

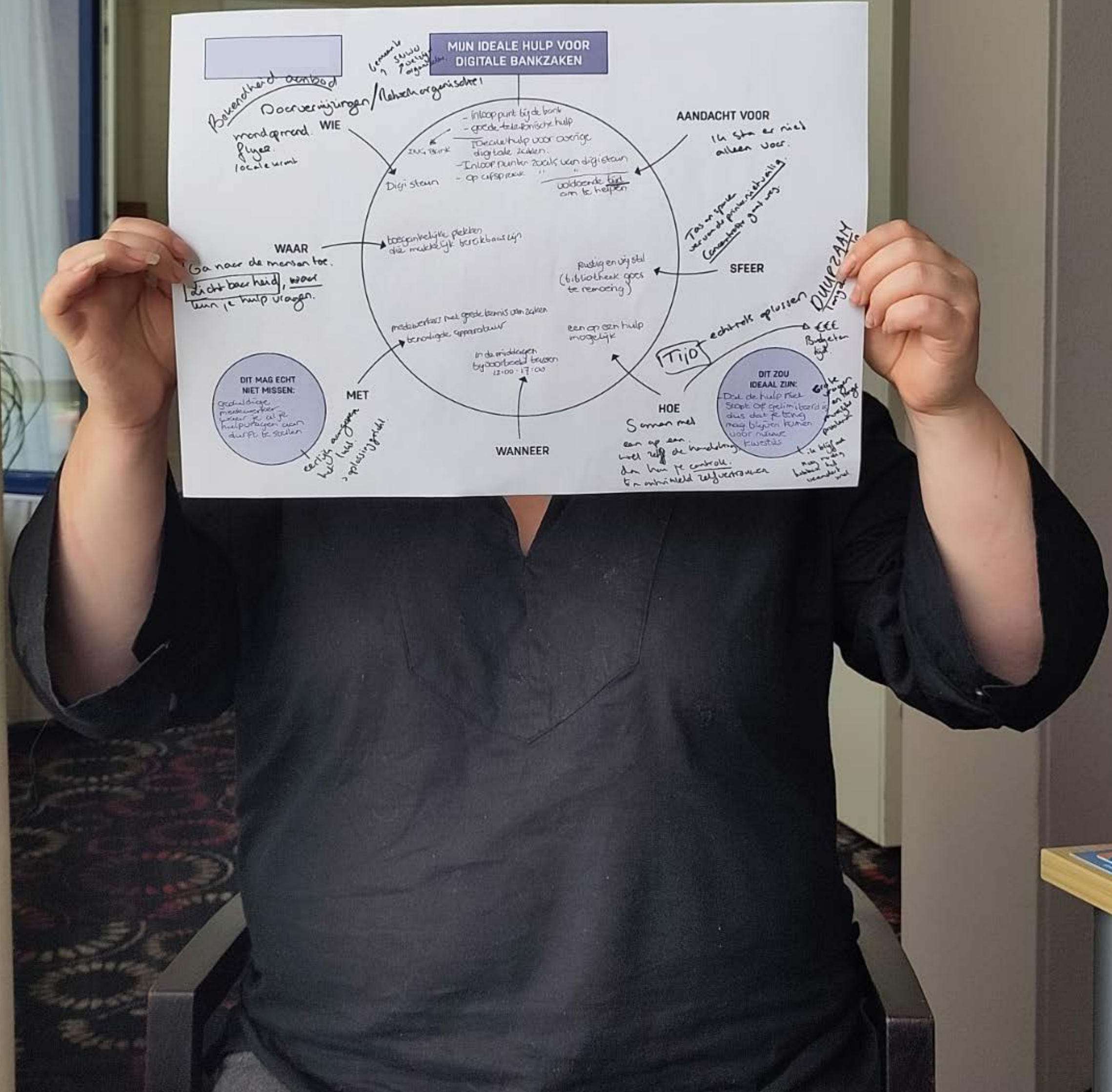
Richtlijnen toekomstige informatiepunten digitale samenleving

Gebaseerd op de behoeften, ervaringen en wensen van drie doelgroepen die moeite hebben om bij te blijven in de digitale samenleving.

Dit is een samenvatting van een onderzoek uitgevoerd in opdracht van de Alliantie Digitaal Samenleven. De volledige rapportage is op te vragen bij Muzus en te vinden op de website van de Alliantie Digitaal Samenleven



Dit project is uitgevoerd door Muzus (2023) in opdracht van: Alliantie Digitaal Samenleven



Over het project

Situatieschets

In onze snel digitaliserende samenleving wordt van mensen verwacht dat ze kunnen navigeren in de digitale wereld. Velen hebben zich hier moeiteloos op aangepast. Echter, een significant deel van de bevolking blijft achter en is digitaal niet zelfredzaam. Dit heeft invloed op verschillende levensvlakken. Van het maken van een afspraak bij de huisarts en het navigeren op overheidswebsites, tot het overmaken van geld en het kunnen plannen van een reis met het openbaar vervoer; op allerlei essentiële digitale handelingen lopen mensen vast.

Informatiepunten

Via fysieke informatiepunten door het hele land, beschikbaar op publieke plekken, wordt er hulp aangeboden. Mensen kunnen langskomen bij deze punten met allerlei digitale vragen. Zo kunnen mensen terecht in de bibliotheek bij het Informatiepunt Digitale Overheid voor al hun vragen over de (digitale) overheid. Voor specifieke vragen die mensen hebben over het doen van hun bankzaken zijn bankinformatiepunten ingericht. Deze punten zijn binnen een pilot beschikbaar gesteld in bibliotheken, Geldmaatwinkels en buurthuizen.

Scope van het onderzoek

Het onderzoek van Muzus, in opdracht van Alliantie Digitaal Samenleven, omvat alle soorten fysieke informatiepunten waar mensen terecht kunnen met hun digitale vragen. Het doel van het project is om richtlijnen te formuleren die ervoor zorgen dat de inrichting van informatiepunten beter aansluit op de behoeftes van mensen die digitaal niet goed mee kunnen komen. Via drie onderzoeksessies hebben we in co-creatie met digistarters, Nederlanders met een migratieachtergrond en minder geletterden onderzocht waar zij tegenaan lopen in de digitaliserende samenleving en hoe zij een informatiepunt idealiter voor zich zien. De richtlijnen gepresenteerd in dit onderzoek geven dan ook adviezen voor het vormgeven en opzetten van informatiepunten zoals het IDO en het bankinformatiepunt en beperkt zich juist niet tot één specifiek thema.

Co-creatie

Muzus is gespecialiseerd in het uitvoeren van kwalitatief onderzoek via de contextmapping-methodiek. Door middel van co-creatieve technieken reflecteren deelnemers op hun eigen leefwereld. Hierdoor worden uitdagingen en

motivaties die mensen ervaren duidelijk. Tijdens de sessies richtten we ons op de wensen en behoeften van individuen met betrekking tot het ontvangen van ondersteuning. We hielpen deelnemers deze om te zetten in hun 'ideale ontwerp' voor een informatiepunt. Er hebben in totaal 30 deelnemers meegedaan, bestaande uit de volgende drie doelgroepen:

> Digistarters

Nederlanders met beperkte ervaring met digitale technologie en toepassingen, lerend of bereid te leren. Zaken als angst en vertrouwen spelen parten in het gebruiken van digitale technologie.

> Nederlanders met een migratieachtergrond

Nederlanders waarvan ten minste één ouder in het buitenland is geboren. In dit onderzoek hebben we mensen met een Hindoestaans-Surinaamse achtergrond gesproken.

> Nederlanders met verminderde taalvaardigheden

Nederlanders die moeite hebben met lezen, schrijven en/of begrijpen van de Nederlandse taal op een niveau dat nodig is voor dagelijkse communicatie.



Contextmapping sessie met Digistarters



In gesprek over digitale uitdagingen



Vormgeven van het 'ideale hulppunt'

Overzicht van de richtlijnen

1

Ontstaan van een hulpvraag

- > Vanuit een vertrouwde omgeving naar het informatiepunt
- > Fysiek contact
- > Bestaande netwerken

2

Verskillende hulpvragen

- > Actiegerichte hulpverlening
- > Leertrajecten
- > Samen leren

3

Bereikbaarheid en zichtbaarheid

- > Toegankelijk en bereikbaar
- > Bekend en vindbaar
- > Sleutelfiguren

4

Sfeer en setting van de locatie

- > Veiligheid in een publieke locatie
- > Ontmoeting
- > Professionele uitstraling

5

Medewerkers van de locatie

- > Veilig geholpen kunnen worden
- > Professionaliteit medewerkers
- > Houding medewerkers

Door middel van de onderzoeksessies hebben we een goed beeld gekregen van de behoeften van mensen rond het ontvangen van hulp bij een informatiepunt. De behoeften van de deelnemers uit het onderzoek zijn vertaald naar richtlijnen die advies geven voor het inrichten, vormgeven en organiseren van informatiepunten. De richtlijnen zijn onder te verdelen in een aantal thema's. In deze samenvatting gaan we per thema dieper in op de richtlijnen.

> **Ontstaan van een hulpvraag**

Mensen komen vanuit een vertrouwde omgeving pas naar een fysiek informatiepunt. In de thuisomgeving hebben ze vaak al hun digitale problemen proberen op te lossen met familie of kennissen. Daarbij komen mensen vaak bij hulp terecht via bestaande netwerken. Het informatiepunt houdt hier rekening mee en faciliteert hulp vanuit deze vertrouwde omgevingen.

> **Verskillende hulpvragen**

Het informatiepunt faciliteert verschillende hulpbehoeften. Waar sommige mensen alleen op zoek zijn naar acute oplossingen voor hun probleem, willen anderen graag leren over de digitale wereld. Daarbij zien we een verschil

in het individueel willen leren of dit juist met anderen willen doen.

> **Bereikbaarheid en zichtbaarheid**

Het informatiepunt is toegankelijk en bereikbaar; mensen kunnen gemakkelijk binnenlopen en weten het informatiepunt te vinden. Door samen te werken met hulpverleners en sleutelfiguren weten mensen van het bestaan van het informatiepunt af.

> **Sfeer en setting van de locatie**

Het informatiepunt zorgt ervoor dat mensen in een veilige omgeving hun problemen kunnen bespreken. Tegelijkertijd is het informatiepunt een open plek waar ruimte is voor ontmoeting. Mensen willen graag dat het informatiepunt een professionele uitstraling heeft; dit geeft vertrouwen.

> **Medewerkers en professionals**

Mensen willen veilig geholpen worden en vinden het belangrijk dat medewerkers op het informatiepunt professionaliteit uitstralen en uitdragen. Bij voorkeur zijn er professionals aanwezig en hebben mensen een vast contactpersoon. Een geduldige en empathische houding van medewerkers draagt bij aan een prettige ervaring voor mensen.

1. Ontstaan van een hulpvraag

Vanuit een vertrouwde omgeving naar het informatiepunt

Doorgaans probeert men problemen eerst zelfstandig op te lossen, vaak met behulp van websites en telefonische ondersteuning van banken en hulporganisaties, of door hulp te vragen aan familie en vrienden. Pas wanneer deze hulpbronnen niet voldoende zijn of niet voldoen aan de wensen van mensen, wenden ze zich tot gespecialiseerde hulporganisaties of fysieke informatiepunten. Een groot gedeelte van de initiële hulpverlening vindt in de thuisomgeving plaats en mensen hebben dan ook niet de behoefte om meteen naar een fysieke plek te komen. Het informatiepunt kan een rol spelen in het aanbieden van hulp in de thuisomgeving door bijvoorbeeld hulp aan huis te bieden of door familie en naasten ondersteuning te bieden.

Behoefte aan fysiek contact

Ondanks het digitale tijdperk waar we in leven, blijft persoonlijk contact op locatie van onschatbare waarde voor velen. Wanneer er meerdere pogingen zijn gedaan om een probleem zelfstandig, digitaal of telefonisch op te lossen, hebben mensen pas behoefte

aan een fysieke ontmoeting om hun hulpvraag te stellen. Het directe contact kan door verbale en non-verbale communicatie geruststelling en duidelijkheid bieden. Daarbij zien we dat mensen zich in verschillende fases van het digitale leerproces bevinden. Soms hebben mensen meer behoefte aan hulp rond eenvoudige of meer persoonlijke digitale taken; sommige mensen moeten bijvoorbeeld nog eerst een e-mailaccount aanmaken voordat ze met digitaal bankieren of het digitaal regelen van overheidszaken kunnen starten.

Hulp vanuit bestaande netwerken

Mensen worden gestimuleerd en geïnspireerd door familie en gelijkgestemden om zich meer met de digitale wereld bezig te houden. In bepaalde culturen of gemeenschappen komen mensen al regelmatig samen en spelen sociale netwerken een belangrijke rol in kennisdeling onderling. Wanneer zij in hun netwerk zien hoe digitale vaardigheden worden toegepast in het dagelijks leven en hoe hun omgeving de voordelen daarvan ervaart, groeit de interesse en motivatie hier zelf mee aan de slag te gaan.

Richtlijnen

> Hulp vanuit of aan huis

Het informatiepunt ondersteunt de mogelijkheid om hulp vanuit huis te ontvangen.

Hierbij kan gedacht worden aan huis-aan-huis bezoeken en het aanbieden van video- of telefonische gesprekken.

> Ondersteunen van naasten

Het informatiepunt biedt ondersteuning, handvatten en hulpmiddelen voor naasten en familieleden.

> Begin bij het begin

Het informatiepunt biedt ondersteuning bij diverse vragen en start waar nodig bij de basis.

> Face to face

Het informatiepunt biedt bezoekers de mogelijkheid om op locatie (face-to-face) persoonlijk contact te hebben.

> Hulp aanbieden vanuit bestaande netwerken en gemeenschappen

Het informatiepunt speelt in op de waarde en kracht van bestaande netwerken en gemeenschappen. En biedt daarom hulp aan op belangrijke plekken en via sleutelfiguren in het bestaande netwerk van mensen.

Denk hierbij aan informatieavonden op locaties zoals buurthuizen en door de samenwerking met naasten of sleutelfiguren op te zoeken.

Typerende quotes

“Bij mij thuis, op mijn eigen computer, mijn eigen telefoon. Een vertrouwde plek dat zorgt voor minder spanning.”

“Menselijk contact is het allerbelangrijkst, ze kunnen dan echt zien of je het begrepen hebt of dat je moeite hebt met rondklikken in een app: dan kunnen ze daarop hun hulp aanpassen.”

*volledige rapport bevat meer quotes ter verantwoording en een uitgebreidere toelichting en overzicht van de richtlijnen

2. Verschillende hulpvragen

Actiegerichte hulpverlening

Soms is men op zoek naar een snel antwoord op een concrete vraag of op een klein probleem dat men tegenkomt tijdens het digitaal bankieren. Als mensen om hulp vragen, hebben ze vaak al een tijd geprobeerd het probleem zelf op te lossen, maar is het hen niet gelukt. Daarom is er meestal sprake van (een gevoel van) urgentie. Hun verwachting is niet alleen een luisterend oor, maar ook een concrete oplossing. Mensen willen niet met lege handen naar huis.

> Telefonische bereikbaarheid

Een grote groep mensen heeft de voorkeur om eerst telefonisch contact op te nemen bij problemen, voordat ze hulp zoeken op een fysieke plek, zoals een bankkantoor of buurthuis. Vooral als het gaat om kleinere vragen, voelt een bezoek aan een fysiek loket voor sommigen omslachtig.

Leertrajecten

Terwijl sommigen zoeken naar directe oplossingen voor hun hulpvraag, zien anderen het belang van het zelf aanleren van digitale vaardigheden. Ze zijn zich ervan bewust dat

het aanleren van deze vaardigheden vraagt om tijd en doorzettingsvermogen, maar vinden het belangrijk digitaal zelfredzaam te zijn. Het kunnen oefenen, vragen herhalen en zelf uitvoeren van handelingen zijn belangrijke aspecten bij dit leerproces. We zien ook dat mensen het fijn vinden om oefenmateriaal mee naar huis te kunnen nemen.

Samen leren

Naast het zoeken naar acute hulp voor hun problemen en willen oefenen en leren om digitaal vaardiger te worden, is men soms ook op zoek naar sociaal samenzijn en interactie met anderen. Het leren in een groep creëert een rijke leeromgeving, waarin ervaringen, inzichten en kennis vanuit verschillende ervaringen worden gedeeld.

> Samen een stem vormen

Mensen vinden het belangrijk dat de digitale wereld beter wordt vormgegeven. Een oplossing hiervoor is volgens hen dat banken, organisaties en overheden hen opzoeken om naar hen te luisteren, samen te werken en van elkaar te kunnen leren. Het informatiepunt zou deze plek tot samenkomst kunnen bieden.

Richtlijnen

> Oplossen van urgente problemen

Het informatiepunt zet zich in om bezoekers met urgente vragen een oplossing te bieden.

> Naar huis met een oplossing

Het informatiepunt laat mensen niet met lege handen naar huis gaan. Dit kan in de vorm van een oplossing maar ook een actieplan of doorverwijzing.

> Kleine vragen telefonisch behandelen

Het informatiepunt biedt mensen de mogelijkheid om telefonisch antwoord te krijgen op kleine vragen.

> Leercentrum

Het informatiepunt dient als een leercentrum voor degenen die nieuwe

digitale vaardigheden willen opdoen.

> Oefenen van handelingen

Bij het informatiepunt kunnen bezoekers op hun eigen tempo herhaaldelijk dezelfde handelingen uitvoeren.

> Informatie mee naar huis

Het informatiepunt geeft mensen de mogelijkheid om informatie en oefeningen mee naar huis te nemen.

> Groepslessen

Het informatiepunt creëert mogelijkheden voor leren in groepsverband.

> Samen een stem vormen

Het informatiepunt richt zich op het samenbrengen van mensen en organisaties.

Typerende quotes

“Ik wil geholpen worden op het moment dat ik een dringende vraag heb, en dan meteen ook klaar zijn.”

“Als ik ergens op vastloop dan bel ik het liefst eerst even op.”

“Ze doen het altijd maar een keer voor, dat is niet genoeg. Ik moet het zelf doen.”

*volledige rapport bevat meer quotes ter verantwoording en een uitgebreidere toelichting en overzicht van de richtlijnen

3. Bereikbaarheid en zichtbaarheid

Toegankelijk en bereikbaar

Het informatiepunt zou volgens deelnemers een laagdrempelige en goed bereikbare plek moeten zijn, waar bezoekers met gemak binnen kunnen lopen. Het frustriert mensen dat ze 'nergens' meer onaangekondigd binnen kunnen lopen met een hulpvraag; voor veel plekken is een digitale afspraak nodig. Toegankelijkheid gaat niet alleen over fysieke toegankelijkheid, maar ook mentale toegankelijkheid. Het informatiepunt is te vinden op een voor de bezoeker comfortabele plek. Voor laaggeletterden is de bibliotheek bijvoorbeeld niet een gewenste locatie en voor ouderen speelt afstand een rol. We zien dat gemak en toegankelijkheid hand in hand gaan; deelnemers geven aan dat ze hulpverlening zouden willen kunnen ontvangen op plekken waar zij in hun dagelijks leven al komen.

Bekend en vindbaar

Daarnaast geven mensen aan dat het informatiepunt vindbaar zou moeten zijn. Wanneer zij niet op de hoogte zijn van de beschikbare hulp, hoe goed die ook is, zullen ze nooit de hulp kunnen ontvangen. Vindbaarheid gaat in de fysieke vorm om

visuele herkenbaarheid van het informatiepunt naar buiten toe, maar vooral over bekendheid. Mensen moeten op de hoogte zijn van de beschikbare hulp.

> **Bekendheid vanuit bestaande netwerken**
Sleutelfiguren binnen de bestaande netwerken van de drie doelgroepen kunnen een waardevolle rol spelen rond de bekendheid van het informatiepunt. Op basis van bestaande vertrouwensrelaties kunnen zij ervoor zorgen dat mensen het informatiepunt kennen en ernaar worden doorverwezen.

Richtlijnen

> Zonder afspraak binnenlopen

Het informatiepunt biedt de mogelijkheid om zonder afspraak binnen te lopen.

> Laagdrempelig en bereikbaar

De locatie van het informatiepunt is bereikbaar en mensen kunnen er laagdrempelig binnenstappen.

Waar nodig is het informatiepunt op meerdere plekken te vinden.

> Altijd dichtbij

Het informatiepunt is altijd binnen handbereik, doordat het deel uitmaakt van het dagelijks leven van bezoekers, zoals markten of winkelcentra.

Waar nodig is het informatiepunt (met bijvoorbeeld een pop-up) actief aanwezig op deze locaties.

> Herkenbaarheid

Het informatiepunt heeft een duidelijke en onderscheidende visuele identiteit.

> Bekendheid in het veld

Het informatiepunt is bekend bij het publiek en gerelateerde dienstverlening. Doorverwijzing is mogelijk.

> Bekendheid binnen bestaande netwerken

Het informatiepunt werkt actief samen met sleutelfiguren en bestaande netwerken om hun dienstverlening bekender en toegankelijker te maken.

Typerende quotes

"Zelfs al woon je dichtbij, dan kan je niet eens naar het kantoor komen. Je wordt weggestuurd, omdat je geen telefonische afspraak hebt gemaakt."

"Andere mensen die met dezelfde uitdagingen zitten als jij, kunnen je naar de juiste soort hulp wijzen."

*volledige rapport bevat meer quotes ter verantwoording en een uitgebreidere toelichting en overzicht van de richtlijnen

4. Sfeer en setting van de locatie

Veiligheid in een publieke locatie

Bij bepaalde onderwerpen, waaronder bankzaken, geven mensen aan behoefte te hebben aan privacy en een veilige setting. Het informatiepunt biedt deze privéomgeving waar bezoekers zich veilig en op hun gemak voelen. Belangrijk is dat het een afgesloten ruimte is, zodat anderen aanwezig op de publieke locatie gesprekken niet kunnen horen.

> **Veilige omgeving voor verschillende doelgroepen**

Mensen kunnen zich ongemakkelijk voelen op bepaalde locaties. Sociale of culturele normen kunnen hierbij van invloed zijn. Zo voelen minder taalvaardigen zich vaak minder op hun gemak in een bibliotheek en voelen Hindoestaanse mensen zich vaak niet comfortabel bij het publiekelijk delen van financiële informatie. Waar nodig speelt het informatiepunt in op deze specifieke behoeften.

Ontmoeting

Naast een veilige omgeving waarin persoonlijke zaken besproken kunnen worden, heeft men ook behoefte aan ontmoeting met anderen in

een sociale setting. Het delen van ervaringen en uitdagingen met anderen biedt praktische inzichten, maar kan ook zelfvertrouwen en weerbaarheid versterken doordat bezoekers andere mensen ontmoeten met vergelijkbare problemen.

Professionele uitstraling

De uitstraling en sfeer van een fysieke locatie spelen een grote rol in het scheppen van vertrouwen bij bezoekers; een officiële servicebalie wordt geassocieerd met vertrouwen.

Richtlijnen

> **Veilige privéomgeving**

Het informatiepunt biedt een privéomgeving waar bezoekers zich veilig en op hun gemak voelen.

> **Veiligheid voor alle doelgroepen**

Het informatiepunt streeft ernaar een veilige ruimte te zijn voor alle doelgroepen. Ook doelgroepen die zich niet veilig voelen op een publieke plek, zoals een bibliotheek, buurthuis of Geldmaatwinkel, is er geschikte hulp op een voor hen prettige locatie beschikbaar.

> **Ontmoeting**

Het informatiepunt faciliteert ontmoetingen tussen gelijkgestemden om een leeromgeving te creëren waar begrip en erkenning centraal staan.

> **Professionele uitstraling**

De visuele uitstraling van het informatiepunt geeft eenzelfde gevoel van vertrouwen als de servicebalie van een bankkantoor.

Typerende quotes

“Geen zin om daar [in de bibliotheek] mijn verhaal te doen, want iedereen kan het horen in de zaal.”

“Hulp bij het buurthuis kan wel, maar er is wel een grens bij het delen van geldzaken.”

“Het is fijn om van anderen verhalen te horen, dan weet je dat jij niet de enige bent die het moeilijk vindt.”

“Servicebalie geeft vertrouwen.”

*volledige rapport bevat meer quotes ter verantwoording en een uitgebreidere toelichting en overzicht van de richtlijnen

5. Medewerkers van de locatie

Veilig geholpen kunnen worden

Het is belangrijk dat bezoekers veilig geholpen kunnen worden. Daarom is het belangrijk dat bezoekers weten wie de medewerkers van het informatiepunt zijn en welke informatie zij veilig met hen kunnen delen. Daarbij bevatten veel hulpvragen een onderdeel waarin privacy in het geding is. De hulp mag de privacy niet schenden, maar privacy mag de kwaliteit van hulp ook niet in de weg zitten.

Professionaliteit medewerkers

> Professionele aanwezigheid

Het informatiepunt straalt professionaliteit uit, dit creëert vertrouwen bij de bezoekers. Het vertrouwen wordt versterkt door de aanwezigheid van gekwalificeerde medewerkers. Bij voorkeur zijn er naast algemene medewerkers ook medewerkers van organisaties, zoals banken, overheden, energiemaatschappijen of zorgverzekeraars aanwezig. In eerste instantie verlangen mensen namelijk naar hulp van iemand van de bank of een organisatie voordat zij andere vormen van hulpverlening zoeken.

> Vast contactpersoon

Het is cruciaal dat bezoekers het gevoel hebben dat deze medewerkers betrouwbaar zijn. In de ideale situatie hebben bezoekers een vaste contactpersoon. Dit schept vertrouwen en zorgt ervoor dat bezoekers hun problemen niet steeds opnieuw hoeven uit te leggen. Wanneer dit niet het geval is, willen mensen graag op vragen en zaken terug kunnen komen en wensen zij dat medewerkers van het informatiepunt op de hoogte zijn of kunnen worden gesteld van hun situatie.

Houding van medewerkers

De medewerkers van het informatiepunt vormen het hart van deze plek. Hun kennis over en begrip voor diverse doelgroepen is essentieel. Bezoekers zijn door uiteenlopende redenen beperkt (minder geletterd, slechtziend, etc.) en hebben verschillende manieren waarop zij informatie verwerken. Mensen hebben niet altijd dezelfde motivatie of behoefte om digitaal aan de slag te gaan en hebben soms extra motivatie of begrip nodig. Bij iedereen staan waarden als geduld, meedenkend vermogen en empathie centraal.

Richtlijnen

> Het is zichtbaar wie bij het informatiepunt werkt

Bij het informatiepunt is het zichtbaar wie bevoegd is om mensen te helpen.

> Hulp versus Privacy

Het informatiepunt helpt bezoekers bij (voor hen) complexe handelingen zoals inloggen, zonder dat hun privacy daarbij in het geding komt.

> Vaste contactpersoon

Het informatiepunt biedt mensen een vaste contactpersoon.

> Op de hoogte van hulpvraag of situatie

Wanneer een vaste contactpersoon niet haalbaar is, moeten medewerkers van het

informatiepunt snel op de hoogte kunnen zijn van een situatie van een bezoeker, bijvoorbeeld door veilig informatie op te slaan.

> Aanwezigheid van bankmedewerkers

Het informatiepunt maakt het mogelijk voor bezoekers om fysiek contact te hebben met medewerkers van hun eigen bank.

> Inspelen op communicatiebehoefte

Medewerkers van het informatiepunt zijn getraind in communicatiebehoefte. Ze zijn in staat om hun taal en woordkeuzes af te stemmen op diverse behoeftes.

> Empathie en geduld

Het informatiepunt biedt getrainde hulpverleners die in staat zijn te begrijpen waar mensen moeite mee hebben.

Typerende quotes

“Telkens dezelfde persoon, zodat je vertrouwen kunt opbouwen en ik me niet telkens weer opnieuw hoeft te schamen om uit te leggen dat ik iets niet snap.”

“Je moet weten dat de persoon die je helpt te vertrouwen is.”

“Gewoon op gevoel handelen, dat ze zeggen: ‘ik ben er om je te helpen’.”

*volledige rapport bevat meer quotes ter verantwoording en een uitgebreidere toelichting en overzicht van de richtlijnen



Dit project is uitgevoerd door Muzus
in opdracht van Alliantie Digitaal Samenleven

Met dank aan alle deelnemers van de onderzoekssessies,
ondersteuners en locaties: Buurtcentrum de Oase/Stichting
Asha, Stichting ABC, De Droom in Elst, Serviceflat de Schakel en
DigiConsulent

MUZUS

 **Alliantie
Digitaal Samenleven**

Over Muzus

Muzus ontwerpt verandering voor de samenleving van morgen. We werken met een ontwerpaanpak aan maatschappelijke transitie en sociale vraagstukken. We stellen de behoeftes en ervaringen van de doelgroep centraal. Complexe opgaven vragen om anders denken en duiden, en anders samenwerken en doen. Met een frisse ontwerpersblik en in volwaardige co-creatie komen we tot vernieuwende oplossingen en betekenisvolle verandering.

Over Alliantie Digitaal Samenleven

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

Dit project is uitgevoerd door

Puck Gräffner puck@muzus.nl

Sanne Kistemaker sanne@muzus.nl