

HANDREIKING

Deelnemers bereiken voor Digisterker en DigiVitaler



Voor wie is deze handreiking bedoeld?

Deze handreiking is bedoeld voor coördinatoren die de lesprogramma's 'Digisterker – Werken met de digitale overheid' en 'DigiVitaler – Digitale zorg dichterbij' aanbieden in hun bibliotheek. De programma's richten zich op het zelfstandig(er) gebruiken van digitale overheidsdiensten en digitale zorgtoepassingen.

In de praktijk blijkt dat het niet vanzelfsprekend is dat mensen de stap zetten om zich aan te melden voor dit soort aanbod. Deze handreiking biedt inspiratie en praktische tips om:

- Het aanbod onder de aandacht te brengen
- Mensen te motiveren tot deelname
- Drempels weg te nemen
- Vervolg en ondersteuning te organiseren

De handreiking bestaat uit vier onderdelen:

1. Inzicht in deelnamegedrag en gedragsbeïnvloeding
2. Doelgroep bereiken in de praktijk
3. Laagdrempelig kennismaken met het aanbod
4. Vervolg en ondersteuning na de cursus



1. Inzicht in deelnamegedrag en gedragsbeïnvloeding

1.1 Van onbekend naar deelname

Voor iemand die niet vanzelfsprekend deelneemt aan een cursus over digitale overheid of digitale zorg, zijn meerdere stappen nodig. Een deelnemer moet:

- Weten dat het aanbod bestaat
- Begrijpen wat het inhoudt
- Beseffen dat het leuk en handig kan zijn, relevant en nuttig
- En bereid zijn om daadwerkelijk in actie te komen

Veel mensen vinden het aanbod op zich een goed idee, maar zetten uiteindelijk geen stap. Dat wordt de intentie-gedragskloof genoemd: het voornemen is er, maar het gedrag blijft uit.

Er zijn verschillende oorzaken voor deze kloof:

- Gebrek aan prioriteit: andere zaken krijgen voorrang
- Gebrek aan zelfvertrouwen: mensen twijfelen of ze het wel kunnen
- Onduidelijke voordelen op korte termijn: het nut voelt abstract
- Praktische drempels: zoals tijdgebrek, vervoer of geld
- Gewoontes: het vertrouwde patroon voelt veiliger dan iets nieuws proberen

1.2 Van hulpvraag naar leervraag

Steeds meer mensen komen met een hulpvraag naar het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) in de bibliotheek. Ze willen hulp bij het verlengen van hun rijbewijs, het aanvragen van huurtoeslag of het installeren van de DigiD-app. Dit soort vragen zijn vaak concreet en urgent: mensen willen dat het geregeld wordt.

Een leervraag is iets anders. Daarbij gaat het om het besef dat iemand dit soort zaken zelf wil en kan leren. Dat besef is er lang niet altijd. Een hulpvraag leidt pas tot een leervraag als iemand de meerwaarde van zelf leren inziet, en zich er ook toe in staat voelt. Daarom is het belangrijk om de

leerzin langzaam aan te wakkeren. Bijvoorbeeld door tijdens het helpen te benoemen dat leren mogelijk en haalbaar is:

- 'Wist u dat we ook uitleg geven over hoe u dit de volgende keer zelf kunt doen?'
- 'Er zijn cursussen waarbij u dit soort dingen stap voor stap leert. Misschien is dat iets voor u.'

In sommige bibliotheken wordt bij het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) al gewerkt aan het versterken van vaardigheden, bijvoorbeeld door een handeling stap voor stap samen door te nemen. Zo krijgt een bezoeker al tijdens het contactmoment meer grip op het proces. Niet overal is daar structureel ruimte voor, maar als dat lukt, kan het een mooie eerste stap zijn richting een leervraag en verdere zelfstandigheid.

1.3 De fasen naar gedragsverandering

Tussen onbekendheid en daadwerkelijke deelname zitten meerdere stappen. De meeste mensen doorlopen (bewust of onbewust) de volgende fasen:

- Ik ken het aanbod niet
- Ik heb het weleens gezien, maar het is niets voor mij
- Ik begrijp wat het is, misschien interessant voor een ander
- Misschien is het tóch iets voor mij
- Ik wil meedoen
- Ik doe mee

Elke fase vraagt om een andere benadering. In de eerste fasen draait het vooral om zichtbaarheid en bewustwording, daarna is motivatie en vertrouwen belangrijker.

1.4 Gedragsverandering stimuleren met EAST

Om de stap van overwegen naar doen kleiner te maken, kan de EAST-methode worden toegepast. Deze gedragsaanpak bestaat uit vier principes:

Easy – Makkelijk maken

- Houd inschrijven eenvoudig
- Gebruik duidelijke, begrijpelijke taal
- Kies een toegankelijke locatie, dichtbij en vertrouwd, zoals in een buurthuis of wijkcentrum, zodat mensen niet altijd naar de bibliotheek hoeven te komen
- Bied hulp bij aanmelding of eerste deelname

Attractive – Aantrekkelijk maken

- Benoem voordelen van deelname, zoals meer zelfstandigheid, minder afhankelijk zijn van kinderen of anderen, of het gemak van dingen op je eigen moment kunnen regelen
- Werk met tastbare beloningen (zoals een certificaat)
- Laat mensen eerst vrijblijvend kennismaken via een proefles of informatiebijeenkomst
- Houd de toon vrijwillig en uitnodigend — een gevoel van 'moeten' kan het 'willen' in de weg staan

Social – Sociaal maken

- Laat zien dat anderen al meedoen ('100 mensen uit de wijk gingen u voor')
- Moedig deelname in tweetallen aan, met een vriend of buur
- Werk samen met vertrouwde gezichten uit de buurt of organisatie
- Zet oud-deelnemers in als ambassadeurs

Timely – Op het juiste moment

- Speel in op actuele gebeurtenissen (bijv. belastingaangifte, wijziging in zorgportaal)
- Bied het aanbod op verschillende momenten aan, passend bij verschillende levensfasen of leefstijlen
- Herinner mensen actief via bekenden of kanalen die ze vertrouwen



2. Doelgroep bereiken in de praktijk

Een belangrijke voorwaarde om deelnemers te bereiken, is dat het aanbod voor digitale vaardigheden structureel terugkomt in de programmering. Alleen dan kun je er gericht voor werven. Mensen weten dan dát het plaatsvindt, en waar, wanneer en hoe ze kunnen meedoen. Structurele zichtbaarheid maakt het ook makkelijker om partners, collega's en andere verwijzers te betrekken. In de praktijk kun je de doelgroep op verschillende manieren bereiken, zoals via partnerorganisaties, informele netwerken en lokale communicatiekanalen.

2.1 Via partnerorganisaties en vindplaatsen

De doelgroep komt vaak al op plekken waar persoonlijke begeleiding wordt geboden. Denk aan:

- Taalhuizen, Klik & Tik-groepen
- Buurthuizen, kerken, wijkteams
- Ouderenbonden, seniorenverenigingen, Vrouwen van Nu, welzijnsorganisaties
- Huisartspraktijken, apotheken, ziekenhuizen
- De gemeente, vrijwilligersorganisaties, sportverenigingen, voedsel- en kledingbanken, werkgevers(organisaties), sport- en hobbyverenigingen
- Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) in de bibliotheek

Voorbeelden van samenwerking:

- Partnerorganisaties geven informatie over het aanbod door aan hun bezoekers
- Ze organiseren mee of bieden ruimte aan voor de cursus
- Ze denken inhoudelijk mee vanuit de doelgroep
- Ze helpen signaleren en doorverwijzen
- Ze versturen persoonlijke uitnodigingen of brieven

2.2 Via informele netwerken

Informele helpers zijn belangrijk, want mensen vragen soms makkelijker hulp aan dit netwerk.

Denk aan:

- Familieleden, burens, mantelzorgers
- Ambassadeurs als (oud-)deelnemers, vrijwilligers, bibliotheekmedewerkers, ervaringsdeskundigen en/of sleutelpersonen
- Mensen uit de eigen leefomgeving die vertrouwen wekken

Geef hun concrete middelen om iemand te stimuleren:

- Flyers, folders of gesprekskaartjes
- Informatie die ze makkelijk kunnen uitleggen
- Training of uitleg over waar ze naartoe kunnen verwijzen

2.3 Via communicatiekanalen

Gebruik lokale en herkenbare communicatie:

- Huis-aan-huisbladen of lokale kranten
- Posters en flyers op centrale plekken in de wijk
- Berichten via sociale media of nieuwsbrieven
- Websites en agenda's van bibliotheek en partners

- Lokale radio, tv of digitale informatieschermen
- Aanwezigheid bij wijk- of supermarkten, evenementen of bijeenkomsten

Herhaling is essentieel. Iemand moet een boodschap gemiddeld zeven keer zien of horen voor hij in actie komt.

2.4 Promotiemateriaal direct inzetten?

Er is al veel materiaal beschikbaar dat je meteen kunt gebruiken om het aanbod onder de aandacht te brengen. Denk aan posters, flyers en online content.

- Ga naar www.landelijkehuisstijl.nl en zoek op Digisterker of DigiVitaler (inloggen vereist)
- Kijk op www.digisterker cursus.nl of www.digivitaler.nl voor aanvullend materiaal (inloggen als coördinator vereist)
- Deel ervaringen en tips met collega's via Biebtobieb.nl (inloggen vereist)



3. Laagdrempelig kennismaken met het aanbod

Niet iedereen voelt zich meteen klaar om aan een cursus mee te doen. Voor veel mensen is het fijn als ze eerst op een vrijblijvende manier kunnen kennismaken. Dat kan op allerlei manieren:

- Een koffieochtend waarin het cursusaanbod kort wordt toegelicht
- Een inloopspreekuur waar mensen vragen kunnen stellen over bijv. DigiD of hun zorgportaal
- Een workshop over een leuk onderwerp (bijv. WhatsApp, online foto's bekijken, iets opzoeken op internet)
- Een bijeenkomst aan het begin van het cursusseizoen waarin je uitlegt wat er te leren valt
- Een informatiemoment waarin deelnemers de docent en locatie alvast kunnen leren kennen

Op deze manier ontstaat vertrouwen. Mensen kunnen ontdekken dat digitaal leren haalbaar en nuttig is.



4. Vervolg en ondersteuning na de cursus

Een cursus is vaak een eerste stap. Daarna willen veel deelnemers blijven oefenen of verdiepen. Zorg dat dat kan:

- Doorlopende leerlijn: bied een logisch vervolgtraject, zoals Klik & Tik → Digisterker → DigiVitaler. Voor deelnemers bij wie Digisterker of DigiVitaler nog een stap te ver is, kan het goed zijn om eerst te starten met Klik & Tik
- Terugkom-of opfrismomenten: nodig deelnemers uit om vragen te stellen of te herhalen
- Vaste inloophmomenten: bijvoorbeeld via IDO, een digitaal spreekuur of een digicafé
- Oefenplein: een plek waar mensen zelfstandig kunnen oefenen, met begeleiding in de buurt

Op deze manier blijft het geleerde actief én toegankelijk, ook na afloop van een cursus.

Bronnen

Deze handreiking is gebaseerd op praktijkervaringen en de volgende publicaties:

- Alliantie Digitaal Samenleven (2023) – Meedoen in een digitale wereld: motivatie ontrafeld
- Foodvalley (2023) – Handboek Laaggeletterden Bereiken
- Koninklijke Bibliotheek Nederland (2018) – Interactief Handboek Hoger Bereik
- Muzus (2024) – Van pantoffelafstand tot boodschappenbingo (presentatie Digisterkerdag 2024)