

# Actieplan Digitale Inclusie





## Inhoudopgave

<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
Een digitale kloof	4
Een integraal actieplan	5
<b>Digitale inclusie – context</b>	<b>6</b>
Om welke inwoners gaat het?	6
Wat is digitale inclusie?	7
<b>Bestaande beleidsuitgangspunten</b>	<b>8</b>
Uitgangspunten Rijksoverheid	8
Dataprices VNG	8
Helmond en digitale inclusie	8
<b>Overzicht: wat gebeurt er in Helmond op het gebied van digitale inclusie?</b>	<b>10</b>
Interessante activiteiten/ intenties partners	13
<b>Een korte analyse en aanbevelingen</b>	<b>14</b>
Analyse	14
Aanbevelingen	15
<b>Actieplan</b>	<b>17</b>
Financiering en Coördinatie	20
<b>Evaluatie</b>	<b>21</b>
Bestuurlijke communicatie	22
<b>Bronnen</b>	<b>23</b>



## Inleiding

Onze omgeving wordt in rap tempo digitaler. Of we het nu willen of niet; die ontwikkeling is al een tijdlang ingezet en zal niet meer stoppen. Digitalisering biedt veel kansen: het ontsluit de wereld als nooit tevoren en het biedt oplossingen voor een slimmer, duurzamer en socialer Helmond.

Maar digitalisering kent ook risico's. Bijvoorbeeld op het vlak van sociale inclusie: niet alle Helmonders kunnen even snel aanhaken bij deze razendsnelle ontwikkelingen.

We willen ervoor zorgen dat alle Helmonders volop kunnen profiteren: oud en jong, arm en rijk, en met elk soort opleidingsniveau. Dat klinkt logisch, maar is in de praktijk alles behalve vanzelfsprekend. Het is de bedoeling dat al onze inwoners beter worden van de ontwikkelingen die op digitaal vlak plaatsvinden. Dat iedereen toegang heeft tot de digitale infrastructuur. Dat iedereen begrijpt wat digitalisering voor hem of haar kan betekenen en dat iedereen daadwerkelijk in staat is om er gebruik van te maken, op een veilige manier.

### Een digitale kloof

Want steeds meer gaat digitaal. Voor inwoners biedt digitaal meedoen allerlei mogelijkheden: een baan zoeken, een opleiding volgen, het opbouwen en onderhouden van een netwerk, het opzoeken van informatie en het doen van je belastingaangifte. De Monitor Jeugd en Media 2017 noemt bijvoorbeeld al het belang van informatievaardigheden die essentieel zijn in het werk dat leerlingen doen voor school, hun vervolgopleiding en vooral ook hun latere baan (Kennisset, 2017). Ook richten overheden, banken, woningbouwverenigingen, ziekenhuizen en scholen hun contactmogelijkheden en dienstverlening steeds vaker digitaal in. Veel organisaties verwachten dat inwoners in zekere mate (digi)taal zelfredzaam zijn en zo hun eigen persoonlijke financiën, arbeidsmarktperspectief, gezondheidsgegevens en woonsituatie beheren (Nationale Ombudsman, 2017). Digitale toegang is een levensbehoefte.

Deze digitalisering brengt positieve veranderingen met zich mee. Door digitale innovatie in de gezondheidszorg (eHealth) kunnen mensen langer thuis blijven wonen (ZonMw, z.d.), kan een arts preciezer opereren met een operatierobot en kan er in de ziekauto al een eerste diagnose worden gesteld, waardoor patiënten naar het juiste ziekenhuis worden gebracht (Catharina Ziekenhuis, 2020; z.d.). Op basis van data kan beleid beter aansluiten op de werkelijkheid. En mensen kunnen contact houden met vrienden of familie die ze niet fysiek kunnen ontmoeten.

Tegelijkertijd zorgt deze digitalisering ook voor uitdagingen. Een grote groep mensen kan deze digitale ontwikkelingen niet bijhouden. Dit roept vragen op: "Hebben burgers zelf de verantwoordelijkheid om digitale vaardigheden te ontwikkelen? Of moet digitalisering een vrije keuze blijven?" (Stichting de Nationale DenkTank, 2019, p. 9). Ook blijft privacy een belangrijk thema: wat gebeurt er met je gegevens als je berichten deelt op social media? Kunnen onze inwoners beslissen wat er met hun data gebeurt? En hoe differentieer je in een digitale wereld waar de informatie die je ontvangt is afgestemd op jouw eigen voorkeur, welke informatie je wel en niet moet geloven (bijvoorbeeld Kool, Royakkers & van Est, 2017; Bahara & Von Piekartz, 2020)? Naast privacy spelen ook andere publieke waarden een rol: het Rathenau instituut noemt veiligheid, autonomie, rechtvaardigheid, menselijke waardigheid, controle over technologie en machtsverhoudingen (Kool et al, 2017).

Er bestaat een digitale kloof tussen mensen die goed gebruik kunnen maken en kunnen profiteren van digitale informatie- en computertechnologie en ook weten wat hiervan de risico's zijn, en mensen die dat niet kunnen. Met de steeds verdergaande digitalisering bestaat het gevaar dat deze kloof blijft groeien. Deze digitale kloof kan tweedeling in de samenleving vergroten.

### Een integraal actieplan

Digitalisering is geen op zichzelf staand iets. Het raakt heel veel onderwerpen in ons leven en daarom ook binnen de gemeente. Onderwijs, arbeidsmarkt, laaggeletterdheid en armoede zijn voorbeelden van onderwerpen waarin digitale inclusie een rol speelt. Dit actieplan is bedoeld om inzicht te geven in wat er op dit moment binnen (en buiten) de organisatie al bestaat. Deze activiteiten kunnen echt gericht zijn op digitale inclusie, maar kunnen ook indirect digitale inclusie bevorderen. Daarna volgt een analyse over waar we als gemeente nog stappen kunnen zetten. Deze analyse resulteert in een actieplan. Dit actieplan is nadrukkelijk niet bedoeld als een losstaand plan: het is de bedoeling om de acties te verweven in bestaande aanpakken, zodat het onderwerp integraal aangepakt wordt.



## Digitale inclusie – context

Aandacht voor digitaal meedoen door iedereen is van belang. Anders wordt de digitale kloof alleen maar groter, neemt voor een groep inwoners het risico op (verder) uitsluiting toe en dreigt hun (digitale) zelfredzaamheid verder af te nemen. ‘Digitale inclusie’ is een heel breed begrip. Over welke inwoners hebben we het eigenlijk, en wat is digitale inclusie?

### Om welke inwoners gaat het?

Ongeveer 1 op de 5 Nederlanders tussen de 16 en 75 jaar beschikt over een laag niveau van digitale vaardigheden (Alliantie Digitaal Samenleven, z.d.). Daarnaast maakt ongeveer 6% (12 jaar en ouder) geen gebruik van het internet. Stichting Cubiss verwacht dat ongeveer 14.000 inwoners van Helmond tussen de 16 en 75 jaar over lage digitale vaardigheden beschikken. Waarschijnlijk maken ruim 3.400 inwoners geen gebruik van het internet en/of zijn helemaal niet digitaal vaardig (Cubiss Brabant, 2016).

Niemand is hetzelfde en iedere situatie is anders. Dat geldt ook voor mensen voor wie deelnemen aan de samenleving misschien niet vanzelfsprekend is. De groep Nederlanders met minder digitale vaardigheden is erg divers. Factoren die van invloed kunnen zijn op digitale vaardigheid zijn bijvoorbeeld:

- Sociaal netwerk
  - Moeite met de Nederlandse taal
  - Opleidingsniveau
  - Socio-economische levensstijl
  - Ziekte en/of beperking
  - Motivatie
  - Langdurige werkloosheid
  - Stressvolle situaties
  - Media-arme levensstijl
- (VNG Realisatie, 2020)

Deze factoren kunnen ook met elkaar gecombineerd zijn. De verschillen in problematiek zijn groot en het is moeilijk om mensen in hokjes te plaatsen. Inwoners kennen uiteenlopende situaties met andere (be)leefwerelden. Daardoor hebben zij ook verschillende behoeften. Ook blijkt uit bijvoorbeeld de Kennisnet Monitor Jeugd en Media 2017 dat – in dat geval jongeren – vaak hun digitale vaardigheden overschatten (Kennisnet, 2017). Er bestaan dus grote individuele verschillen.

Tegelijkertijd betekenen bovenstaande risicofactoren voor een lagere digitale vaardigheid wel dat bepaalde doelgroepen kwetsbaarder zijn. Denk bijvoorbeeld aan mensen in schuldhulpverlening, mensen met een beperkt inkomen (minima), laaggeletterden, mensen met een zorgvraag (fysiek en/of psychisch) en werkenden binnen sociale werkvoorziening. Hoewel hiermee niet iedereen wordt bereikt, zijn deze doelgroepen wel een goed beginpunt. Dit betekent ook dat digitalisering de tweedeling in de samenleving kan vergroten, maar ook dat digitale inclusie mee kan helpen deze brede maatschappelijke tweedeling tegen te gaan.

### Wat is digitale inclusie?

‘Digitale inclusie’ is een term die veel wordt gebruikt, maar op definitie-niveau vrij vaag blijft. Digitale inclusie betekent dat iedereen mee kan doen in de (digitale) samenleving. Maar wanneer is dat het geval? Het gaat erom dat mensen:

- Kunnen meedoen in een digitale samenleving; en kunnen beschikken over de benodigde begeleiding, vaardigheden, apparatuur en infrastructuur;
- Weten wat de gevolgen zijn van de digitale samenleving; en kennis hebben van digitale mogelijkheden die de kwaliteit van hun leven zou kunnen verbeteren;
- Willen meedoen in een digitale samenleving.

Er zijn een aantal aspecten te onderscheiden, waar extra inzet de digitale kloof kan helpen verkleinen: kennis, motivatie, bezit, vaardigheden en gebruik.

Volgens landelijke cijfers beschikken de meeste inwoners over een smartphone, tablet, computer of laptop, en vaak ook over een abonnement voor telefonie of internet (CBS, 2019). De ‘oude’ digitale kloof tussen de mensen die wel of niet beschikken over een computer is kleiner geworden. Tegenwoordig gaat de digitale kloof dus niet zozeer over het bezit van technologische middelen, maar vooral over het gebruik ervan. Toch blijft ook dit onderdeel een drempel, er zijn nog steeds mensen die niet de juiste middelen hebben of geen toegang hebben tot het internet. Daarnaast scoort het hebben van een smartphone het hoogst, maar is dat niet altijd toereikend voor bepaalde applicaties.

Van belang bij het onderwerp digitale inclusie is het besef dat niet van alle inwoners hetzelfde verwacht kan worden. Niet iedereen zal dezelfde digitale vaardigheden kunnen ontwikkelen of evenveel kunnen weten over gevolgen van de digitale samenleving. Digitale inclusie is daarom maatwerk: hoe zorgen we ervoor dat iedereen wel mee kan blijven doen, ondanks verschillen?

# Bestaande beleidsuitgangspunten

## Uitgangspunten Rijksoverheid

Ook bij de Rijksoverheid staat digitale inclusie hoog op de agenda. Het manifest 'Dichterbij door Digitalisering' van de Vereniging Nederlandse Gemeenten en het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties benadrukt dat meedoen in de (digitale) samenleving een grondrecht is, en daarmee één van de belangrijkste taken van de (Rijks)overheid (Ministerie van BZK & VNG, 2020). Om ervoor te zorgen dat iedereen mee kan doen in de digitale samenleving heeft de Rijksoverheid vier pijlers/ acties geformuleerd:

1. Digitale diensten voor iedereen makkelijker maken
2. Mensen helpen om met digitalisering om te gaan
3. Uitleggen wat de gevolgen van digitalisering zijn
4. Samenwerken met bedrijven en andere organisaties

## Dataprincipes VNG

De VNG heeft samen met gemeenten vijf principes voor de digitale samenleving geformuleerd (VNG Realisatie, 2019):

1. Van maatschappelijke waarde
2. Rechten over data geregeld
3. Toegankelijke en veilige digitale infrastructuur
4. Partijen verbonden
5. Transparantie centraal

Ook de gemeente Helmond volgt deze principes.

## Helmond en digitale inclusie

In Helmond staat zowel digitalisering als inclusie hoog op de agenda. Zo bestaat er het programma Digitale Stad Helmond. In het coalitieakkoord Helmond, stad in beweging gaf het College van B&W aan dat ze, via maatwerk, de drempel voor bepaalde groepen wil verlagen om aan te sluiten op het glasvezelnetwerk. In de visie Digitale Stad Helmond is daarom de opdracht geformuleerd om een strategie op te stellen om kwetsbare groepen digitaal te ontsluiten. Het programma gaat daarnaast ook in op digitale emancipatie van de samenleving. Het gaat niet alleen om laagdrempelige toegang, maar ook over het meedoen in de digitale samenleving in een bredere zin.

Ook in het Sociaal Domein is er aandacht voor de nut en noodzaak van digitalisering. De ambitie is namelijk dat iedereen kan meedoen, rondkomen en vooruitkomen. Dat vinden we belangrijk, want we zijn ervan overtuigd dat we pas ontwikkelen als stad als iedereen daarin kan meedoen en meegroeien. Daarnaast is een Leven Lang Ontwikkelen een ambitie van de gemeente Helmond. We willen tweedeling in onze samenleving zoveel mogelijk tegengaan. We willen ervoor zorgen dat ook inwoners in een kwetsbare situatie, bijvoorbeeld ouderen of inwoners met een laag inkomen, goed mee kunnen doen in de samenleving. Digitalisering heeft de potentie tweedeling te vergroten, maar tegelijkertijd kan inzetten op digitale inclusie meehelpen bij het verkleinen van deze kloof.

De gemeente Helmond is daarnaast bezig met het toegankelijk maken van haar eigen dienstverlening, ook op digitaal niveau. Websites en online informatie van de gemeente moeten toegankelijk zijn voor alle inwoners, ook wanneer zij bijvoorbeeld een lage taalvaardigheid of een lichamelijke beperking hebben. De website van de gemeente Helmond heeft als een van de eerste gemeenten het waarmerk 'Drempelvrij' ontvangen: de website is 100% toegankelijk.

De gemeente Helmond besteedt ook veel aandacht aan laaggeletterdheid, een belangrijke pijler in het verbeteren van de gezondheid van Helmonders. Laaggeletterden zijn en voelen zich namelijk vaker minder gezond, hebben een grotere kans eerder te sterven, maken meer gebruik van zorg van huisarts en ziekenhuis, maar doen minder aan preventie of nazorg. Laaggeletterdheid gaat niet meer alleen over taal en rekenen, maar ook over digitale vaardigheden.

Speerpunten in de aanpak van laaggeletterdheid zijn preventie, cursusaanbod en communicatie. De Aanpak laaggeletterdheid, die begin maart 2020 als onderdeel van het programma Gezonde Stad door het college is goedgekeurd, zet in op enkele structurele, kwalitatief goede activiteiten in plaats van veel incidentele activiteiten. We willen af van de vele losse projecten en aan de slag met een paar grote projecten die integraal worden opgepakt. Ook is het van belang om het cursusaanbod te verbreden, omdat veel cursussen vol zitten.

Daarnaast ontvangt gemeente Helmond vanuit het Rijk gelden om de Wet Educatie en Beroepsonderwijs uit te voeren. Dit zijn regionale middelen die ingezet mogen worden voor cursusaanbod gericht op het verbeteren van basisvaardigheden (lezen, schrijven, rekenen en digitale vaardigheden). Met middelen uit het landelijke subsidieprogramma Tel mee met Taal zetten we in op laagtaalvaardige ouders. Ten slotte wordt er ook vanuit andere invalshoeken gelet op digitale inclusie: zo bevat het informatiebeveiligings- en privacyplan 2020-2021 acties om het digitale databewustzijn en kennis over privacy binnen de gemeente te vergroten, willen de gemeente de digitale veiligheid vergroten door cybercrime (regionaal) tegen te gaan en worden er ook vanuit de Provincie Noord-Brabant middelen beschikbaar voor laaggeletterdheid en digitale vaardigheden in relatie tot arbeidsmarkt.



## Overzicht: wat gebeurt er in Helmond op het gebied van digitale inclusie?

In de gemeente Helmond zijn er al verschillende initiatieven die gekoppeld kunnen worden aan het thema 'digitale inclusie'. In de onderstaande tabel staat een inventarisatie. Deze inventarisatie is waarschijnlijk niet helemaal volledig: onderdelen zijn nog in ontwikkeling, nieuwe inzichten kunnen oppoppen, en lopen er nog andere initiatieven die misschien ongezien een link hebben met het thema. Het geeft echter wel een beeld van wat er binnen de gemeente nu al speelt.

Organisatieonderdeel	Focus	Acties/ activiteiten	Opmerkingen
<b>Aanpak laaggeletterdheid (Programma Gezonde en Duurzame Stad)</b>	'Digitale vaardigheden' is één van de onderdelen waar de aanpak laaggeletterdheid op inzet, naast taal en rekenen. Voor volwasseneneducatie komt vanuit de Rijksoverheid geld vrij, wat ingezet kan worden voor de aanpak laaggeletterdheid. Eerder ontving de gemeente een decentralisatieuitkering voor laaggeletterdheid, maar het is onzeker of deze wordt doorgezet.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Klik &amp; Tik cursus – basisvaardigheden (bibliotheek)</li> <li>Digisterker cursus – overheidsdienstverlening (bibliotheek)</li> </ul>	In 2020 wordt een nieuwe aanpak laaggeletterdheid opgezet, waarvoor in september een werkatelier plaatsvindt met alle betrokken organisaties in de stad. Hier moet nadrukkelijk ook het onderdeel 'digitale vaardigheden' in naar voren komen.  De bestaande cursussen worden gefinancierd uit de WEB (Rijk).
<b>Opgavegericht werken (Wijkontwikkelingsplannen)</b>	Wijkplannen met een focus op de ontwikkeling per wijk. Hierin wordt ook digitale inclusie meegenomen.	Nog in ontwikkeling	In het wijkplan van Helmond-Oost en Helmond-Noord wordt de verbinding gelegd met Digitale Stad Helmond om digitale inclusie te betrekken in het plan.
<b>Sociaal Domein (Lijn)</b>	Aandacht voor bezit, vooral in de corona-crisis.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Computers voor kinderen uit minimagezinnen voor onderwijs op afstand</li> <li>Laptop in het kindpakket</li> </ul>	
<b>Jeugdriendelijke Stad (Sociaal Domein)</b>	Kinder- en jongerenparticipatie.  Behoeft van jeugd om digitaal mee te kunnen doen.	Participatie ook via online platforms.  Ideeën: <ul style="list-style-type: none"> <li>Jongeren die zelf een gymzaaltje kunnen huren gemakkelijk digitaal;</li> <li>Jongeren die vlogs voor elkaar maken in het kader van een gezonde leefstijl</li> </ul>	De acties die genoemd zijn, zijn nog ideeën.



Organisatieonderdeel	Focus	Acties/ activiteiten	Opmerkingen
<b>Webteam</b>	Digitale toegankelijkheid, voornamelijk van gemeentelijke uitingen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toegankelijk maken van de gemeentelijke website</li> <li>Toegankelijk maken van de websites en applicaties die aan de gemeente verbonden zijn</li> <li>Toegankelijk maken van gemeentelijk pdf's</li> </ul>	
<b>UWV</b>	Focus op tools om richting werk te gaan. Laagdrempeliger maken van formulieren voor werkgevers.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Social media trainingen vanuit de WW</li> <li>CV trainingen vanuit de WW</li> <li>Onderbouwen van NOW, teksten en formulieren met filmpjes en invulinstructie</li> </ul>	
<b>Onderwijs</b>	Aandacht voor mediawijsheid en vaardigheden bij kinderen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Doorlopende leerlijn digitale geletterdheid vanuit SLO (informatievaardigheden, computational thinking, ICT-basis vaardigheden, mediawijsheid)</li> <li>Vanuit Gezonde School wordt ingezet op mediawijsheid</li> </ul>	Hoe gaan Helmondse scholen hiermee om? <ul style="list-style-type: none"> <li>OMO scholengroep heeft een hoofdstuk digitale geletterdheid</li> <li>Verwachting: verschil tussen (basis)scholen</li> <li>QLIQ: twee mediacoaches</li> </ul>
<b>Arbeidsmarkt</b>	Digitalisering geen aandachtspunt. Wel bleek bij de TOZO regeling voor de tijdelijke uitkering dat veel ZZP'ers beperkt digitaal vaardig zijn. In het arbeidsmarktprogramma van de Provincie staat laaggeletterdheid wel prominent op de agenda.	Op landelijk niveau: <ul style="list-style-type: none"> <li>Onderzoeksrapport Kamer van Koophandel</li> <li><a href="http://www.nederlanddigitaal.nl">www.nederlanddigitaal.nl</a> over versnelling digitalisering MKB m.b.v. de MKB Werkplaats</li> </ul>	
<b>Decentrale Privacy en Security Officers (DSPOs)</b>	Bewustwording over data en privacy binnen de interne organisatie	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communicatieplan</li> <li>Adviseren aan organisatie</li> </ul>	



Organisatieonderdeel	Focus	Acties/ activiteiten	Opmerkingen
Brainport Smart District (BSD)	Data en digitalisering speelt een grote rol in het ontwerp van BSD. Er is aandacht voor spelregels over het delen van data.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Data Advisory Team adviseert over implementatie van digitale experimenten, innovaties, inrichting van digitale infrastructuren en gebruik van data</li> <li>Ethisch Team Leren van vragen rondom ethische en sociale impact, toetsen van initiatieven en mobiliseren van burgers en professionals</li> </ul>	
Programma Digitale Stad Helmond	<ul style="list-style-type: none"> <li>Randvoorwaarden van digitalisering schappen</li> <li>Aandacht voor digitale weerbaarheid</li> <li>Iedereen mee laten doen bij de transformatie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aanleg van glasvezel en soepele uitrol van 5G</li> <li>Wijkgerichte aanpak: digitaal fundament aanleggen</li> <li>Project met de KBO en de bibliotheek.</li> <li>Uitwerking andere oplossingen n.a.v. een hackathon</li> </ul>	Digitale inclusie speelt een centrale rol in dit programma.
Overig – partnerorganisaties Bibliotheek Helmond-Peel	<p>Hulp bij problemen en vragen op het gebied van digitale vaardigheden</p> <p>Digitale vaardigheden en mediawijsheid bij kinderen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Digitaal spreekuur</li> <li>Verlengde Schooldag (zie ook 'onderwijs')</li> <li>Techlab en doorlopende leerlijn digitale geletterdheid</li> <li>Naschoolse activiteiten (expedities)</li> <li>Trajecten voor scholen over informatievaardigheden</li> </ul>	De Verlengde Schooldag gaat in het voorjaar van 2021 van start. Het Techlab en de expedities zijn van start gegaan in 2020. Scholen maken nog geen gebruik van het traject informatievaardigheden.
GGD, Halt, Humanitas, MEE, Lev-groep, Novadic-Kentron	Seksuele Weerbaarheid (ook online)	<ul style="list-style-type: none"> <li>'Help uw kind veilig online'</li> <li>'Online Veiligheid' op scholen</li> <li>Voorlichtingen over gamen, risico's van social media etc.</li> </ul>	Subsidie vanuit de gemeente in het kader van preventie

### Interessante activiteiten/ intenties partners

Er lopen ook andere activiteiten en initiatieven in de stad. Daarnaast zijn er partnerorganisaties die op dit moment nog weinig doen rondom het thema 'digitale inclusie', maar hier wel meer mee zouden willen.

Organisatie	Actie/Intentie	Opmerkingen
Senzer	Inzetten op het versterken van basisvaardigheden ( <b>digitale vaardigheden</b> , rekenen en taal), werknemersvaardigheden en scholing	Senzer wil dit indien mogelijk uitwerken.
LEVgroep	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formulierenbrigade – hulp bij het invullen van formulieren</li> <li>Steeds meer dienstverlening digitaal</li> <li>Samenwerking met Skillstoun (online leer platform). Hier zijn ook trainingen over bv. word en PowerPoint te vinden</li> <li>Steeds meer initiatieven die te maken hebben met sociale inclusie. Bij dergelijke initiatieven gaat het vooral om digitaal aanbod, niet om ondersteuning minder digitaal vaardigen.</li> <li>Er worden bij het wijkteam vragen gesteld die digitale inclusie raken. Aantallen worden niet geregistreerd.</li> </ul>	
Bibliotheek Helmond-Peel	Samenwerking met praktijkschool en vakcollege .	Leerlingen komen 2 dagdelen per week naar de bibliotheek.
GGD	<p>Regionale ouderavond online over sociale media en online veiligheid.</p> <p>Gezonde School – thema mediawijsheid</p>	Vanuit de GGD BZO  Hiervoor kan geen vignet behaald worden. De Gezonde schooladviseur BZO wordt niet bevraagd op dit thema.
ROC Ter Aa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Binnen lees en schrijf groepen aandacht besteden aan digitale vaardigheden (o.a. zoeken van informatie, e-mail en Word)</li> <li>NT2 groepen (inburgering en taalcursussen voor anderstaligen): ook e-learning en een digitaal ondersteunde lesmethode. De basiskennis hiervoor wordt tijdens de les aangeleerd.</li> </ul>	
HCC Club & Kbo	Inloopsprekuren voor computervragen	

## Een korte analyse en aanbevelingen

### Analyse

In de bovenstaande tabel(len) is al te zien dat het onderwerp 'digitale inclusie' in Helmond niet uit de lucht komt vallen. Er zijn wel degelijk al activiteiten en projecten waarin aspecten van digitale inclusie worden aangepakt. Wat wel opvalt, is dat het aanbod nog vrij versplinterd is. Dit is een logisch gevolg van de uiteenlopende risicofactoren die eerder in dit stuk zijn benoemd. Aan de ene kant hoeft dit geen probleem te zijn. Zoals ook besproken is het belangrijk om aan te sluiten bij de leefwereld van de inwoner en een generieke cursus doet dit vaak niet. Aan de andere kant betekent dit ook dat er weinig zicht is op het totale aanbod en de totale behoefte.

Als het gaat om gebruik is de gemeente Helmond al goed op weg. De website en apps zijn toegankelijk en ook partnerwebsites moeten dit op korte termijn worden. Ook staat bijvoorbeeld op de website van de gemeente nadrukkelijk dat inwoners kunnen bellen of een afspraak kunnen maken, mocht het digitaal invullen van formulieren niet lukken. Ook worden processen in dienstverlening bekeken, om deze toegankelijker te maken. In de eigen dienstverlening is de gemeente dus al goed op weg. Toegankelijkheid blijft echter een belangrijk punt als we verder kijken dan digitale dienstverlening, bij nieuwe ontwikkelingen en als het gaat om bepaalde processen.

Het stukje digitale vaardigheden wordt al opgepakt, maar verdient meer aandacht. De bibliotheek verzorgt een aantal (landelijke) cursussen en heeft daarnaast voor kinderen een techlab ingericht. Verder zijn er ook enkele partners die een en ander aanbieden op het gebied van digitale vaardigheden. Dit lijkt echter op het moment nog vrij beperkt te zijn. Wel zijn door de corona-crisis meerdere partners hun aanbod online gaan aanbieden. Dit leidt wellicht indirect tot betere vaardigheden, omdat deelnemers wel moeten werken met online tools, maar belicht vooral het belang van digitale vaardigheden in de wereld van nu. De cursussen die er zijn, zijn algemeen en zouden beter aan kunnen sluiten bij de leefwereld van inwoners.

In Helmond wordt gewerkt aan een goede digitale infrastructuur, bijvoorbeeld door de aanleg van glasvezel. Dit kan ervoor zorgen dat inwoners met een risico op achterblijven in de digitale wereld een betere toegang hebben tot digitale middelen en oplossingen (zoals zorg op afstand). Echter, tijdens de uitrol van glasvezel wordt ook duidelijk dat juist de doelgroep die het meest aan een goede en veilige internetverbinding zou hebben, moeilijk te bereiken is. Deze paradox verdient blijvende aandacht. Als het gaat om digitale middelen zoals laptops en iPads, is er de mogelijkheid van een laptop in het kindpakket. De corona-crisis heeft op dit vlak veel versneld: er werden op grote schaal laptops geregeld voor minimagezinnen, bedoeld voor onderwijs op afstand. Deze twee zaken zijn gericht op kinderen en onderwijs. Dat is belangrijk, maar het is ook noodzakelijk aandacht te hebben voor andere doelgroepen. Daarnaast is het de vraag of de mensen die het echt nodig hebben, dit ook weten te vinden. Deze toegang hoeft niet altijd bij inwoners thuis, of kosteloos. Het is echter wel belangrijk dat locaties waar toegang tot digitale middelen is laagdrempelig, veilig en toegankelijk zijn.

De onderdelen kennis en motivatie lopen deels door elkaar heen. In de tabel staan al enkele activiteiten die de motivatie kunnen vergroten: bijvoorbeeld kinderen die kennis maken met leuke digitale dingen in een techlab. Daarnaast zijn er ook een aantal activiteiten die niet direct te maken hebben met digitale inclusie, maar wel de meerwaarde van digitalisering laten zien. Zo zijn er verschillende zorg-op-afstand projecten en is het programma Digitale Stad bezig met verschillende projecten, waarin digitalisering dichterbij inwoners wordt gebracht. Op dit moment lijkt de focus van motivatie wel te liggen op kinderen en ouderen (zorg).

Dit alles draagt ook bij aan de kennis van mogelijkheden van digitalisering. Er is hierop echter nog veel te winnen. De andere zijde van kennis gaat over de potentiële risico's van digitalisering. Dit onderdeel vraagt nog om aandacht. Intern wordt er wel al nagedacht over data en eigenaarschap. Ook heeft BSD sinds kort een Data Advisory Team en een Ethisch Team, waarin wordt nagedacht over vraagstukken rondom digitale innovatie en experimenten. Hierin loopt Helmond voorop in Nederland. Ten slotte is het ook belangrijk dat medewerkers van gemeenten of partner-organisaties zich bewust zijn van digitale inclusie, wat dit inhoudt en wat de gevolgen kunnen zijn. Dit verdient aandacht.

### Aanbevelingen

Uit de input van medewerkers in de organisatie en uit de literatuur volgen een aantal aanbevelingen. Deze aanbevelingen kunnen daarna gebruikt worden om concrete acties te formuleren.

- **Sluit aan bij de directe behoeftes en leefwereld van inwoners**

Inwoners in kwetsbare omstandigheden hebben vaak niet de tijd en/of energie om iets te leren als het niet aansluit bij hun directe behoeften. Een aanpak waarin het leren van digitale vaardigheden of over digitale mogelijkheden en risico's aansluit bij de directe behoeftes van de inwoner en daar waar het probleem zich voordoet heeft de meeste kans van slagen. Dat wil zeggen: aansluiten bij Nederlandse taal, schuldhulpverlening, ouderbetrokkenheid op scholen. Dat betekent ook dat het onderwerp integraal geagendeerd moet worden: we bekijken het onderwerp niet vanuit één domein of perspectief, maar werken domein overschrijvend.

**Dit betekent ook maatwerk.** Niet iedereen zal hetzelfde niveau van digitale vaardigheden en digitaal bewustzijn kunnen of willen bereiken. Door in te zetten op de leefwereld en behoeften van mensen zorgen we ervoor dat mensen indirect hiermee aan de slag gaan. Digitale middelen kunnen ook bijvoorbeeld helpers zoals mantelzorgers ondersteunen.

- **Neem de nadruk weg van de term 'digitaal vaardig'**

Het is te verwachten dat veel inwoners het gevoel hebben digitaal vaardig genoeg te zijn, of dit niet aan durven geven. Het is echter mogelijk dat zij toch extra ondersteuning kunnen gebruiken. Het is daarom van belang mensen te motiveren. Door (bestaande) initiatieven op andere gebieden – zoals bijvoorbeeld bewegen of juist het zoeken van werk – te koppelen aan een stukje digitaal, wordt de kennis over mogelijkheden vergroot, motivatie vergroot, en kunnen zelfs digitale vaardigheden worden vergroot. Dit past bij de ambitie Leven Lang Ontwikkelen. Zo bereiken we verschillende doelgroepen die in de risicogroepen vallen, zonder de focus te leggen op het onderwerp.

Daarnaast is op het gebied van 'digitaal bewustzijn' nog veel te verbeteren. Door de toenemende digitalisering is het steeds moeilijker te overzien wat er gebeurt met gegevens die worden gedeeld. Op dit vlak valt bijna iedereen in de 'risicogroep', maar voor veel mensen zal dit niet zo lijken.

- **In de wijk is het meest kansrijk**

Fysieke nabijheid van een leerlocatie of van een locatie waar digitale middelen beschikbaar zijn, is van belang. Ergens naartoe moeten reizen is een drempel voor verschillende redenen, bijvoorbeeld geld, tijd, moeite en vervoersmiddelen. Een verplaatsbare locatie is ook een mogelijkheid. Door op wijkniveau in te zetten, is het daarnaast gemakkelijker om de doelgroep ook te betrekken bij initiatieven.







## Actieplan

Uit deze aanbevelingen en uit de analyse kunnen veel en uiteenlopende acties worden geformuleerd. De corona-crisis heeft de urgentie van het thema flink benadrukt en heeft ook de grootte van de opgave nog eens belicht. Het gaat niet alleen om de oudere die geen computer heeft. Zo merkte het UWV dat veel ZZP'ers problemen ondervonden met het digitaal aanvragen van de TOZO regeling. Daarnaast gaat het om meer dan enkel het hebben van een laptop en weten hoe je er iets mee opzoekt.

In onderstaande tabel staan acties en sub acties uitgewerkt die volgen uit de inventarisatie, theorie en analyse. Enkele acties zijn al redelijk concreet, maar het grootste deel moet nog geconcretiseerd worden. Het is belangrijk deze acties in te bedden in de organisatie. De concrete uitwerking van deze acties, of doelen, moet daarom volgen in samenspraak met de relevante collega's en partijen.

Actie	Met wie?	Planning
<b>Bewustzijn creëren buiten de organisatie</b>		
Start van de pilot 'Koffie met een Tablet', waarin oudere inwoners kennis maken met digitale mogelijkheden.	Programma DSH Bibliotheek Helmond-Peel KBO-Kring Helmond ROC ter Aa	Q4 2020 – Q2 2021
Uitvoeren van een campagne gericht op het creëren van bewustzijn over de kansen en risico's van het internet, gericht op jongeren (You are your profile).	<b>Programma DSH</b> Sociaal Domein Bibliotheek Helmond-Peel	Q1-Q2 2020
Gebruik maken van pilots, bijvoorbeeld n.a.v. de Challenge 'Digitaal Verbinden', om successen en verhalen te delen en het onderwerp te belichten.	Communicatie <b>Programma DSH</b>	2020-2021
Bewustzijn over data bevorderen bij inwoners door dit expliciet te maken bij projecten die de leefomgeving van inwoners raken. Voorbeeld: Warande Digitaal.	Communicatie IVA <b>Programma DSH</b>	2020-2021
Met de afdeling communicatie nadenken over het verleiden van inwoners richting online middelen via offline middelen.	<b>Communicatie</b> Programma DSH	2021→
Onderzoeken hoe we ervoor kunnen zorgen dat alle scholen aandacht besteden aan digitale vaardigheden en bewustzijn.	<b>Sociaal Domein</b> Vitale Economie (Onderwijs & Arbeidsmarkt)	Q4 2020, uitvoeren 2021
Bewustzijn creëren over digitale inclusie bij werkgevers. (Leven lang ontwikkelen) Hierbij ook aanhaken bij het fysieke loket ('loopbaanwinkel')	Vitale Economie (Onderwijs & Arbeidsmarkt)	Q4 2020 & Q1 2021, uitvoeren 2021
Digitale inclusie een plaats geven op de sociale kaart.	<b>Sociaal Domein</b>	Eind 2021
<b>Digitale inclusie expliciet een rol geven in het nieuwe plan van aanpak laaggeletterdheid *</b> Dit plan van aanpak moet een specifieke doelgroep – laaggeletterden zonder goede digitale basiskennis – bereiken.	<b>Coalitie Laaggeletterdheid</b> Sociaal Domein/ <b>Programma Duurzame en Gezonde Stad/</b> <b>Programma DSH</b>	Q3-Q4 2020

- **Besteed extra aandacht aan de leefwereld van kinderen**

Schoolgaande kinderen moeten alle kansen krijgen om digitaal vaardig te worden, zodat ze later volwaardig mee kunnen doen in de digitale wereld. De ontwikkeling van studievaardigheden kan hand in hand gaan met de ontwikkeling van digitale vaardigheden. Ook is het belangrijk dat kinderen leren hoe ze om moeten gaan met de risico's van de digitale wereld.

Wanneer kinderen in hun jonge jaren aangemoedigd worden om te experimenteren en te leren in een inspirerende omgeving legt dit een goede basis voor het vergroten van digitale vaardigheden op latere leeftijd. Bovendien kunnen digitaal vaardige kinderen een positieve impact hebben op hun minder vaardige ouders.

De bibliotheek zet hier met het techlab al op in. Ook voor scholen zijn er verschillende mogelijkheden, zowel vanuit de bieb als vanuit de landelijke leerlijn. De vraag is echter of dit ook de aandacht krijgt die het zou moeten krijgen.

- **Vergroot digitaal bezit en digitale toegankelijkheid**

Hoewel in veel huishoudens een laptop en smartphone aanwezig is, is ook hier nog een hoop te winnen. Zo hebben minima vaak niet de financiële mogelijkheden om de juiste apparatuur aan te kunnen schaffen. Een printer of een goede Wi-Fi-aansluiting is niet voor iedereen vanzelfsprekend, en een smartphone is vaak niet voldoende. Dit kan bijvoorbeeld ook problemen opleveren als het gaat om de digitale ontwikkeling van kinderen op de langere termijn. Het is belangrijk om rekening te houden voor deze groep. Dat hoeft overigens niet per se op huishoudniveau geregeld te worden. Het is belangrijker dat buurthuizen, wijkgebouwen of andere locaties, zoals bibliotheken en onderwijsinstellingen, over goede apparatuur, inclusief software, licenties en onderhoud, beschikken.

Tegelijkertijd is het zaak om laagdrempelig toegankelijke applicaties te ontwikkelen, waarin de wensen en de behoeften van de eindgebruiker leidend zijn. Daarnaast is het belangrijk dat het vergroten van de toegankelijkheid doorgezet wordt: dit moet een aandachtspunt blijven, juist nu we als gemeente goed op weg zijn. Zo moeten formulieren, websites en folders worden verbeterd, en kunnen iconen de communicatie verduidelijken.

- **Lerend netwerk en een brede coalitie**

Een brede aanpak, waarin nauw met elkaar wordt samengewerkt, is nodig om dit complexe probleem te adresseren. Voor laaggeletterdheid bestaat er al een brede coalitie. 'Digitale vaardigheden' is één van de aspecten van laaggeletterdheid. Het is daarom slim om bij deze coalitie aan te sluiten voor het onderwerp digitale inclusie, en leren van de ervaringen die met dat netwerk zijn opgedaan. Het onderhouden en uitbreiden van dit netwerk moet er daarnaast voor zorgen dat de sleutelfiguren in de samenleving weten waar ze mensen naar kunnen verwijzen op het gebied van digitale inclusie. Van belang is daarbij wel dat dit netwerk niet alleen over de doelgroep praat, maar ook de doelgroep betreft in het komen tot oplossingen.



Actie	Met wie?	Planning
<b>Digitale inclusie nadrukkelijk meenemen in het wijkgericht werken **</b> En op die manier ook differentiëren tussen verschillende wijken.	<b>Wonen &amp; Wijken</b> <b>Programma DSH</b>	Q3 2020 →
<b>Uitbreiding en toegankelijk maken van cursusaanbod</b>		
* bij de uitwerking van het plan van aanpak laaggeletterdheid nadenken over het toegankelijker maken van het cursusaanbod (bv. in de wijk in plaats van enkel bij de bibliotheek). Daarnaast zou het cursusaanbod uitgebreid mogen worden. (Bv. DigiTafel – Nationale DenkTank)	<b>Coalitie laaggeletterdheid</b>	Q3 & Q4 2020
Starten met de pilot 'Digitale Buddy', waarin werknemers en uitkeringsgerechtigden hun digitale vaardigheden versterken m.b.v. een 'buddy' die hen hierin ondersteunt.	<b>Sociaal Domein</b> Programma DSH Project van weMaron, Samenwerking gezocht met Senzer, VNO-NCW, oefenen.nl.	Q4 2020 – Q2 2021
Onderzoeken of er bij andere doelgroepen behoefte is aan specifiek cursusaanbod, en hoe we dit aan kunnen bieden. Bijvoorbeeld bij schulden, werkzoekenden, minima-gezinnen etc.	<b>Sociaal Domein –</b> schuldhulpverlening, UWV, Senzer, etc. Hierbij aansluiten en uitbreiden netwerk laaggeletterdheid	2020-2021
<b>Het digitale thema meenemen bij initiatieven waarbij (kwetsbare) doelgroepen worden bereikt.</b> <b>Dit kan heel divers zijn.</b>  Voorbeelden: Bewegen voor inwoners met een achterstand Projecten met Cultuur (interactieve wandeltocht door Helmond?) Schuldhulpverlening Milieu (inzicht in energieverbruik) Stadsleerbedrijf	Verskillende afdelingen. In samenwerking met <b>Programma DSH</b> (en Programma Duurzame & Gezonde Stad)	2020 →
<b>Raadgevend panel</b>  Ervaringsdeskundigen/ inwoners vormen samen een raadgevende groep, die controleert waar we nog stappen kunnen zetten op het gebied van toegankelijkheid en digitalisering. We onderzoeken of dit mogelijk is binnen een van de reeds bestaande panels (bv. Sociaal Domein of IVA). Zo niet, dan wordt een nieuw panel gecreëerd.	<b>Programma DSH</b> Webteam	Opzetten Q4 2020 Adviseren 2020 →

Actie	Met wie?	Planning
<b>Bewustzijn creëren binnen de eigen organisatie</b> Vooraf bij collega's die bezig zijn met inwoners. Het moet een thema worden wat automatisch wordt meegenomen.	<b>Programma DSH</b>	
Nadenken over een gemakkelijke 'tool' om te beoordelen of iemand moeite heeft met digitale vaardigheden.	Coalitie laaggeletterdheid	Q4 2020
Sessies met collega's die veel contact hebben met de verschillende doelgroepen. Nadruk: uitleggen van urgentie, gevolgen van lage digitale vaardigheid, gebruik bovenstaande tool, en aanbod. Maar vooral ook: leren van elkaar, ideeën ophalen. Deze bijeenkomsten moeten toegespitst zijn op het soort werk (bv. achter de voordeur, schuldenproblematiek, etc.)	<b>Sociaal Domein</b> Programma DSH  Voor onder andere: Wijkteams Schuldhulpverlening Sociale teams (12-uurtje) KCC Wmo-consulenten	Q4 2020 2021
Samen met het webteam en de afdeling communicatie inzetten op bewustwording m.b.t. toegankelijkheid in de organisatie. Dit eventueel in samenwerking met een ervaringsdeskundige.	<b>Webteam</b> <b>Communicatie</b> <b>Programma DSH</b> IVA (DSPOs)	2020-2021
Samen met de DSPO organisatie inzetten op databewustzijn en kennis over privacy in de organisatie. Daarmee beleid en initiatieven 'toegankelijk' maken voor inwoners door bij ontwikkeling al aandacht te hebben voor data en privacy (risicomanagement).	<b>IVA (DSPOs)</b>	2020-2021
Samen met Dienstverlening nadenken over hoe processen de toegankelijkheid van (gemeentelijke) dienstverlening zouden kunnen verbeteren.	<b>Dienstverlening</b> <b>Communicatie</b> Programma DSH	2021
<b>Mogelijkheden verkennen om een informeel help-de-helper netwerk op te zetten of te versterken</b> Bijvoorbeeld door het zoeken van samenwerkingen met initiatieven in de stad, zoals Nei Skoen en informele buurtnetwerken.	<b>Programma DSH</b> <b>Programma Duurzame &amp; Gezonde Stad</b>	2020-2021
<b>Digitaal bezit vergroten</b>		
Met de aanleg van glasvezel nadrukkelijk kwetsbare groepen proberen te bereiken.	<b>Programma DSH</b> (Wonen & Wijken)	2020-2021
Aanbieden van openbare Wi-Fi op strategische plaatsen in de wijk.	<b>Programma DSH</b> IBOR <b>Wonen &amp; Wijken**</b>	2021-2022
Onderzoeken wat de mogelijkheden zijn tot het vergroten/ verbeteren van de digitale middelen in bijvoorbeeld Wijkhuizen.	Sociaal Domein <b>Wonen &amp; Wijken**</b> <b>Programma DSH</b>	2021





## Evaluatie

Zoals eerder in het actieplan aangegeven, gaat digitale inclusie over:

- **Kunnen** meedoen in een digitale samenleving; en kunnen beschikken over de benodigde begeleiding, vaardigheden, apparatuur en infrastructuur;
- **Weten** wat de gevolgen zijn van de digitale samenleving; en kennis hebben van digitale mogelijkheden die de kwaliteit van hun leven zou kunnen verbeteren;
- **Willen** meedoen in een digitale samenleving.

Om te kunnen monitoren of dit ook daadwerkelijk het geval is, zijn vijf aspecten van belang:

### 1. Vaardigheden

Inwoners hebben voldoende vaardigheden om te functioneren in de maatschappij. Zij hebben daarbij niet alleen knoppenkennis, maar weten ook hoe ze gericht moeten zoeken naar informatie en hoe ze digitale toepassingen kunnen gebruiken voor een persoonlijk of professioneel doel, bijvoorbeeld het zoeken van een baan.

### 2. Kennis

Inwoners weten wat de kansen van digitalisering zijn, en hebben daarnaast begrip van de risico's en dilemma's van digitalisering.

### 3. Motivatie

Inwoners zijn gemotiveerd te leren over digitale mogelijkheden en hiervan gebruik te maken, omdat deze digitale mogelijkheden aansluiten bij hun leefomgeving. Mensen zijn niet bang om aan te geven dat ze meer willen leren.

### 4. Bezit

Inwoners hebben toegang tot een goede en veilige internetverbinding, en de juiste technische middelen. Alleen een smartphone is hiervoor vaak niet voldoende.

### 5. Gebruik

De digitale mogelijkheden zijn toegankelijk voor inwoners. Gemakkelijk vindbaar, in begrijpelijke taal en toegankelijk voor iedereen. Voor inwoners voor wie dit moeilijk is, is er de mogelijkheid tot persoonlijke begeleiding.

## Financiering en Coördinatie

In het actieplan worden verschillende afdelingen en programma's benoemd die bij de acties een rol zouden kunnen innemen. De centrale coördinatie van het Actieplan ligt bij het programma Digitale Stad Helmond. Echter, iedere actie (en deelactie) kan gezien worden als een separaat project, waar het programma Digitale Stad Helmond niet altijd de regie neemt als het gaat om de uitvoering. Voor iedere actie moet daarnaast de financiering worden bekeken. Dit zal dan bestuurlijk worden afgestemd. In de crisis- en herstelnota en de begroting is er vanuit het Programma Digitale Stad Helmond 110.000 euro voor het onderwerp digitale inclusie begroot. Dit is dus beschikbaar voor de uitvoering van het Actieplan Digitale Inclusie, indien de raad met de begroting instemt.







## Bronnen

In het Programmaplan Digitale Stad Helmond, is het thema digitale inclusie in ieder geval de komende drie jaar als speerpunt beschreven. Na deze drie jaar:

- Zijn de verschillende afdelingen overtuigd van het belang van digitale inclusie, en is het onderwerp in de lijnafdelingen geborgd. Op deze manier sluit het onderwerp aan bij de verschillende aspecten van het leven van inwoners.
- Weten de inwoners van Helmond waar ze terecht kunnen voor het leren van digitale vaardigheden.
- Weten de inwoners van Helmond waar ze terecht kunnen voor hulp bij digitale vraagstukken, of wanneer ze digitale hulpmiddelen zoals een computer nodig hebben.
- Ligt er een glasvezelnetwerk in alle wijken van Helmond en is er openbare WiFi op strategische plekken in de stad.
- Zijn er de eerste stappen gezet in het bewust maken van Helmondse inwoners over de risico's en kansen van digitalisering.

### Bestuurlijke communicatie

Het Actieplan Digitale Inclusie wordt jaarlijks geüpdatet. Ieder jaar wordt bekeken welke acties zijn behaald, welke nieuwe acties aangevuld kunnen worden, welke acties concreter opgeschreven kunnen of moeten worden, of acties het gewenste effect hebben, en waar nog witte vlekken zijn in de aanpak. Daarnaast wordt ieder kwartaal kort geëvalueerd welke acties in werking zijn gezet en wat eventuele resultaten zijn.

De raad zal door middel van raadsinformatiebrieven bij interessante ontwikkelingen geïnformeerd, in ieder geval halfjaarlijks. Daarnaast wordt zij in ieder geval geïnformeerd over de voortgang en vernieuwing van het Actieplan Digitale Inclusie na de evaluatie eind 2021.

Alliantie Digitaal Samenleven. Over de Alliantie. <https://digitaalsamenleven.nl/over-de-alliantie/themas/partner-verloren/>

Bahara, H. & Von Piekartz, H. (2 juli 2020). Wie zijn de mensen achter het 5G protest? En wat kunnen we nog van hen verwachten? De Volkskrant, <https://www.volkskrant.nl/kijkverder/v/2020/wie-zijn-de-mensen-achter-het-5g-protest-en-wat-kunnen-we-nog-van-hen-verwachten~v389755/>

Catharina Ziekenhuis. (30 januari 2020). Als elke seconde telt, kan 5G belangrijke tijd winnen. <https://www.catharinaziekenhuis.nl/patient/nieuws/2345-als-elke-seconde-telt-kan-5g-belangrijke-tijd-winnen.html>

Catharina Ziekenhuis. Operatie met een operatierobot. <https://www.catharinaziekenhuis.nl/patient/specialismen/4-chirurgie/behandelingen/1003-operatie-met-een-operatierobot.html>

CBS. (2019). StatLine - Internet; toegang, gebruik en faciliteiten. <https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/83429NED/table?dl=29015>

Cubiss Brabant. (2016.) Ken uw doelgroep – Burgers met onvoldoende basisvaardigheden in Helmond. <https://www.cubiss.nl/sites/default/files/afbeeldingen/ken-uw-doelgroep/Cubiss%20Ken%20uw%20Doelgroep%20-%20Onvoldoende%20basisvaardigheden%20HELMOND%20def.pdf>

Kennisnet. (2017). Monitor Jeugd en Media 2017. <https://www.kennisnet.nl/publicaties/monitor-jeugd-en-media/>

Kool, L., Timmer, J., Royakkers, L. & van Est, R. (2017). Opwaarderen – Borgen van publieke waarden in de digitale samenleving. Den Haag, Rathenau Instituut.

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Vereniging van Nederlandse Gemeenten. (2020). Dichterbij door digitalisering: Een manifest voor de Digitale Overheid in het (post) corona tijdperk. <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2020/08/20/dichterbij-door-digitalisering>

Nationale Ombudsman. (2017). Overheid, digitaliseren doe je samen! <https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/columns/2017/overheid-digitaliseren-doe-je-samen>

Stichting de Nationale DenkTank. (2019). Optimaal Digitaal: tien oplossingen voor een optimaal functionerende digitale samenleving. <https://nationale-denktank.nl/wp-content/uploads/2019/12/Optimaal-Digitaal-Eindrapport-Nationale-DenkTank-2019.pdf>

VNG Realisatie. (2019). Principes voor de digitale samenleving. <https://vng.nl/sites/default/files/2019-11/09a-bijlage-principes-voor-de-digitale-samenleving.pdf>

VNG Realisatie. (2020). Brochure (Digitale) Inclusie: Aan de slag met gemeentelijke dienstverlening. [https://vng.nl/sites/default/files/2020-03/def-brochure-digitale\\_inclusie-2020.pdf](https://vng.nl/sites/default/files/2020-03/def-brochure-digitale_inclusie-2020.pdf)

ZonMw. EHealth toepassingen. <https://www.zonmw.nl/nl/onderzoek-resultaten/life-sciences-health/stimuleringsregeling-e-health-thuis-set/e-health-toepassingen/>

