

Handboek

Lokale aanpak voor Digitale Inclusie



Alliantie
Digitaal Samenleven

Versie: juli 2023 © Alliantie Digitaal Samenleven

Voorwoord

Stel je voor dat je doorlopend wordt geconfronteerd met dagelijkse zaken die je niet zelf kunt regelen. Bijvoorbeeld doordat je geen toegang hebt tot digitale apparaten, omdat je moeite hebt met lezen en schrijven, doordat je fysieke beperking het onmogelijk maakt, of omdat je niet meer durft na een negatieve ervaring. Je voelt je niet gehoord en langzamerhand verlies je alle vertrouwen in de instanties waarmee je te maken hebt. Steeds weer word je bevestigd in de gedachte: “Deze maatschappij is er niet meer voor mij”.

En besef dan dat er in Nederland 2,5 tot 4 miljoen mensen moeite hebben om zelfstandig digitale zaken te regelen.

Dan begrijp je dat er werk aan de winkel is. En daarin kun jij een rol spelen. Met dit handboek helpen wij jou om lokaal, samen met andere organisaties én de mensen om wie het gaat, het verschil te maken.

Zie dit handboek als een reis die start bij een een persoonlijk verhaal van een inwoner, vrijwilliger of professional waarin zichtbaar wordt wat het effect is van digitale uitsluiting op een mensenleven. Dát eerste verhaal vormt de start van deze reis, op weg naar een digitaliserende samenleving waarin iedereen mee kan blijven doen.

Met dat eerste verhaal ga je op zoek naar mensen en organisaties die samen met jou structureel iets willen veranderen. Mensen die als geen ander kunnen aangeven waaraan zij behoefte hebben omdat zij vanuit eigen ervaring de problematiek kunnen duiden, die verrassende inzichten brengen en ervoor zorgen dat je aannames onderuit worden gehaald. En organisaties die gemotiveerd zijn om samen met die mensen de handschoen op te pakken.

Met dit handboek leer je de inzichten die je onderweg opdoet te delen met andere organisaties die een rol of verantwoordelijkheid hebben om iedereen mee te laten doen. Nieuwsgierig en met gevoel voor de ander werk je toe naar een gezamenlijke ambitie. Die ambitie vertaalt zich vervolgens in een project waarmee je die structurele verandering kunt realiseren. Het doel is dat mensen zich weer gezien voelen, vooruit kunnen en zich betrokken voelen bij deze samenleving.

En dat betekent ook een verbetering voor de bedrijven, maatschappelijke organisaties, de gemeente en de landelijke overheid. Uiteindelijk zijn we er immers allemaal bij gebaat als iedereen mee kan blijven doen.

We pleiten voor een inclusieve lokale aanpak. Dit handboek is het resultaat van zo'n gezamenlijke inspanning. De inbreng en aanscherping van veel vrijwilligers en professionals uit het hele land, heeft geleid tot dit prachtige én praktische resultaat. Grote dank aan iedereen die hieraan heeft bijgedragen.

Wietske Kamsma
Programmamanager



Onze vijf bouwstenen

1 De mens centraal

Een gezamenlijke aanpak van digitale inclusie begint bij de mensen om wie het gaat. Daarom betrekken we bij het ontwikkelen van producten, diensten en beleid structureel diverse ervaringskennis, óók van mensen met afstand tot de digitale wereld. Wij zien de mens achter het systeem en stellen de gebruikers centraal.



2 Toegang tot technologie

Wie digitaal wil meedoen, heeft toegang nodig tot een apparaat (smartphone, laptop of tablet) en een internetaansluiting. Dat is nu niet voor iedereen haalbaar. Wij maken ons hard voor toegang tot digitale technologie voor iedereen.



3 Vaardig & bewust

Wie digitaal wil meedoen, moet beschikken over de basisvaardigheden lezen, schrijven en rekenen. Maar ook over digitale vaardigheden die nodig zijn om te kunnen lezen, schrijven en rekenen op digitale apparaten of om bijvoorbeeld een betaalautomaat of slimme thermostaat te gebruiken. Daarnaast gaat het over begrip van de digitale wereld, zoals het zoeken en beoordelen van informatie, digitale veiligheid en privacy. Wij willen dat iedereen hulp kan krijgen om digitale vaardigheden op te doen, te onderhouden en te verbeteren. Alleen dan kan iedereen optimaal gebruikmaken van digitale technologieën.



4 Ondersteuningsnetwerk

Een stevig ondersteuningsnetwerk is essentieel voor een snel digitaliserende samenleving waarin iedereen kan blijven meedoen. Online, telefonisch, via WhatsApp, aan een loket, in de bibliotheek, een buurthuis of thuis: In een ideale situatie weet iedereen waar passende hulp en ondersteuning beschikbaar is. Dit vraagt om een gezamenlijke inzet door zowel professionals als vrijwilligers van publieke, private en maatschappelijke organisaties. Landelijk én lokaal.



5 Campagne & lobby

Het dichten van de digitale kloof vraagt om meer aandacht voor het probleem en de oplossingen. Wij zien de urgentie om maatschappelijke ongelijkheid te voorkomen. Wij zetten ons in om onze eigen organisatie én een groter publiek bekend te maken met het belang van digitale inclusie.

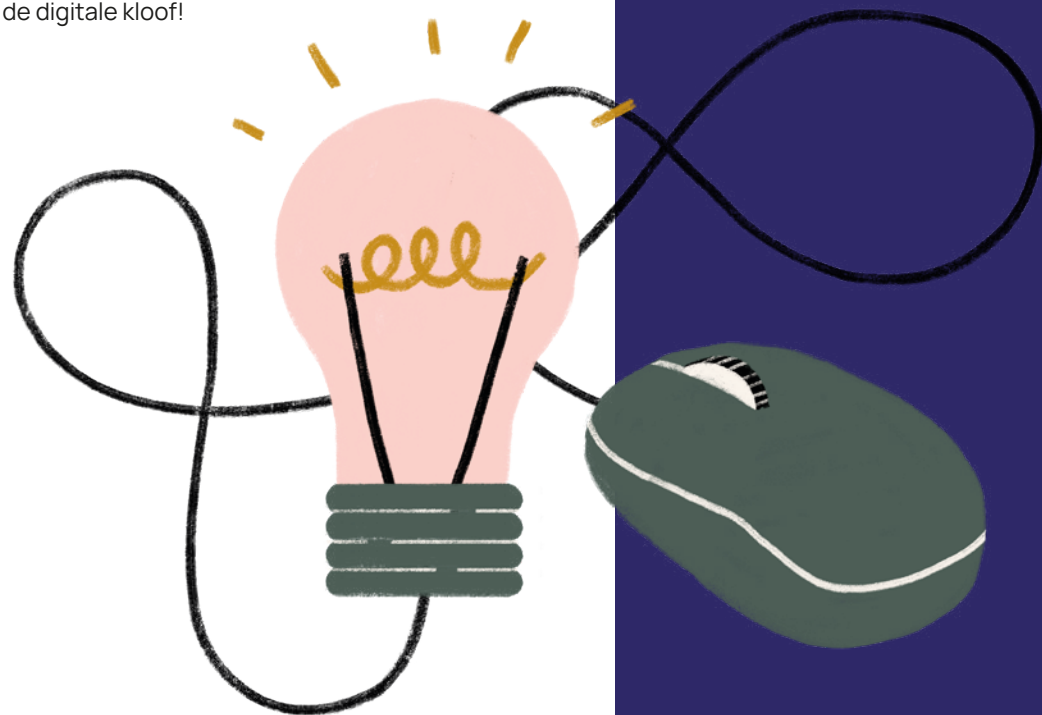


Voor wie is dit handboek?

Dit handboek is geschreven voor iedereen die zich wil inzetten voor een inclusieve digitaliserende samenleving. Dat kan bijvoorbeeld een team bij de gemeente zijn, een initiatiefnemer uit de wijk of vrijwilligers en professionals bij een bibliotheek, het Informatiepunt Digital Overheid (IDO) of andere organisatie. De aanpak die we beschrijven is missiegedreven: lokale publieke, private en/of maatschappelijke partners werken, samen met de mensen voor wie het project wordt opgezet, als netwerk aan oplossingen voor de uitdagingen van de digitaliserende samenleving. De Alliantie Digitaal Samenleven (ADS) werkt samen met de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). Ben je een ambtenaar, dan wijzen we je ook graag op de Handreiking Lokale Aanpak Digitale Inclusie ontwikkeld door VNG.

Dit handboek is gebaseerd op [de bouwstenen van ADS](#) en helpt je bij het opzetten van een plan om lokaal, samen met anderen digitale inclusie te vergroten. Dat plan kan variëren in omvang, maar is altijd praktisch en uitvoerbaar. Alle voorbeelden en werkmethodes komen uit de praktijk en zijn getoetst door projectleiders, medewerkers van gemeenten en deelnemers van digitale inclusie-initiatieven in heel Nederland.

Dit handboek is een dynamisch document: ook in de toekomst blijven we lokale initiatieven op de voet volgen, ondersteuning bieden en geleerde lessen verwerken in dit handboek. Het is daarom onze nadrukkelijke oproep om je aan te sluiten bij [onze actieve groep Digitale Inclusie op LinkedIn](#). Deel daar je lessen en ervaringen met ons. Zo ontstaat een lerende community en dichtert we samen de digitale kloof!

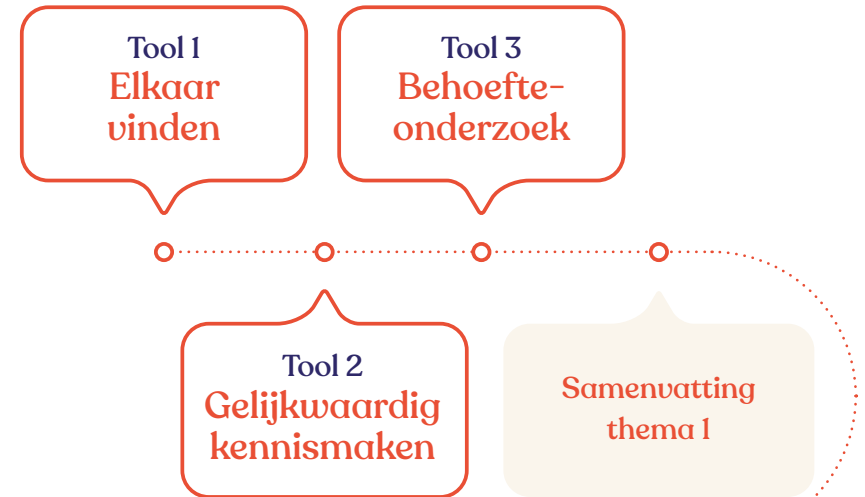


Hoe gebruik je dit handboek?

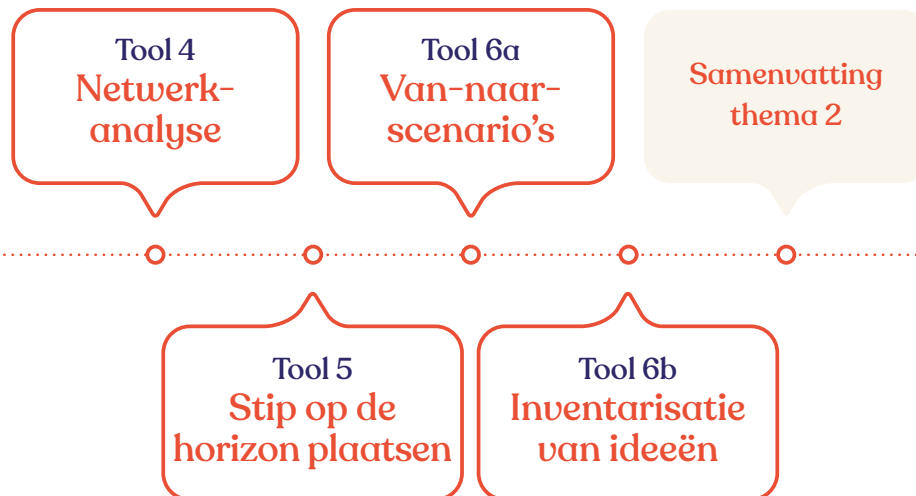
Dit handboek neemt je mee op een reis vanaf het moment dat jij weet dat er in jouw gemeente mensen zijn die niet mee kunnen komen in de digitale samenleving tot het uitwerken van een plan van aanpak. Daarbij zijn altijd de mensen om wie het gaat betrokken. De tijdlijn biedt een overzicht van alle mogelijke stappen die je kan doorlopen op deze reis. Gebruik de tijdlijn op deze pagina's om te navigeren tussen de hoofdstukken en tools van dit handboek. Misschien heb je sommige stappen al doorlopen; dan kan je deze overslaan of sneller doorlopen. Vink af welke stappen je hebt afgerond. Ook kan je het als een iteratief, zich herhalend proces zien waarin je tools opnieuw oppakt als je meer of andere kennis hebt vergaard. Achterin dit handboek is een overzicht te vinden van werkbladen om af te drukken.

Tip: klik op een tool om snel te navigeren 

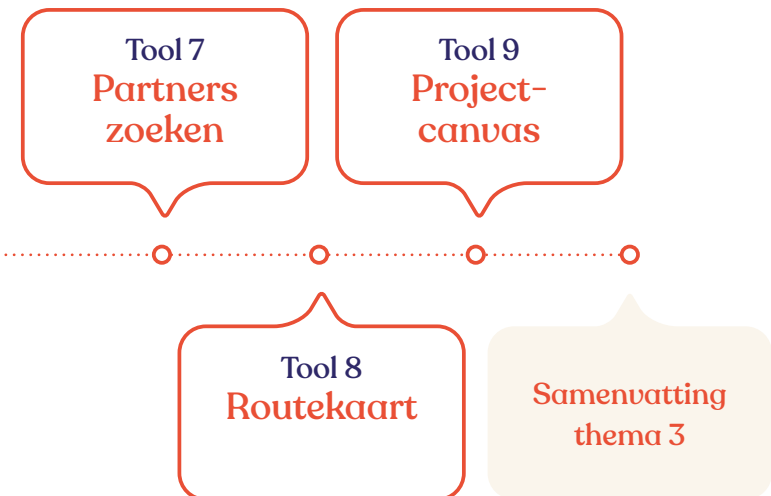
1. De mens centraal stellen



2. Gemeenschappelijke verandering bepalen



3. Project starten



Thema 1

De mens centraal stellen



De mens centraal stellen

De ervaring leert dat je grote vraagstukken alleen samen kan oplossen. Dat betekent dus écht inclusief samenwerken, met als bron de mensen die in hun dagelijks leven uitdagingen ervaren en daardoor op een gegeven moment verstrikt raken in digitale diensten en ontwikkelingen. Veel projecten stranden op het moment dat oplossingen niet aansluiten op hun behoeften. Het is dus cruciaal om de mensen voor wie je het project wilt opzetten in alle stappen van het proces mee te nemen. Het gaat mis als je ontwerpt vóór in plaats van met hen.

Op de volgende pagina's vind je drie tools die je helpen om de stap naar buiten te zetten en rechtstreeks de behoeften op te halen bij de mensen om wie het gaat. De tools helpen bovendien om elkaar op een laagdrempelige manier te leren kennen. Zo kan je begrijpen voor wie je werkt en krijg je uiteindelijk een breed gesteund project.

Tool 1

Elkaar vinden

[Direct naar de tool](#)

Tool 2

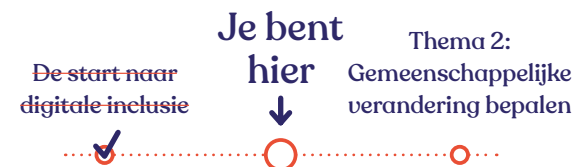
Gelijkwaardig kennismaken

[Direct naar de tool](#)

Tool 3

Behoeftonderzoek

[Direct naar de tool](#)



Tip: Lees dit onderzoek



Uitgevoerd door New Future Lab over hoe mensen te vinden, te motiveren en een passend aanbod te doen zodat mensen mee willen doen.

Het verschil tussen:

Iemand met ervaringskennis

Iemand die zelf ervaring heeft met een beperking, maar niet per se de zelfde behoeftes heeft als de gehele doelgroep.

Ervaringsdeskundige

Iemand die zelf ervaring heeft met een beperking, en anderen met vergelijkbare beperkingen kan begrijpen en over hun leven en behoeftes kan spreken.

Aanbevelingen ervaringskennis inzetten



Inclusief ontwerpen valt of staat met de kennis en kunde van mensen die uit eigen ervaring kunnen bijdragen. Daarom wordt bij vrijwel alle tools aanbevolen ervaringskennis in te zetten. Het is essentieel om vooraf de taken en de rollen van ervaringsdeskundigen te bepalen. Ga op gelijkwaardige basis in gesprek over de verwachtingen. Niet alle ervaringskennis en -kunde is hetzelfde en voor ieder project is andersoortige ervaringskennis van toegevoegde waarde. Maak onderscheid naar het doel, de vorm, de inhoud of wanneer de ervaring is opgedaan. Bedenk ook hoe je deze kennis kan borgen. De drie belangrijkste aandachtspunten voor het inzetten van ervaringskennis staan op deze pagina beschreven. Een breder overzicht is te vinden in het [informatieblad 'ervaringskennis inzetten'](#).

Beloning

Vergoeding zowel in geld, aandacht als woorden

Wat is een gepaste beloning voor ervaringskennis? Een lastige vraag met een simpel antwoord: ga het gesprek aan. Wat zijn de verwachtingen en wat is er mogelijk? Hoe dan ook moet vooraf duidelijk zijn op welke manier mensen met ervaringskennis worden beloond. Ondanks (wettelijke) obstakels zijn er verschillende manieren om zowel financieel als in woorden je waardering te uiten. Stel als het kan een overzicht van mogelijke beloningen op en pas die uniform toe.

Naast de beloning is het belangrijk goed voor de deelnemende mensen te zorgen. Denk daarbij aan een goede ruimte om de gesprekken te voeren, een reiskostenvergoeding, eten en drinken, etc. Neem dit niet te licht. Iedere uitgenodigde deelnemer aan een sessie, zowel vanuit professionele organisaties als vanuit de eigen expertise, geeft tijd en aandacht aan je project. Die tijd en aandacht moet je gelijkwaardig waarderen.

Proces

Het proces is geen tijdlijn maar een cirkel

Werk gedurende het hele proces samen met ervaringsdeskundigen om zo goed mogelijk aan te blijven sluiten bij de praktijk. Neem dus ook ervaringsdeskundigen op in je projectteam. Het is geen lineaire reis van A naar B, maar een dynamisch proces waarbij continu van elkaar wordt geleerd. Denk daarbij dus ook aan serieuze terugkoppeling over inhoud, een reflectiemoment op de samenwerking en aan nazorg. Neem de tijd om samen te groeien.

Bekijk de bijgesloten praatplaat waarbij het inzetten van ervaringskennis wordt opgedeeld in vier fasen. Je kan per fase bekijken wat je nodig hebt.

Maatwerk

Flexibiliteit in het proces

Niet iedereen heeft hetzelfde tempo, taal en verwachtingen. Maak heldere afspraken die je tijdens het proces steeds kunt bijstellen. Inclusie is maatwerk. Kijk per stap dus wat je van elkaar nodig hebt of voor elkaar kunt betekenen. Op deze manier zijn de mensen leidend in het proces.

Tool 1

Elkaar vinden

Benodigheden:

- 1 of 2 teamleden
- Sleutelfiguren of contactpersonen
- Werkblad 'Kennismakingskaarten'
- Werkblad 'Tips'
- Locatie om te bezoeken
- Tijd om kennis te maken

Download:

Werkblad 'Kennismakingskaarten'

Werkblad 'Tips'

Waar en hoe vind je de mensen om wie het gaat? ADS stelde deze vragen aan ervaringsdeskundigen, gemeenten en organisaties die al bezig zijn met digitale inclusie. Volgens hen zit de grootste uitdaging in de eerste kennismaking.

Stappenplan

Stap 1: Bedenk wie je wilt spreken en waar je deze mensen kunt vinden. In het werkbestand 'Tips' vind je adviezen om de mensen die je wilt spreken te vinden en wie je daarbij kunnen helpen. Op de volgende pagina is te vinden hoe de werkbladen eruit zien.

Stap 2: Print de kennismakingskaarten en neem ze mee.

Stap 3: Plan een afspraak in met de mensen die baat kunnen hebben bij dit project en ga langs. Pak de kaarten erbij en ga in gesprek over de vragen die daarop staan.

Stap 4: Mensen met ervaringskennis die hebben bijgedragen aan een onderzoek horen vaak niet terug wat de onderzoekers of het projectteam van hen hebben geleerd of wat er met deze informatie is gedaan. Het is dus belangrijk voor de samenwerking om in een kort verslag terug te geven wat de voornaamste inzichten waren. Vraag naar eventuele aanvullingen en goedkeuring voordat je je inzichten breder deelt.



Ervaringsverhaal

“Het is niet alleen de vraag wie je kan helpen, maar ook: wie vertrouw je nog om je te helpen?”

Xander Koppelmans, ervaringsdeskundige

Tool 1: hoe zien de Werkbladen er uit?

Werkblad 'Kennismakingskaarten'

Tool 1 - Werkblad Kennismakingskaarten
Knip uit en vul in.

Kennismakingskaart: nabijheid
Hoe creëer je een aanpak die vertrouwd en dichtbij voelt?

.....
.....
.....



Kennismakingskaart: uitnodigen
Wie zou je willen uitnodigen als stem aan tafel rond digitale inclusie?

.....
.....
.....



 **Tool 1 - Elkkaar vinden** Blad 1/2

Tool 1 - Werkblad Kennismakingskaarten
Knip uit en vul in.

Kennismakingskaart: waarderen
Wat kunnen we nu al leren over de net besproken initiatieven?

.....
.....
.....



Kennismakingskaart: taal
Welk woord rond digitale inclusie staat vandaag voor jou centraal?

.....
.....
.....



 **Tool 1 - Elkkaar vinden** Blad 2/2

Werkblad 'Tips'

Tool 1 - Werkblad Tips
Tips om de mensen die je wilt spreken te vinden

Waar?	Wie kunnen er helpen?	How?
<ul style="list-style-type: none">Op LinkedIn, Facebook of andere social mediaOp congressenOntmoeten op bijeenkomsten in de wijkBij vrijwilligersorganisatiesWijkcentra en buurthuizenBibliothekenKringloopwinkelsDigitale en milieupuntenIn de supermarktErvaringspanelVoedselbank	<ul style="list-style-type: none">AmbassadeursBelangengroepen en voorvechters die zich hebben georganiseerdClientenradenPatientenverenigingenSportverenigingenSleutelfigurenVrijwilligersVertegenwoordigersVerbindersLocatiemanagersBuurtvaders/-moedersWijkambtenaarOpbouwwerker	<ul style="list-style-type: none">Via andere ervaringsdeskundigenWie ken je zelf? Je eigen netwerk erbij betrekkenNetwerken opbouwen met elkaar - alle betrekkenUitnodigen via vis (en what's app inzetten)Risico, folder, app groepen, op straat aansprekenHuis-aan-huis bladenLokale krantGa naar een bingovond



 **Tool 1 - Elkkaar vinden** Blad 1/1



Ervaringsverhaal

“Zoek de mensen op, luister naar ze. We hebben elkaar én het gesprek met elkaar nodig om verder te komen.”

Daan Quaars, wethouder digitalisering gemeente Breda

[Lees dit artikel](#) voor meer achtergrondinformatie.

Tool 2

Gelijkwaardig kennismaken

Benodigheden:

- Een plek om kennis te maken
- Werkblad 'Gesprekskaarten'
- Optioneel: Post-its en pennen
- Duur per gesprek: 30 minuten
- Uitwerktijd voor een verslag

Download:

Werkblad 'Gesprekskaarten'

Een gesprek over een gevoelig onderwerp als digitale vaardigheden is soms lastig te openen. Daarom is het fijn om een gespreksstarter te hebben om erachter te komen wat belangrijk is voor de mensen voor wie je het initiatief opzet.

De gesprekskaarten zijn een handig hulpmiddel om iemands behoeften te verduidelijken. De woorden en thema's op de kaarten zijn samengesteld en getoetst op basis van eerder behoefteonderzoek over dit onderwerp. Natuurlijk kun je ze aanvullen met je eigen vragen.

Stappenplan

Stap 1: Print de gesprekskaarten uit. Hierop staan de meest besproken en actuele onderwerpen als het gaat om digitale inclusie. Mocht je nog onderwerpen missen, vul ze dan aan op post-its.

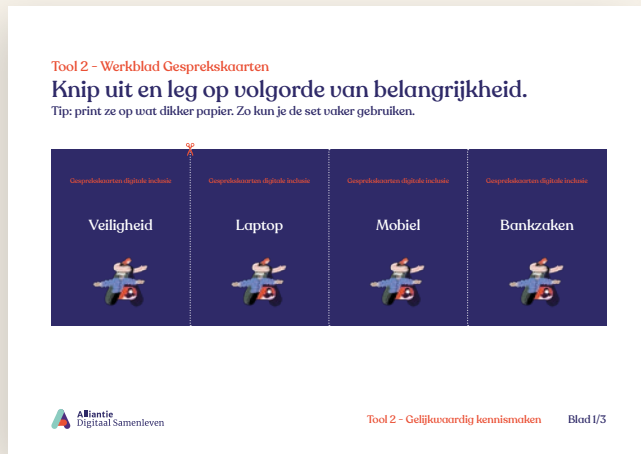
Stap 2: Geef de kaarten nu aan de persoon (of groep) met wie je in gesprek gaat en vraag om de kaarten te sorteren van minst naar meest belangrijk voor hen. Benadruk dat er geen goed of fout is. Ga over de kaartsortering in gesprek.

Stap 3: Er zijn een paar variaties op deze methode die goed werken. Zo kun je de deelnemers ook vragen de kaarten te sorteren op gevoel, waarde, welke zij het meest gebruiken, etc. Dit levert soms verrassende inzichten op.

Stap 4: Mensen die over hun ervaringen hebben verteld, horen vaak niet terug wat de ander van hen heeft geleerd of wat er met deze informatie is gedaan. Het is dus belangrijk voor de samenwerking om snel na het ophalen van hun ervaringen in een kort verslag terug te geven wat de voornaamste gezamenlijke inzichten waren. Vraag naar eventuele aanvullingen en goedkeuring voordat je je inzichten breder deelt.

Tool 2: hoe ziet het werkblad er uit?

Werkblad 'Gesprekskaarten'



Ervaringsverhaal

“Mijn aanname was dat mensen die niet mee kunnen komen, dit ook niet willen. Dat ze het niet zo erg vinden. Dit onderzoek bewees het tegendeel. Mensen spraken uit dat ze het gevoel hebben buitengesloten te worden. Ze voelen zich niet serieus genomen. Dat kwam wel even binnen.”

Marc Schwencke, projectleider gemeente Rotterdam

[Lees dit artikel](#) voor meer achtergrondinformatie.

Tool 3

Behoeftonderzoek

Benodigheden:

- Een ruimte met genoeg tafels en stoelen
- 6 – 10 deelnemers
- 1 gespreksleider per 2 of 3 deelnemers
- Werkblad 'Behoeftonderzoek'
- Sessie duurt minimaal 2 uur
- Tijd om een verslag te schrijven
- Koffie en thee

Download:

Werkblad 'Behoeftonderzoek'

Het is cruciaal dat je je vanaf de start in de ander verplaatst. Deze tool helpt je te begrijpen wat de mensen om wie het gaat beweegt en welke behoefte en belemmeringen zij hebben. Door in gesprek te gaan leer je wat er in hun leven speelt. Deze stap is essentieel om tot passende oplossingen te komen. **Tip: lees ook de 'Aanbevelingen ervaringskennis inzetten' eens door op pagina 9.**

Deze tool is ontworpen samen met de testlocatie Westerkwartier in Groningen, waar we vijftig gezinnen in kwetsbare posities ondersteunen met apparaten, internet en vaardigheidscursussen. De eerste twee werkbladen helpen de behoeften en belemmeringen in kaart te brengen. De laatste twee toetsen het initiatief of het concept. Start je het project net, dan kan je ervoor kiezen alleen de eerste twee bladen te gebruiken en bladen 3 en 4 in te zetten na tool 6b. Heb je al een idee of initiatief in gedachten, dan kan je alle vier de bladen inzetten.

Stappenplan

Stap 1: Nodig tussen de zes en tien mensen uit voor wie je het project wilt opzetten en bereid de sessie samen met je gespreksleiders voor.

Stap 2: Verdeel de deelnemers over groepjes van twee à drie en plaats bij iedere groep een gespreksleider.

Stap 3: Ieder twee- of drietal krijgt een werkblad en vult deze samen met de gespreksleider in. Deze kan hen actiever of minder actief begeleiden, afhankelijk van de vragen.

Stap 4: Wanneer iedereen het eerste werkblad heeft ingevuld kun je de groepjes plenair hun antwoorden laten delen.

Stap 5: Herhaal stap vier voor alle bladen. Als je alle vier de bladen gebruikt, zorg dan na twee rondes voor een korte pauze.

Stap 6: Vat aan het einde plenair samen wat je hebt gehoord en hebt geleerd.

Stap 7: Maak na afloop een verslag dat je met de groep deelt ter goedkeuring en voor eventuele aanvullingen. Als zij akkoord zijn, kun je de inzichten breder delen om het project soepel te laten starten.

Tool 3: hoe ziet het werkblad er uit?

Werkblad 'Behoefteteonderzoek'

Tool 3 - Werkblad Behoefteteonderzoek
Wat doe je allemaal digitaal?

Wat heb je nodig?
 Bijv. internettoestel, smartphone, tablet, laptop of computer

Waar kom je niet zonder?
 Wat moet?
 Bijv. internettoestel, smartphone, tablet, laptop of computer

Wat maakt het leven moeilijker?
 Bijv. WhatsApp, Google Maps...

Wat maakt het leven leuker?
 Bijv. Netflix, Marktplaats...

Wat zou je willen (doen)? Wat zijn kansen of mogelijkheden?

Ik zou graag...
 Bijv. Vaker foto's van mijn kleinkinderen zien

Daar heb ik voor nodig...
 Bijv. Een apparaat, training, cursus of andere hulp

Alliantie Digitaal Samenleven
 Tool 3 - Behoefteteonderzoek
 Blad 1/4

Tool 3 - Werkblad Behoefteteonderzoek
Waar loop je nu tegen aan?

Wat is moeilijk?
 Bijv. Belastingangifte doen

Wat maakt dit zo moeilijk?
 Bijv. Inloggen, dingen op de goeie plek invullen

Wat zou jou hierbij kunnen helpen?
 Bijv. Een plek waar ik heen kan met mijn vragen

Wat heeft jou al geholpen? Wat werkt goed?

Ik voelde me geholpen toen...
 Bijv. de buurt voor een vraag of ze moest helpen toen ik mijn e-mail niet aan de praat kreeg

Wat vond je hier fijn om?
 Bijv. Het was gezellig en ze had geduld

Alliantie Digitaal Samenleven
 Tool 3 - Behoefteteonderzoek
 Blad 2/4

Tool 3 - Werkblad Behoefteteonderzoek
Welke vragen heb je over dit project?

Ik zou graag mee doen als...
 Dit schrijft mij af of aan dit heb ik niet zo'n behoefte

Ik zou graag mee doen als...
 Dit zou me over de streep trekken!

Wie zou hier echt aan mee moeten doen?

Zou je mee doen aan een vervolg?

Alliantie Digitaal Samenleven
 Tool 3 - Behoefteteonderzoek
 Blad 3/4

Tool 3 - Werkblad Behoefteteonderzoek
Project 'digitale vaardigheden'

1. Heb je behoefte aan 'digitale vaardigheden' om te helpen?
 Nee / Ja, namelijk: _____

2. Waar zou je deze training willen krijgen?
 Thuis Bibliotheek Buurthuis
 Ergens anders, namelijk: _____

3. Wat heb je het liefst voor apparaat?
 Telefoon Tablet Laptop
 Anders, namelijk: _____

4. Welke tips of programma's zou je op dit moment willen hebben?

5. Daar zou ik graag bij het liefst betrokken over deelnemen?
 Buurt Samenlevings Transitie Beleids
 Anders, namelijk: _____

6. Wat zou je willen dat er nog meer in de buurt wordt aangeboden?

7. Als je vragen hebt tijdens het project, want wil je dan heen om deze te stellen?
 Thuis Bibliotheek Buurthuis
 Ergens anders, namelijk: _____

8. Wat is voor jou het allerbelangrijkste ten aanzien van digitale vaardigheden?

Alliantie Digitaal Samenleven
 Tool 3 - Behoefteteonderzoek
 Blad 4/4



Ervaringsverhaal

“Voor ons is het een project, maar voor deelnemers gaat het om hun leven. Ik weet niet hoe het is om te leven in armoede, maar mijn vermoeden is dat je dan veel op je bordje hebt. Als je als organisatie te veel eisen stelt aan deelname aan een pilot, dan gaat dat gewoon niet. Een empathische aanpak lijkt me altijd van belang. Vraag jezelf af: hoe kan ik ervoor zorgen dat mijn project zo naadloos mogelijk aansluit op het dagelijks leven van mensen?”

Pollien van Keulen, projectleider proeftuin Westerkwartier

[Lees dit artikel](#) voor meer achtergrondinformatie.



Samenvatting thema 1

De mens centraal stellen

Leg de inzichten vast die je hebt opgedaan tijdens de ontmoetingen. Deel en bespreek deze weer met de groep om een breed gesteund vertrekpunt voor toekomstige oplossingen te creëren.

Om dit te onderzoeken heb je in Thema 1 geleerd de mensen om wie het gaat te vinden en te leren kennen. Blijf de mensen om wie het gaat gedurende het gehele project betrekken.

Beschrijf de groep betrokkenen die vanuit hun ervaringskennis meedenken en beschrijf wat de afspraken t.a.v. hun taken, rollen en beloning zijn.

Voor meer achtergrondinformatie en onderzoek naar motivatie en vindplaatsen verwijzen we je naar [onze webinar 'Zonder motivatie geen activatie'](#). Voor meer inspiratie over hoe aannames werken: [bekijk deze filmpjes](#).



Met wie heb je gesproken?

Belangrijkste behoeften en belemmeringen

Geleerde lessen

Welke aannames zijn doorbroken?

Afspraken over taken, rollen en beloningen

Woordgebruik

Als we een gemeenschappelijke taal ontwikkelen, kunnen we beter aansluiten op elkaars werelden. Bepaal dus aan de hand van deze gesprekken welke woorden je samen wel en niet gaat gebruiken.

Thema 2

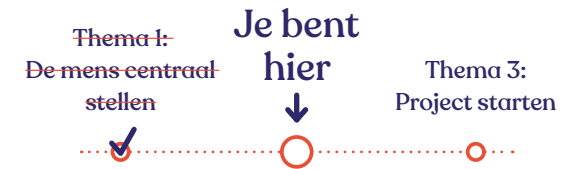
Gemeenschappelijke verandering bepalen



Gemeenschappelijke verandering bepalen

Het beoogde project heeft een blijvende verandering tot doel. Om een breder perspectief op die verandering te verkrijgen, is het nuttig om een aantal zaken gemeenschappelijk te verkennen: wie zijn er allemaal bij betrokken, wat is er allemaal voor nodig, waar zijn de fysieke plekken die ertoe doen en hoe werken de verschillende onderdelen samen?

De tools in dit thema gebruik je om je netwerk te identificeren, doelstellingen te verwoorden en oplossingsrichtingen te bepalen. De uitnodiging is om dit zorgvuldig te doen, om hier je tijd voor te nemen en alle stemmen mee te nemen (thema 1). Bedenk dat inclusief ontwerpen soms meer tijd kost (en dus soms meer geld), maar vertrouw erop dat het uiteindelijk een duurzame verandering oplevert. Simpelweg omdat alle partijen bijdragen. Digitale inclusie vraagt vaak om eerst een vertraging om daarna te kunnen versnellen.



Tool 4

Netwerk-
analyse

[Direct naar de tool](#)

Tool 5

Stip op de
horizon plaatsen

[Direct naar de tool](#)

Tool 6a

Van-naar-
scenario's

[Direct naar de tool](#)

Tool 6b

Inventarisatie
van ideeën

[Direct naar de tool](#)

Tool 4

Netwerkanalyse

Benodigdheden:

- Diverse groep van 6 – 10 deelnemers
- Werkblad 'Netwerkanalyse'
- Werkblad 'Inventarisatie initiatieven'
- Post-its
- Duur sessie: 1 tot 2 uur
- Uitwerktijd voor een verslag

Downloads:

Werkblad 'Netwerkanalyse'

Werkblad 'Inventarisatie initiatieven'

De centrale vraag die deze tool beantwoordt, is: welke individuen, groepen of organisaties spelen een cruciale rol om de gewenste verandering te realiseren? Samen onderzoek je voor wie dit project wordt opgezet en met wie je het beste kunt samenwerken. Het doel is om een zo volledig mogelijk beeld te krijgen van de spelers en hun betrokkenheid.

Deze tool biedt inzicht in het huidige netwerk en legt de gewenste verandering bloot. De tool helpt je te herkennen en te benoemen waar de belemmeringen liggen voor samenwerking en ondersteuning. Op die manier wordt duidelijk waar de meeste inspanningen zijn vereist.

Stappenplan

Stap 1: Brainstorm met mensen om wie het gaat en mogelijke partners, met wie je werkt. Welke mensen en organisaties ontbreken?

Stap 2: Pak blad 1 van het Werkblad 'Netwerkanalyse' erbij. Lees welke partijen er al worden genoemd en vul deze aan met de namen/rollen/organisaties die je mist. Met wie werk je al samen? Met wie wil je nog meer samenwerken? Wie zijn belangrijk als je dit project gaat opzetten?

Stap 3: In deze stap kijken we naar de huidige situatie. Gebruik blad 2 van het Werkblad 'Netwerkanalyse' en plaats hier de verschillende partijen op. Dit kun je doen door de spelers uit te knippen en op de cirkels te leggen of door direct

op de cirkels te schrijven. Formuleer welke relatie je al hebt of welke je wil opbouwen. Pak ook het werkblad 'Inventarisatie' erbij en vul deze samen in.

Stap 4: Nu je weet wat de huidige situatie is, kun je nadenken over de gewenste situatie in de toekomst. Kijk samen of je partijen wil verschuiven op de cirkel. Soms wil je spelers dichterbij laten komen. Anderen wil je juist op meer afstand plaatsen.

Stap 5: Maak een kort verslag waarin een tekening of foto van het uitgewerkte netwerk te zien is. Om volledig te zijn toets je deze netwerkanalyse met een aantal andere groepen.

Tool 4: hoe ziet het werkblad er uit?

Werkblad 'Netwerkanalyse'

Tool 4 - Werkblad Netwerkanalyse
Zet de betrokkenen op de juiste plaats binnen de cirkels

Hoe doe je dit?
Kop de cirkelen af op blad 2, en plaats ze op de juiste plaats binnen de cirkels. Je kunt ook met post-its werken en de betrokkenen opschrijven.

Alfnetie Digitaal Samenleven Tool 4 - Netwerkanalyse Blad 1/2

Tool 4 - Werkblad Netwerkanalyse
Verzamel betrokkenen en vul aan waar nodig

Alfnetie Digitaal Samenleven Tool 4 - Netwerkanalyse Blad 2/2

Werkblad 'Inventarisatie initiatieven'

Tool 4 - Werkblad Inventarisatie initiatieven
Welke initiatieven staan al? Vul ze in per bouwsteen.

1 De mens centraal
Een gezamenlijke aanpak van digitale inclusie begint bij de mensen om wie het gaat.

2 Toegang tot technologie
Wie digitaal wil meedoen, heeft toegang nodig tot een apparaat en een internetverbinding.

alfnetie-digitaal.nl

3 Vandaag & bewust
Wie digitaal wil meedoen, moet beschikken over de benodigde vaardigheden, schrijven en rekenen.

oefenen.nl

digitaalkeer.nl

digitaaldig.nl

seniorwebb.nl

welkomonline.nl

Alfnetie Digitaal Samenleven Tool 4 - Netwerkanalyse Blad 1/2

Tool 4 - Werkblad Inventarisatie initiatieven
Welke initiatieven staan al? Vul ze in per bouwsteen.

4 Ondersteuningsnetwerk
Een stevig ondersteuningsnetwerk is essentieel voor een succesvolle digitale samenleving.

digihulp.nl

5 Campagne & lobby
Het slichten van de digitale kloof vraagt om meer aandacht voor het probleem en de oplossingen.

Aanvullende initiatieven:

Alfnetie Digitaal Samenleven Tool 4 - Netwerkanalyse Blad 2/2



Ervaringsverhaal

“Lokale netwerken zijn overall anders. De verschillen zijn groot in Nederland. Soms is de welzijnsorganisatie initiatiefnemer van projecten, soms spelen de kerken een grote rol. Samenwerken om ervoor te zorgen dat iedereen kan meedoen is cruciaal. Een goede lokale netwerkanalyse is daarmee van groot belang. Samenwerking tussen verschillende organisaties is altijd spannend: ieder heeft een eigen werkwijze en DNA. Zorg dat je elkaar vindt door te werken vanuit een gezamenlijke missie die voortkomt uit de behoefte van de mensen om wie het gaat. Dat moet altijd de stip op de horizon zijn en de checkvraag rondom de samenwerking”

Xander Koppelmans, ervaringsdeskundige

[Lees dit artikel](#) voor meer achtergrondinformatie.



Tool 5

Stip op de horizon plaatsen

Benodigheden:

- Een ruimte met genoeg tafels en stoelen
- Diverse groep van 4 – 10 deelnemers
- Informatieblad 'Bouwstenen ADS'
- Stiften en post-its
- Duur sessie: 1 tot 2 uur
- Uitwerktijd voor een verslag

Downloads:

Informatieblad 'Bouwstenen ADS'

Je hebt een brede verkenning achter de rug, en nu is het tijd om samen het gewenste resultaat en ambitie te formuleren. Door dit te doen voorkom je ruis: als de opdracht die je samen bepaalt helder is, kun je daarna duidelijke afspraken maken.

Stappenplan

Stap 1: Om te zorgen dat iedereen kan landen start je met een check-in vraag. Voorbeelden daarvan zijn: Waar ben je nieuwsgierig naar? Als je droomt over de ideale wereld, wat is er dan anders?

Stap 2: Vraag iedereen om op post-its te schrijven wat ze hopen dat de impact van het project zal zijn. Probeer zo veel mogelijk doelstellingen te verzamelen. Toets vervolgens of de gewenste resultaten aansluiten op de bouwstenen van ADS.

Stap 3: Maak een verticale 'ladder' van de post-its, met de moeilijk te behalen, langetermijndoelen boven aan en de makkelijk te behalen of kortetermijndoelen onderaan.

Stap 4: Omschrijf nu samen twee doelen. Deze stap helpt om de neuzen van alle belanghebbenden dezelfde kant op te krijgen.

Doel 1 is de impact op de lange termijn, en weerspiegelt de blijvende verandering die het project teweegbrengt (bovenkant van de ladder).

Doel 2 weerspiegelt een kortetermijndoel (onderkant van de ladder): een gewenste verandering in gedrag of een andere waarneembare verbetering.

Voelt iedereen zich gehoord en kan iedereen eraan bijdragen? Om te checken of je doelen compleet zijn kun je checken of de 'wie', 'wat' en 'hoe' duidelijk omschreven staan.

Stap 5: Deze uitkomsten dienen als een stip op de horizon voor het project. Je kunt nu direct doorwerken met tool 6a en 6b. Of je kunt de doelstellingen eerst toetsen bij de mensen om wie het gaat. Dat doe je door blad 3 en 4 van tool 3 te gebruiken.

Tool 5: hoe ziet het werkblad er uit?

Informatieblad 'Bouwenstenen ADS'

Tool 5 - Informatieblad Bouwenstenen ADS
De vijf bouwstenen voor digitale inclusie
 We zetten ons in om samen te werken aan één of meerdere bouwstenen.

1 De mens centraal

Een gezamenlijke aanpak van digitale inclusie begint bij de mensen om wie het gaat. Daarom bekijken we bij het ontwikkelen van producten, diensten en beleid structureel diverse ervaringsvormen, die van mensen met afstand tot de digitale wereld. Wij zien de mens actief het systeem en stellen de gebruikers centraal.

Insparingen:

- We bekijken altijd verschillende mensen (ook mensen met een afstand tot de digitale wereld) bij het ontwikkelen van onze producten, diensten en/of beleid.
- We zetten ons in voor digitale diensten die aansluiten bij de behoeften van de gebruikers en die toegankelijk, gebruiksvriendelijk en veilig zijn.
- Wij brengen onze kennis en expertise in bij met de internationale standaarden voor digitale inclusie (WCAG2.2).

2 Toegang tot technologie

Wie digitaal wil meedelen, heeft toegang nodig tot een apparaat (smartphone, laptop of tablet) en een internetaansluiting. Dit is niet voor iedereen haalbaar. Wij maken ons hand voor toegang tot digitale technologie voor iedereen.

Insparingen:

- Wij stimuleren de mogelijkheid om afgestroomde digitale apparaten te doneren zodat ze voor anderen hergebruikt door mensen die deze nodig hebben.
- Wij ondersteunen de ontwikkeling van een sociaal internettoegang.
- We zetten ons in voor voldoende goed werkende apparaten en internet in publieke ruimten.

3 Vaardig & bewust

Wie digitaal wil meedelen, moet beschikken over de basisskills om digitaal te lezen, schrijven en rekenen. Maar ook over digitale vaardigheden die nodig zijn om te kunnen lezen, schrijven en rekenen op digitale apparaten of om bijvoorbeeld een basisformaat of vorm te downloaden te gebruiken. Daarnaast gaat digitale vaardigheden over het begrijpen van de digitale wereld, zoals het zoeken en beoordelen van informatie, digitale veiligheid en privacy. Wij vinden het belangrijk om mensen om digitale vaardigheden op te doen, te onderhouden en te verbeteren. Alleen dan kan iedereen optimaal gebruikmaken van digitale technologieën.

Insparingen:

- Wij bemoedigen dat er lokale voldoende aanbod is om digitaal vaardig te worden, onder meer bij bibliotheek, buurthuizen, en andere laagdrempelige locaties.
- Wij ontwikkelen in de digitale vaardigheden van onze eigen personeel.
- Wij helpen mensen hun basisskills/vaardigheden te ontwikkelen die echt nodig zijn om digitaal mee te kunnen doen.

Alliantie Digitaal Samenleven | Tool 5 - Stip op de horizon plaatsen | Blad 1/2

Tool 5 - Informatieblad Bouwenstenen ADS
De vijf bouwstenen voor digitale inclusie
 We zetten ons in om samen te werken aan één of meerdere bouwstenen.

4 Ondersteuningsnetwerk

Een stevig ondersteuningsnetwerk is essentieel in een snel veranderende samenleving waarin iedereen kan blijven meedelen. Online, telefonisch, via chatapps, aan een kiosk, in de bibliotheek, aan Bouwsteden of thuis. Iedereen moet het voor iedereen beschikbaar zijn voor iedereen. Het is belangrijk dat er voldoende ondersteuning beschikbaar is. Dit vraagt om een gezamenlijke inzet door zowel professionals als vrijwilligers van publieke, private en maatschappelijke organisaties. Landelijk én lokaal.

Insparingen:

- Wij stellen ons toegankelijk in contact via verschillende kanalen.
- Wij stimuleren het inzetten van eigen personeel als vrijwilliger op vlak van digitale inclusie, bijvoorbeeld als Digitaalge.
- Wij zetten ons in om de Informatiepartijen Digitale Overheid (DO) te versterken en vergroten de toegankelijkheid door lokale netwerksamenwerking te stimuleren.
- Wij werken samen met de Digitaalgereguleerder (DGR).

5 Campagne & lobby

Het doelen van de digitale kof vraagt om meer aandacht voor het probleem en de oplossingen. Wij zien de urgentie om maatschappelijke aandacht te vestigen. Wij zetten ons in om onze eigen organisatie en een groter publiek bekend te maken met het belang van digitale inclusie.

Insparingen:

- Wij ondersteunen het belang van bewustmaking over de urgentie van digitale inclusie (ook binnen onze eigen organisatie).
- Wij ondersteunen een publiekscampagne voor digitale inclusie.
- Wij versterken elkaar door onze onderzoeken, lessen en inzichten over digitale inclusie actief te delen.

Alliantie Digitaal Samenleven | Tool 5 - Stip op de horizon plaatsen | Blad 2/2



Ervaringsverhaal
 “Zijn ‘moeilijk bereikbare groepen’ moeilijk bereikbaar? Of is degene die hen probeert te bereiken moeilijk bereikbaar?”

Laurentien van Oranje,
 mede-initiatiefnemer van de Alliantie
 Digitaal Samenleven

[Lees dit artikel](#) voor meer achtergrondinformatie.



Tool 6a

Van-naar-scenario's

Benodigheden:

- 8 - 14 Deelnemers van Tool 5 + bredere groep vanuit het hele speelveld
- Informatieblad 'Bouwstenen ADS'
- Werkblad 'Van-naar-scenario's'
- Uitkomsten van de netwerkanalyse tool 4
- Stiften en Post-its
- Duur sessie: 2 uur

Downloads:

Informatieblad 'Bouwstenen ADS'

Werkblad 'Van-naar-scenario's'

In deze tool ga je van-naar-scenario's maken die je helpen om de doelen uit tool 5 concreet te maken. Hiermee maak je inzichtelijk welke verschuivingen of veranderingen nodig zijn en waar de meeste inspanning vereist is.

In de van-naar-scenario's beschrijft de VAN het heden en de NAAR de toekomst. De bouwstenen van ADS dienen hierbij als leidraad. Zo heb jij direct een overzicht welke bouwstenen geraakt worden en welke nog niet. Het is de bedoeling dat je eerst zo veel mogelijk scenario's maakt. Probeer zo innovatief en creatief mogelijk te denken. Pas daarna ga je prioriteren. Bij voorkeur doen de deelnemers van tool 5 mee, in combinatie met partners en mensen om wie het gaat. Zo krijg je een zo breed mogelijk beeld.

Stappenplan

Stap 1: Pak je kortetermijndoel van Tool 5 erbij. Bepaal welke veranderingen nodig zijn om het doel te bereiken. Schrijf per bouwsteen deze veranderingen op in van-naar-scenario's.

Doe dit eerst individueel of in tweetallen. Zo voorkom je brede discussies. Bovendien loop je minder risico dat deelnemers in praktische beperkingen gaan denken.

Stap 2: Bespreek de van-naar-scenario's en vul elkaar aan.

Stap 3: Pak nu het langetermijndoel van tool 5 erbij. Bepaal welke veranderingen er plaats moeten vinden om het doel te bereiken. Probeer ook in

deze stap onderlinge discussie en beperkende aannames te voorkomen.

Stap 4: Bespreek de van-naar-scenario's en vul elkaar aan.

Stap 5: Maak een top drie voor zowel de korte als de lange termijn. Bespreek welke veranderingen jullie als eerst willen realiseren, wat je daarvoor nodig hebt en welke actie je daarvoor moet ondernemen. In tool 6b volgt de inventarisatie van de ideeën.

Stap 6: Toets de uitkomst met je netwerkanalyse. Ben je nog iets vergeten?

Tool 6a: hoe zien de Werkbladen er uit?

Informatieblad 'Bouwenstenen ADS'

Tool 5 - Informatieblad Bouwenstenen ADS
De vijf bouwstenen voor digitale inclusie
 We zetten ons in om samen te werken aan één of meerdere bouwstenen.

1 De mens centraal

Een gezamenlijke aanpak van digitale inclusie begint bij de mensen om wie het gaat. Daarom bekijken we het ontwikkelen van producten, diensten en beleid structureel diverse arrangementen. Ook van mensen met afstand tot de digitale wereld. Wij zien de mens actief het systeem en stellen de gebruikers centraal.

Insparingen:

- We bekijken altijd verschillende mensen (ook mensen met een afstand tot de digitale wereld) bij het ontwikkelen van onze producten, diensten en/of beleid.
- We zetten ons in voor digitale diensten die aansluiten bij de behoeften van de gebruikers en die toegankelijk, gebruiksvriendelijk en veilig zijn.
- Wij brengen onze kennis en expertise in bij met de internationale standaarden voor digitale inclusie (WCAG2.2).

2 Toegang tot technologie

Wie digitaal wil meedoen, heeft toegang nodig tot een apparaat (smartphone, laptop of tablet) en een internetaansluiting. Dat is niet het voor iedereen haalbaar. Wij maken ons hard voor toegang tot digitale technologie voor iedereen.

Insparingen:

- Wij stimuleren de mogelijkheid om afgestroomde digitale apparaten te kopen zodat ze voor mensen met beperkt inkomen meer van waarde worden.
- Wij onderzoeken de mogelijkheden van een sociaal internetpakket.
- We zetten ons in voor voldoende goed werkende apparaten en internet in publieke ruimten.

3 Vaardig & bewust

Wie digitaal wil meedoen, moet beschikken over de basisvaardigheden lezen, schrijven en rekenen. Maar ook over digitale vaardigheden die nodig zijn om te kunnen lezen, schrijven en rekenen op digitale apparaten of om bijvoorbeeld van bestaande formaten of vormen informatie te gebruiken. Daarnaast gaat digitale vaardigheid ook over het begrijpen van de digitale wereld, zoals het zoeken en beoordelen van informatie, digitale veiligheid en privacy. Wij vinden dat iedereen zich kan trachten om digitale vaardigheden op te doen, te onderhouden en te verbeteren. Alleen dan kan iedereen optimaal gebruikmaken van digitale technologieën.

Insparingen:

- Wij bemoedigen dat er lokale voldoende aanbod is om digitaal vaardig te worden, onder meer bij bibliotheek, buurthuis, en andere laagdrempelige locaties.
- Wij investeren in de digitale vaardigheden van ons eigen personeel.
- Wij helpen mensen hun basisvaardigheden te ontwikkelen die echt nodig zijn om digitaal mee te kunnen doen.

Allesite Digitaal Samenleven Tool 5 - Stip op de horizon plaatsen Blad 1/2

Tool 5 - Informatieblad Bouwenstenen ADS
De vijf bouwstenen voor digitale inclusie
 We zetten ons in om samen te werken aan één of meerdere bouwstenen.

4 Ondersteuningsnetwerk

Een stevig ondersteuningsnetwerk is essentieel in een snel veranderende samenleving waarin iedereen kan blijven meedoen. Online, telefonisch, via chatbots, schrijven en rekenen op digitale apparaten of om bijvoorbeeld van bestaande formaten of vormen informatie te gebruiken. Daarnaast gaat digitale vaardigheid ook over het begrijpen van de digitale wereld, zoals het zoeken en beoordelen van informatie, digitale veiligheid en privacy. Wij vinden dat iedereen zich kan trachten om digitale vaardigheden op te doen, te onderhouden en te verbeteren. Alleen dan kan iedereen optimaal gebruikmaken van digitale technologieën.

Insparingen:

- Wij stellen ons toegankelijk in contact via verschillende kanalen.
- Wij stimuleren het inzetten van eigen personeel als vrijwilliger op vlak van digitale inclusie, bijvoorbeeld als DigiMaatje.
- Wij zetten ons in om de informatiegebruikers Digitale Overheid (DO) te versterken en vergroten de toegankelijkheid door lokale netwerkverenigingen te stimuleren.
- Wij werken samen met de DigiMaatjes (DSDC 1000).

5 Campagne & lobby

Het dichten van de digitale kloof vraagt om meer aandacht voor het probleem en de oplossingen. Wij zien de urgentie om maatschappelijk ongeïntegreerde te voorkomen. Wij zetten ons in om onze eigen organisatie als een groter publiek bekend te maken met het belang van digitale inclusie.

Insparingen:

- Wij ondersteunen het belang van bewustwording over de urgentie van digitale inclusie (ook binnen onze eigen organisatie).
- Wij ondersteunen een publiekscampagne voor digitale inclusie.
- Wij versterken elkaar door onze onderzoeken, lessen en inzichten over digitale inclusie actief te delen.

Allesite Digitaal Samenleven Tool 5 - Stip op de horizon plaatsen Blad 2/2

Werkblad 'Van-naar-scenario's'

Tool 6a - Werkblad Van-naar-scenario's
Welke veranderingen wil je zien in het systeem?

1 De mens centraal

Een gezamenlijke aanpak van digitale inclusie begint bij de mensen om wie het gaat.

Van _____

Naar _____

Van _____

Naar _____

2 Toegang tot technologie

Wie digitaal wil meedoen, heeft toegang nodig tot een apparaat en een internetaansluiting.

Van _____

Naar _____

Van _____

Naar _____

3 Vaardig & bewust

Wie digitaal wil meedoen, moet beschikken over de basisvaardigheden lezen, schrijven en rekenen.

Van _____

Naar _____

Van _____

Naar _____

Allesite Digitaal Samenleven Tool 6a - Van-naar-scenario's Blad 1/3

Tool 6a - Werkblad Van-naar-scenario's
Welke veranderingen wil je zien in het systeem?

4 Ondersteuningsnetwerk

Een stevig ondersteuningsnetwerk is essentieel voor een snel veranderende samenleving.

Van _____

Naar _____

Van _____

Naar _____

5 Campagne & lobby

Het dichten van de digitale kloof vraagt om meer aandacht voor het probleem en de oplossingen.

Van _____

Naar _____

Van _____

Naar _____

6 Zelf in te vullen scenario (indien nodig)

Van _____

Naar _____

Van _____

Naar _____

Allesite Digitaal Samenleven Tool 6a - Van-naar-scenario's Blad 2/3



Ervaringsverhaal

“Wij weten ook wel dat het handig is als je digitaal mee kunt doen, maar dan moet je er wel handig in zijn. Als je het nou dagelijks zou gebruiken, word je er vanzelf wel handig in. Het probleem is dat we DigiD maar eens in de zoveel tijd gebruiken. We weten vandaag hoe het werkt, maar over een paar maanden zijn we het vergeten. Dat kan ik je nu al garanderen.”

Diny op de DigiD Dag in Oss

[Lees dit artikel](#) voor meer achtergrondinformatie.



Tool 6b

Inventarisatie van ideeën

Benodigheden:

- 8 – 14 deelnemers die ook bij Tool 6A aanwezig waren. Je kan 6A en 6B ook combineren in 1 sessie
- Werkblad 'Oplossingen bedenken'
- Post-its
- Duur sessie: 1 uur
- Uitwerktijd voor een verslag

Downloads:

Werkblad 'Oplossingen bedenken'

Werkblad 'Actielijst laaghangend fruit'

Als je je belangrijkste korte- en langetermijndoelen samen hebt bepaald, kan je gezamenlijk bedenken wat je nodig hebt om van A naar B te gaan. Welke nieuwe ideeën zijn er om de doelen te halen? Of zijn er al bestaande initiatieven die je mee kan nemen of kan uitvergroten? Probeer te denken in mogelijkheden in plaats van in beperkingen.

Nu de beweging die je met je team wilt maken dankzij tool 6a concreet is, ga je nog een praktische stap verder. Kies een uit de top drie van-naar-scenario's en brainstorm samen over mogelijke ideeën en oplossingen. Dit werkt het best door dit met dezelfde groep en op hetzelfde moment te doen. Je zit nu immers al bij elkaar om aan een gezamenlijke toekomst (de stip op de horizon) te bouwen.

Stappenplan

Stap 1: Pak het werkblad 'Oplossingen bedenken' erbij (bij voorkeur geprint op A3) en vul hierop de van-naar-scenario's in.

Stap 2: Schrijf op post-it's zoveel mogelijke ideeën of oplossingen. Doe dit eerst individueel en bespreek daarna de uitkomsten. Haal de dubbelingen eruit, voeg vergelijkbare ideeën samen en vul elkaar aan. Dit kan je ook doen door nog een ronde in stilte te schrijven en daarna samen te bespreken welke oplossingen waar passen.

Stap 3: Kies de oplossingen waarmee je als eerste samen aan de slag wil. Dit kan je doen door

allemaal een sticker bij je favoriete oplossing te plakken of door samen in gesprek te gaan. Waarschijnlijk zitten er ook oplossingen tussen die makkelijk op te pakken zijn. Selecteer dit laag hangend fruit en stel een actielijst op voor deze oplossingen.

Stap 4: Werk jullie favoriete idee nu verder uit. Controleer daarbij of er een antwoord is op de 'wie, wat, waar en hoe'.

Stap 5: Je hebt dit hoofdstuk doorgewerkt, dus kun je nu de samenvatting invullen. Houd deze er gedurende de rest van het project bij.

Samenvatting thema 2 Gemeenschappelijke verandering bepalen

Leg in deze laatste stap de beslissingen vast die nodig zijn om te zorgen voor een blijvende verandering in je lokale aanpak digitale inclusie. Beschrijf de oplossingen die daarbij kunnen helpen.

Neem ook de tijd om belangrijke aannames en kwesties vast te leggen die aan de orde kwamen tijdens de bespreking van voorwaarden en risico's voor succes. Deze zullen later belangrijk zijn wanneer je je oplossing implementeert en de effectiviteit ervan evalueert.

Langetermijndoelen

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Kortetermijndoelen

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Belangrijkste verandering(en)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Acties tot oplossingen:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

De eerste stappen zijn gezet!

Je bent goed op weg naar een duurzaam netwerk voor digitale inclusie.

Je hebt een lange weg afgelegd. De reis verliep van het bij elkaar brengen van een werkgroep, via het in beeld brengen van de behoeften en belemmeringen naar het vastleggen van de doelen en oplossingen. Het is op dit punt in het traject belangrijk dat partijen hun sterke betrokkenheid en commitment uitspreken, zodat het project echt een vervolg krijgt. De volgende stap is de daadwerkelijke uitvoering. Markeer dat moment door het samenwerkingsverband formeel en feestelijk een intentieverklaring te laten ondertekenen. Maak hiervan een officieel startmoment van het project en nodig daarvoor ook de (lokale) pers uit. Zo bouw je meteen aan bouwsteen 5.

Ja! Ik teken de intentieverklaring

Thema 3

Project starten



Project starten

Je hebt een aantal mogelijke oplossingen geformuleerd waar je team en het bredere netwerk achter staan. In deze laatste stap ga je een projectplan uitwerken om deze oplossingen en gewenste veranderingen te bereiken. Hierbij betrek je de belangrijkste belanghebbenden in jouw project en stippel je gezamenlijk een tijdlijn uit. Je beschrijft wie wat kan doen en wie verantwoordelijk is voor welke elementen in het project. Bepaal met elkaar wat jullie precies willen bereiken en dus wanneer het project succesvol is. Spreek concrete mijlpalen met elkaar af en zorg ervoor dat jullie het bereiken van die mijlpalen met elkaar vieren.

Tool 7

Partners
zoeken

[Direct naar de tool](#)

Tool 8

Routekaart

[Direct naar de tool](#)

Tool 9

Project-
canvas

[Direct naar de tool](#)



Tool 7

Partners zoeken

Benodigheden:

- Projectteam en belangrijke belanghebbenden
- Groot vel papier
- Pennen of stiften
- 2 uur
- Koffie en thee

Iedereen die je in de loop van het proces hebt leren kennen kan van belang zijn voor de werkelijke uitvoering van je project. Waarschijnlijk ga je hun hulp nodig hebben om je beoogde oplossingen voor je vraagstuk met betrekking tot digitale inclusie te realiseren en breed te laten omarmen.

Op dit moment kan je terugvallen op de netwerkanalyse die je in [tool 4](#) hebt gemaakt. In deze tool identificeer je de partners die je nodig hebt. Daarnaast inventariseer je in je gemeente of organisatie welke initiatieven en activiteiten die te maken hebben met digitale inclusie, er al zijn.

Stappenplan

Stap 1: Nodig je team samen met andere belangrijke belanghebbenden en partners uit. Begin met een brainstorm over wat nu eerst moet gebeuren en welke mensen daarbij kunnen helpen. Misschien heb je een betere toegang tot de pers nodig, moet je geld inzamelen of heb je aanvullende producten zoals laptops nodig. Bepaal samen wat er concreet moet gebeuren en schrijf dit op een groot vel. Breng in kaart wat er al is op het vlak van digitale inclusie in jouw gemeente: denk bijvoorbeeld aan het cursusaanbod, leergeld en toeslagen.

Stap 2: Brainstorm over wie je al kent en met wie je nog contact kunt opnemen in jullie grotere netwerk. Denk ook na over hoe andere gemeenten, ADS of andere organisaties kunnen helpen bij het vinden van nuttige partners.

Stap 3: Hoewel je flexibel wilt blijven, moet je ook nadenken over de voorwaarden op basis waarvan je nieuwe (kern)partners en adviseurs kunnen meehelpen. Zoek uit wanneer je ze allemaal nodig hebt, hoeveel je redelijkerwijs van ze kunt vragen en welke deadlines je moet stellen rond je vraag. Om de samenwerking en verwachtingen helder te maken helpt het om een samenwerkingsovereenkomst op te stellen.

Tool 8

Routekaart

Benodigheden:

- Projectteam
- Werkblad 'Routekaart'
- Duur sessie: 1 of 2 uur

Downloads:

Werkblad 'Routekaart'

Met deze routekaart maak je met het projectteam en betrokkenen een tijdlijn en een actieplan om je idee tot uitvoering te kunnen brengen. Deze routekaart zorgt ervoor dat je je aan de tijd houdt en dat je inhoudelijk op koers blijft. Bepaal wie verantwoordelijk is voor welke elementen van het project.

Formuleer belangrijke mijlpalen. Beschrijf succes in termen van eindresultaat ("wat") en welke acties er nodig zijn om dat resultaat te halen ('hoe'). Vergeet niet te vermelden wie het gaat uitvoeren.

Stel de routekaart visueel en toegankelijk op zodat je die breed kunt delen. Het is belangrijk dat alle betrokkenen mee kunnen doen.

Stappenplan

Stap 1: Bedenk met het team welke stappen nodig zijn om tot jullie gezamenlijke doel te komen. Vul deze stappen in op het werkblad 'Routekaart'.

Stap 2: Koppel nu een tijdpad aan de stappen en maak aan de hand daarvan een gedetailleerde planning voor de eerste fase.

Tool 8: hoe ziet het werkblad er uit?

Werkblad 'Routekaart'

Tool 8 - Werkblad Routekaart

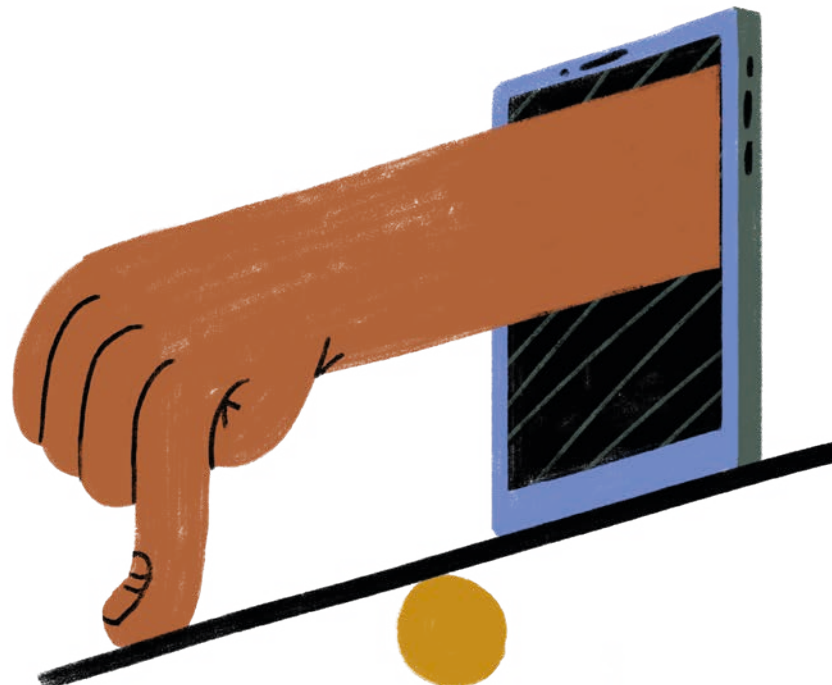
Fase 1: Verkennen

Fase 2: Uitwerken

Fase 3: Testen & valideren

Alliantie Digitaal Samenleven

Tool 8 - Routekaart Blad 1/1



Ervaringsverhaal

“Het is onze gezamenlijke ambitie dat Rotterdam over een stedelijk en gebiedsgericht fijnmazig samenwerkingsverband beschikt waar Rotterdammers terecht kunnen met hun vragen op digitaal gebied en waar zij de ondersteuning kunnen krijgen die nodig is om volwaardig mee te doen in de digitale wereld.”

Merit van Breukelen, projectleider
Netwerk Digitale Inclusie Rotterdam

[Lees dit artikel](#) voor meer achtergrondinformatie.

Meer weten over het netwerk?

Ga naar www.netwerkdigitaleinclusie.nl

Tool 9

Projectcanvas

Benodigheden:

- Projectteam
- Werkblad 'Canvas'
- Pennen
- Tijd om eerst individueel voor te bereiden
- Duur sessie: 2 uur

Downloads:

Werkblad 'Canvas'

Nu de oplossingen zijn bedacht en de gewenste verandering is bepaald, kun je een projectplan opzetten. Het volgende projectcanvas helpt om alle belangrijke onderdelen van een project te beschrijven. Je kunt het canvas ook als praatplaat gebruiken bij het zoeken van nieuwe partners, financiering of steun.

In dit handboek zetten we het projectcanvas in om snel, eenvoudig en op een visuele manier helderheid te krijgen in het project, samen met je team en netwerk. In het canvas staan 15 elementen die richting geven aan de discussie over het wat, wie, hoe, waarmee en waarbinnen van een project. In de Wat-vraag zijn het probleem of de uitdaging, de achtergrond ervan, de doelen, het resultaat en de afbakening opgenomen. Bij Wie gaat het om de opdrachtgever, belanghebbenden en het projectteam. De Hoe-vraag geeft duidelijkheid over de aanpak, risico's en afhankelijkheden. Met het antwoord op de vraag Waarbinnen wordt aandacht besteed aan randvoorwaarden en de beoogde kwaliteit. Tot slot komen tijd en geld aan bod bij de vraag Waarmee? Uit het ingevulde canvas blijkt hoe het projectteam, in samenspraak met de initiator en eventueel de belanghebbenden van het project, naar de kern van de opgave kijkt. Hierin stellen we de mens centraal.

Het projectcanvas kan je ook helemaal uitdiepen, maar zo is het hier niet bedoeld. Hier is het een tool om vanuit een brainstorm samen het gesprek te voeren. Op deze manier komen alle aspecten aan de orde. Als je je verder wilt verdiepen zijn er sites, boeken en trainingen om mee aan de slag te gaan.

Stappenplan

Stap 1: Print een canvas voor elk van je teamleden.

Stap 2: Vul het canvas individueel of in kleine groepjes in. Als je het de eerste keer invult, verwacht dan dat er gaten zijn. Het is oké om nog niet precies te weten hoe alles zal werken.

Stap 3: Bespreek het canvas met elkaar. Waar zit de overlap? Waar vullen jullie elkaar aan? Vul gezamenlijk één canvas in op een groot vel.

Stap 4: Zodra je klaar bent deel je het canvas met een aantal betrokkenen om het aan anderen te toetsen en verder aan te kunnen vullen. Overweeg een nieuwe te maken naarmate je initiatief vordert.

Tool 9: hoe ziet het werkblad er uit?

Werkblad 'Canvas'

Tool 9 - Werkblad Canvas
Beschrijf hier alle belangrijke onderdelen van het project

Oprichtingsgeveer	Randvoorwaarden	Haalbaarheid	Aanpak
Bekingsgebieden	Probleem/uitdaging	Doelen	Risico's
Projectteam	Achtergrond	Aflevering	Afhankelijkheden
Tijd	Geld		

Alliantie Digitaal Samenleven Tool 9 - Projectcanvas Blad 1/1



Ervaringsverhaal

“Presenteer geen halffabricaat waar mensen iets van mogen vinden, maar kom alleen met een hulpvraag en laat mensen zelf vanaf het begin meedenken over de oplossing. Hoe willen zij geholpen worden? Op welke manier willen zij aangesproken worden? Ik ben alleen maar op voordelen van deze manier van werken gestuit. Door een idee uit te werken mét de mensen om wie het gaat, is de kans het grootst dat je iets ontwikkelt wat hen echt gaat helpen. Je kunt er je aanbod en woordkeuze op aanpassen.”

Erwin van der Maesen de Sombref, projectleider gemeente Westerkwartier

[Lees dit artikel](#) voor meer achtergrondinformatie.

Samenvatting thema 3 Project starten

1.

Omdat de ingevulde routekaart en het projectcanvas een visuele weergave zijn van de weg die je hebt afgelegd, helpen ze je om het grotere geheel te blijven zien. Bovendien wordt het met behulp van dit soort praatplaten eenvoudiger om aan anderen uit te leggen wat je aan het doen bent. Maak de plaat dus zichtbaar: Hang hem op op een plek waar jullie als team veel komen. Stel hem in als achtergrond van je bureaublad of neem een geplastificeerde versie standaard mee in de werktas.

2.

Nu het project in de startblokken staat, kan je een eerste meet-up organiseren. Hierbij nodig je alle betrokkenen uit, van ervaringsdeskundigen tot adviseurs en sponsors.

Door gedurende het traject een aantal keer samen te komen, groeit het gevoel dat jullie het samen doen en ontstaat er eigenaarschap.

Ingrediënten voor een meet-up:



1. **Elkaar beter leren kennen**



2. **Opgehaalde kennis delen, verdiepen en uitbreiden**



3. **Successen vieren**



4. **Als je voorbereiding goed is, heb je tijdens de meet-up ook tijd om te genieten**



5. **Roadmap bespreken en taken verdelen**

Gefeliciteerd, je hebt veel geleerd!

Nu doorpakken, want samen dichten wij de digitale kloof!

Gefeliciteerd, je hebt geleerd om met onze aanpak en aangereikte tools de mensen om wie het gaat te betrekken, hun behoeften te begrijpen en concrete oplossingen te bedenken en te realiseren.

Het is geen makkelijke weg geweest, maar het resultaat zal er zijn! Jij staat er niet alleen voor: in heel het land zijn organisaties actief om samenwerkingen rondom digitale inclusie op te richten. [De Alliantie Digitaal Samenleven](#) ondersteunt deze initiatieven door dialoogtafels te organiseren en het uitwisselen van kennis en ervaring te bevorderen.

Ook heeft de Alliantie Digitaal Samenleven de stichting [Allemaal Digitaal](#) en [de Digihulplijn](#) (mede) opgericht om de bouwsteen 3 en 4 landelijk te ondersteunen.

Wij zijn erg benieuwd naar jouw vragen, ervaringen en lessen.

[Word lid van onze lerende gemeenschap op LinkedIn.](#)



Downloads

Werkblad 'Kennismakingskaarten'

Werkblad 'Tips'

Werkblad 'Gesprekskaarten'

Werkblad 'Behoefteonderzoek'

Werkblad 'Netwerkanalyse'

Werkblad 'Inventarisatie initiatieven'

Informatieblad 'Bouwstenen ADS'

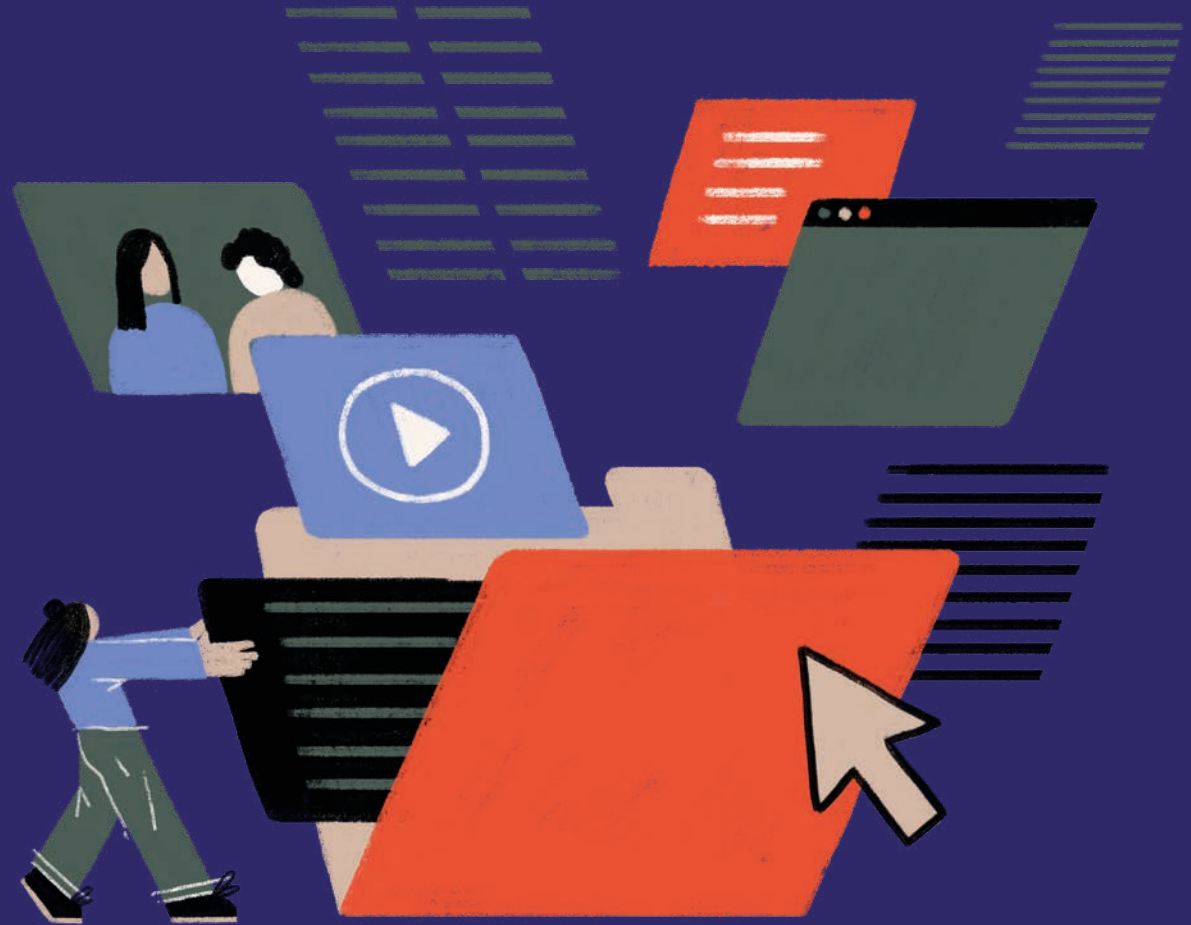
Werkblad 'Van-naar-scenario's'

Werkblad 'Oplossingen bedenken'

Werkblad 'Actielijst laaghangend fruit'

Werkblad 'Routekaart'

Werkblad 'Canvas'



Colofon

Dit boek is opgesteld door Social Envoy in opdracht van de Alliantie Digitaal Samenleven

Teksten

Wietske Kamsma, Tanneke Lyppens, Joy van Gogh, Réka Deuten-Makkai, Femke Hammer.

Redactie

Anne Peetoom

Vormgeving

De Creatieve Afdeling

juli 2023

www.digitaalsamenleven.nl

contact@digitaalsamenleven.nl

www.socialenvoy.nl

www.decreatieveafdeling.nl





Alliantie
Digitaal Samenleven