

Startwijzer voor gemeenten die inwoners digitaal op weg willen helpen

Verantwoord internet in de stad

Samenwerken om de belemmeringen voor internettoegang weg te nemen

Stichting Leer Zelf Online
Oostdam 2
3441 EM Woerden

info@leerzelfonline.nl
0348 - 743272

Project website
met Startpagina Eenvoudig Materiaal
www.eenvoudigopinternet.nl

Inleiding

Wilt u inwoners van de gemeente met weinig digitale vaardigheden en een kleine beurs helpen om digitaal mee te doen? Met 'Verantwoord Internet in de Stad' hebben we ervaring opgedaan met een aanpak waarbij inwoners een opgeknapte laptop krijgen en leren hoe zij die kunnen gebruiken. Deze aanpak is uitgevoerd in Amsterdam, Den Haag en Rotterdam.

Wij delen onze werkwijze, materialen en geleerde lessen, zodat andere gemeenten makkelijker kunnen beginnen. Deze startwijzer helpt u te verkennen of de aanpak past bij uw inwoners, welke bijdrage van de gemeente nodig is en wat uitvoerende partners kunnen verzorgen.

Inhoudsopgave

Verantwoord Internet in de Stad **4**

Wat houdt de aanpak in 4

Wat heeft het project al opgeleverd 4

Hoe helpt onze ervaring uw gemeente 4

De eerste stap is een gesprek 4

De rol van de gemeente **5**

Bijdrage aan het project 5

Stapsgewijze uitvoering 5

Geleerde lessen **6**

Doelgroep kiezen en bereiken 6

Cursusvorm en locatie 6

Laptops en hulp bij vragen 6

Vervolg 6

Beschikbare materialen **7**

Bijlage **8**

Verantwoord Internet in de Stad

Wat houdt de aanpak in

Deelnemers ontvangen een gebruiksklare refurbished laptop: een eerder gebruikte laptop die is gecontroleerd en opgeknapt. Zij volgen een cursus digitale vaardigheden en oefenen met handelingen die voor hen belangrijk zijn. Eenvoudig leer- en oefenmateriaal helpt hen ook buiten de lessen verder.

De combinatie van een laptop en begeleiding staat centraal. De lokale invulling kan verschillen. Samen met de gemeente en lokale partners wordt bekeken welke inwoners bereikt kunnen worden, waar zij kunnen leren en welke begeleiding bij hen past.

Wat heeft het project al opgeleverd

In 2025 en 2026 namen in Amsterdam, Rotterdam en Den Haag in totaal 204 inwoners deel aan elf cursusgroepen. Daarnaast namen tot juli 2026 negentien inwoners deel aan begeleiding door een digi-maatje. Zij ontvingen allemaal een laptop.

Voor de evaluatie zijn 59 cursisten geïnterviewd. De meeste geïnterviewde cursisten geven aan dat de cursus hen heeft geholpen. Van hen gebruikten 48 de laptop op het moment van het interview nog steeds. Bijvoorbeeld voor dagelijkse zaken en om verder te leren.

Om deelnemers nu en in de toekomst te ondersteunen bij het zelfstandig verder leren is de website EenvoudigOpInternet.nl gerealiseerd met de Startpagina Eenvoudig Materiaal. Deze website brengt eenvoudig leer- en oefenmateriaal van verschillende aanbieders samen.

Hoe helpt onze ervaring uw gemeente

De ervaringen uit het project geven houvast bij keuzes over werving, cursusvorm, locatie en ondersteuning. Ook zijn er materialen beschikbaar voor de communicatie, laptopinrichting en afspraken met deelnemers. Zo kan een volgende gemeente voortbouwen op wat al is ontwikkeld en geleerd.

Stichting Leer Zelf Online (LZO) helpt mensen om zelfstandiger mee te doen met begrijpelijke informatie en toegankelijke leerprogramma's. We zijn onder meer bekend van Steffie, die op haar website moeilijke onderwerpen eenvoudig uitlegt. We ontwikkelen onze uitleg en leermiddelen samen met ervaringsdeskundigen, zodat deze aansluiten bij de mensen voor wie ze bedoeld zijn.

Binnen Verantwoord Internet in de Stad brengen we deze ervaring samen met de kennis van gemeenten en lokale partners. LZO kan de projectcoördinatie verzorgen en meedenken over de doelgroep, eenvoudig materiaal en de samenwerking. Voor laptops en cursussen kan worden samengewerkt met Digi Surfer of andere partijen met vergelijkbare expertise. Welke ondersteuning nodig is en wie wat verzorgt, spreken we vooraf samen af.

De eerste stap is een gesprek

Voor een eerste gesprek hoeft uw gemeente nog geen uitgewerkt projectplan te hebben. Een vraag of idee is voldoende: welke inwoners wilt u helpen en welke drempels ziet u? Samen verkennen we vervolgens een passende aanpak en de lokale samenwerking. Een afgebakende doelgroep, wijk of cursusgroep kan een overzichtelijk vertrekpunt zijn.

Neem voor een eerste verkenning contact op met Leer Zelf Online via info@leerzelfonline.nl.

De rol van de gemeente

De gemeente brengt kennis van inwoners, lokale organisaties en bestaand aanbod in. Zij helpt richting geven aan het project en legt verbindingen met de lokale praktijk. Het projectteam kan de voorbereiding en uitvoering verzorgen. Met projectteam bedoelen we de betrokken projectcoördinator en uitvoerende partijen.

Bijdrage aan het project

De precieze bijdrage van de gemeente, het projectteam en lokale partners wordt samen bepaald. Onderstaande verdeling is een uitgangspunt:

Gemeente	Wijst één aanspreekpunt binnen de gemeente aan, brengt lokale kennis en contacten in en bepaalt voor welke inwoners de aanpak bedoeld is. Inventariseert mogelijke locaties en betrekt waar nodig de juiste gemeentelijke collega's.
Samen	Bepalen doelgroep en deelnamecriteria, cursusduur en wervingsaanpak. Afstemmen locatie, laptopinrichting, evaluatie en vervolg. Afspreken wie welke bijdrage levert.
Projectteam	Kan de projectcoördinatie, laptops, docenten, lesplanning, wervingsmaterialen, deelnemersovereenkomst en uitvoering verzorgen. De inzet wordt vooraf met de gemeente afgesproken.

Als eerste indicatie kan worden uitgegaan van ongeveer € 520,- per deelnemer voor de projectorganisatie, laptop, cursus en licenties. De financiering kan komen van de gemeente, van fondsen of uit een combinatie daarvan. Samen wordt verkend welke mogelijkheden er zijn en welke bijdrage iedere partij kan leveren. De uiteindelijke kosten en financiering worden vooraf afgestemd.

Stapsgewijze uitvoering

Fase 1. Verkennen en kiezen. De gemeente wijst een aanspreekpunt aan. Samen wordt besproken welke inwoners bereikt moeten worden, welke lokale partners kunnen aansluiten en hoe het project op bestaand aanbod kan aansluiten.

Fase 2. Voorbereiden en afstemmen. De gemeente inventariseert mogelijke locaties. Samen worden de cursusduur, werving, inrichting van de laptops en evaluatie besproken. Het projectteam regelt volgens afspraak de docenten, materialen en deelnemersovereenkomst. Waar relevant gaat de gemeente na hoe deelname aansluit bij eventuele afspraken rond een uitkering.

Fase 3. Werven en plannen. De gemeente, lokale partners en het projectteam spreken af wie deelnemers werft, informeert en aanmeldingen bijhoudt. Het projectteam plant de cursussen in afstemming met de betrokken partijen.

Fase 4. Uitvoeren en verder helpen. Het projectteam verzorgt volgens afspraak de laptopuitgifte, ondertekening van overeenkomsten, cursussen en evaluatie. Samen bespreken de partners de ervaringen en mogelijkheden om deelnemers verder te laten leren.

De activiteiten die zijn uitgevoerd in het kader van het project 'Verantwoord Internet in de Stad' zijn schematisch weergegeven in Figuur 1 om een beeld te geven van de samenwerking tussen verschillende partijen. Zie de bijlage.

Geleerde lessen

De uitvoering in verschillende gemeenten liet zien dat de aanpak moet aansluiten bij de mensen die u wilt bereiken. De volgende ervaringen helpen bij de keuzes voor een nieuwe uitvoering.

Doelgroep kiezen en bereiken

De doelgroep 'inwoners met weinig geld en weinig digitale vaardigheden' is vaak groot en het aantal plekken beperkt. Kies daarom liever voor een specifiek deel van deze doelgroep of werf rondom een specifieke locatie. Werving via een bestaande organisatie kan helpen om snel een subgroep te bereiken. Werving via een buurthuis of bibliotheek kan mensen uit dezelfde wijk met verschillende achtergronden samenbrengen. Kies de route die past bij de doelgroep.

Maak aanmelden eenvoudig. Duidelijke voorwaarden en weinig onnodige bewijslast helpen om vanuit vertrouwen te werken.

Cursusvorm en locatie

Een meerdaagse cursus heeft de voorkeur. Een cursus biedt structuur, herhaling en contact met anderen. Kies bij voorkeur voor een vertrouwde en makkelijk bereikbare locatie. Houd rekening met verschillen in taalvaardigheid, tempo en niveau.

Als groepslessen, vanwege een beperking van de gekozen doelgroep, op locatie niet haalbaar zijn, kan begeleiding thuis door getrainde vrijwilligers een alternatief zijn. Dit werkt het beste in samenwerking met een partner in het sociale domein. Een voordeel is dat deze hulp echt op maat is.

Laptops en hulp bij vragen

De laptop moet direct werken en aansluiten op de lessen. Vooraf ingestelde snelkoppelingen naar eenvoudig materiaal helpen deelnemers op weg. Een hoes en een muis kunnen het gebruik ondersteunen. Zorg dat basisprogramma's zonder onverwachte abonnementen bruikbaar zijn.

Laat deelnemers tijdens de cursus zien hoe zij thuis verder kunnen oefenen. En bespreek ook waar deelnemers terechtkunnen met technische problemen of vragen over het gebruik, zowel tijdens als na de cursus.

Vervolg

Tip! Denk vanaf het begin na over verder leren. Voor mensen die nauwelijks computerervaring hebben, is één cursus vaak niet voldoende. Bespreek daarom tijdig een passend vervolg waar deelnemers gebruik van kunnen maken, bijvoorbeeld vervolglessen, een oefenmoment of een spreekuur.

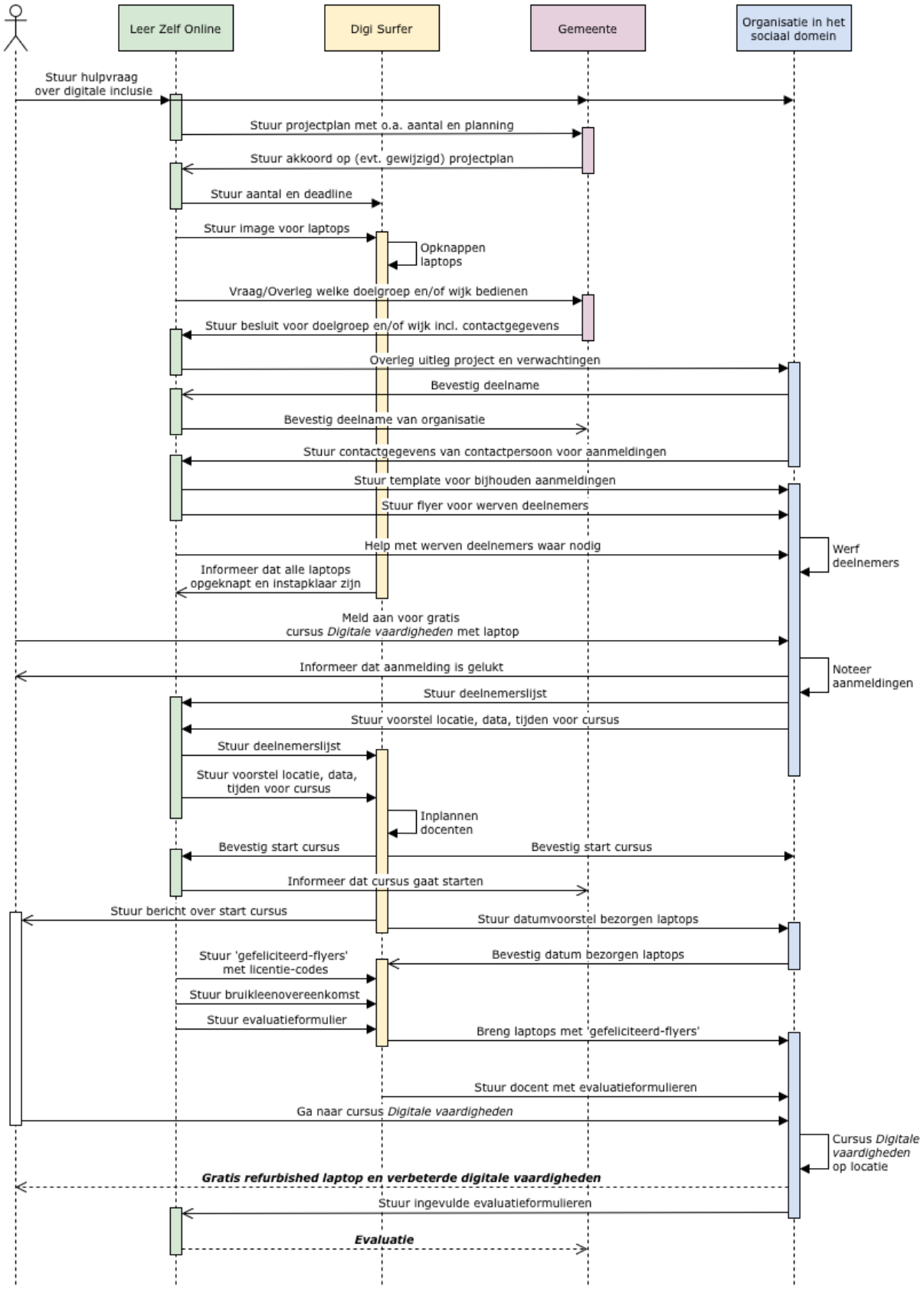
Laat een vervolg waar mogelijk aansluiten op dezelfde locatie, dag en tijd. De vertrouwde omgeving en het contact met andere deelnemers maken het makkelijker om door te gaan. Een lange wachttijd of opnieuw moeten aanmelden kan een drempel zijn.

Beschikbare materialen

De website EenvoudigOpInternet.nl biedt informatie over hulp en ondersteuning, het project en eenvoudig oefenmateriaal, waaronder uitleg over publicroam. De website blijft na het project beschikbaar.

De Startpagina Eenvoudig Materiaal en de mediakit zijn door iedereen gratis te bekijken en te gebruiken. De wervingsflyer, (voorbeeld) bruikleenovereenkomst en bestanden voor de laptopinrichting zijn op aanvraag beschikbaar via info@leerzelfonline.nl.

Bijlage



Figuur 1. *Distributiemodel voor Verantwoord Internet in de Stad*