onderzoek naar normatieve vraagstukken, naar beleid van wetenschap en gezondheid, én maatschappelijke en technologische ontwikkelingen in relatie tot welzijn en zorg. Dit onderzoek doen wij bij voorkeur in nauwe samenwerking met *alle* betrokkenen.

Dit boekje en onderliggend onderzoek zijn mogelijk gemaakt dankzij een subsidie van de Alliantie Digitaal Samenleven.

©AmsterdamUMC-Locatie VUmc



**De online wereld wordt steeds groter.  
Het weerbericht, treintijden, het nieuws,  
communiceren met de overheid, ontspannen,  
winkelen, werken, sociaal contact, toegang  
tot informatie en (gezondheids)zorg, contact  
met school en de sportclub, alles gaat  
online. Maar niet voor iedereen.**

In dit boekje geven we een inkijkje in de ICT-  
levensloop van mensen voor wie toegang tot het  
internet niet of beperkt mogelijk is. De verhalen  
laten zien hoe structurele ongelijkheid gedurende  
de levensloop mensen op achterstand zet.

