

# De bibliotheek en digitale vaardigheden

Digitale vaardigheden worden de afgelopen jaren steeds noodzakelijker om succesvol te kunnen deelnemen aan de maatschappij. Toch is een deel van de Nederlandse bevolking onvoldoende digitaal vaardig. Dat versterkt ongelijkheid tussen jong en oud, hoog- en laagopgeleiden en mensen met een hoog en een laag inkomen. Overheidscommunicatie vindt tegenwoordig bijvoorbeeld steeds meer via het internet plaats. De overheid zet daarom in op digitale vaardigheden, onder meer in samenwerking met bibliotheken. De opbrengsten van deze landelijke programma's zijn positief.

## Digitale geletterdheid in 2022 onderdeel van curriculum

In de strijd tegen laaggeletterdheid wordt onderscheid gemaakt tussen preventie (voorkomen) en curatie (bestrijden). Op het gebied van taal en rekenen wordt de preventieve rol structureel opgepakt door het onderwijs. Digitale vaardigheden zijn echter geen vast onderdeel van deze aanpak. De wijze waarop scholen met digitale geletterdheid omgaan is sterk afhankelijk van de interesse en inzet van de docenten en het schoolbestuur. Daarin komt in 2022 verandering. [Curriculum.nu](https://www.curriculum.nu) – een samenwerkingsverband tussen de Onderwijscoöperatie, de sectorraden, Ouders & Onderwijs, Algemene Vereniging Schoolleiders (AVS) en Landelijk Actie Komitee Scholieren (LAKS) – ontwikkelt momenteel 'bouwstenen voor digitale geletterdheid'. Op basis van deze bouwstenen actualiseert het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW), met hulp van Stichting Leerplanontwikkeling (SLO), de kerndoelen en eindtermen (Pijpers, 2017; Leget, 2019).

### Welke digitale vaardigheden heb je nodig?

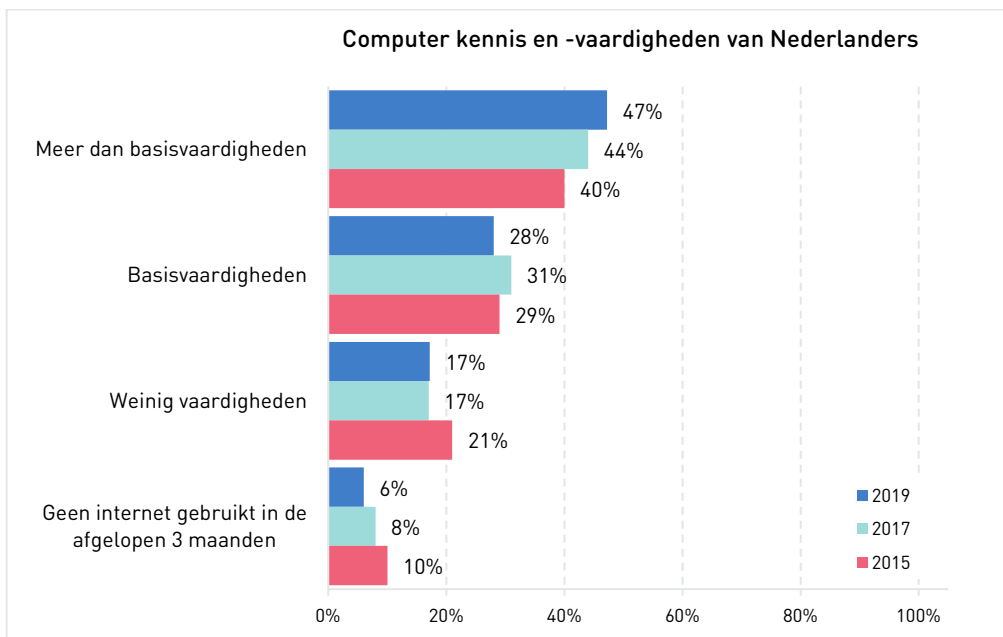
Volgens Stichting Leerplan Ontwikkeling (SLO) en Kennisnet is digitale geletterdheid de combinatie van vier digitale vaardigheden:

- › ICT-basisvaardigheden (met name de instrumentele vaardigheden, zoals omgaan met standaardsoftware en veilig kunnen internetten);
- › Informatievaardigheden (het kunnen zoeken, selecteren, verwerken en gebruiken van relevante informatie);
- › Mediawijsheid (kennis, vaardigheden en mentaliteit die nodig zijn om bewust, kritisch en actief om te gaan met media);
- › *Computational thinking* (zodanig kunnen denken dat je een probleem kunt oplossen met behulp van ICT).

Het gaat hierbij om de samenhang tussen de vier vaardigheden. ICT-basisvaardigheden zijn noodzakelijk voor het ontwikkelen van de andere vaardigheden. Ook de andere vaardigheden zijn onderling met elkaar verbonden. Iemand die informatievaardig is, is niet per definitie ook mediawijs of digitaal geletterd. Een digitaal geletterde bezit een complete set ICT-basisvaardigheden, informatievaardigheden, mediawijsheidscompetenties en *computational thinking skills* (Pijpers, 2017).

## Eén op de zes internetgebruikers is niet-digivaardig

De curatieve aanpak rondom digitale geletterdheid is gericht op het bestrijden van achterstanden, met name bij volwassenen. En dat is hard nodig: ondanks de goede digitale vaardigheden van Nederlanders zijn circa 4 miljoen burgers niet digitaal vaardig (genoeg) om zelfstandig zaken met de overheid te doen (Bommeljé & Keur, 2013). Circa 2,5 miljoen burgers hebben moeite met taal en/of rekenen en zullen in de toekomst blijvende ondersteuning nodig hebben om zelfstandig digitaal zaken te doen met de overheid (Israël et al., 2016). Het gebrek aan basisvaardigheden maakt het voor deze burgers moeilijk om zelfstandig deel te nemen aan de maatschappij, zowel online als offline. Ook uit het jaarlijkse onderzoek ICT, Kennis en Economie van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) blijkt dat lang niet alle Nederlanders voldoende digitaal vaardig zijn. Hoewel 95% van de Nederlandse huishoudens thuis internet heeft en 86% het dagelijks gebruikt, heeft 17% van de internetgebruikers weinig ICT-vaardigheden. Met name onder internetgebruikers van 65 jaar en ouder (31%) en laagopgeleide internetgebruikers (29%) bevinden zich relatief veel burgers met weinig ICT-vaardigheden (CBS, 2019a-b). Wanneer verder gekeken wordt dan basisvaardigheden, blijkt dat ruim 5 miljoen volwassen Nederlanders niet mediawijs zijn en moeite hebben om bewust, kritisch en actief om te gaan met digitale media. Ook op het gebied van mediawijsheid zijn ouderen en mensen met een lagere sociaaleconomische status kwetsbare doelgroepen (Plantinga & Kaal, 2018).



Bron: CBS, 2019b.<sup>1</sup>

## Het internet versterkt ongelijkheid

Onderzoek van de Universiteit van Twente toont eveneens aan dat ouderen, laagopgeleiden en mensen met een lager inkomen een lager niveau op het gebied van digitale vaardigheden hebben. Daar komt bij dat zij een lagere motivatie en negatievere attitude hebben, beschikken over minder goede apparatuur om te internetten en beperkter gebruikmaken van internet. Juist de groepen die het meest van internetgebruik kunnen profiteren, bijvoorbeeld voor het vinden van werk of het volgen van een opleiding, staan er het slechtst voor. Andersom geldt hetzelfde: hoe meer

<sup>1</sup> De percentages hebben betrekking op personen die in de drie maanden voorafgaand aan het onderzoek internet hebben gebruikt. Om die reden tellen ze niet op tot 100%: niet iedereen heeft in die drie maanden internet gebruikt.

middelen iemand tot zijn beschikking heeft (zoals inkomen, bezit of een sociaal netwerk), des te meer levert het internet op. Met de beperkte middelen die de minder digivaardige groepen tot hun beschikking hebben, is de bijdrage van het internet aan het welzijn van deze groepen relatief klein. Daarom spreken de onderzoekers van digitale ongelijkheid: het internet versterkt bestaande ongelijkheid (Van Deursen, 2018).

## Toenemend gebruik digitale overheid

Het gebruik van de digitale overheid is de afgelopen jaren sterk toegenomen. Jaarlijks hebben Nederlanders ongeveer 390 miljoen keer contact met de overheid. Meer dan de helft van deze contacten verliep in 2016 via een digitaal kanaal (Kanne & Löb, 2016). Het gebruik van deze kanalen loopt veelal via DigiD. Zowel in de activatie als in het gebruik van DigiD is nog steeds een stijgende lijn zichtbaar. Het aantal actieve DigiD-accounts nam toe van 9,8 miljoen in 2012 tot 13,5 miljoen in 2017. Het aantal DigiD-authenticaties is gegroeid van 75,5 miljoen in 2012 tot 280 miljoen in 2017 (Logius, 2014-2018). Driekwart van de DigiD-authenticaties komt bij één van de vier grootgebruikers vandaan: de Belastingdienst (21%), UWV (19%), Zorg (18%) en MijnOverheid (16%) (ICTU, 2018). Dit is ook terug te zien in de cijfers van deze organisaties: in 2017 werd 99% van de belastingaangiften en 95% van de WW-aanvragen digitaal ingediend (Belastingdienst, 2017; Berghuis & Tabois, 2018).

## Vaardigheden voor het gebruik van de digitale overheid

In 2018 maakte 76% van de Nederlanders gebruik van overheidswebsites. Zij zochten hier vooral naar informatie (71%), downloadden documenten (50%) en/of stuurden documenten terug (54%). Met name hoogopgeleiden en burgers tussen de 25 en 45 jaar maakten relatief veel gebruik van overheidswebsites (CBS, 2019a). Welke groep burgers niet digivaardig genoeg is om – volledig zelfstandig – gebruik te maken van de digitale overheid, is moeilijk in kaart te brengen. De problematiek valt – deels – te illustreren aan de hand van het aantal DigiD-machtigingen (2,5 miljoen in 2017<sup>2</sup>) en het aantal vragen aan de Belastingdienst. Daar werden in 2017 59 duizend afspraken voor aangiftehulp gemaakt en kwamen 790 duizend telefoontjes en 4,5 duizend vragen via sociale media binnen (Belastingdienst, 2017). Daarnaast blijkt uit onderzoek van de Nationale Ombudsman dat een grote groep MijnOverheid-gebruikers niet uit de voeten kan met de Berichtenbox (de Nationale Ombudsman, 2017). Onderzoek in opdracht van Mediawijzer.net toont aan dat het aandeel burgers dat hulp nodig heeft bij digitale diensten zoals DigiD, de Berichtenbox en online belastingaangifte in vergelijking met het gemiddelde bijna twee keer zo groter is onder de kwetsbare doelgroep, die met name bestaat uit ouderen en mensen met een lagere sociaaleconomische status (Plantinga & Kaal, 2018).

## Landelijke aandacht voor digitale vaardigheden

Met de [Agenda Digitale Overheid](#) en de [Nederlandse Digitaliseringsstrategie](#) zet de overheid breed in op de digitale samenleving, het benutten van kansen en het borgen van rechten. Een adequaat niveau van digitale vaardigheden is een basisvoorwaarde en onderdeel van één van de vijf speerpunten van de Nederlandse Digitaliseringsstrategie. Ook in het landelijke actieprogramma [Tel mee met Taal](#) is specifiek aandacht voor digitale vaardigheden. Met de [Vervolgaanpak Laaggeletterdheid 2020-2024](#) heeft de Rijksoverheid extra geld uitgetrokken voor de samenhang

---

<sup>2</sup> Het aantal DigiD-machtigingen bestaat niet alleen uit burgers die niet in staat zijn de aangifte zelfstandig te doen, maar bestaat ook uit burgers die de belastingaangifte uit gemak door een ander laten afhandelen, bijvoorbeeld door een boekhouder.

tussen taal, rekenen en digitale vaardigheden. In het budget van 85 miljoen euro per jaar is een expliciet bedrag van 2 miljoen euro per jaar opgenomen ter bevordering van digitale vaardigheden (Van Engelshoven et al., 2019).

### Wat is Tel mee met Taal?

[Tel mee met Taal](#) is in 2016 gestart als een actieprogramma van de ministeries van OCW, SZW, VWS en BZK (later aangesloten) om een extra impuls te geven aan het bestrijden en voorkomen van laaggeletterdheid. De ministeries werken samen met de partners Stichting Lezen & Schrijven, Stichting Lezen, de Koninklijke Bibliotheek (KB), de openbare bibliotheken en het programma Leren & Werken.

Het actieprogramma pakt laaggeletterdheid bij volwassenen aan en zet preventief in op het vergroten van leesplezier bij kinderen om laaggeletterdheid op latere leeftijd te voorkomen. Hierbij ligt de focus niet alleen op lezen en schrijven, maar ook op rekenen en digitale vaardigheden. In de uitvoering staan landelijke programma's centraal. Voor jeugd is dat Kunst van Lezen (door Stichting Lezen en de KB) en voor volwassenen Taal voor het Leven (door Stichting Lezen en Schrijven). (Sapulete, 2019).

## Digitale vaardigheden verankerd in aanbod bibliotheken

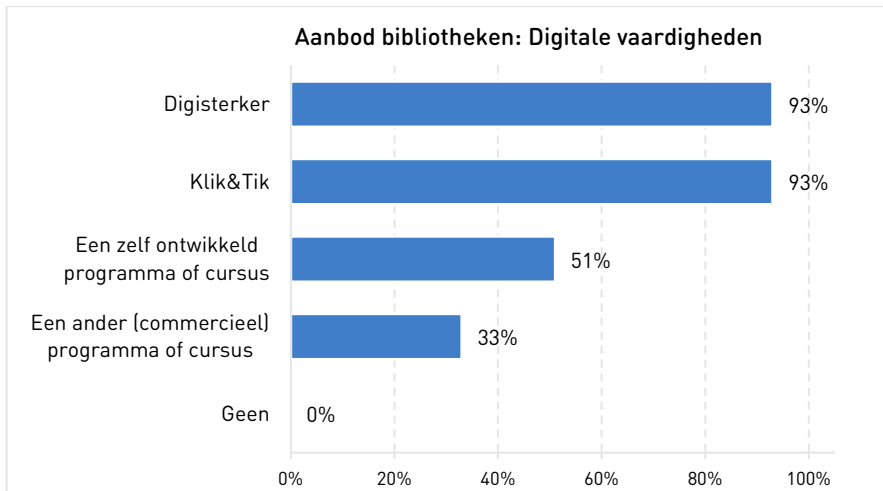
Het aanbod van bibliotheken op het gebied van digitale vaardigheden is de afgelopen jaren sterk geprofessionaliseerd. Vanuit het programma de Bibliotheek en basisvaardigheden boden in 2018 bijna alle bibliotheekorganisaties producten en diensten voor volwassenen rondom digitale vaardigheden aan (98%) en/of e-overheid (94%). De landelijke programma's Klik & Tik en Digisterker zijn inmiddels verankerd in het aanbod van respectievelijk 93% van de bibliotheken (Van de Hoek & Van de Burgt, 2019a). In 2009 bood nog maar de helft van de bibliotheken in alle of tenminste enkele vestigingen internetcursussen aan (Kasperkovitz et al., 2009).

### Wat is Klik & Tik?

Met [Klik & Tik](#), een programmaserie van [Oefenen.nl](#), ondersteunen bibliotheken mensen bij het ontwikkelen van digitale vaardigheden. Bibliotheken stellen Klik & Tik beschikbaar op hun computers. Bezoekers kunnen hier zelfstandig gebruik van maken of deelnemen aan een ondersteunende cursus, bijeenkomst, workshop of inloopspreekuur. Bibliotheken werven de deelnemers zelf of ze worden doorgestuurd door organisaties zoals het UWV.

### Wat houdt Digisterker in?

Bibliotheken kunnen het programma [Digisterker](#) aanbieden om burgers wegwijs te maken in het werken met de elektronische overheid. Op die manier leren zij zelfstandig gebruik te maken van de elektronische dienstverlening van bijvoorbeeld de gemeente, UWV en de Belastingdienst.



Bron: Van de Hoek & Van de Burgt, 2019a.

## Samenwerkingsverbanden rondom de digitale overheid

Het aanbod van Klik & Tik en Digisterker in lokale bibliotheken wordt gestimuleerd door de KB, onder andere door de [landelijke inkoopregeling](#) en het [convenant](#) met de Belastingdienst. Dit [convenant](#) hebben de KB en de Belastingdienst in 2016 gesloten om burgers te ondersteunen in hun contact met de e-overheid. Naast de gratis digivaardigheids cursussen bieden nagenoeg alle deelnemende openbare bibliotheken gratis toegang tot computers met internet plus printfaciliteiten om online zaken te doen met de overheid (Van de Hoek & Van de Burgt, 2019b). Voor de periode 2019-2021 wordt de samenwerking tussen de openbare bibliotheken en de Belastingdienst voortgezet. Daarnaast is in 2019 een nieuwe samenwerking gestart onder de naam [Digitale Inclusie](#). Met dit programma ondersteunen de bibliotheken en acht uitvoeringsorganisaties van de overheid ('de Manifestgroep') burgers dicht bij huis bij het omgaan met de digitale overheid. Dat gebeurt onder andere door niet-digivaardige burgers te stimuleren digivaardigheids cursussen te volgen en via informatiepunten in de bibliotheken.

### Digitale inclusie, ondersteuning voor kwetsbare burgers

Met het programma [Digitale Inclusie, ondersteuning voor kwetsbare burgers](#) streven de KB en acht uitvoeringsorganisaties van de overheid Belastingdienst (CAK, CBR, CIZ, CJIB, DUO, SVB en UWV, samen 'de Manifestgroep') twee hoofddoelen na:

- > Stimuleren dat meer niet-digivaardige burgers deelnemen aan digivaardigheids cursussen om zo steeds meer mensen (digitaal) zelfredzaam te maken;
- > Het ontwikkelen van informatiepunten in de bibliotheken voor mensen die (blijvend) ondersteuning nodig hebben. Hier kunnen burgers terecht voor eerstelijnsinformatievoorziening over de (digitale) overheid, specifiek van de deelnemende Manifestgroep-partijen.

Van 2019 tot en met 2021 wordt gebouwd aan een landelijk dekkend netwerk voor deze ondersteuning via de bibliotheken. Medio 2019 startten de eerste vijftien '[kopgroep-bibliotheken](#)' die de weg plaveien voor de uitrol in de twee jaar daarna (Manifestgroep en openbare bibliotheken, 2018).

## Opbrengsten landelijke programma's

De resultaten van de Monitor Digitale Basisvaardigheden bevestigen dat bibliotheken de dienstverlening voor digitale basisvaardigheden steeds beter uitwerken. Cursisten ervaren een verbetering van hun vaardigheden, zelfvertrouwen en toepassing in het dagelijks leven. Bij de eindgebruikers zijn duidelijke verbeteringen gemeten op het vlak van alle digitale basisvaardigheden voor de computer, internet en sociale media. De eindgebruikers zijn vrijwel allemaal tevreden over de dienstverlening voor digitale basisvaardigheden (98%) (Smit & Camo, 2018). Ook de reacties van de Digisterker deelnemers zijn positief: gemiddeld wordt de cursus met een 8,3 gewaardeerd. Na het volgen van de cursus heeft 9 op de 10 deelnemers voldoende geleerd om zelf met de e-overheid te kunnen werken (Stichting Digisterker, 2017).

## Bronnen

- › Belastingdienst (2017). [Feiten en cijfers aangifte inkomstenbelasting over 2017](#).
- › Berghuis, H. & Tabois, L. (2018) [UWV Jaarverslag 2017](#). Amsterdam: Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV), Financieel Economische Zaken.
- › Bommeljé, Y. & Keur, P.A. (2013). [De burger kan het niet alleen. Digitale dienstverlening die past bij digitale vaardigheden van burgers](#). PBLQatie 41. Den Haag: Sdu Uitgevers.
- › Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) (2019a). [ICT, Kennis en economie 2019](#).
- › Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS), StatLine (2019b). [Computerkennis en vaardigheid: persoonskenmerken](#).
- › Deursen, A. van (2018). [Digitale ongelijkheid in Nederland anno 2018](#). Enschede: Universiteit Twente, in opdracht van Mediawijzer.net.
- › De Nationale Ombudsman (2017). [Hoezo MijnOverheid? Onderzoek naar knelpunten voor burgers bij MijnOverheid / de Berichtenbox](#). Den Haag: Bureau Nationale Ombudsman.
- › Digitale Overheid (2019). [NL DIGIbeter. Agenda Digitale Overheid - Geactualiseerde versie](#).
- › Hoek, S. van de & Burgt, A. van de (2019a). [Dienstverlening openbare bibliotheken rondom basisvaardigheden voor volwassenen 2018](#). Den Haag: Koninklijke Bibliotheek (KB).
- › Hoek, S. van de & Burgt, A. van de (2019b). [Dienstverlening openbare bibliotheken rondom digitale vaardigheden en de Belastingdienst. Onderzoeksresultaten BOP-enquête Belastingdienst en digitale vaardigheden, 2019](#). Den Haag: Koninklijke Bibliotheek (KB).
- › ICTU (2018). [Monitor Generieke Digitale Infrastructuur 2017](#). Den Haag: ICTU, in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Directie Informatiesamenleving en Overheid en Bureau Digicommissaris.
- › Israël, F., Kingma, M., Zielman, A. & As, S. van (2016). [Aanpak van laaggeletterdheid](#). Den Haag: Algemene Rekenkamer.
- › Kanne, P. & Löb, N. (2016) [\[Digitale\] contacten met de overheid](#). Amsterdam: I&O Research, in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.
- › Kasperkovitz, J., van Tits, M. & von der Fuhr, S. (2009) [De Leerfunctie van Bibliotheken in Beeld](#). Kasperkovitz beleidsonderzoek en advies en IVA beleidsonderzoek en advies, in opdracht van de Vereniging van Openbare Bibliotheken (VOB).
- › Leget, H. (2019). [Ontwikkelteam digitale geletterdheid vertelt over het nieuwe curriculum](#) (Kennisset). Geraadpleegd op 15-4-2019.
- › Logius (2014). [Jaarverslag 2013](#).
- › Logius (2018). [Jaarverslag 2017](#).
- › Manifestgroep en openbare bibliotheken (2018). [Digitale Inclusie. Ondersteuning voor kwetsbare burgers](#).
- › Ministerie van Economische Zaken en Klimaat (2018). [Nederlandse Digitaliseringsstrategie](#).

- > Pijpers, R. (2017). [\*Handboek Digitale geletterdheid 2017/2018\*](#). Zoetermeer: Kennisnet.
- > Plantinga, S. & Kaal, M. (2018). [\*Hoe mediawijs is Nederland? Onderzoek mediawijsheid\*](#). Amsterdam: Kantar Public, in opdracht van Mediawijzer.net.
- > Sapulete, S., Asmoredjo, J., Van der Hoff, M. & Zeeman, N. (2019). [\*Monitor actieprogramma Telling met Taal 2016-2018. Eindrapport\*](#). Rotterdam: Ecorys, in opdracht van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap.
- > Smit, S. & Camo, D. (2018). [\*Monitor Digitale Basisvaardigheden, 2017-2018\*](#). Rotterdam: Next Value Research, in opdracht van de Koninklijke Bibliotheek (KB).