



Trends & Ontwikkelingen-analyse

Schijf van Vijf

DIGITALE VAARDIGHEDEN

Deze rapportage is uitgevoerd binnen de aanvullende opdracht 'De schijf van vijf basisvaardigheden'. Deze opdracht heeft als doel de participatie van Brabantse burgers te bevorderen om zo hun persoonlijk welzijn te vergroten en de maatschappelijke kosten als gevolg van beperkte basisvaardigheden terug te dringen.





Definitie

Digitale vaardigheden zijn vaardigheden die nodig zijn om met ICT en digitale toepassingen om te kunnen gaan. Ze worden ook wel computer- en internetvaardigheden genoemd.

Waar staan we nu?

De samenleving is de laatste jaren in sterke mate gedigitaliseerd. Belastingaangifte, zorg- en huurtoeslagen, aanvragen van officiële documenten en vergunningen verlopen steeds vaker online. Dit is een probleem voor mensen die over onvoldoende digitale vaardigheden beschikken. Tijdens de coronacrisis werd de urgentie van het versterken van digitale vaardigheden van burgers nog duidelijker.

In Nederland heeft 22% van de bevolking (12 jaar en ouder) geen of weinig ICT-vaardigheden¹ (CBS, 2016). Het gaat dan om informatie zoeken en communiceren via internet, het gebruik van computers en online diensten, en omgang met software. Bij laaggeletterden is de kans op onvoldoende digitale vaardigheden drie keer zo hoog dan niet-laaggeletterden. Zij beschikken over minder functionele taalvaardigheden (“de vaardigheid om informatie te kunnen lezen, begrijpen en gebruiken”). Dit is een belangrijke voorwaarde voor de ontwikkeling van digitale vaardigheden (Eco i.o.v. Stichting Lezen en Schrijven, mei 2015).

Daarnaast blijkt uit ander onderzoek dat naarmate iemand minder geletterd is, zijn of haar formele, informatie en strategische vaardigheden afnemen. Ofwel, moeite hebben met lezen en schrijven heeft invloed op het kunnen navigeren en oriënteren op internet (Universiteit Twente, 2012).

Naar schatting beschikt 1 op de 5 Nederlanders tussen de 16 en 75 jaar over een laag niveau van digitale vaardigheden. Voor Noord-Brabant betekent dat ruim 400.000 inwoners. Daarnaast maakt circa 5% geen gebruik van het internet en/of is geheel niet digitaal vaardig (Europese Commissie, 2017²). Dat komt neer op ruim 100.000 Brabanders. Binnen de groep 65-plus ligt dat percentage nog veel hoger; 24% zegt geen gebruik te maken van internet (GGD Gezondheidsmonitor Ouderen 2016).³

Taalcursussen kunnen in positieve zin bijdragen aan het ontwikkelen van andere vaardigheden, naast taalvaardigheden. Uit onderzoek blijkt dat deelnemers aan een taaltraject van het samenwerkingsprogramma Taal voor het Leven (TVHL) na een cursus beter waren in taalvaardigheden (70%). Ook ervoeren zij een toename

van sociale inclusie, waarvan 58% zichzelf na het afronden van het traject digitaal vaardiger vond (De Greef, Segers & Ipektzidou, 2018) (zie de figuur hieronder, kolom eindevaluatie TVHL 2018).

Figuur 2.1. Percentage deelnemers m.b.t. toename in sociale inclusie
Bron: (De Greef, Segers & Ipektzidou, 2018)

	Trajecten tweede eindevaluatie TVHL 2018	Trajecten tweede tussenevaluatie TVHL 2018	Trajecten eerste tussenevaluatie TVHL 2016	Landelijk onderzoek 2012
Sociale inclusie				
Nationale Taalvaardigheden	70%	70%	70%	58%
Digitale Vaardigheden	58%	58%	60%	51%
Assertiviteit	56%	57%	59%	54%
Ontmoeten & ondernemen	52%	52%	51%	49%
Natuur- en sportactiviteiten	51%	53%	52%	49%
Afname sociaal isolement	56%	46%	47%	45%

Verbreding aanpak laaggeletterdheid naar digitale vaardigheden

Het begrip laaggeletterdheid wordt vaak breed geformuleerd: het gaat niet alleen over lezen en schrijven, maar over alle basisvaardigheden die nodig zijn om mee te kunnen doen in de samenleving (taal, rekenen, digitale vaardigheden). Dat is niet vreemd, want taal- en rekenvaardigheden hangen nauw met elkaar samen: volwassenen die laag presteren op taalgebied, hebben vaak ook moeite met rekenen. Daarnaast hebben laaggeletterden ook vaker moeite met handelingen waar digitale vaardigheden voor nodig zijn, zoals navigeren op een website of het gebruik van apps.

¹ Over de verschillende definities die worden gehanteerd, zoals digitale geletterdheid, ICT-vaardigheden en digitale vaardigheden, zie Hoofdstuk 1 in (Eco i.o.v. Stichting Lezen en Schrijven, mei 2015).

² In dit Europese onderzoek wordt gekeken naar 4 dimensies van digitale vaardigheden: “information, communication, content-creation and problem-solving”. Een persoon met lage digitale vaardigheden voert (beperkte) activiteiten uit op slechts één dimensie, voor de andere dimensies beschikt deze persoon niet over de juiste vaardigheden.

³ Overigens wil de provincie samen met het CBS een Brabantbrede monitor ontwikkelen op het gebied van digitale vaardigheden om meer inzicht te krijgen. (Memo van Gedeputeerde Swinkels aan de Provinciale Staten van Noord-Brabant, 15 februari 2019, onderwerp: Digitalisering).

Toch wordt het begrip laaggeletterdheid door beleidsmakers vaak smaller opgevat. Ondanks dat het belang van goede digitale vaardigheden als cruciaal werd gezien, vormde het – tot nu toe – geen centraal element in het laaggeletterdenbeleid (SER, 2019; Algemene Rekenkamer, 2016). De focus van het programma ‘Tel mee met Taal’ lag vooral op het verhogen van taalvaardigheden en minder op rekenvaardigheden en digitale vaardigheden (Kamerbrief aanpak Laaggeletterdheid 2020-2024, maart 2019).

In de Vervolgaanpak Laaggeletterdheid 2020-2024 is nu wel een expliciete verbreding van het beleid geformuleerd. “Laaggeletterdheid hangt vaak nauw samen met beperkte digitale vaardigheden. In onze aanpak van laaggeletterdheid richten we ons daarom op de vaardigheden taal, rekenen en digitale vaardigheden in samenhang.” Er wordt voor de looptijd van het programma € 2 miljoen per jaar uitgetrokken ter bevordering van digitale vaardigheden (Kamerbrief aanpak Laaggeletterdheid 2020-2024, maart 2019).

Hoger bereik

De groep laaggeletterden met Nederlands als moedertaal (NT1) wordt momenteel nog onvoldoende bereikt. Zij ervaren vaak een drempel om een taal cursus te volgen. Daar kan een cursus digitale vaardigheden een eerste, laagdrempelige stap zijn om aan de slag te gaan met gerelateerde vaardigheden. Het lijkt daarbij zinvol om zogenaamde toeleidings- of camouflage cursussen aan te bieden.⁴ Dat zijn laagdrempelige korte cursussen (van 8 à 10 weken) waarin een deelnemer kan werken aan een concrete leerwens. Voorbeelden zijn ‘Slim verkopen op Marktplaats’, ‘Reizen met de trein’, ‘Je eigen receptenboek maken’. De begeleiders zijn getraind in het signaleren van problemen met basisvaardigheden en kunnen deelnemers leiden naar een passend regulier lesaanbod (Janssen-de Goede, 2019).

De Provincie Noord-Brabant heeft samen met Zorgbelang Brabant een traject Digitalisering gestart met als doel om digitale vaardigheden van Brabanders te versterken. Er wordt eerst onderzocht hoe en welke interventies werken en wat netwerkpartners hierin kunnen betekenen.⁵

Veranderende arbeidsmarkt

Door technologische ontwikkeling en globalisering verandert de arbeidsmarkt ingrijpend. Het kennisniveau binnen beroepen neemt toe; er wordt van werknemers een hoger niveau van kennis en (basis-)vaardigheden gevraagd. Daarnaast veranderen beroepen inhoudelijk of worden vervangen door computers, robots of apps.

In het bedrijfsleven worden processen steeds meer digitaal, waardoor digitale vaardigheden steeds meer een belangrijke rol op de werkvloer spelen. Volgens de EU waren in 2014 ICT basisvaardigheden al voor 90% van alle banen noodzakelijk. En de prognose toen was dat “in 2020 er naar schatting 16 miljoen banen zijn bijgekomen, waarvoor ICT vaardigheden onmisbaar zijn.” (EU, 2014, Een Digitale Agenda voor Europa). Daarnaast is de verwachting dat nagenoeg de gehele Nederlandse beroepsbevolking vroeg of laat in zijn werk te maken krijgt met slimme automatisering, digitalisering of nieuwe technologieën. “Digitale vaardigheden – het vermogen om met diverse nieuwe technologieën te werken – worden een must op het werk”, aldus PWC (PWC, 2019).

Voor mensen die moeite hebben met basisvaardigheden, waaronder digitale vaardigheden, is die veranderende arbeidsmarkt problematisch. Zij hebben bijvoorbeeld problemen met het gebruik van apps van de werkgever of online ziekmelden, maar ook met het lezen van online veiligheidsinstructies, protocollen en werkopdrachten. Ze lopen het risico niet mee te kunnen komen, hebben een slechtere positie op de arbeidsmarkt en lopen een hoger risico op werkloosheid. Door de coronacrisis worden vooral sectoren getroffen waar relatief veel laaggeletterde werknemers werken, zoals de uitzendbranche, de horeca en de sierteelt (SCP, juli 2020a; SCP, juli 2020b; ROA en Stichting Lezen, 2019).

Belang van om- en bijscholing

Het SCP adviseert de regering om in te zetten op beleid dat ervoor zorgt dat kwetsbare groepen kunnen blijven participeren op de huidige arbeidsmarkt; door te investeren in om- en bijscholing. Maar voor mensen met lage basisvaardigheden is ‘een leven lang leren’ niet vanzelfsprekend. Er kunnen verschillende obstakels zijn om deel te nemen aan scholing (Stichting Lezen en Schrijven, 2018; Buisman, Allen, Fourage, Houtkoop & Van der Velden, 2013).

Zo volgde in 2017-2018 slechts 28% van laagopgeleide werkenden een opleiding of cursus, tegenover ongeveer 50% van hoogopgeleide werknemers. Een lage opleiding wordt als voorspellende factor gezien voor laaggeletterdheid (SCP, 2020). Voor werkzoekenden met een taalachterstand geldt hetzelfde: zij hebben moeite om deel te nemen aan om- of bijscholing gericht op nieuw werk (SER, 2019).

⁴ Zie ook *Leren door te Camoufleren van Cubiss*, <https://camouflage.cubiss.nl/leren-door-te-camoufleren/formeel-non-formeel-en-informeel-leren>.

⁵ Zie <https://zorgbelang-brabant.nl/nieuws/digitale-vaardigheden-brabanders-must-om-mee-kunnen/>.

Leven Lang Leren op de werkvloer

De werkvloer biedt bij uitstek de kans om laaggeletterden en mensen met onvoldoende digitale vaardigheden te traceren en te helpen. Zowel werkgevers van sectoren waar relatief veel laaggeletterden werken als de werknemers zelf hebben hier baat bij. Denk aan minder ziekteverzuim, minder veiligheidsrisico's en meer gemotiveerde en zelfverzekerde medewerkers.

Vanuit het actieprogramma 'Tel mee met Taal' hebben sinds 2016 al ruim 500 werkgevers subsidie ontvangen voor het aanbieden van cursussen basisvaardigheden aan hun medewerkers. Steeds meer werkgevers sluiten zich, samen met taalaanbieders, aan bij het Taalakkoord Werkgevers⁶. In het akkoord committeren werkgevers zich aan de hand van een ambitiedocument en geven zij aan wat ze concreet gaan doen om taalachterstand op de werkvloer aan te pakken. Het doel is om dat beleid voort te zetten en uit te breiden. De regering heeft voor het vervolg van 'Tel mee met Taal' jaarlijks 3 miljoen euro beschikbaar gesteld voor werkgevers voor educatie op de werkvloer. Het gaat dan nadrukkelijk niet alleen om opleidingen taal en rekenen, maar ook educatie ter verbetering van digitale vaardigheden (Kamerbrief over plan van aanpak laaggeletterdheid 2020-2024).

Leerwerkloketten

In 'Tel mee met Taal 2020-2024' wordt de samenwerking gezocht met Stichting van de Arbeid, vakbonden en de Leerwerkloketten. Zij adviseren werkzoekenden, werknemers, onderwijsvolgenden en ondernemers over om- en bijscholing, werkend leren en leerwerktrajecten (Leven Lang Leren). In Noord-Brabant heeft elke arbeidsmarktregio een Leerwerkloket (met meerdere locaties). De projectleider van Midden-Brabant benadrukt het belang voor de regio: "Werkgevers zijn belangrijk om Leven Lang Ontwikkelen te realiseren en om de arbeidsmarkt veerkrachtig te houden. Zeker in onze regio, met een grotendeels mkb/mbo-arbeidsmarkt." In sommige gevallen wordt de samenwerking gezocht met Taalhuizen, zoals in Oss waar begin 2020 een Leerwerkloket is geopend in de Bibliotheek.⁷

Digitale overheid – meer aandacht voor digitale inclusie en eenvoudig communiceren

De huidige coronacrisis maakt eens te meer duidelijk hoe belangrijk het is dat de informatie en diensten van de overheid voor iedereen toegankelijk zijn, aldus staatssecretaris Knops van BKZ in april 2020. In 2018 stelde de regering plannen op (NL DIGIBeter, 2018) om te zorgen dat iedereen in Nederland mee kan doen met de toenemende digitale communicatie in de samenleving ('digitale inclusie') door te

investeren in toegankelijke en begrijpelijke communicatie en het verbeteren van digitale vaardigheden. De plannen zijn in 2019 en 2020 gecontinueerd (NL DIGIBeter 2019 en 2020) en hebben onder andere geresulteerd in het openen van zogenaamde Informatiepunten Digitale Overheid (IDO)⁸ in bibliotheken. IDO's bieden informatie die via websites van publieke dienstverleners beschikbaar is, maar die voor mensen met onvoldoende digitale vaardigheden niet gemakkelijk te vinden is. In het Bibliotheekconvenant 2020-2023⁹ is met alle betrokken partijen afgesproken dat eind 2021 alle bibliotheken over een IDO beschikken en dat het cursusaanbod is geïntensiveerd.

Digitale inclusie

Het overheidsbeleid met betrekking tot digitale inclusie richt zich onder meer op gebruiksvriendelijke digitale dienstverlening door overheidsinstanties. Sinds juli 2018 waren (semi-)overheidsorganisaties al wettelijk verplicht om hun websites en digitale documenten toegankelijker te maken volgens door de EU opgestelde toegankelijkheidsrichtlijnen, zodat ook mensen met een beperking deze begrijpen. Mensen met een fysieke, auditieve of visuele beperking, maar ook mensen met een taalbeperking moeten zonder problemen online een paspoort of parkeervergunning kunnen aanvragen. Dat kan bijvoorbeeld door video's te ondertitelen of een voorleesfunctie op te nemen. Per september 2020 geldt deze verplichting ook voor oudere websites. In 2021 gaat die wettelijke verplichting ook in voor mobiele applicaties.

Uit onderzoek van DigitaalToegankelijk.com blijkt dat 70% van de overheidswebsites nog steeds niet (voldoende) toegankelijk is. Ook is een deel van de (gemeentelijke en provinciale) websites nog niet geregistreerd en dus is onbekend of zij voldoende toegankelijk zijn.¹⁰ Daarbij is niet alleen gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid van de website van belang, maar ook duidelijke taal in (digitale) overheidscommunicatie. Om die reden is de campagne Direct Duidelijk gelanceerd, en van daaruit de Direct Duidelijk Brigade waarin het

⁶ www.taalakkoord.nl

⁷ <https://www.lerenenwerken.nl/samenwerking-vergroot-financi%C3%A5le-slagkracht>

⁸ <https://www.digitaleoverheid.nl/achtergrondartikelen/informatiepunten-digitale-overheid-publieke-dienstverleners-helpen-mensen-die-moeite-hebben-met-digitale-overheid/>

⁹ https://www.bibliotheeknetwerk.nl/sites/default/files/2020-10/Bibliotheekconvenant%202020-2023_dt.pdf

¹⁰ <https://digitaaltoegankelijk.com/nieuws/ruim-71-procent-overheidswebsites-niet-digitaal-toegankelijk/>

ministerie van BKZ samenwerkt met partners als Stichting Lezen en Schrijven, de Taalunie en de VNG.

Digitale hulp: Digitale Buddies, Klik en Tik en Succes!

Er zijn tal van initiatieven in Nederland om laaggeletterde mensen te helpen die ook moeite hebben met digitale vaardigheden. Hieronder staan enkele voorbeelden.

- **Succes! Digitale Vaardigheden**¹¹ is een methode ontwikkeld door Stichting Lezen en Schrijven, bedoeld voor het verbeteren van digitale vaardigheden voor laaggeletterden en begrip van de digitale wereld te verbeteren.
- **Digitale Buddies**¹² is een project dat in de gemeente Utrecht is gestart, maar nu ook als toolkit beschikbaar is voor geïnteresseerde gemeenten of organisaties. ROC-studenten en ouderen gaan in gesprek met elkaar, in een periode van 10 weken. Via de persoonlijke gesprekken wordt de stap gemaakt naar de digitale wereld: vanuit de leefwereld en concrete vraag van de oudere ontstaat de motivatie om digitaal vaardiger te worden. Bijvoorbeeld leren mailen of skype met kleinkinderen of weer met het OV durven reizen, omdat iemand heeft geleerd de reis te plannen via ov9292.nl.
- **Klik en Tik** is een laagdrempelige online basiscursus digitale vaardigheden die is ontwikkeld door Stichting Lezen en Schrijven. De cursus is voor iedereen beschikbaar via de website oefenen.nl. Deelnemers leren onder andere e-mail gebruiken en internetten. Via het DigiTaalhuis van een Bibliotheek krijgen deelnemers begeleiding. Cursusleiders krijgen eerst een training via Stichting Lezen en Schrijven. De cursusleiders van de Bibliotheek in Goirle zien Klik en Tik als een camouflagecursus: "Want we letten niet alleen op digitale vaardigheden, maar ook op taalachterstand bij cursisten. Als die er is, hebben we een mooi kort lijntje met het Taalhuis van de Bibliotheek en dan kunnen we mensen zo doorverwijzen."¹³
- Een andere cursus, die tevens via het DigiTaalhuis kan worden gevolgd, is **Digisterker**, speciaal bedoeld om mensen te helpen met het digitaal leren regelen van overheidszaken.

De opbrengsten van Digisterker en Klik en Tik worden landelijk in kaart gebracht (sinds 2020 Impactmonitor¹⁴, voorheen Effectenmonitor en Monitor Digitale Basisvaardigheden).

Digitale geletterdheid verplicht in het onderwijscurriculum?

De kinderen van nu groeien op in een digitale samenleving, zij moeten over voldoende digitale kennis en vaardigheden beschikken om op eigen kracht te leren functioneren. Recent onderzoek laat echter zien dat tussen leerlingen (10-13 jaar)

van hetzelfde opleidingsniveau grote verschillen bestaan in digitale geletterdheid. Het gaat dan om de mate waarin iemand in staat is een computer te gebruiken voor het verzamelen, creëren en delen van informatie, om thuis, op school, en in de samenleving als geheel, effectief te kunnen participeren. Digitale geletterdheid werd in dit onderzoek gemeten door middel van een digitale toets met authentieke taken (Kennisnet, 2020).

Eerder onderzoek liet zien dat leerkrachten in het primair onderwijs de digitale geletterdheid van hun leerlingen gemiddeld op slechts een 4,9 schatten (op een schaal van 0 tot 10). De meerderheid van alle leraren (63%) vindt de noodzaak om leerlingen (verder) digitaal geletterd te maken (zeer) groot (ECP, 2019, Monitor Digitale Geletterdheid PO). Om meer inzicht te krijgen in de digitale geletterdheid van basisschoolleerlingen wil de Onderwijsinspectie in het voorjaar van 2021 een Peiling Digitale Geletterdheid uitvoeren onder leerlingen van groep 8¹⁵.

Momenteel wordt het onderwijscurriculum in verschillende ontwikkelfases herzien. Digitale geletterdheid is een nieuw leergebied dat onderdeel is van de voorstellen voor de herziening van het huidige onderwijscurriculum. Andere leergebieden zijn bijvoorbeeld Nederlands, Rekenen & Wiskunde, Kunst & Cultuur en Mens & Natuur. De huidige voorstellen zijn het vertrekpunt om te komen tot concrete onderwijsdoelen (zie www.curriculum.nu).

¹¹ https://www.taalvoorhetleven.nl/uploads/bestanden/1771800-77_Flyer_Digitaal_voor_het_leven_V4.pdf?_ga=2.107107842.1857069384.1598865986-592328281.1596550129

¹² <https://geluksbv.nl/eenzaamheid-bij-ouderen/>

¹³ <https://www.bibliotheeknieuwestijl.nl/beleidsplan-praktijkvb/klik-tik-goirle/>

¹⁴ <https://www.bibliotheekinzicht.nl/nieuws/effectenmonitor-wordt-impactmonitor>

¹⁵ <https://www.peildg.nl/peil-dg/>