

# Factsheet DigiHulplijn

Bel gratis 0800 1508



# DigiHulplijn

## Wat is er aan de hand?

We Zoomen met onze collega's, checken onze online agenda en chatten met de helpdesk van onze verzekering. Helaas is dit niet voor iedereen vanzelfsprekend. Tijdens de corona crisis worden we meer dan ooit geconfronteerd met de verschillen in de samenleving. Verschillen die er al waren, maar meer zichtbaar zijn dan ooit tevoren. Schrijnend om te zien is dan ook dat deze digitale –veelal enige- vorm van contact voor lang niet alle mensen in onze samenleving vanzelfsprekend is gebleken.

**"Ik ben heel blij met de tablet die ik het gekregen maar ik heb echt nog hulp nodig voordat ik zelf mijn zoon in Spanje ermee durf te bellen"**

mevrouw meijer 91 jaar

Digitalisering was (ook voor de Corona crisis) niet meer weg te denken in onze samenleving. Veel bedrijven en overheidsorganisaties hebben persoonlijke dienstverlening verschoven naar digitale kanalen. Even bellen met de klantenservice is steeds minder vanzelfsprekend, digitaal is de norm, een persoonlijke afspraak bij een loket de uitzondering.

In 2019 vonden rond de 2,5 miljoen Nederlanders het moeilijk om te werken met digitale apparaten, zoals een computer, smartphone of tablet. 1,2 miljoen Nederlanders hadden nog nooit internet gebruikt. We weten dat sinds Corona het aantal mensen die internet gebruiken is toegenomen, met name onder ouderen. Dat betekent niet dat iedereen meteen vaardig is en zich zelfverzekerd voelt in die digitale realiteit.

## Waarom de DigiHulplijn?

De DigiHulplijn is een gezamenlijk initiatief van maatschappelijke organisaties (Het Nationaal Ouderenfonds, SeniorWeb en de Koninklijke Bibliotheek), private partijen (VodafoneZiggo en ContactCare) en de Alliantie Digitaal Samenleven.

Door slim samen te werken proberen wij ervoor te zorgen dat er ook in deze tijd passende hulp en ondersteuning is, juist voor de mensen in de meest kwetsbare posities. Hoewel er in Nederland volop mooie initiatieven worden aangeboden op dit vlak, zijn veel mensen er niet mee bekend of ervaren een drempel om hulp te vragen. Daarnaast zijn we door Corona beperkt in het bezoeken van plekken waar hulp op een fysieke locatie wordt geboden.

**1,2  
miljoen**

mensen hebben nog nooit  
internet gebruikt.

cbs 2019

**34,5%**

stijging van het mobiel  
dataverbruik sinds Corona.  
Een uitzonderlijke stijging  
ten opzichte van  
voorgaande jaren.

ACM /Telecommonitor  
2020

**25%**

van de ouderen heeft thuis geen internet.  
Van de Nederlanders van 12 jaar en ouder  
die thuis geen internet hebben, is 66  
procent 75 jaar of ouder en 23 procent  
tussen de 65 en 75 jaar..

cbs 2020

## Hoe werkt de DigiHulplijn?

Bij de DigiHulplijn helpen getrainde, ervaren vrijwilligers mensen met hun digi-vraag. In eerste instantie richt de hulp zich voornamelijk op ouderen. Het gratis telefoonnummer kan van maandag t/m vrijdag tussen 09.00-17.00 uur gebeld worden. De vrijwilligers nemen de tijd en komen met een persoonlijk advies om iemand op weg te helpen. Dat kan zijn door direct met een oplossing te komen, maar ook door het doorverwijzen naar passende hulp in de eigen omgeving waar mogelijk. Alle vragen zijn welkom en bellen mag zo vaak als nodig.

**"Twee en een half miljoen mensen hebben moeite digitaal mee te komen, terwijl de wereld steeds sneller gaat. We mogen hen niet aan hun lot overlaten"**

Staatssecretaris Raymond Knops

## Inspelen op actualiteiten

Naast hulp bij algemene digi-vragen heeft de DigiHulplijn ook de ambitie om aan te sluiten op actuele ontwikkelingen. Denk daarbij aan het gebruik van de CoronaMelder, omgaan met een PGO (Persoonlijke Gezondheids Omgeving) of andere relevante thema's waarbij digitalisering een grote rol speelt. Laat ons vooral weten op welke ontwikkeling wij nog meer kunnen inspelen.

## Help mee!

Met elkaar kunnen we mensen helpen om zich betrokken en zelfverzekerd te voelen in de digitale samenleving. De DigiHulplijn draagt daar graag aan bij. Help jij om de bekendheid van de DigiHulplijn te vergroten? Bestel dan gratis communicatiemateriaal via [www.digihulp.nl](http://www.digihulp.nl)

De DigiHulplijn wordt mede mogelijk gemaakt door:

