



# TRENDRAPPORT DIGITALE INCLUSIE

KERNCIJFERS EN  
BELEIDSAANBEVELINGEN

# COLOFON

Universiteit Twente  
Centrum voor Digitale Inclusie

Versie:  
1.0

Datum:  
November 2023

Auteur:  
prof. dr. ing. Alexander van Deursen

e-mail  
[a.j.a.m.vandeursen@utwente.nl](mailto:a.j.a.m.vandeursen@utwente.nl)

Postadres:  
Postbus 217  
7500 AE Enschede

Website:  
[www.centrumdigitaleinclusie.nl](http://www.centrumdigitaleinclusie.nl)

Referentie:  
Van Deursen, A.J.A.M. (2023). Trendrapport Digitale Inclusie: Kerncijfers en beleidsaanbevelingen. Enschede, Nederland: Centrum voor Digitale Inclusie, Universiteit Twente.

© Universiteit Twente, Nederland.

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enigerlei wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Universiteit Twente.

# INHOUDSOPGAVE

<b>1</b>	<b>INLEIDING</b>	<b>5</b>
1.1	Digitale inclusie	5
1.2	Aanpak en verantwoording	8
1.3	Achtergrond: From Digital Skills to Tangible Outcomes (DiSTO)	9
<b>2</b>	<b>MOTIVATIE EN ATTITUDE</b>	<b>11</b>
2.1	Inleiding	11
2.2	Algemene attitude ten opzichte van het internet	11
2.3	Internet nooit gebruikt	13
2.4	Conclusies	13
<b>3</b>	<b>MATERIËLE TOEGANG</b>	<b>15</b>
3.1	Inleiding	15
3.2	Fysieke toegang tot internet	15
3.3	Apparaten om mee te internetten	16
3.4	Diversiteit en combinaties van apparaten	18
3.5	Randapparatuur	21
3.6	Onderhoudskosten	22
3.7	Conclusies	23
<b>4</b>	<b>DIGITALE VAARDIGHEDEN</b>	<b>25</b>
4.1	Inleiding en concept	25
4.2	Achtergrond: Het Meten van digitale vaardigheden	27
4.3	Niveau van digitale vaardigheden	28
4.4	Beheersing van operationele vaardigheden	29
4.5	Beheersing van informatievaardigheden	30
4.6	Beheersing van communicatievaardigheden	31
4.7	Beheersing van content creatie vaardigheden	32
4.8	Beheersing van kritische vaardigheden	34
4.9	Hulp bij het internetten	35
4.10	Conclusies	36
4.11	Achtergrond: Kunstmatige intelligentie en het Internet of Things	38
<b>5</b>	<b>GEBRUIK</b>	<b>39</b>
5.1	Inleiding	39
5.2	Gebruiksfrequentie	39
5.3	Soorten internetgebruik: een classificatie	40
5.4	Online activiteiten in het economische domein	41
5.5	Online activiteiten in het sociale domein	45
5.6	Online activiteiten in het culturele domein	48
5.7	Online activiteiten in het persoonlijke domein	49
5.8	Conclusies	52

<b>6</b>	<b>POSITIEVE EN NEGATIEVE UITKOMSTEN</b>	<b>55</b>
6.1	Inleiding	55
6.2	Uitkomsten in het economische domein	55
6.3	Uitkomsten in het sociale domein	61
6.4	Uitkomsten in het culturele domein	64
6.5	Uitkomsten in het persoonlijke domein	67
6.6	Conclusies	71
<b>7</b>	<b>CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN</b>	<b>73</b>
7.1	Algemene conclusie en Digitale Inclusie Index	73
7.2	Aanbevelingen voor het opzetten van een digitale inclusie interventie	74
	<b>De auteur</b>	<b>79</b>
	<b>Het Centrum voor Digitale Inclusie</b>	<b>79</b>

# 1 INLEIDING

## 1.1 Digitale inclusie

Het doel van digitale inclusie is dat iedereen mee kan doen aan technologische ontwikkelingen die bepalend zijn voor het dagelijkse leven. Meedoen bevordert kansengelijkheid in alle maatschappelijke domeinen en inspraak bij belangrijke kwesties. Ter inleiding gaat dit rapport kort terug naar de oorsprong van het digitale inclusie concept.

In de jaren negentig werd door onderzoekers en beleidsmakers een *digitale kloof* gesignaleerd. Hierbij werd onderscheid gemaakt tussen mensen die wél en mensen die geen toegang hadden tot computers en internet. De veronderstelling was dat toegang vele voordelen biedt en het missen van toegang mensen benadeelt. Helaas nam rond de eeuwwisseling de aandacht voor de digitale kloof af omdat de snelgroeïende meerderheid van de Nederlandse bevolking met een internetverbinding, politici en beleidsmakers deed concluderen dat het probleem bijna was opgelost. Inderdaad lijkt de term digitale kloof te impliceren dat er een groot verschil bestaat tussen twee duidelijk verdeelde groepen. Echter, onderzoek van de afgelopen 20 jaar heeft benadrukt dat verschillen zich manifesteren over een *spectrum*, met aan de ene kant mensen die technologie niet gebruiken en aan de andere kant mensen die technologie integreren in veel van de dagelijkse taken. Veel van de waargenomen verschillen zijn verder van *relatieve* aard. Wetenschappers spreken dan ook liever van *digitale ongelijkheid*.

Inzichten van de afgelopen jaren hebben digitale ongelijkheid opnieuw in de belangstelling gezet. In vele lokale en (inter)nationale beleidsagenda's wordt gesproken over het nastreven van *digitale inclusie*, een positievere annotatie die het belang van meedoen aan de digitale samenleving benadrukt. Let wel, ook de term digitale inclusie suggereert geen absolute tweedeling van in- of exclusie. Naast ongelijkheden in het bezit van verbindingen en apparatuur, ligt de nadruk op het verbeteren van digitale vaardigheden of het stimuleren van internetgebruik. Ten grondslag aan deze verschuiving lag onder andere het werk van prof. dr. Jan van Dijk. Hij schreef in het begin van de 21<sup>e</sup> eeuw 'The deepening Divide' waarin hij beargumenteerde dat ongelijke toegang tot digitale media, ontoereikende digitale vaardigheden en structurele verschillen in het gebruik van deze media bestaande vormen van ongelijkheid versterken<sup>1</sup>. De auteur van dit rapport onderzoekt digitale ongelijkheid al jaren (het eerste trendrapport dateert uit 2010<sup>2</sup>) aan de hand van concepten die zijn weergegeven in Figuur 1.1. In dit figuur staan vier fasen van toe-eigening van technologie centraal: (1) attitude en motivatie, (2) materiële toegang, (3) digitale vaardigheden en (4) gebruik. Deze fasen zijn samen bepalend (middels complexe interacties) voor de positieve en negatieve uitkomsten van internet en bieden een bruikbaar startpunt voor het ontwikkelen van digitale inclusie interventies.

Dat internet zowel positieve als negatieve uitkomsten heeft suggereert dat digitale ongelijkheid aan twee kanten snijdt: verschillen in zowel positieve als negatieve uitkomsten bepalen de middelen die iemand tot zijn of haar beschikking heeft en de positie in de samenleving. **Digitale**

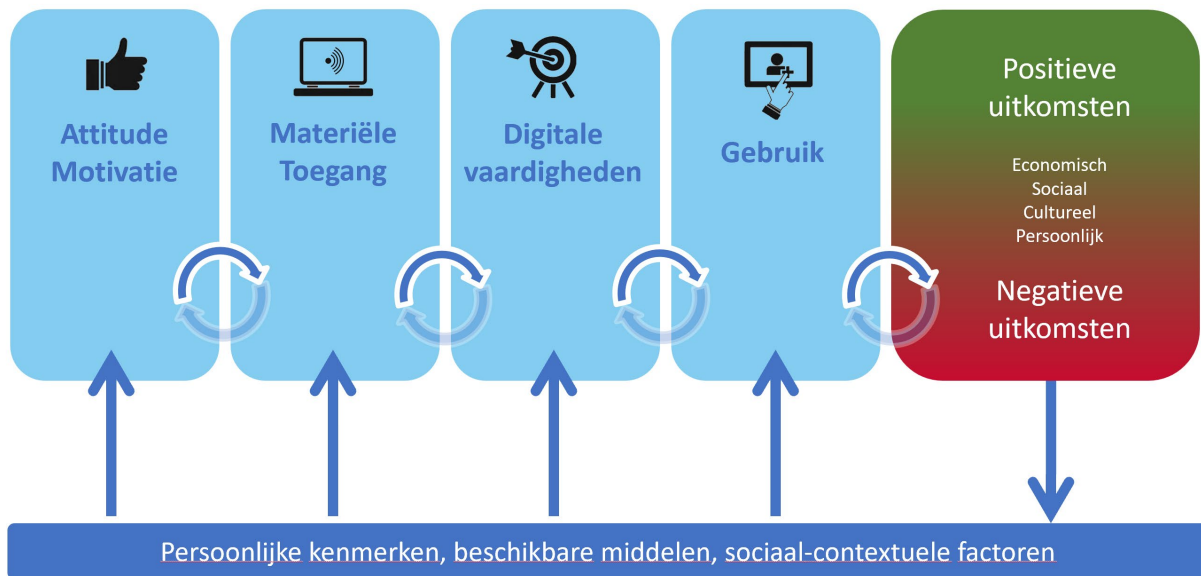
---

<sup>1</sup> Van Dijk (2005). The deepening divide, inequality in the Information Society. Sage: Thousand Oaks. / Van Dijk (2020). The Digital Divide. Cambridge, UK: polity press.

<sup>2</sup> Van Deursen, A.J.A.M. & Van Dijk, J.A.G.M. (2010). Trendrapport Computer- en Internetgebruik 2010. Een Nederlands en Europees perspectief. Enschede: Universiteit Twente.

inclusie richt zich dus zowel op het creëren van kansen als op het afwenden van ongewenste uitkomsten. Beide hebben een sterke relatie met sociale ongelijkheid. Iemands vermogen kan bijvoorbeeld stijgen door het verkopen van producten via internet of dalen wanneer iemand slachtoffer wordt van online fraude. De kans op een goede baan kan stijgen door actief te zijn op een online sociaal netwerk of iemands leefstijl kan verslechteren door het volgen van een online aangeprezen dieet. De verbeterde of verslechterde middelen beïnvloeden op hun beurt opnieuw de vier fasen van toegang. Er zijn bijvoorbeeld economische middelen nodig voor de aanschaf van een laptop of het afsluiten van een internetabonnement, sociale middelen voor ondersteuning bij het internetten of online sociale activiteiten en culturele middelen om wegwijs te worden in de enorme hoeveelheid informatie op internet. Deze feedbackloop illustreert de wederkerende relatie tussen sociale en digitale ongelijkheid.

Figuur 1.1 Het proces van toegang tot internet en positieve en negatieve uitkomsten<sup>3</sup>



- **Attitude en motivatie.** Een positieve attitude ten opzichte van het internet en gemotiveerd zijn om het te gebruiken zijn de eerste voorwaarden. Mensen kunnen de noodzaak van internet of online toepassing niet zien, geen zin of tijd hebben het te gebruiken, het afwijzen omdat vrienden het afraden, geen geld hebben voor de benodigde apparatuur (of andere financiële prioriteiten hebben) of slechte ervaringen hebben met internet. Vooral bij de intrede en aanschaf van een nieuwe technologie of toepassing en bij het verwerven van de benodigde vaardigheden spelen dergelijke overwegingen een belangrijke rol<sup>4</sup>. Hoofdstuk 2 behandelt de internet attitude van de Nederlandse bevolking.
- **Materiële toegang.** In deze fase gaat het ten eerste over het hebben van een internetverbinding (fysieke toegang). Daarnaast gaat het over de (kwaliteit van de) gebruikte hard- en software. In dit rapport is er speciale aandacht voor de diversiteit en de samenstelling van de gebruikte apparaten die op internet zijn aangesloten. Dat hier grote verschillen bestaan werd in de coronapandemie al te duidelijk. Gezinnen met een laag

<sup>3</sup> Van Deursen, A.J.A.M. (2023). De digitale inclusie paradox. Universiteit Twente.

<sup>4</sup> Dutton, W. H., & Reisdorf, B. C. (2019). Cultural divides and digital inequalities: attitudes shaping Internet and social media divides. *Information, communication & society*, 22(1), 18-38.

inkomen bijvoorbeeld kampten met een tekort aan apparatuur om alle kinderen mee te laten doen aan thuisonderwijs. Elk apparaat heeft specifieke kenmerken en een beperkte diversiteit en samenstelling verhinderen het behalen van potentiële uitkomsten die internet biedt. We zullen in Hoofdstuk 3 bijvoorbeeld zien dat de smartphone door een groeiende groep jongeren als enige apparaat wordt gebruikt om te internetten. Smartphones zijn een relatief goedkope manier om internet te gebruiken, maar kunnen niet worden beschouwd als een volwaardige vervanging van desktop- of laptopcomputers. Ondanks tal van locatie- en communicatietoepassingen zijn smartphones minder geschikt voor bijvoorbeeld huiswerk of geavanceerde toepassingen en activiteiten<sup>5</sup>.

- **Digitale vaardigheden** spelen een sleutelrol in het proces van toegang en zijn essentieel om gebruik (de volgende fase) te vertalen in het behalen van positieve uitkomsten of het vermijden van negatieve uitkomsten. Veel digitale inclusie initiatieven richten zich op het aanleren of verbeteren van digitale vaardigheden. In dit rapport wordt een internationaal erkend raamwerk gebruikt dat de basis vormt voor vele conceptualisaties van digitale vaardigheden. Er wordt in dit raamwerk onderscheid gemaakt tussen vier vaardigheden. Naast *operationele* vaardigheden (knoppenkennis) en *informatie*vaardigheden voor het consumeren van op het web aangeboden informatie, zijn *communicatie*vaardigheden voor het maken van online contacten en online profilering en *content creatie* vaardigheden voor het maken van content belangrijk<sup>6</sup>. De recentste ontwikkeling is een onderscheid in functionele en kritische aspecten bij al deze vaardigheden<sup>7</sup>. Functionele aspecten richten zich op het actief uitvoeren van vaardigheden en het gebruiken van toepassingen zoals ze door producenten zijn ontworpen. Kritische aspecten gaan niet zozeer over het gebruik zelf, maar over het bewustzijn van de context waarin toepassingen worden ontworpen en gebruikt en de impact op het individu en de samenleving. Hoofdstuk 4 gaat hier op in.
- **Gebruik.** Na motivatie, materiële toegang en vaardigheden volgt de laatste fase, het gebruik van internet. Hier wordt onderscheid gemaakt in *frequentie* en *soort* gebruik. Voor het soort gebruik worden in dit rapport activiteiten in vier domeinen onderzocht: Economisch, sociaal, cultureel en persoonlijk. Economische activiteiten houden verband met welvaart en werkgelegenheid. Sociale activiteiten betreffen formele en informele relaties en netwerken en sociale steun, waaronder politieke en burgerparticipatie. Culturele activiteiten gaan over verbondenheid en identificatie met bepaalde sociaal-culturele groepen. Tenslotte worden met persoonlijke activiteiten fysieke en mentale aspecten van welzijn, zelfactualisatie en ontspanning bedoeld. Zie Hoofdstuk 5.

Activiteiten in al de genoemde domeinen kunnen leiden tot positieve en negatieve *uitkomsten*. Een goed begrip van de potentiële tastbare uitkomsten van internettoegang is essentieel om het belang van internet in het dagelijks leven te begrijpen. De onderzochte uitkomsten worden in Hoofdstuk 6 op dezelfde manier als de activiteiten geclassificeerd. Mensen die achterblijven op een van de vier fasen van toegang tot internet zullen de uitkomsten die internet biedt niet of in

---

<sup>5</sup> Van Deursen, A.J.A.M. & Van Dijk, J.A.G.M. (2019). The first-level digital divide shifts from inequalities in physical access to inequalities in material access. *New media & society*, 21(2), 354-375.

<sup>6</sup> Van Deursen, A.J.A.M., Helsper, E.J., & Eynon, R. (2016). Development and validation of the Internet Skills Scale (ISS). *Information, Communication & Society*, 19(6), 804-823.

<sup>7</sup> Van Deursen, A.J.A.M. & Helsper, E.J. (2020). *Digitale vaardigheden: een onderzoeks- en beleidsagenda*. Enschede: Centrum voor digitale inclusie, Universiteit Twente.

mindere mate behalen. Een negatieve attitude, onvoldoende motivatie, ontoereikende apparatuur, een tekort aan digitale vaardigheden of een beperkt gebruik van internet kunnen ertoe leiden dat iemand op elk van de vier uitkomst domeinen te kort wordt gedaan hetgeen direct (bewust of onbewust) invloed heeft op het dagelijks leven. Ongelijke toegang tot internet wordt in dit rapport dan ook als problematisch beschouwd.

Figuur 1.1 toont diverse factoren die de vier fasen beïnvloeden. Hierbij is het van belang te benadrukken dat de bijdrage van elke factor op elke fase anders is. De implicaties voor beleid worden in het slothoofdstuk (7) besproken. In dit hoofdstuk wordt de algemene conclusie en de Digitale Inclusie Index gepresenteerd.

## 1.2 Aanpak en verantwoording

Het Centrum voor Digitale Inclusie voert jaarlijks een meting uit onder de Nederlandse bevolking van 18 jaar en ouder om de mate van digitale inclusie te onderzoeken. Hierbij wordt gebruik gemaakt van een online vragenlijst die de verschillende soorten van internettoegang en positieve en negatieve uitkomsten in kaart brengt. Deze vragenlijst is in nauwe samenwerking met het DiSTO-project ontwikkeld (zie §1.3). In 2018<sup>8,9</sup> (alle fasen) en 2021<sup>10</sup> (digitale vaardigheden) zijn er voor het laatst Nederlandstalige rapporten verschenen over de resultaten van deze metingen. Data uit tussenliggende periodes zijn primair gebruikt voor wetenschappelijke publicaties<sup>11</sup>, bijvoorbeeld over de unieke situatie van de coronapandemie en de bijkomende lockdowns<sup>12</sup>. Het huidige rapport presenteert op enkele plaatsen ook cijfers uit 2020, ter vergelijking met nieuwe data die in September en Oktober 2023 zijn vergaard onder *dezelfde mensen* die in 2020 meededen.

Bij de werving van respondenten in 2020 werd er gestreefd naar een representatieve afspiegeling van de Nederlandse volwassen bevolking. In totaal vulden destijds 1698 respondenten de vragenlijst volledig in. Het doel was om de steekproef zo veel mogelijk te laten aansluiten bij de Gouden Standaard voor de Nederlandse bevolking volgens CBS-gegevens. Dit is bijna gelukt. Om 100% aan te sluiten heeft er een lichte weging plaatsgevonden op basis van referentiegegevens betreffende geslacht, leeftijd en opleiding. In 2023 deden er 1121 mensen opnieuw mee. Ook deze mensen benaderden de verdeling van de Nederlandse bevolking voor geslacht, leeftijd en opleiding. Om nog beter aan te sluiten zijn er nog 100 mensen geworven en heeft er een lichte weging plaatsgevonden op basis van dezelfde referentiegegevens.

Bij de vier soorten van toegang worden in dit rapport verschillen gerapporteerd over geslacht, leeftijd, opleiding, inkomen en geletterdheid. Hierbij worden er twee geslachten meegenomen,

---

<sup>8</sup> Van Deursen, A.J.A.M. (2018). Digitale ongelijkheid in Nederland anno 2018. Enschede, Nederland: Universiteit Twente.

<sup>9</sup> Van Deursen, A.J.A.M. (2019). Digitale ongelijkheid in Nederland: Internetgebruik van mensen van 55 jaar en ouder. Enschede, Nederland: Universiteit Twente.

<sup>10</sup> Van Deursen, A.J.A.M. (2021). Internet- en Internet of Things-vaardigheden in Nederland anno 2021. Enschede, Nederland: Universiteit Twente.

<sup>11</sup> Voor een overzicht, zie: <https://scholar.google.nl/citations?user=hHaYbgkAAAAJ&hl=en&oi=sra> en <https://www.utwente.nl/nl/centrumdigitaleinclusie/Publicaties/>

<sup>12</sup> Van Deursen, A.J.A.M. (2020). Digital inequality during a pandemic: Quantitative study of differences in COVID-19-related internet uses and outcomes among the general population. *Journal of medical Internet research*, 22(8), e20073.



vier leeftijdscategorieën, drie opleidingsniveaus, drie inkomensniveaus en twee niveaus van traditionele geletterdheid. Betreffende opleiding bestaat de eerste categorie (laag opgeleid) uit respondenten met als hoogst afgeronde opleiding het basisonderwijs, Mavo, VMBO, LBO, LTS, ULO of MULO. De tweede categorie (middelbaar opgeleid) bestaat uit respondenten met als hoogst afgeronde opleiding Havo, VWO, MBO en MTS. De categorie ‘hoogopgeleid’ bestaat uit respondenten met als hoogst afgeronde opleiding HBO, HTS of WO (incl. doctoraal). Bij inkomen is een driedeling gehanteerd gebaseerd op het jaarlijkse bruto huishoudinkomen (lager: <40.000 Euro; gemiddeld: 40-60.000 Euro; hoger: > 60.000 Euro). Traditionele geletterdheid is gemeten met een instrument dat bestaat uit 11 stellingen (bijvoorbeeld ‘ik heb moeite met het lezen van mijn bankafschriften’)<sup>13</sup>. Hierbij zijn er twee categorieën gedefinieerd, onder- en bovengemiddeld geletterd. Belangrijk om te vermelden is dat de steekproef nagenoeg *geen* laaggeletterden bevat (voor hen is het invullen van een online vragenlijst problematisch). Ondergemiddeld geletterd betekent in dit rapport dus *niet* laaggeletterd.

Tabel 1.1 Overzicht respondenten in 2020 en in 2023 (ongewogen)

	2020 (maart)		2023 (okt/nov)	
	n	%	n	%
Totaal	1698	100	1221	100
Geslacht				
Man	830	49,1	605	49,5
Vrouw	861	50,9	616	50,5
Leeftijd				
18-35	445	26,3	242	19,8
36-50	428	25,3	264	21,6
51-65	438	25,9	338	27,7
66+	380	22,5	377	30,9
Opleidingsniveau				
Laag	539	31,9	376	30,8
Middelbaar	657	38,9	463	37,9
Hoog	495	29,2	381	31,2

### 1.3 Achtergrond: From Digital Skills to Tangible Outcomes (DiSTO)

In 2012 initieerden prof. dr. Ellen Helsper en de auteur van dit rapport het DiSTO project. In dit project worden conceptuele raamwerken en meetinstrumenten ontwikkeld voor het vaststellen van digitale vaardigheden, activiteiten en uitkomsten van het gebruik van informatie- en communicatietechnologieën ten einde digitale ongelijkheden in kaart te brengen. De ontwikkelde raamwerken en instrumenten worden in diverse landen gebruikt voor beleid omtrent digitaal burgerschap. Ook (inter)nationale benchmarks maken er gebruik van. Voorbeelden zijn DigComp<sup>14</sup> (Europese commissie; basis voor Eurostat en CBS), EU en Global Kids online<sup>15</sup>, ySkills<sup>16</sup>, de ICT Development Index (ITU)<sup>17</sup>, het World Internet project<sup>18</sup> en Unicef<sup>19</sup>.

<sup>13</sup> De Greef, M., et al. (2015). The development and validation of testing materials for literacy, numeracy and digital skills in a Dutch context. *International review of education*, 61, 655-671.

<sup>14</sup> [https://joint-research-centre.ec.europa.eu/digcomp\\_en](https://joint-research-centre.ec.europa.eu/digcomp_en)

<sup>15</sup> <http://globalkidsonline.net/>

<sup>16</sup> <https://yskills.eu/>

<sup>17</sup> <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/IDI/default.aspx>

<sup>18</sup> <https://www.worldinternetproject.com/>

<sup>19</sup> <https://www.unicef.org/globalinsight/advancing-digital-equality>



## 2 MOTIVATIE EN ATTITUDE

### 2.1 Inleiding

De eerste voorwaarde voor toegang tot internet is een psychologische drempel die genomen moet worden, namelijk het hebben van een positieve attitude en gemotiveerd zijn het te gebruiken. Beide concepten zijn sterk verwant en in de praktijk is het lastig onderscheid te maken. De algemene veronderstelling is dat degenen die een negatieve attitude hebben ten opzichte van technologie en internet, minder gemotiveerd zijn ze te gebruiken. Om internet attitude te meten is aan de respondenten de mate van overeenstemming gevraagd op een aantal subjectieve stellingen over internet (gemeten met een 5-puntsschaal, van -2 'helemaal mee oneens' tot +2 'helemaal mee eens'). Voorbeelden van stellingen zijn 'Technologieën zoals internet en smartphones maken het leven makkelijker' of 'Er zijn op internet veel dingen die goed zijn voor mensen zoals ik'. In de volgende figuren worden de gemiddelde internet attitude scores weergegeven. Daar er in de meeste gevallen geen gemiddelde negatieve scores zijn waargenomen, corresponderen de getoonde +/- assen met een neutrale attitude.

### 2.2 Algemene attitude ten opzichte van het internet

In Figuur 2.1 worden de gemiddelde internet attitude scores weergegeven. De opvallendste bevinding is dat de gemiddelde scores in 2020 hoger waren dan in 2023, in alle groepen. Verder zien we dat mannen iets positiever zijn dan vrouwen, dat de jongste en oudste groep minder positief zijn dan de middelste twee leeftijdsgroepen en dat internet attitude stijgt met opleidingsniveau, inkomen en geletterdheid. De gemiddelde score voor bovengemiddeld geletterden is hoger dan voor ondergemiddeld geletterden. Wel is de afname ten opzichte van 2020 bij bovengemiddeld geletterden groter.

Fig. 2.1 Internet attitude scores

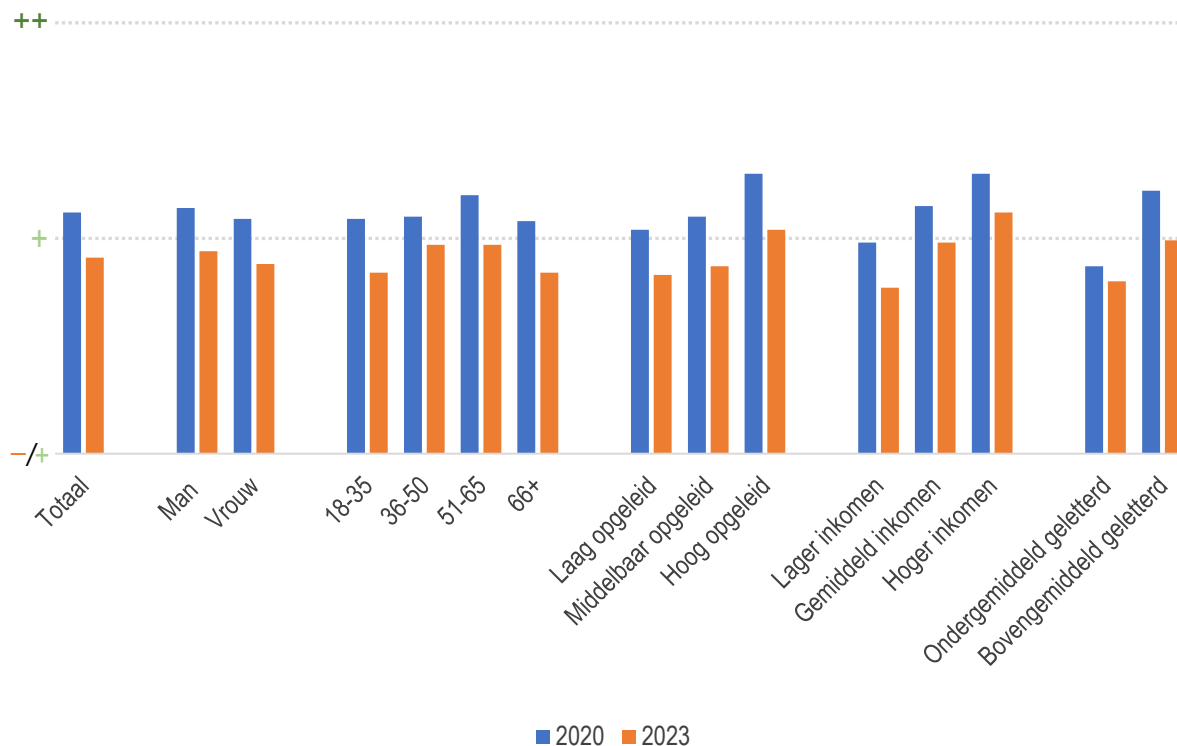


Fig. 2.2 Internet attitude en geletterdheid

Uit Figuur 2.2 blijkt dat het verschil in internet attitude tussen onder- en bovengemiddeld geletterden ten opzichte van 2020 is afgenomen (significant interactie-effect). Dit lijkt vooral te komen door een afname van internet attitude bij bovengemiddeld geletterde mensen.

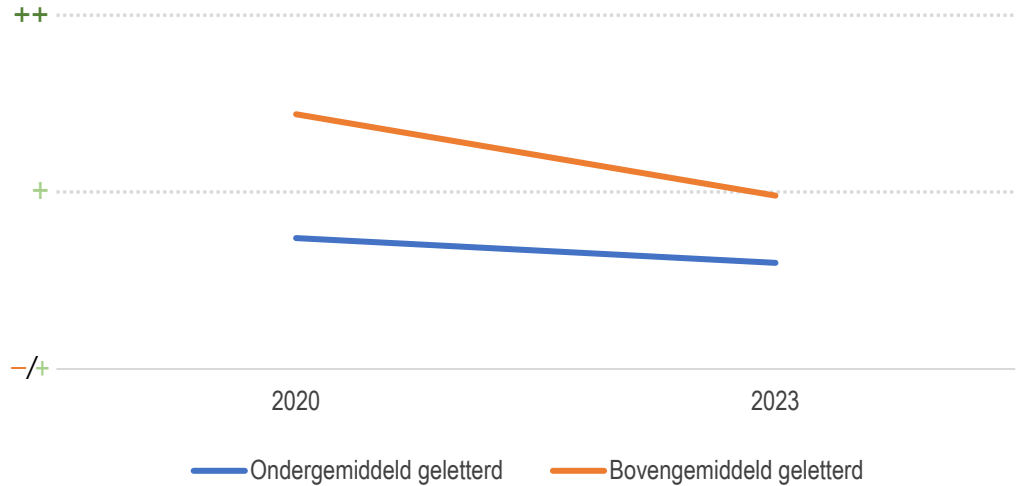


Fig. 2.3 Internet maakt het leven efficiënter

Bij deze stelling liggen de gemiddelde scores voor hoog opgeleiden en voor mensen met hogere inkomens tussen positief en heel positief. Bij de 66-plussers is de gemiddelde score het laagst.

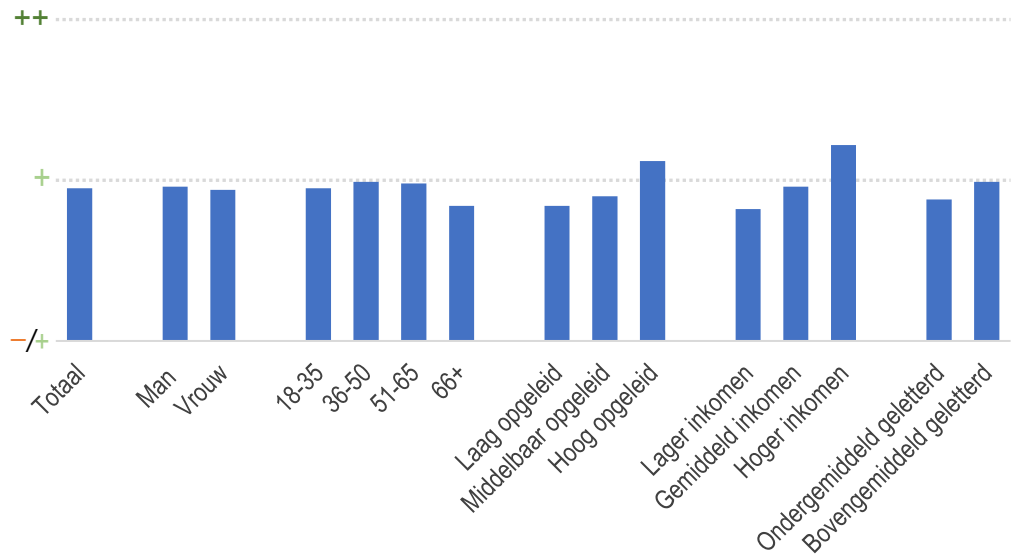


Fig. 2.4 Er zijn op internet veel dingen die goed zijn voor mensen zoals ik

Alleen mensen met een hoger inkomen hebben een gemiddelde score die positief is. Alle overige scores liggen tussen neutraal en positief en nemen verder toe met opleiding, inkomen en geletterdheid.

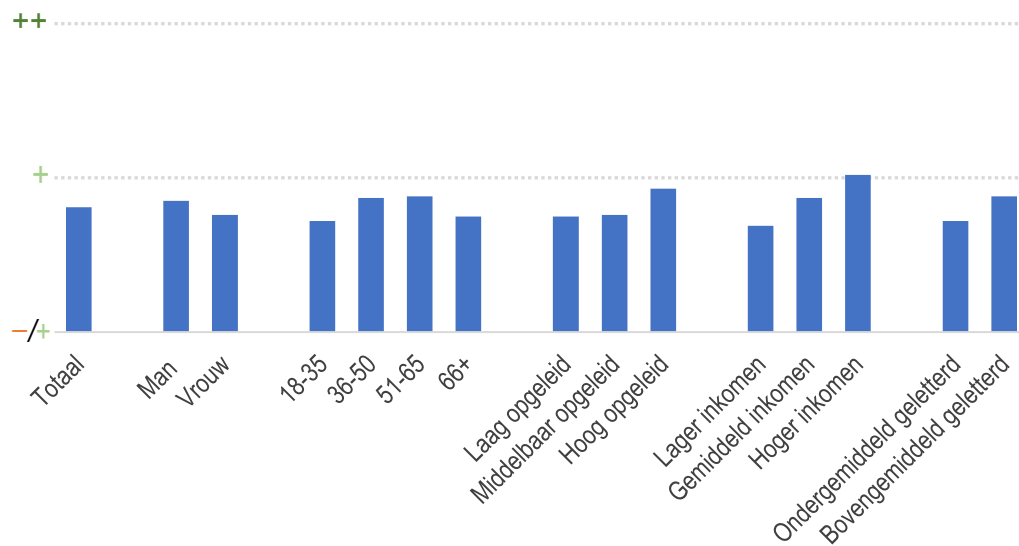
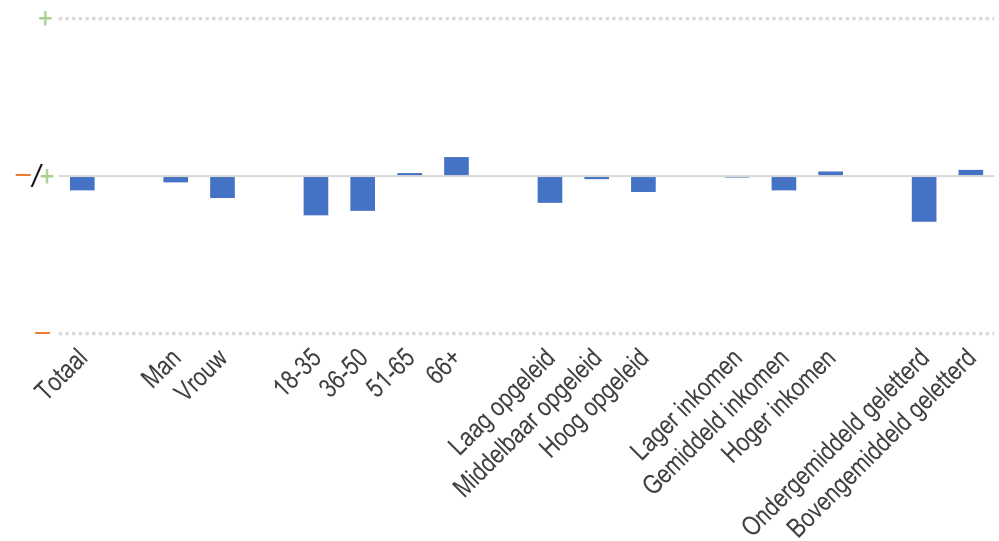


Fig. 2.5 Ik heb het gevoel dat mensen me dwingen altijd met internet verbonden te moeten zijn

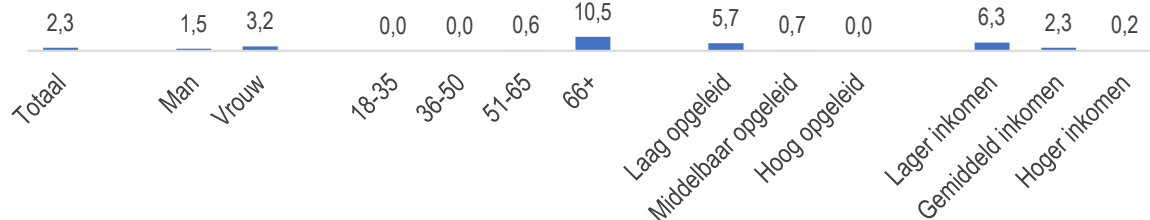
Op deze stelling liggen de gemiddelde scores rond 'neutraal'. 66-Plusers scoren relatief hoog en het verschil tussen onder- en bovengemiddeld geletterden is relatief groot waarbij de eerste categorie minder het gevoel heeft altijd verbonden te moeten zijn dan de tweede.



### 2.3 Internet nooit gebruikt

Ten slotte zien we in Figuur 2.6 dat 2,3% van de bevolking internet nog nooit heeft gebruikt in 2023. In de groep ouder dan 65 is dit 10,5% (18,6% bij de groep ouder dan 75). Ook bij de laagopgeleiden (5,7%) en bij mensen met lagere inkomens (6,3%) is het aandeel relatief hoog.

Fig. 2.6 Internet nog nooit gebruikt, % (bron: CBS Statline)



### 2.4 Conclusies

De eerste conclusie die we uit de gepresenteerde data in dit hoofdstuk kunnen trekken is dat de internet attitude gematigd positief is onder de Nederlandse volwassen bevolking. Er is nog maar een klein deel dat internet nog nooit heeft gebruikt. Opvallend is dat de internet attitude ten opzichte van 2020 is afgenomen. Het is niet duidelijk wat hier de oorzaak van is (dat zou verdiepend kwalitatief onderzoek kunnen uitwijzen). Mogelijk heeft de coronapandemie mensen bewuster gemaakt van de (groeierende) rol van internet in het dagelijkse leven of speelt onzekerheid bij allerlei nieuwe ontwikkelingen omtrent kunstmatige intelligentie een rol (denk aan ChatGPT). Deze zijn het afgelopen jaar veelvuldig in de media besproken waarbij er veel aandacht is voor mogelijke negatieve consequenties. In ieder geval is de daling bij alle onderzochte groepen waar te nemen. Internet attitude heeft direct invloed op de volgende fasen van internettoegang. Een positieve attitude bevordert niet alleen het aanschaffen van apparaten om mee te internetten en van software, maar stimuleert ook het verwerven van internetvaardigheden en een frequent en divers gebruik van internet. Zo resulteert een positievere attitude uiteindelijk

in het behalen van meer voordelen uit internet. Vanuit dit gegeven is het belangrijk om internet attitude mee te nemen in beleidsmaatregelen die digitale inclusie nastreven. Het is de eerste voorwaarde om mee te doen. Maatregelen zouden zich bijvoorbeeld kunnen richten op het aantrekkelijker (en bruikbaar) maken van online aangeboden applicaties en diensten.

Dit hoofdstuk toonde verschillen in internet attitude tussen diverse groepen, waarbij de aandacht lag op geslacht, leeftijd, opleiding, inkomen en geletterdheid. Ten eerste kunnen we constateren dat verschillen tussen mannen en vrouwen niet zijn afgenomen ten opzichte van 2020. Betreffende leeftijd valt op dat wanneer het gaat over attitude, er relatief laag wordt gescoord in de jongste en in de oudste groepen. Dit is opvallend daar typerend voor attitudeonderzoek is dat jongeren het meest positief zijn wanneer het gaat over gebruik van technologie. Een verklaring zou gezocht kunnen worden in verbanden tussen technologiegebruik en mentale gezondheid. Onderzoek laat zien dat gebruik van sociale media gepaard gaat met verhoogde sociale druk en gevoelens van onzekerheid (waarbij de aard en richting van de verbanden niet eenduidig lijken)<sup>20</sup>. Bij senioren is het percentage mensen dat internet nooit gebruikte relatief hoog. Wel geldt dat wanneer internet deel uitmaakt van hun dagelijkse leven, zij ook meer gemotiveerd zijn het te gebruiken. Uit de cijfers in dit rapport kan worden afgeleid dat digitale inclusiebeleid zowel bij jongeren als senioren aandacht kan schenken aan het verbeteren van de internet attitude en motivatie.

Mensen met een hoger opleidingsniveau hebben de meest positieve internet attitude. Uit eerder onderzoek weten we dat het gebruik van internet voor studie of werkomgeving voor hen een belangrijke motivatie is en dat het inhoudelijke informatieve aspect van internet aantrekkelijk is. Het gebruik van internet voor het volgen van onderwijs of ten behoeve van een professionele carrière motiveert en ondersteunt hen. De resultaten suggereren dat het stimuleren van digitale inclusie bij laagopgeleiden aandacht kan besteden aan het verhogen van de internet attitude en motivatie. In deze groep is het percentage mensen dat nooit internet gebruikte relatief hoog. Gerelateerd aan opleiding zijn er ook verschillen met betrekking tot inkomen. Mensen met een hoger inkomen scoren relatief hoog op internet attitude. Ten slotte blijkt dat geletterdheid een belangrijke rol speelt bij internet attitude: bovengemiddeld geletterden zijn positiever over internet dan ondergemiddeld geletterden. Opvallend is wel dat de attitude bij de eerste groep sterker is afgenomen ten opzichte van 2020. Hierbij dient te worden vermeld dat de verschillen tussen onder- en bovengemiddeld geletterden waarschijnlijk groter zouden zijn wanneer ook laaggeletterden in beschouwing worden genomen. Wat de precieze oorzaak is van de lagere scores bij ondergemiddeld geletterden zou vervolgonderzoek kunnen uitwijzen.

De algemene conclusie van dit hoofdstuk is dat er in de eerste fase van internettoegang al sprake is van ongelijkheid, in ieder geval met betrekking tot geslacht, leeftijd, opleiding, inkomen en geletterdheid. Motivaties – zoals weerspiegeld in attitudes – zijn een belangrijke factor en bevorderen de aanschaf van benodigde apparatuur, de ontwikkeling van digitale vaardigheden en een divers gebruik van internet.

---

<sup>20</sup> Richards, D., Caldwell, P.H. & Go, H. (2015). Impact of social media on the health of children and young people. *Journal of paediatrics and child health*, 51(12), 1152-1157.

# 3 MATERIËLE TOEGANG

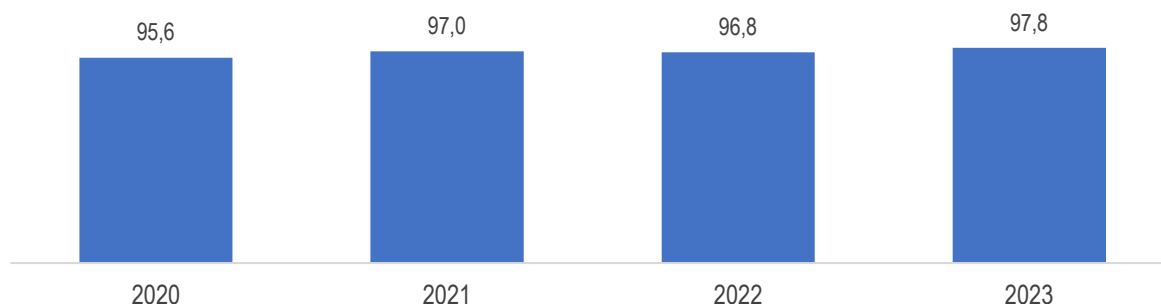
## 3.1 Inleiding

Materiële toegang is de tweede vereiste voor volledige toegang tot internet. Het gaat hier ten eerste over fysieke toegang, ofwel het hebben van een internetaansluiting (§3.2). Ten tweede gaat het over verschillen in bezit van diverse (rand)apparaten (§3.3). Paragraaf 3.4 gaat verder in op drie aspecten die iets zeggen over verschillen in materiële toegang: Het gebruik van apparaten met vergelijkbare functionaliteit, de diversiteit van gebruikte apparaten en randapparatuur, en de uitgaven voor aanschaf, onderhoud en softwarelicenties<sup>21</sup>.

## 3.2 Fysieke toegang tot internet

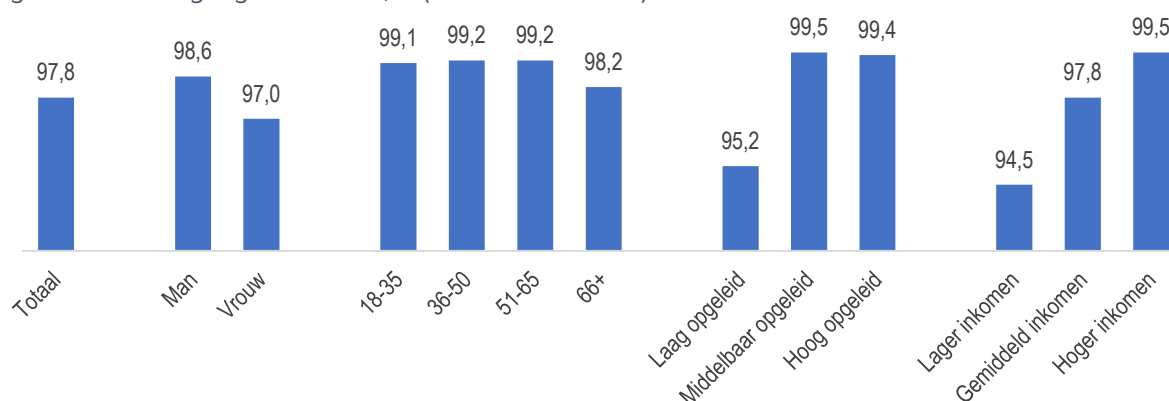
Figuur 3.1 geeft het percentage personen met toegang tot internet weer. Dit percentage bedraagt 97,8% in 2023, een toename van 2,2% ten opzichte van 2020.

Fig. 3.1 Personen ouder dan 12 met thuis toegang tot internet, % (bron: CBS Statline)



Figuur 3.2 geeft het percentage personen met toegang tot internet weer voor verschillende groepen. We zien hier dat het percentage mensen dat thuis toegang heeft tot internet relatief laag is bij senioren. Dit neemt verder af tot 86% bij mensen ouder dan 75. Ook is het aandeel in de laagopgeleide groep met 95% relatief laag. Hetzelfde geldt voor mensen met een lager inkomen.

Fig. 3.2 Thuis toegang tot internet, % (bron: CBS Statline)



<sup>21</sup> Van Deursen & Van Dijk. (2019). The first level digital divide shifts to differences in material access. *New Media and Society*, 16(3): 507-526.

### 3.3 Apparaten om mee te internetten

Figuur 3.3 toont dat de smartphone het meest gebruikte apparaat is om mee te internetten. De laptop wordt door 74% van de Nederlandse bevolking van 18 jaar en ouder gebruikt. Dit is overigens 3 procentpunten lager dan in 2020. Ook internetten op de tablet is in deze periode afgenomen, met maar liefst 6%. De afname van internetten op een desktopcomputer is al jaren waar te nemen. In 2023 gebruikt nog 42% een desktop voor toegang tot internet. Dat er minder van internet gebruik wordt gemaakt op laptops en tablets kan te maken hebben met de toename van internetten op de smartphone, maar ook met de situatie in 2020 waarin de eerste en tweede coronagolf plaatsvonden met de bijkomende lockdowns. Verder blijkt uit Figuur 3.3 dat het gebruik van internet op de smart TV is toegenomen. In Figuren 3.4 tot en met 3.9 worden verschillen tussen groepen per apparaat gerapporteerd.

Fig. 3.3 Apparaten om mee te internetten, %

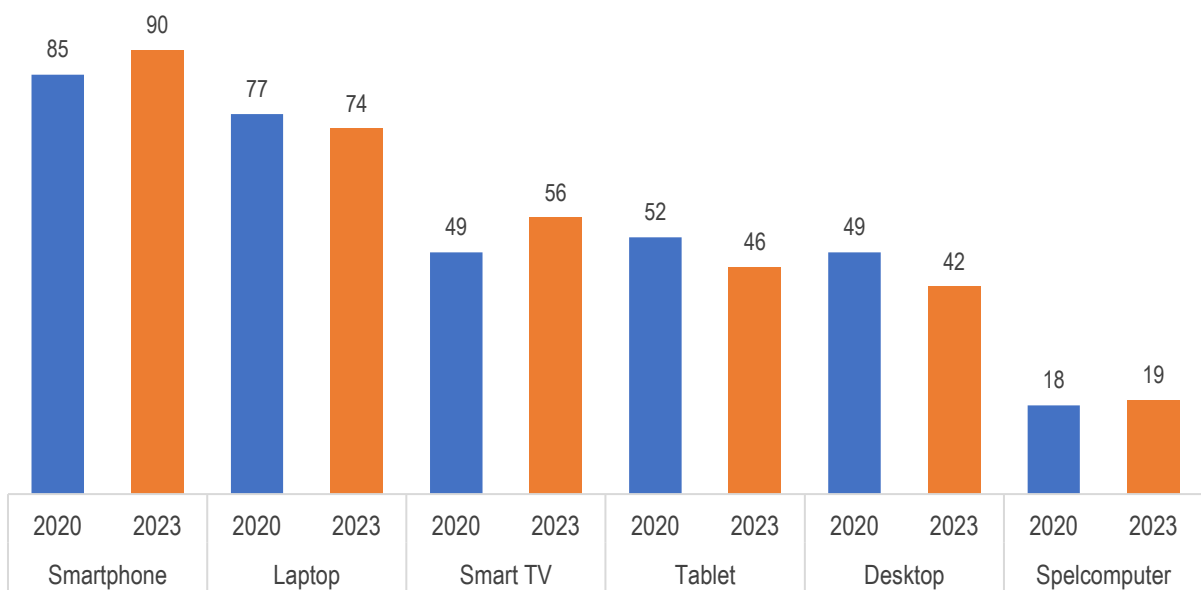


Fig. 3.4 Internet op een desktopcomputer, %

Internetten op de desktopcomputer is relatief populair bij mannen en bij 66-plussers. Ook neemt het aandeel toe met inkomen. Ten opzichte van 2020 is er in alle groepen sprake van een afname.

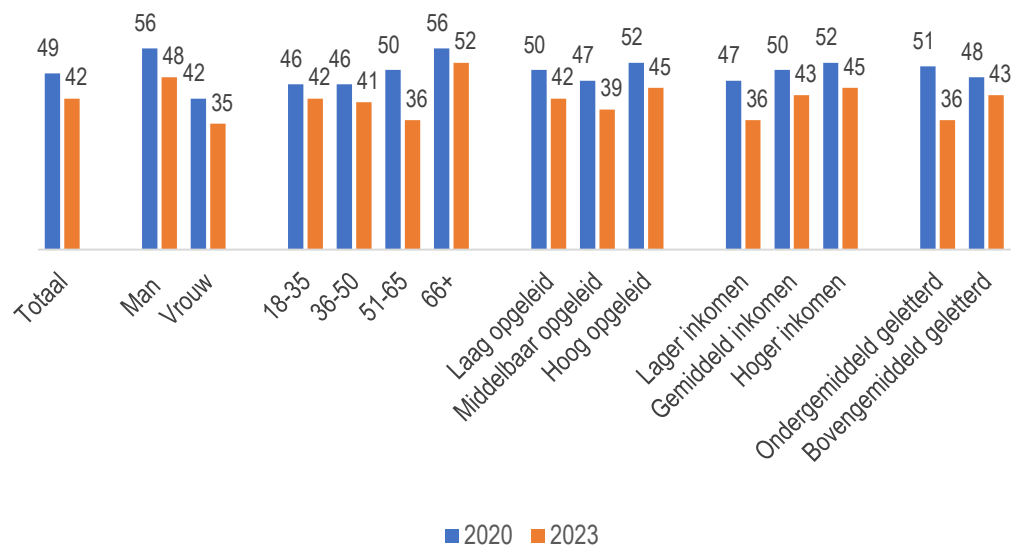




Fig. 3.5 Internet op een laptop, %

Internetten op een laptop wordt relatief veel gedaan door mensen van 18 tot 35 jaar. Ook hoogopgeleiden en mensen met een hoger inkomen maken relatief veel gebruik van een laptop om te internetten. Ten slotte zien we dat het verschil tussen onder- en bovengemiddeld geletterden in 2023 6% bedraagt.

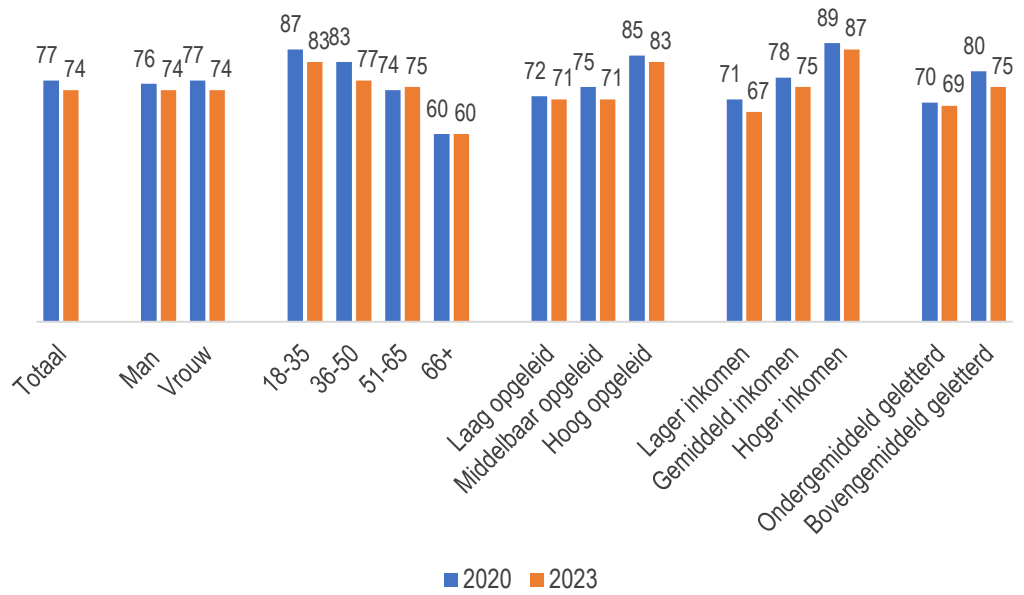


Fig. 3.6 Internet op een tablet, %

Verschillen in het gebruik van internet op een tablet zijn voor inkomen en geletterdheid het grootst. Tussen lagere en hogere inkomens bedraagt dit verschil 11%. Tussen de leeftijdsgroepen en opleidingsniveaus zijn de verschillen kleiner.

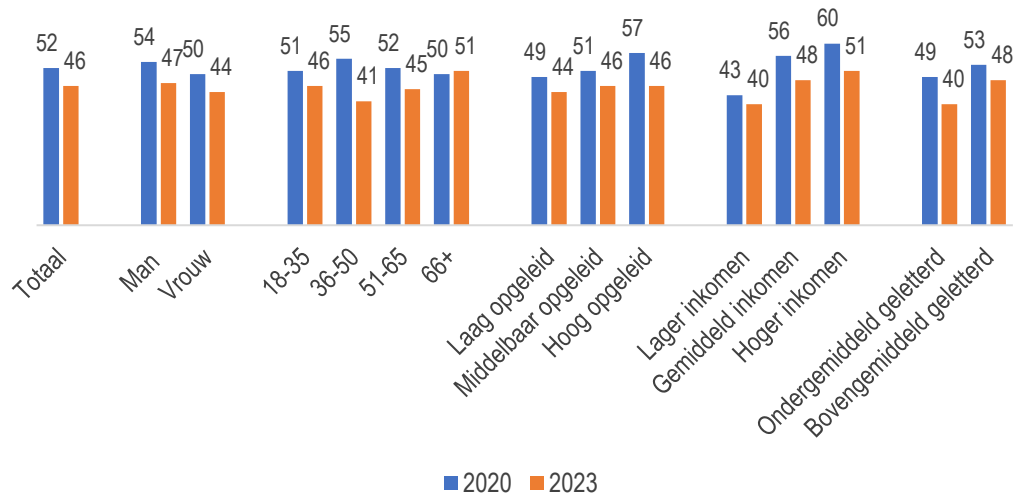
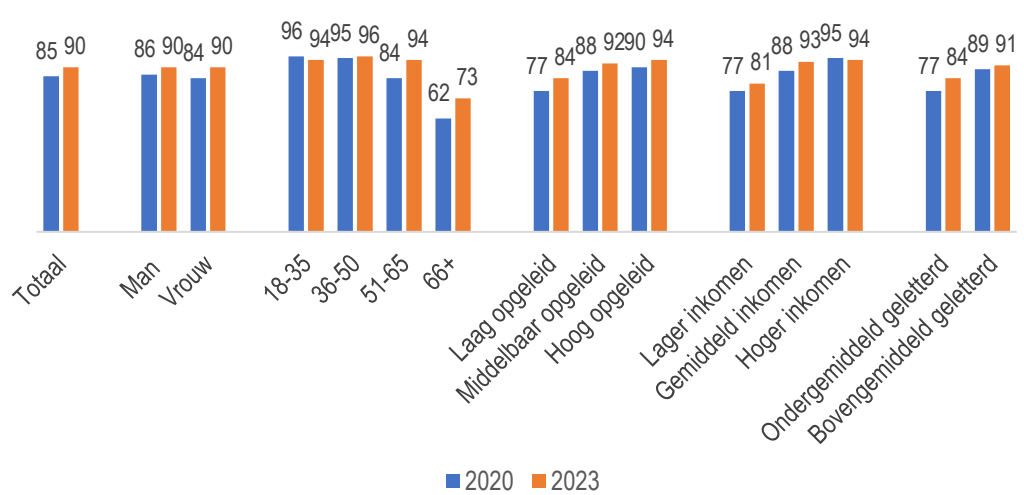


Fig. 3.7 Internet op een smartphone, %

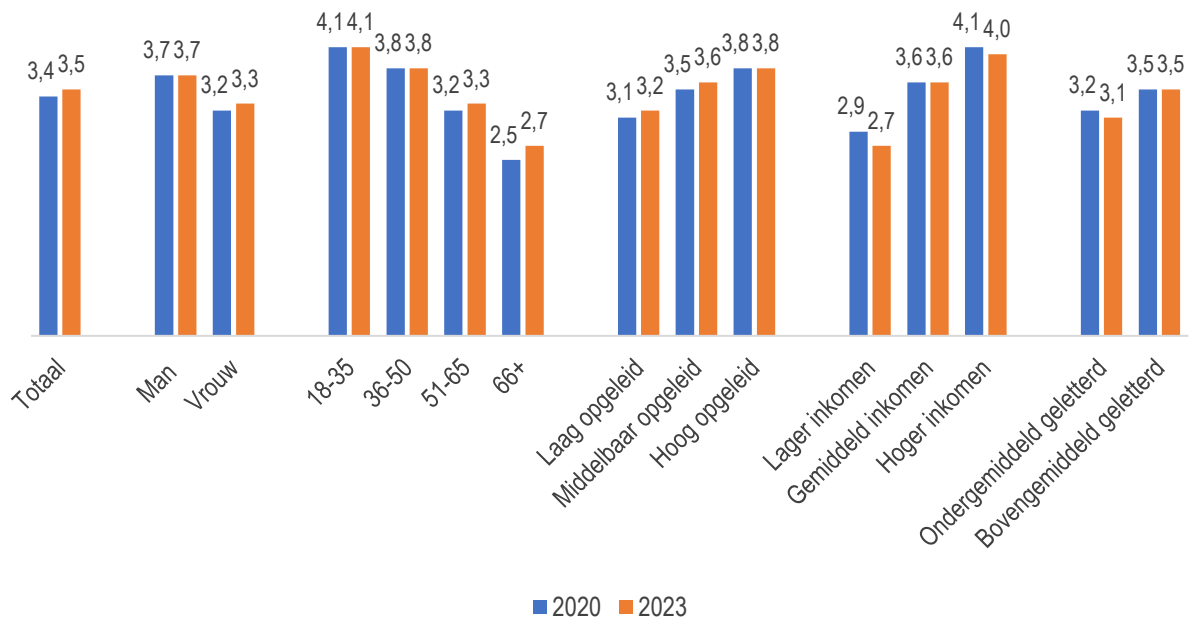
Bij 66-plussers is het gebruik van internet op de smartphone relatief laag met 73%. Wel is de stijging in deze groep t.o.v. 2020 het grootst. Het verschil tussen mensen met een lager en hoger inkomen bedraagt 13%, en tussen onder- en bovengemiddeld geletterden 14%.



### 3.4 Diversiteit en combinaties van apparaten

Het achterliggende idee bij het analyseren van de diversiteit van apparaten is dat het gebruik van verschillende apparaten de kansen op een betere en bredere internetervaring vergroot. Naast de diversiteit speelt het gebruik van combinaties van apparaten met verschillende functionaliteiten een rol<sup>22</sup>. De volwassen Nederlandse bevolking gebruikt gemiddeld 3,5 (SD = 1,6) verschillende apparaten om mee te internetten. Zie Figuur 3.10. De diversiteit is iets hoger bij mannen. Leeftijd heeft een negatieve invloed op het aantal verschillende apparaten dat wordt gebruikt om mee te internetten. Het aantal verschillende apparaten neemt toe met opleidings- en inkomensniveau.

Fig. 3.10 Aantal verschillende apparaten om mee te internetten (diversiteit)



Voor de analyse van combinaties van apparaten met verschillende functionaliteiten is een onderscheid gemaakt in gebruik van (1) alleen een desktop- en/of laptopcomputer, (2) alleen tablet of smartphone, (3) alleen een smartphone, (4) een desktop of laptop met smartphone en (5) een desktop of laptop met tablet én smartphone. Smartphones en tablets bieden diverse voordelen, zoals mobiliteit, gemak, locatie, gameplay en videostreaming. Toch kunnen zij niet voor alle activiteiten als een volwaardige vervanging van desktop- of laptopcomputers worden beschouwd<sup>23</sup>. Smartphones en tablets hebben in de regel minder processor- en opslagcapaciteit en een beperktere toegang tot geavanceerde toepassingen. Daarnaast is de cognitieve belasting groter als gevolg van kleinere schermen, grotere scrolvereisten en minder functionaliteit bij het typen. Het gebruik is dan ook anders. Desktop- of laptopcomputers bieden minder mogelijkheden voor activiteiten op het gebied van communicatie en locatie, terwijl smartphone- en tabletgebruikers meer ‘meeslepend’ internetwerk missen, zoals het uitvoeren van complexe taken. Wanneer desktop- en laptopcomputers worden vervangen door enkel tablets of smartphones kan dit resulteren in een beperkter gebruik. Met betrekking tot apparaat combinaties wordt enerzijds

<sup>22</sup> Zie ook: Van Deursen, A.J.A.M. & van Dijk, J.A.G.M. (2019). The First-Level Digital Divide Shifts from Inequalities in Physical Access to Inequalities in Material Access. *New Media & Society*, 21(2), 354-375.

<sup>23</sup> Napoli, P.M. & Obar, J.A. (2014). The Emerging Mobile Internet Underclass: A Critique of Mobile Internet Access. *The Information Society*, 30(5), 323-334.

gekeken naar mensen die een *combinatie van desktop- of laptopcomputers met tablets en/of smartphones* gebruiken, en anderzijds mensen die *alleen een desktop- en/of laptopcomputer, alleen tablet en/of smartphone* en *alleen een smartphone* gebruiken. In de laatste drie situaties zijn de potentiële mogelijkheden kleiner dan wanneer de specifieke functionaliteiten van desktop- en/of laptopcomputers worden gecombineerd met smartphones en/of tablets.

Het percentage volwassen Nederlanders dat zowel een desktop of laptop gebruikt in combinatie met smartphone is in 2023 88%. Ook nog een tablet gebruiken gebeurt door 39%, een afname van 6% ten opzichte van 2020. Zie Figuur 3.11. Het aandeel volwassenen dat alleen een desktop of laptop gebruikt is afgenomen tot 7%. Het gebruik van alleen een tablet of smartphone om te internetten is juist toegenomen tot 9% in 2023 en het percentage mensen dat alleen een smartphone gebruikt om te internetten bedraagt 4%. In Figuren 3.12 tot en met 3.16 worden verschillen tussen groepen voor de vier combinaties getoond.

Fig. 3.11 Combinaties van apparaten om mee te internetten, %

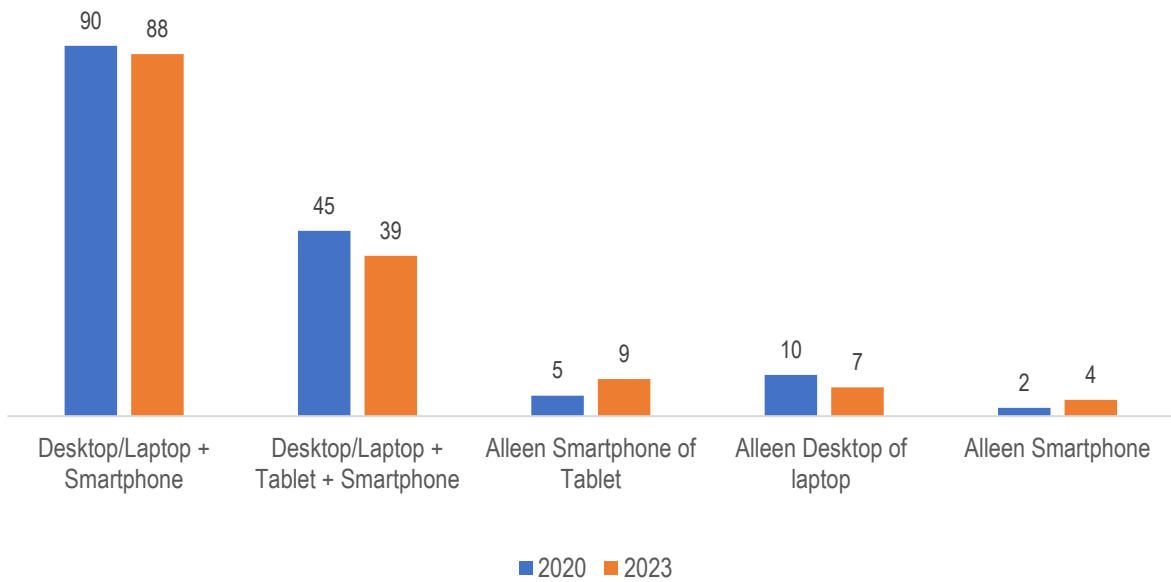


Fig. 3.12 Internetten op desktop en/of laptop in combinatie met smartphone, %

Gebruik van internet op een desktop en/of laptop in combinatie met een smartphone gebeurt relatief veel door hoog opgeleiden, door mensen met hogere inkomens en door bovengemiddeld geletterden.

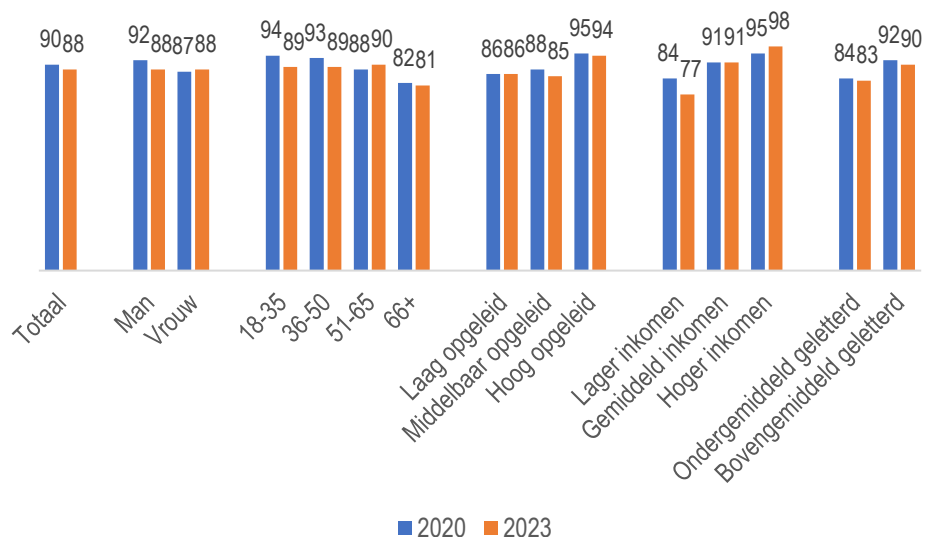


Fig. 3.13 Internetten op desktop en/of laptop in combinatie met tablet en smartphone, %

Gebruik van internet op een desktop en/of laptop in combinatie met tablet en smartphone gebeurt relatief veel door mannen, hoogopgeleiden, door mensen met hogere inkomens en door bovengemiddeld geletterden.

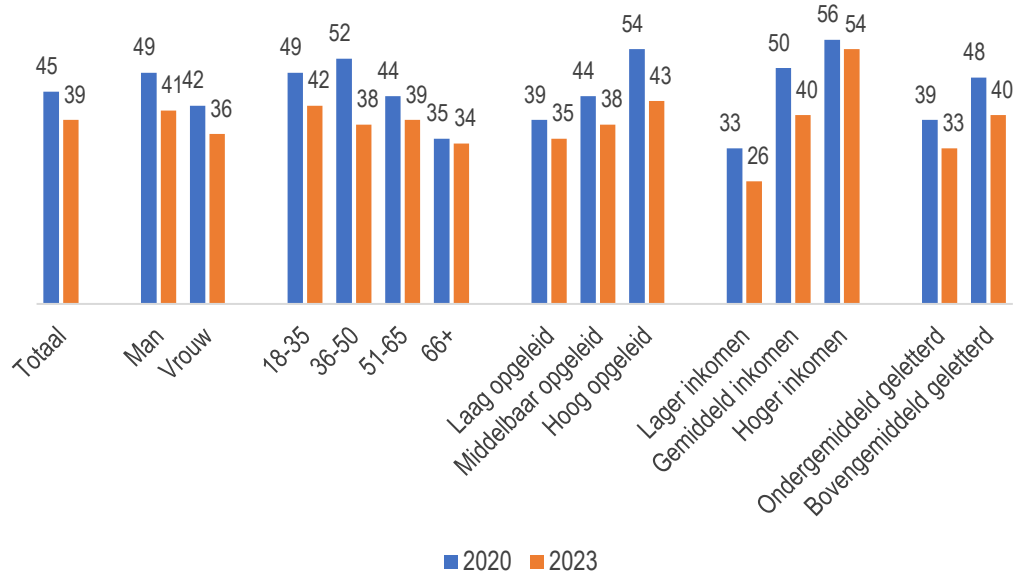


Fig. 3.14 Alleen internetten op een desktop of laptop, %

Gebruik van internet op alleen een desktop of laptop komt relatief veel voor bij 66-plussers, lager opgeleiden en in de lagere inkomens-groep. Bij 66-plussers en laag opgeleiden is de afname t.o.v. 2020 aanzienlijk.

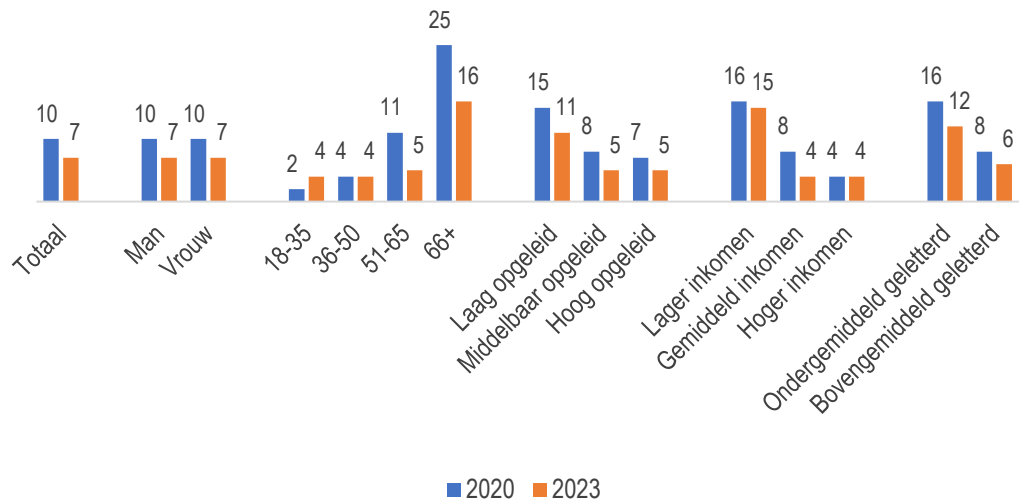


Fig. 3.15 Alleen internetten op een tablet en/of smartphone, %

Het alleen gebruiken van internet op een tablet en/of smartphone is relatief snel toegenomen in de jongste en oudste groep, bij middelbaar opgeleide mensen en bij mensen in de lagere inkomensgroep. Het komt verder ook vaker voor bij ondergemiddeld geletterden.

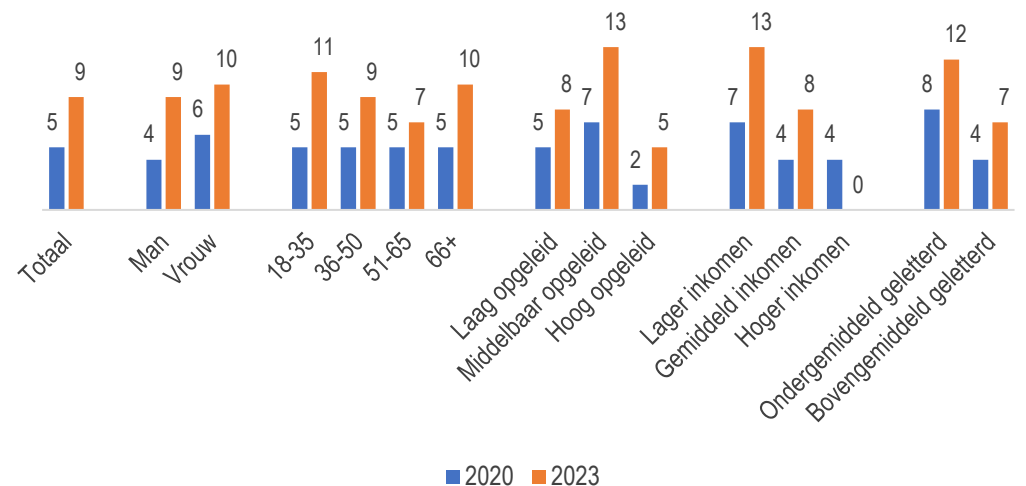
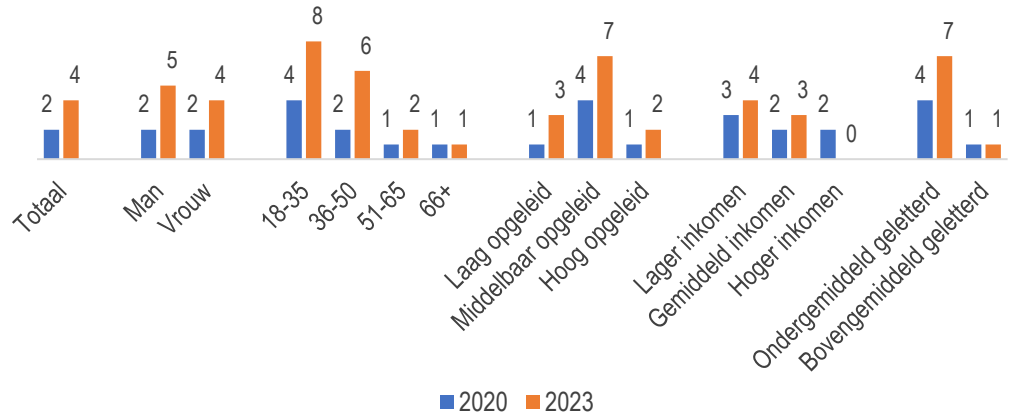


Fig. 3.16 Alleen internetten op een smartphone, %

In de jongste groep, bij middelbaar opgeleide mensen en bij ondergemiddeld geletterden zijn de percentages mensen die *alleen* een smartphone gebruiken voor internet relatief hoog.



### 3.5 Randapparatuur

Naast apparaten om mee te internetten wordt in dit rapport gekeken naar het gebruik van randapparatuur zoals printers, scanners, tweede beeldscherm, extra harde schijf en een docking station voor het plaatsen van een laptop. Het gebruik van een printer, scanner en extra harde schijf is ten opzichte van 2020 afgenomen. Zie Figuur 3.17.

Fig. 3.17 Gebruikte randapparatuur, %

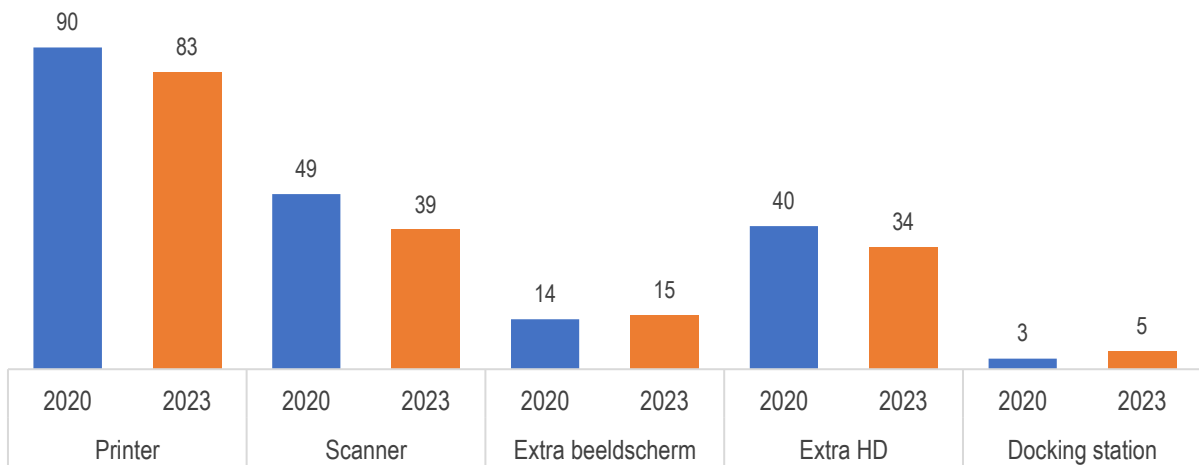
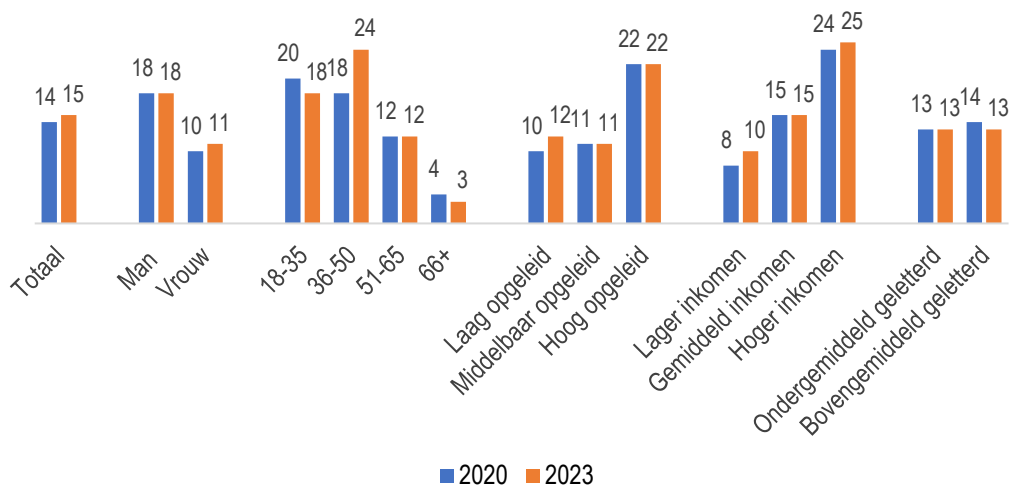


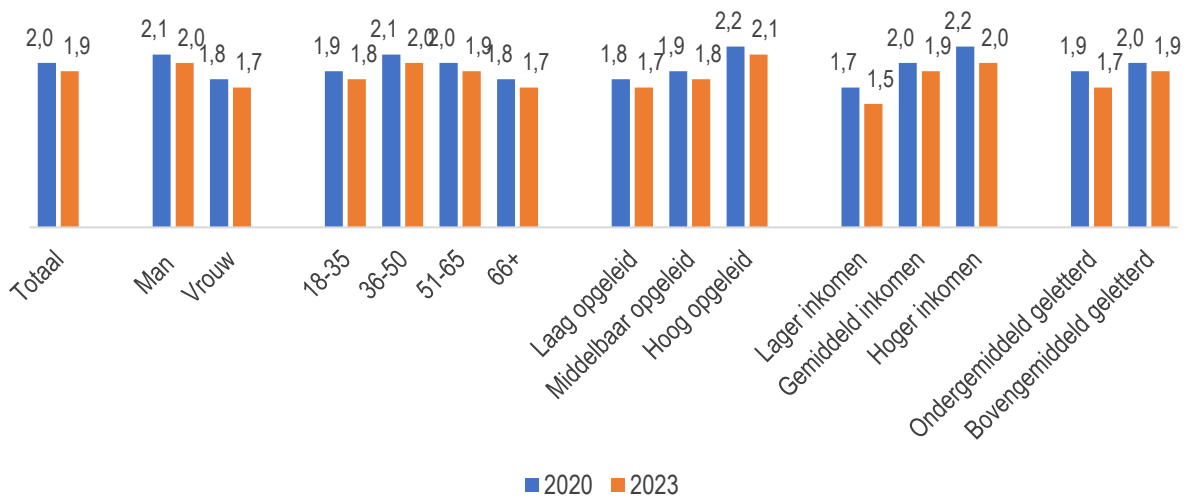
Fig. 3.18 Tweede beeldscherm, %

Gebruik van een tweede beeldscherm is relatief sterk toegenomen in de groep 36 tot 50-jarigen. Verder zijn er verschillen voor geslacht en tussen enerzijds hoog opgeleiden en anderzijds middelbaar en laag opgeleiden. Er is een sterke toename met inkomen.



Het kunnen afdrukken of scannen van materialen, het gebruik van een tweede scherm of van een extra harde schijf voor het opslaan van gedownloade of gemaakte multimedia hebben allen hun eigen specifieke voordelen. Gemiddeld worden door de volwassen Nederlandse bevolking 1,9 (SD = 1,0) van de in dit rapport beschouwde randapparaten gebruikt. Dit is iets lager dan in 2020. De diversiteit van de gebruikte randapparatuur is iets hoger bij mannen. Zie Figuur 3.19. Het aantal randapparaten neemt ook toe met opleiding en inkomen. In alle groepen is het gemiddeld aantal randapparaten afgenomen ten opzichte van 2020.

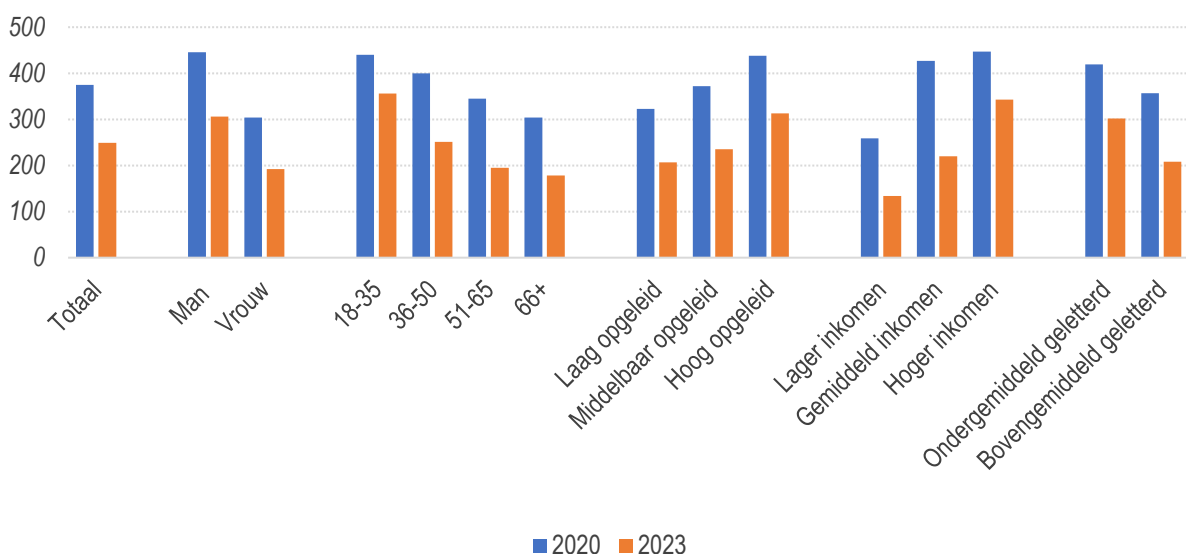
Fig. 3.19 Diversiteit van randapparaten, gemiddelden



### 3.6 Onderhoudskosten

Het laatste aspect zijn de onderhoudskosten van (rand)apparaten en (software)abbonementen. Deze verouderen, gaan kapot of vereisen updates. Met onderhoudskosten worden zowel aanschaf-, reparatie- als softwarelicentiekosten bedoeld. De uitgaven waren in 2020 een stuk hoger dan in 2023. Zie Figuur 3.20. Dit valt te verklaren door gedwongen lockdowns en verplicht thuiswerken ten tijde van corona. Ook zien we dat de uitgaven hoger zijn voor mannen, afnemen met leeftijd, en toenemen met opleidingsniveau en inkomen. Opvallend is dat ondergemiddeld geletterden meer uitgeven dan bovengemiddeld geletterden.

Fig. 3.20 Gemiddelde jaarlijkse uitgave (Euro) aan (rand)apparatuur, reparaties en softwarelicenties



### 3.7 Conclusies

Anno 2023 is bijna iedereen in Nederland verbonden met internet. Hier is verzadiging aan het optreden. De groepen die nog achterblijven zijn 75-plussers (86%), laagopgeleiden (95%) en mensen met lagere inkomens (95%). Ondanks de verzadiging wanneer het fysieke toegang betreft, zijn er grote verschillen in de gebruikte apparatuur om te internetten. De smartphone en de laptop worden het meest gebruikt, gevolgd door tablet en desktopcomputer. Het percentage mensen met een desktopcomputer daalt al jaren. De opvallendste bevinding is dat het gebruik van internet op een laptop en tablet in 2023 ten opzichte van 2020 is afgenomen. Dit kan te maken hebben met de coronapandemie in 2020, maar ook met de steeds geavanceerder wordende smartphones, waarvan inmiddels 90% van de bevolking gebruikmaakt. Echter, ondanks de mobiliteits- en communicatievoordelen die smartphones bieden, zijn zij door hun technische kenmerken minder geschikt voor bijvoorbeeld het uitvoeren van complexe inhoudelijke taken. Hoewel smartphones en tablets snel in functionaliteit toenemen kunnen ze niet voor alle toepassingen als gelijkwaardig worden beschouwd aan desktop- en laptopcomputers. Elk apparaat heeft specifieke voordelen wat suggereert dat het gebruik van alleen tablets of smartphones of alleen laptops of desktopcomputers de potentiële diversiteit van internetactiviteiten en uitkomsten beperkt. Hier ontstaat een nieuwe vorm van digitale ongelijkheid: de groep die alleen nog maar een smartphone gebruikt is toegenomen en bedraagt in de groep van 18 tot 35 al 8% (en 7% in de groep ondergemiddeld geletterden). Je zou hier kunnen spreken van een mobiele onderklasse<sup>24</sup>. Deze zou wellicht nog groter zijn geweest wanneer ook jongeren onder 18 jaar deelnamen aan dit onderzoek.

Uit de resultaten kunnen we concluderen dat mannen aanzienlijk meer internetten op desktopcomputers en tablets dan vrouwen. Bij smartphones en laptops zijn er nagenoeg geen verschillen. Wat leeftijd betreft valt op dat het gebruik van de desktop en tablet relatief populair is in de oudste groep. Jongeren liggen voorop bij gebruik van internet op laptops en smartphones. Tevens hebben zij dus een grotere kans om alleen een smartphone of tablet te gebruiken. Qua opleidingsniveau kan worden geconcludeerd dat hoogopgeleiden alle apparaten meer gebruiken dan laagopgeleiden, behalve bij gebruik van de tablet om te internetten. Hoogopgeleiden zijn ook diverser in de apparaten waarmee zij internetten. Dit geldt ook voor het gebruik van randapparatuur. Eenzelfde beeld zien we terug tussen de verschillende inkomensniveaus. Mensen met een hoger inkomen hebben een groot aantal apparaten terwijl mensen met een lager inkomen een beperkt aantal apparaten hebben om te internetten (en waarschijnlijk ook één goedkoper type tablet of smartphone daar de uitgaven voor ICT lager zijn). Mensen met hogere inkomens gebruiken thuis vaak zowel een smartphone, tablet en laptop, terwijl de lagere inkomensgroep het moet doen met minder diverse samenstellingen. De aanzienlijke verschillen in onderhoudskosten en ICT-uitgaven suggereren dat hetzelfde geldt voor duurdere en uitgebreidere abonnementen. De kansen die bepaalde combinaties van apparaten bieden, de diversiteit van apparatuur en de jaarlijkse ICT-uitgaven hangen sterk samen met inkomen. Wat betreft geletterdheid valt op dat ook hier sprake is van ongelijkheid. Bovengemiddeld geletterden hebben een diverser samenstelling van gebruikte apparaten dan ondergemiddeld geletterden. Opvallend is dat de laatste groep wel meer lijkt uit te geven aan onderhoud en ICT.

---

<sup>24</sup> Napoli, P. M., & Obar, J. A. (2014). The emerging mobile Internet underclass: A critique of mobile Internet access. *The Information Society*, 30(5), 323-334.

De belangrijkste conclusie van dit hoofdstuk is dat digitale ongelijkheid in materiële toegang prominent aanwezig is, ook wanneer bijna iedereen meerdere apparaten heeft om mee te internetten. We zien de laatste jaren dat er in beleidsinitiatieven veel aandacht is voor digitale vaardigheden. Het zou een vergissing zijn om materiële toegang niet meer in ogenschouw te nemen omdat fysieke toegang een verzadigd punt bereikt. De snel evoluerende internettechnologie zorgt regelmatig voor nieuwe toegangsapparatuur, en verschillen in de technische kenmerken die bepalend zijn voor de kwaliteit, diversiteit en onderhoud, leiden tot een voortdurende aanwezigheid van digitale ongelijkheid in materiële toegang.



# 4 DIGITALE VAARDIGHEDEN

## 4.1 Inleiding en concept

Welke vaardigheden precies van belang zijn om deel te nemen aan de huidige en toekomstige samenleving is zowel onder wetenschappers als beleidsmakers regelmatig onderwerp van discussie. Vanuit academische, beleidsmatige maar ook commerciële hoek zijn er in de afgelopen tien tot vijftien jaar diverse raamwerken ontwikkeld<sup>25</sup>. De eerste varianten richtten zich voornamelijk op iemands vermogen om met hard- en software te kunnen werken, ook wel knoppenkennis genoemd. Tegenwoordig zijn de begrippen breder en wordt er onderscheid gemaakt tussen technische knoppenkennis en meer inhoudelijke vaardigheden (ook wel soft skills of hogere orde vaardigheden genoemd).

Bij het conceptualiseren van digitale vaardigheden is het belangrijk rekening te houden met de beoogde doelgroep. In dit rapport betreft dit de volwassen Nederlandse bevolking. Ruim 15 jaar geleden stelden Alexander van Deursen en Jan van Dijk een raamwerk van digitale vaardigheden voor dat was ontwikkeld voor metingen onder de algehele bevolking<sup>26</sup>. In de afgelopen jaren heeft dit raamwerk diverse aanpassingen ondergaan passend bij belangrijke internetontwikkelingen. Dit resulteerde in 2016 in een meetinstrument (de Internet Skills Scale, ISS) dat vanuit het DiSTO (From Digital Skills to Tangible Outcomes) project<sup>27</sup> in meerdere landen is gevalideerd<sup>28-29</sup>. Dit raamwerk vormt de basis voor diverse (internationale) onderzoeken en benchmarks en omvat operationele, informatie, communicatie en content creatie vaardigheden. Bij elk van deze vaardigheden geldt dat zowel eenvoudige als geavanceerdere handelingen een rol spelen. In principe zijn deze allemaal nodig om volledig deel te nemen aan een digitale samenleving, echter is dit ook afhankelijk van de beoogde uitkomsten die iemand wil behalen. Afgelopen jaren is het raamwerk verder uitgewerkt en is er een nieuw meetinstrument voorgesteld, de Digital Skills Indicator (DSI)<sup>30</sup>. Dit instrument maakt expliciet onderscheid in functionele en kritische componenten bij alle vier de vaardigheden. Zie Figuur 4.1 op de volgende bladzijde.

Functionele vaardigheden zijn niet slechts voorwaarde voor kritische vaardigheden. Ook worden kritische vaardigheden niet automatisch aangeleerd bij het aanpakken van functionele vaardigheden. Andersom kan iemand best begrijpen wat een bepaald algoritme op een sociaal medium bewerkstelligt, zonder over de benodigde functionele vaardigheden te beschikken om toch zijn of haar autonomie te behouden.

---

<sup>25</sup> Voor een overzicht zie: Van Dijk, J.A.G.M. & van Deursen, A.J.A.M. (2014). Digital skills, unblocking the information society. New York: Palgrave MacMillan.

<sup>26</sup> Van Deursen, A.J.A.M. & Van Dijk, J.A.G.M. (2009). Using the Internet: Skill Related Problems in Users' Online Behavior. *Interacting with Computers*, 21, 393-402.

<sup>27</sup> Zie <https://www.lse.ac.uk/media-and-communications/research/research-projects/disto>

<sup>28</sup> Van Deursen, A.J.A.M., Helsper, E.J. & Eynon, R. (2016). Development and validation of the Internet Skills Scale (ISS). *Information, Communication & Society*, 19(6), 804-823.

<sup>29</sup> Van Deursen, A.J.A.M., Helsper, E.J. & Eynon, R. (2014). Measuring Digital Skills. From Digital Skills to Tangible Outcomes project report. Londen School of Economics and Political Science, Londen.

<sup>30</sup> Helsper, E.J., Scheider, L. S., van Deursen, A.J.A.M. & van Laar, E. (2020). The youth Digital Skills Indicator: Report on the conceptualisation and development of the ySKILLS digital skills measure.

Fig. 4.1 Vier soorten digitale vaardigheden opgesplitst in functionele en kritische aspecten<sup>31</sup>

	<i>Functioneel</i>	<i>Kritisch</i>
<b>Operationele vaardigheden</b>	(Browser) knoppen gebruiken; Apps installeren, verwijderen; Locatie instellingen beheren; Verbinden met het internet; Apparaten met elkaar verbinden; Documenten tussen apparaten delen (cloud, bluetooth); Pop-up berichten en advertenties uitschakelen; Programmeren.	Begrijpen dat technologie door mensen op een bepaalde manier wordt ontwikkeld en ontworpen.
<b>Informatie vaardigheden</b>	Hypermedia (zoals in websites, menustructuren, apps) navigeren; Zoekbalk gebruiken; Zoekwoorden definiëren; Informatie selecteren; Opties voor zoekopdrachten aanpassen (type informatie, tijdvak).	Evalueren betrouwbaarheid; Begrijpen hoe zoekresultaten worden gepresenteerd; Begrijpen dat algoritmen zoekresultaten beïnvloeden; Begrijpen dat informatie door bepaalde mensen met een bepaald doel wordt geschreven.
<b>Communicatie vaardigheden</b>	Gebruik van communicatie tools/apps; Contacten toevoegen en beheren; Online berichten uitwisselen; Kennissen delen in peer-to-peer netwerken; Geluidsniveau aanpassen in gesprek; Online profielen en identiteiten maken; Mensen blokkeren of rapporteren; Privacy instellingen aanpassen; Aanpassen met wie berichten worden gedeeld (publiek, alleen vrienden).	Opmerkingen passend maken bij situatie; Emoticons gepast gebruiken; Impact van berichten begrijpen; Ethische overwegingen maken bij toevoegen / taggen / delen van foto's; Herkennen van discriminatie, pesten en sociale uitsluiting in interacties.
<b>Content creatie vaardigheden</b>	Formulieren invullen en uploaden; Content maken met app of website; Technieken beheersen om aantrekkelijke inhoud te creëren (bijv. filters, editen); Integreren van verschillende digitale media (bijv. video, audio, tekst); Bekend zijn met licenties van content.	Begrijpen hoe promotie en advertenties werken (product placement, influencers, pay per click); Breed / specifiek publiek kunnen bereiken (bijv. door hashtags); Begrijpen waarom sommige inhoud populairder is dan andere; Herkennen hoe representaties mensen beïnvloeden.

<sup>31</sup> Zie ook: Van Deursen, A.J.A.M. & Helsper, E.J. (2020). Digitale vaardigheden: een onderzoeks- en beleidsagenda. Enschede: Centrum voor digitale inclusie, Universiteit Twente.

## 4.2 Achtergrond: Meten van digitale vaardigheden

Voor het vaststellen van digitale vaardigheden zijn er de volgende mogelijkheden:

- *Indirecte metingen.* Diverse benchmarks maken gebruik van enquêtes waarin respondenten worden gevraagd welke van een aantal activiteiten ze ooit hebben uitgevoerd. Hoe meer activiteiten, hoe vaardiger is de veronderstelling. Hiermee worden digitale vaardigheden gelijkgesteld aan gebruik van internet. Een voorbeeld is **Eurostat**. De mate van vaardigheid (basic, above basic en at least basic) wordt hier bepaald door de hoeveelheid activiteiten dat iemand uitvoert, variërend van informatie zoeken, e-mails verzenden, sociale media gebruiken, of foto's of video's bewerken<sup>32</sup>. Ook het **CBS** hanteert een vergelijkbare methode. Daar worden digitale vaardigheden bepaald aan de hand van het aantal activiteiten op vijf gebieden: informatie en digitale geletterdheid, online communicatie, computers en online diensten, privacybescherming en softwaregebruik. Iemand heeft dan digitale basisvaardigheden als hij/zij ten minste één activiteit doet op de gebieden informatie en communicatie en één of twee op de andere gebieden. Meer dan digitale basisvaardigheden heeft iemand als er twee of meer activiteiten worden uitgevoerd op de gebieden informatie en communicatie en drie of meer op de andere gebieden<sup>33</sup>. Het voordeel van indirecte metingen is de mogelijkheid om grootschalig vragenlijsten uit te zetten. Echter, het uitvoeren van een activiteit betekent niet automatisch ook *vaardig* gebruik (en het niet uitvoeren van een activiteit betekent niet dat iemand het niet zou kunnen). De validiteit zeer beperkt. Er vindt immers geen meting of observatie van daadwerkelijke vaardigheden plaats. Ook is er weinig tot geen aandacht voor de kritische aspecten van digitale vaardigheden.
- *Zelfinschattingen.* Bij de meeste metingen worden mensen een lijst met vaardigheden voorgelegd waarbij ze aan dienen te geven hoe goed ze hierop presteren. Dergelijke onderzoeken gebruiken antwoordschalen variërend van 'zeer slecht' tot 'uitstekend' of 'helemaal niet mee eens' tot 'helemaal mee eens'. Zelfrapportages hebben het voordeel dat in korte tijd een groot aantal vragen over een breed scala aan vaardigheden kan worden voorgelegd. Deze kunnen snel worden verwerkt en zijn dus kosteneffectief. De vaardigheden in dit rapport worden met de **DSI** (pagina 25) op deze manier gemeten. Een ander voorbeeld van zelfinschattingen is de op de DSI gebaseerde **DigiQ**<sup>34</sup>. Zelfinschattingen van vaardigheden zijn meer valide dan indirecte metingen, maar zijn nog steeds beperkt. Interpretaties van vaardigheden zijn namelijk perspectief- en contextafhankelijk. De interpretaties hangen bijvoorbeeld af van geslacht en leeftijd: mannen en jongeren hebben de neiging tot overschatting. Daarnaast hangen zelfinschattingen af van iemands vergelijkingsgroep. Het nemen van collega's in een ICT-omgeving als referentiegroep bijvoorbeeld kan leiden tot lagere scores dan wanneer de eigen vaardigheid met vrienden of familie wordt vergeleken, ook al zijn de niveaus van de vaardigheden vergelijkbaar.
- *Prestatiemetingen.* Respondenten daadwerkelijk taken laten uitvoeren is de meest valide methode om een realistisch beeld te krijgen van digitale vaardigheden. Het is eigenlijk de enige manier om een absoluut niveau van digitale vaardigheden vast te stellen. De kosten van dergelijke metingen zijn echter een sterke limitatie voor een grootschalige aanpak. Zowel de ontwikkeling, uitvoering en analyse van prestatiemetingen zijn arbeidsintensief. Het ySkills project heeft recentelijk een rapport gepubliceerd met aspecten om rekening mee te houden bij het ontwikkelen en implementeren van prestatiemetingen<sup>35</sup>.

<sup>32</sup> [https://ec.europa.eu/eurostat/cache/metadata/en/isoc\\_sk\\_dskl\\_i21\\_esmsip2.htm](https://ec.europa.eu/eurostat/cache/metadata/en/isoc_sk_dskl_i21_esmsip2.htm)

<sup>33</sup> <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2023/45/nederlanders-digitaal-steeds-vaardiger>

<sup>34</sup> <https://www.dedigiq.nl/>

<sup>35</sup> Van Laar, E. et al., (2022). The youth Digital Skills Performance Tests: Report on the development of real-life tasks encompassing information navigation and processing, communication and interaction, and content creation and production skills. KU Leuven, Leuven: ySKILLS.

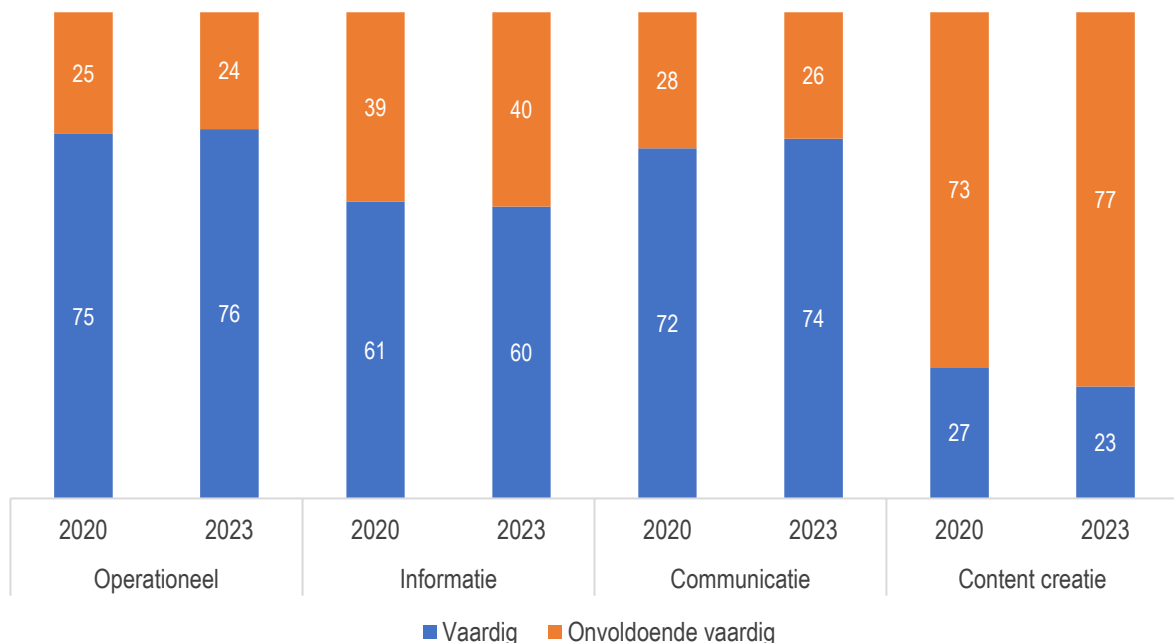
- *Interactieve gestandaardiseerde metingen.* Deze metingen worden uitgevoerd in beveiligde testomgevingen waarin mensen problemen op moeten lossen met behulp van softwaresimulaties. Deze methode wordt veelal toegepast in onderwijsinstellingen omdat het gebruik voor bredere populaties te arbeidsintensief is en metingen op locatie dienen te worden uitgevoerd.
- *Counterfactual metingen.* Bij deze metingen worden geen vaardigheden gemeten, maar gaat het om het vaststellen van het effect van een interventie. Er worden bijvoorbeeld verschillen in uitkomsten van internetgebruik bij mensen met dezelfde achtergronden maar verschillende vaardigheidsniveaus vergeleken. Dergelijke studies bieden waardevolle inzichten voor beleid en interventie evaluaties.

Onderzoekers en benchmarks gebruiken voornamelijk indirecte metingen (van frequentie of soort gebruik) of zelfinschattingen voor het vaststellen van niveaus van digitale vaardigheden middels vragenlijsten. Dit zijn eigenlijk de enige twee mogelijkheden om op een relatief korte termijn een beeld te krijgen van een grote populatie. Om de validiteit te verhogen kunnen dergelijke instrumenten worden gevalideerd met prestatiemetingen. Een dergelijke validatie is ook met stellingen in de DSI uitgevoerd. Dit verbetert de kwaliteit aanzienlijk aangezien de zelfrapportages dan in grote mate overeenkomen met resultaten behaald in prestatiemetingen. Cognitieve interviews in Nederland en Engeland hebben verder laten zien dat de formulering van de schalen in de DSI een neutrale en objectieve reactie van de deelnemers oproept. De schaal moedigt respondenten aan om na te denken over zichzelf, in plaats van termen te gebruiken die gemakkelijker een vergelijking met anderen oproepen (bijvoorbeeld 'expert').

### 4.3 Niveau van digitale vaardigheden

In dit hoofdstuk worden de niveaus van vier soorten digitale vaardigheden gerapporteerd: operationeel, informatie, communicatie en content creatie. Bij het meten van deze vaardigheden zijn stellingen gebruikt die zowel functionele als kritische aspecten bevatten. Zie Figuur 4.1. Naast deze stellingen zijn er een aantal kennisvragen aan respondenten gepresenteerd waarmee specifiek kritische vaardigheden zijn getoetst. Ondanks dat het gebruikte instrument in meerdere landen is gevalideerd, blijven het zelfinschattingen (zie §4.2). De gepresenteerde resultaten zijn hierdoor een indicatie van een niveau van vaardigheden. Het instrument is bij uitstek geschikt om *relatieve* verschillen tussen groepen weer te geven.

Fig. 4.2 Niveau van digitale vaardigheden, %

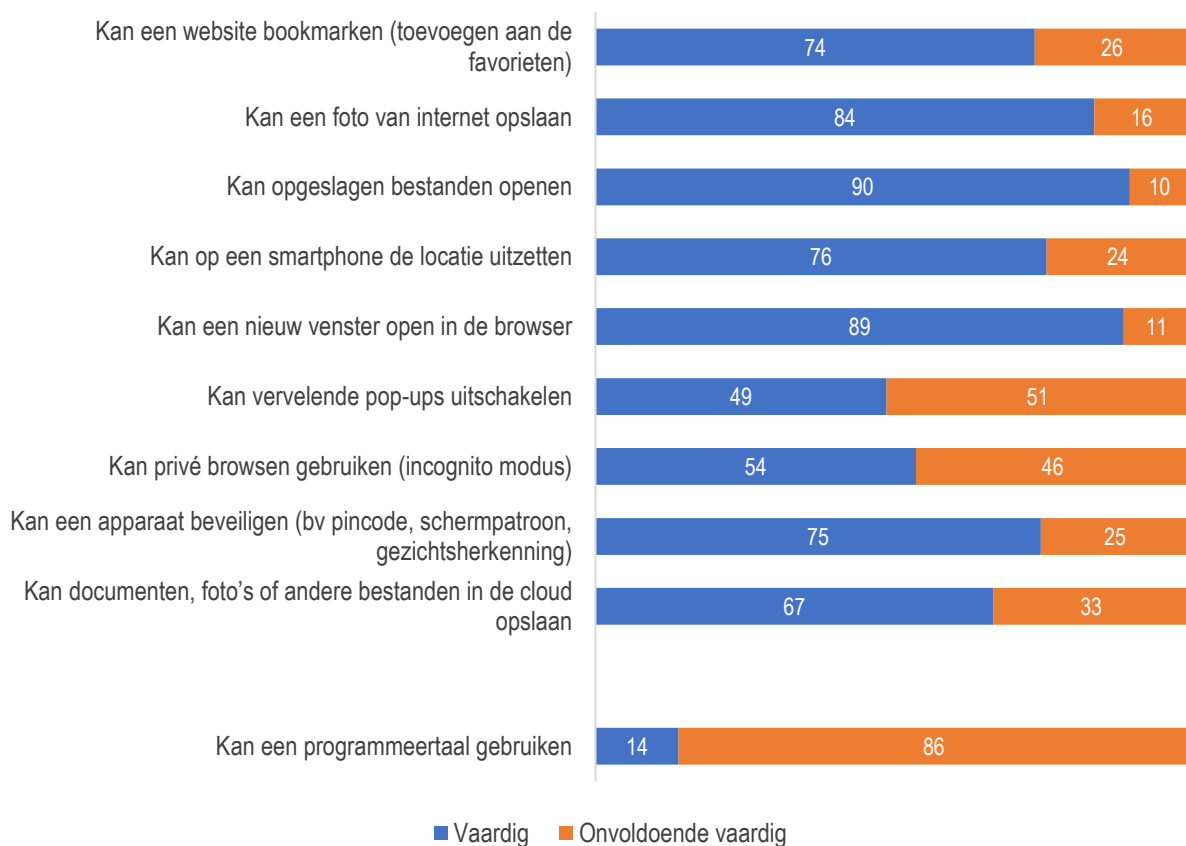


In de figuren in dit hoofdstuk wordt het percentage mensen getoond dat op elke vaardigheid een gemiddelde van vier of hoger scoorde op een 5-puntsschaal waarin aan respondenten werd gevraagd hoe eens ze het zijn met een bepaalde stelling (een score van 4 'mee eens' of 5 'helemaal mee eens' zijn een indicatie van vaardig zijn). Het algemene beeld dat naar voren komt is dat volwassen Nederlanders operationele vaardigheden het beste beheersen; in 2023 beheerst 76% naar eigen zeggen deze vaardigheden. Zie Figuur 4.2. Het aantal mensen dat communicatievaardigheden onvoldoende beheerst is ook relatief laag met 26%. Let wel, toch is ruim een kwart van de bevolking onvoldoende vaardig in zowel operationele en communicatievaardigheden. De score bij informatievaardigheden is minder overtuigend: hier beschikt 40% over een onvoldoende niveau. Het percentage volwassenen dat content creatie vaardigheden beheerst is met 23% het laagst. Maar liefst 77% is hier onvoldoende vaardig.

In de volgende paragrafen worden de stellingen behorend bij een vaardigheid geanalyseerd om een indruk te krijgen welke vaardigheidscomponenten goed of minder goed worden beheerst en worden scores tussen verschillende groepen getoond.

#### 4.4 Beheersing van operationele vaardigheden

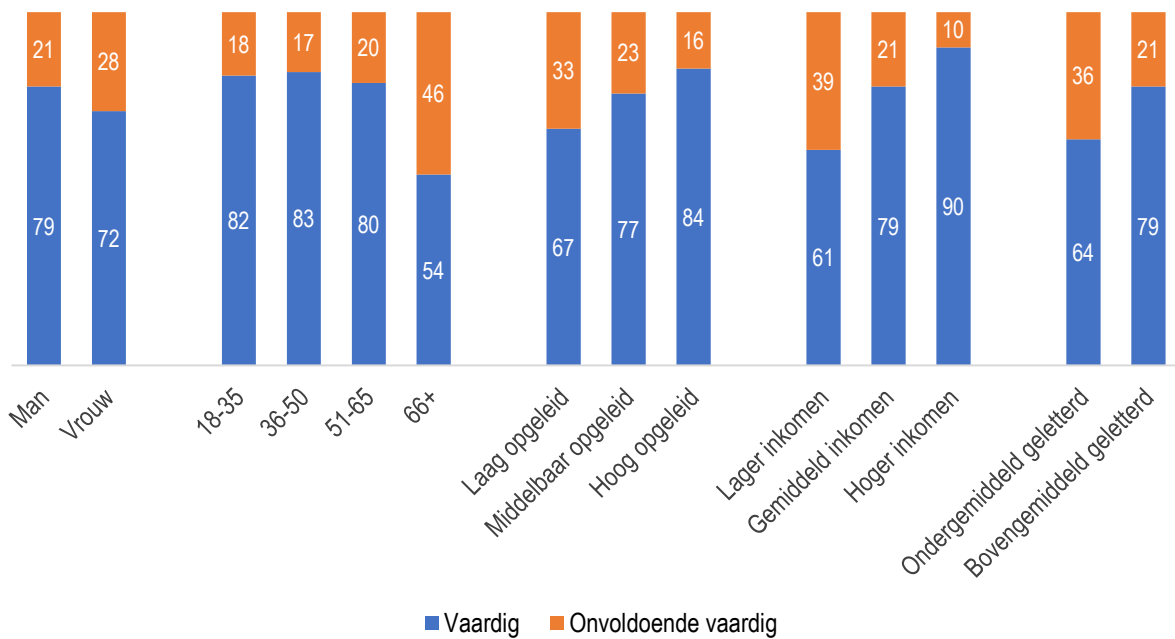
Fig. 4.3 Beheersing van operationele vaardigheidscomponenten, %



Uit Figuur 4.3 blijkt dat bij drie componenten van operationele vaardigheden relatief veel mensen aangeven onvoldoende vaardig te zijn: Het kunnen blokkeren van ongewenste pop-up berichten (door 51% onvoldoende beheerst), het privé kunnen browsen (door 46% onvoldoende beheerst) en het kunnen opslaan van bestanden in de Cloud (door 33% onvoldoende beheerst). Bij basisacties als het opslaan van bestanden en deze openen of het openen van een nieuw venster in een browser, beschouwt ruim 80% van de volwassen Nederlanders zichzelf als vaardig. Tevens geeft 14% aan een programmeertaal te kunnen gebruiken.

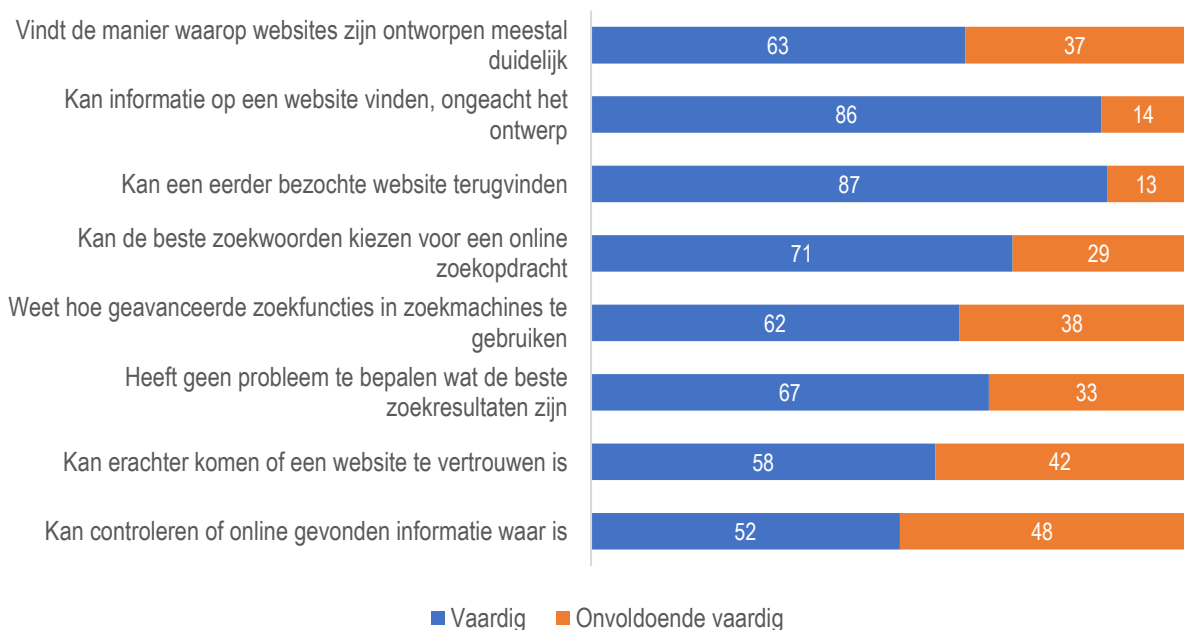
Uit Figuur 4.4 blijkt dat meer mannen dan vrouwen operationele vaardigheden naar eigen zeggen beheersen. Bij de vrouwen geeft 28% aan onvoldoende vaardig te zijn en bij de mannen bedraagt dit 21%. Verder is het aandeel dat operationele vaardigheden onvoldoende beheerst relatief hoog onder 66-plussers. Bij hen is 46% onvoldoende vaardig in het uitvoeren van operationele vaardigheden. Bedenk dat dit direct invloed heeft op het uitvoeren van de andere vaardigheden. Figuur 4.4 toont verder dat het aandeel vaardige mensen toeneemt met opleidingsniveau en inkomen. Van de laagopgeleiden is 33% onvoldoende vaardig en van de hoogopgeleiden 16%. In de lage inkomensgroep bedraagt het aandeel onvoldoende vaardige mensen 39% en bij de hogere inkomens 10%. Ten slotte is van de ondergemiddeld geletterden 36% onvoldoende vaardig. Bij de bovengemiddeld geletterden is dat 21%.

Fig. 4.4 Niveauverschillen bij operationele vaardigheden, %



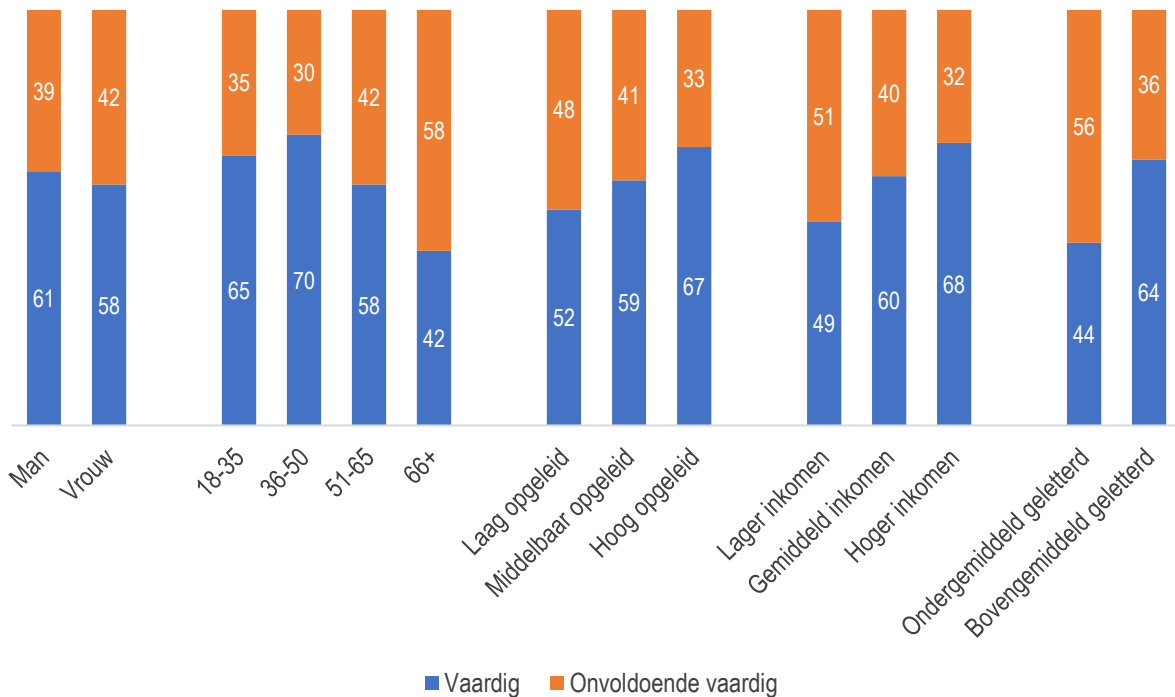
#### 4.5 Beheersing van informatievaardigheden

Fig. 4.5 Beheersing van informatievaardigheidscomponenten, %



Figuur 4.5 toont de percentages bij de informatievaardigheidscomponenten. Het navigeren op internet wordt door de meeste mensen beheerst: 87% geeft aan eerder gevonden websites terug te kunnen vinden en 86% kan informatie vinden op een website ongeacht hoe deze is ontworpen. Met het kiezen van de beste zoekwoorden heeft 29% problemen en 33% vindt het lastig te bepalen wat de beste zoekresultaten zijn. Het evalueren van informatie wordt door relatief weinig mensen beheerst; slechts 52% geeft aan te kunnen controleren of de gevonden informatie waar is en 58% kan erachter komen of een website te vertrouwen is. Het evalueren is een meer kritische component van informatievaardigheden.

Fig. 4.6 Niveauverschillen bij informatievaardigheden, %



Het niveau van informatievaardigheden neemt toe met opleiding en inkomen. Zie figuur 4.6. Ook is het aandeel bovengemiddeld geletterden dat informatievaardigheden op voldoende beheerst aanzienlijk hoger dan het aandeel ondergemiddeld geletterden. Het verschil is maar liefst 20%. Daarnaast is het niveau van informatievaardigheden relatief laag onder 66-plussers.

#### 4.6 Beheersing van communicatievaardigheden

Figuur 4.7 geeft verschillende communicatievaardigheidscomponenten weer. Bij functionele componenten zoals iemand verwijderen uit een contactlijst, het aanpassen van privacy instellingen of het instellen met wie informatie wordt gedeeld beschouwt een aanzienlijk deel van de volwassen Nederlanders zichzelf als vaardig. De componenten die het slechtst worden beheerst gaan over het weten wanneer het gepast is om geluid te dempen of video uit te schakelen in een online meeting (35% is hier onvoldoende vaardig) en het aanpassen van gedrag aan de situatie waarin iemand zich online bevindt (30% beschouwt zichzelf als onvoldoende vaardig). Het afstemmen van de manier van communiceren op degene die je wilt bereiken scoort relatief hoog met 84% vaardige mensen.

Het percentage 66-plussers dat communicatievaardigheden op voldoende niveau beheerst is relatief laag met 60%. Zie Figuur 4.8. Ook neemt het niveau toe met opleidingsniveau en leeftijd. Het verschil tussen onder- en bovengemiddeld geletterden bedraagt 19 procentpunten.

Fig. 4.7 Beheersing van communicatie vaardigheidscomponenten, %

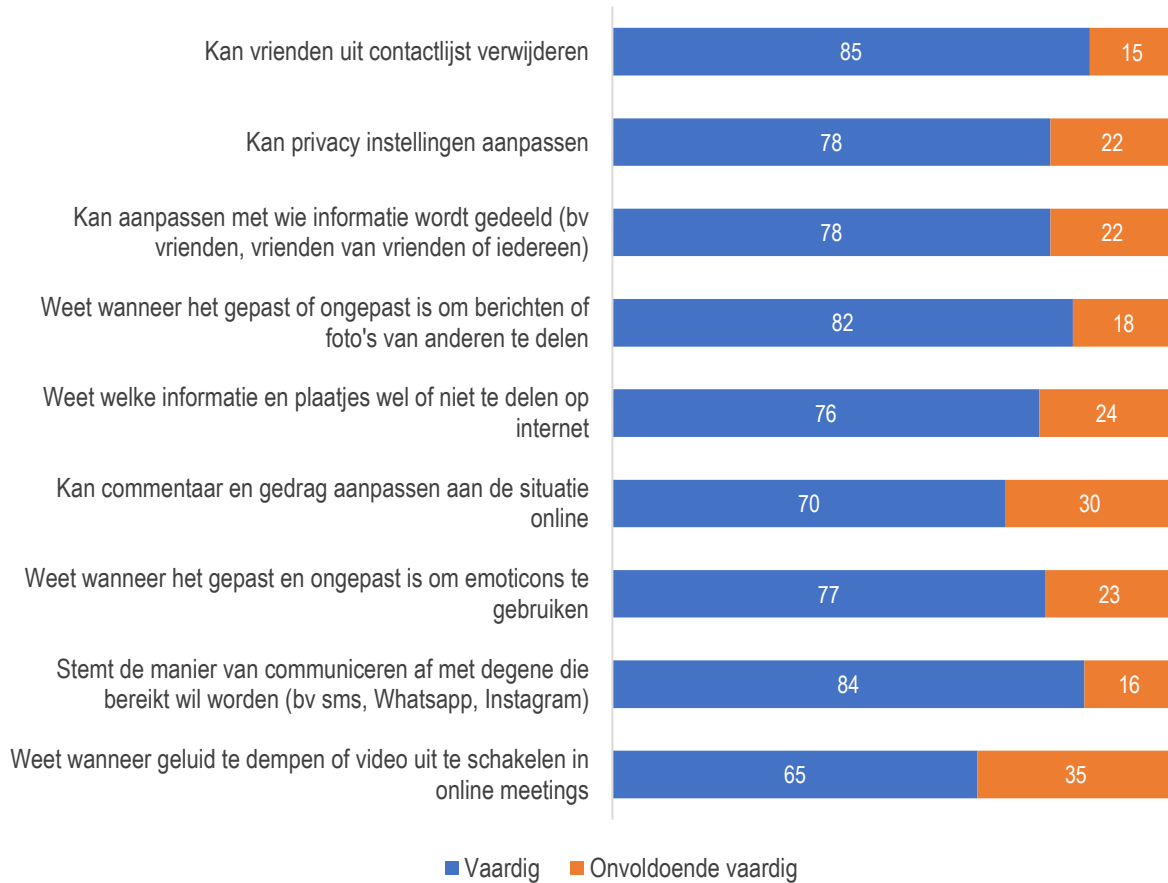
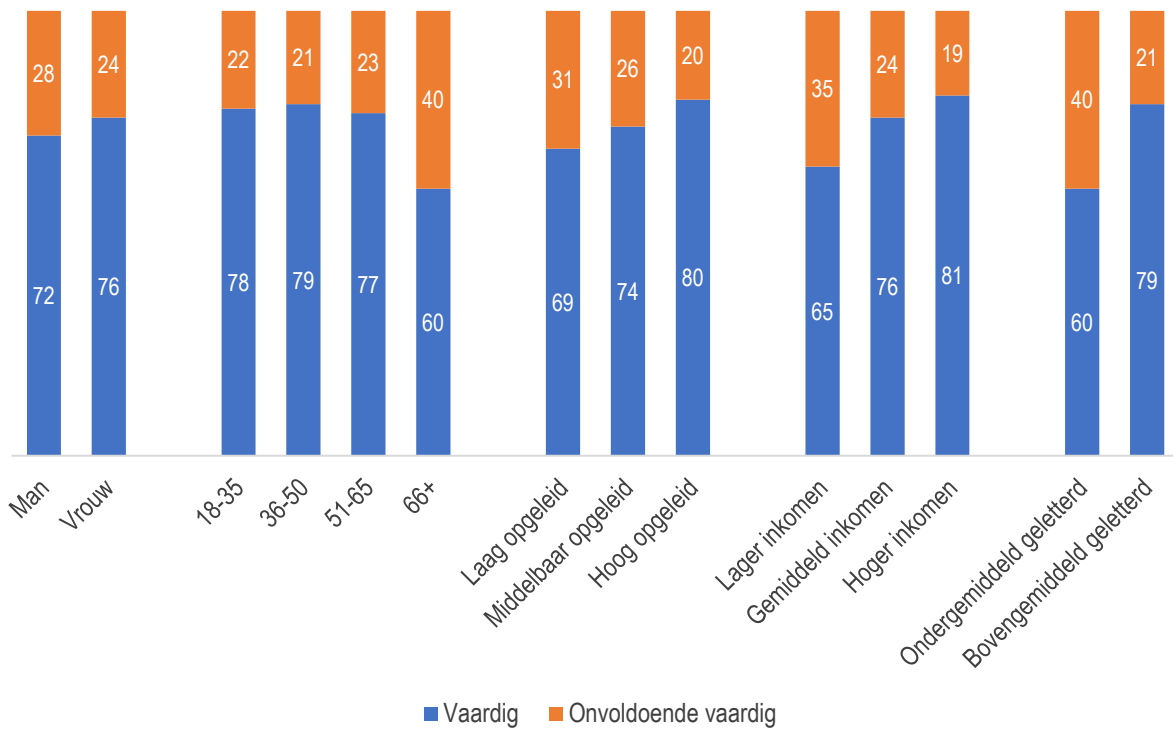


Fig. 4.8 Niveauverschillen bij communicatievaardigheden, %





#### 4.7 Beheersing van content creatie vaardigheden

Figuur 4.9 toont het aandeel mensen dat een bepaalde content creatie vaardigheidscomponent beheerst. Het algemene beeld dat hier naar voren komt is dat voor alle aspecten van content creatie vaardigheden een relatief klein aandeel van de volwassen Nederlanders zichzelf als vaardig beschouwt. In het maken van online content zijn de minste mensen vaardig. Zo geeft 54% bijvoorbeeld aan geen bestaande digitale afbeeldingen, muziek of video's te kunnen bewerken en kan 73% geen website maken. Ook is 44% onvoldoende vaardig in het onderscheiden van gesponsorde en niet-gesponsorde inhoud op internet en weet 56% niet welke rechten van toepassing zijn op online inhoud (bijvoorbeeld tekst of foto's).

Fig. 4.9 Beheersing van content creatie vaardigheidscomponenten, %

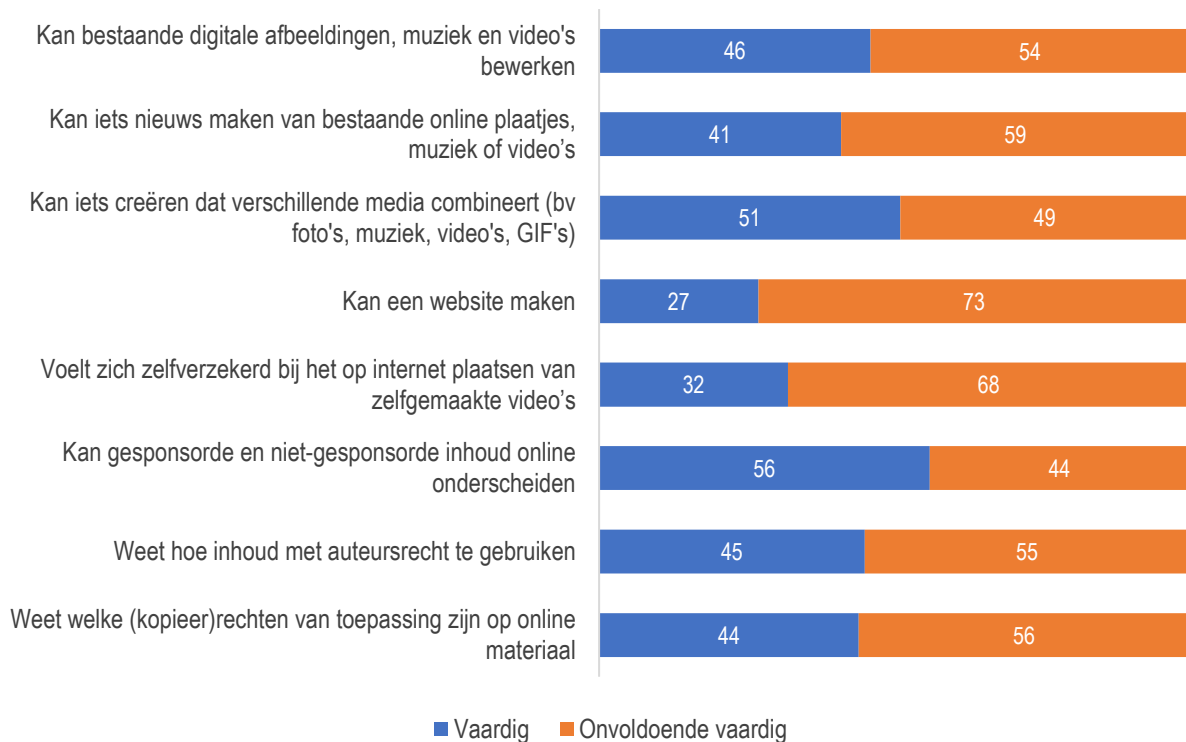
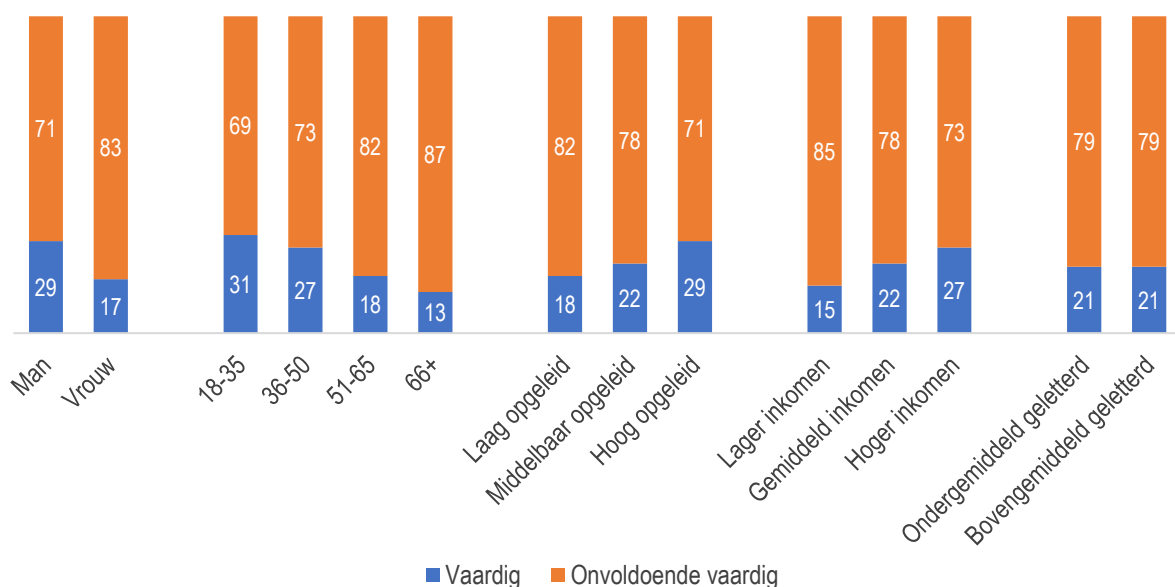


Fig. 4.10 Niveaunderschillen bij content creatievaardigheden, %

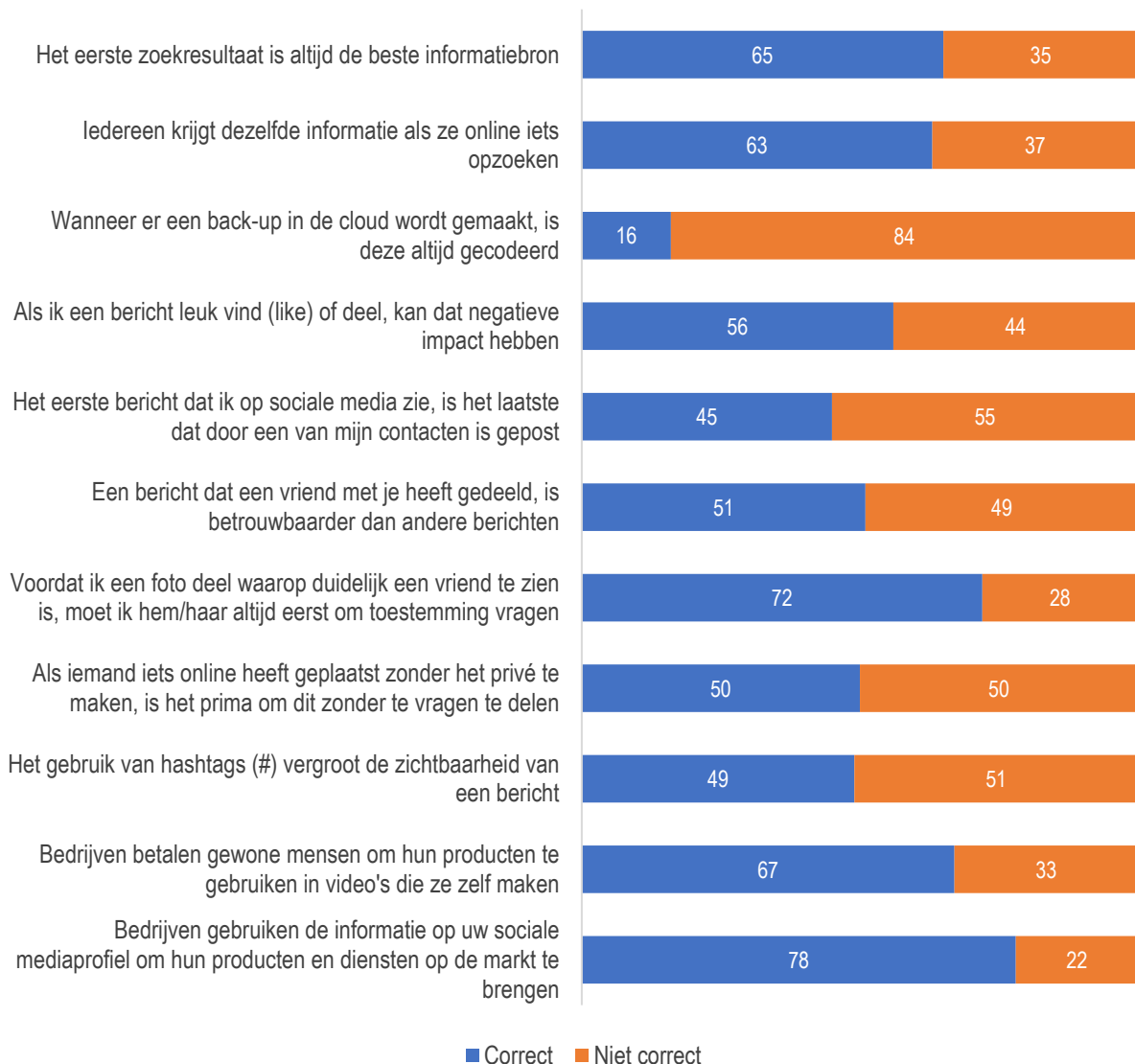


Het verschil in het percentage vaardige mensen tussen mannen en vrouwen bedraagt 12 procentpunten in het voordeel van mannen. Ook neemt het aantal mensen dat content creatie vaardigheden beheerst af met leeftijd en toe met opleiding en inkomen. Er zijn geen verschillen tussen onder- en bovengemiddeld geletterden. Zie Figuur 4.10.

#### 4.8 Beheersing van kritische vaardigheden

In de vragenlijst zijn ook enkele stellingen aan respondenten voorgelegd om een beter beeld te krijgen van hun kritische vaardigheden. In Figuur 4.11 worden de percentages mensen getoond die deze stellingen correct hebben beantwoord.

Fig. 4.11 Beheersing van kritische internetvaardigheden, %

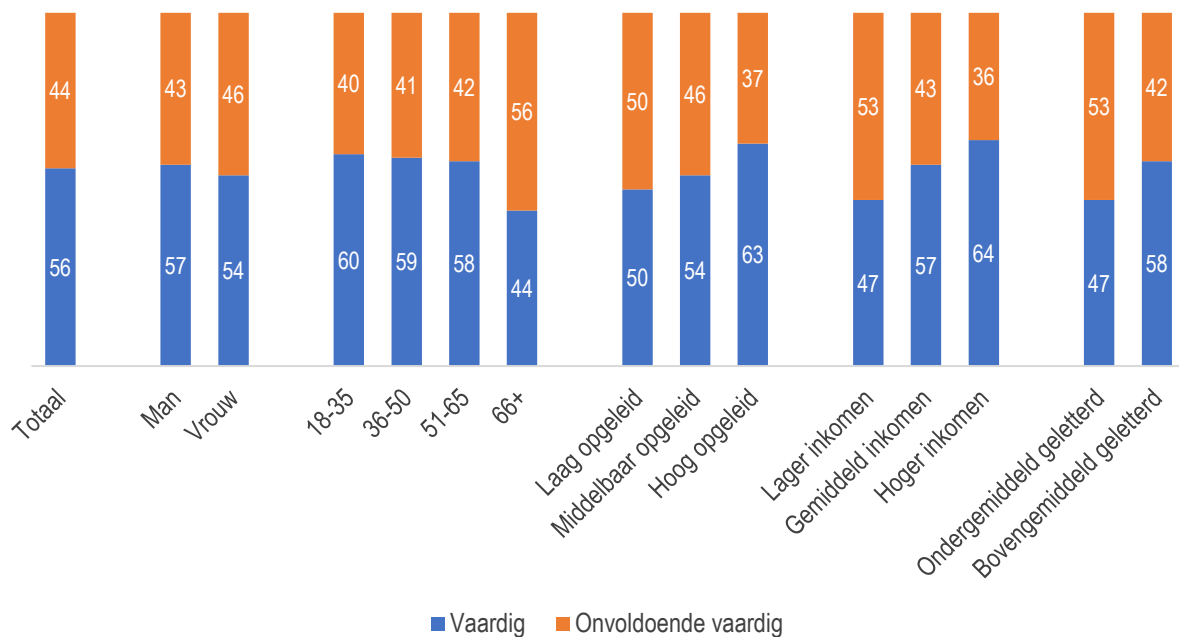


De eerste twee stellingen refereren naar kritische informatievaardigheden. Van de respondenten geeft 35% onterecht aan dat het eerste zoekresultaat altijd het beste resultaat is en denkt 37% onterecht dat iedereen hetzelfde te zien krijgt bij het zoeken op internet. Bij stellingen gerelateerd aan communicatievaardigheden valt op dat slechts 56% zich ervan bewust is dat een bericht 'liken' of delen negatieve impact kan hebben en dat maar 72% begrijpt dat het nodig is toestemming te vragen aan iemand voordat er een foto van diegene wordt gedeeld. Bij content creatie

internetvaardigheden valt op dat 67% van de volwassen Nederlanders aangeeft te weten dat bedrijven gewone mensen kunnen betalen om hun producten te gebruiken in video's.

Over de hele linie lijkt een groot aandeel van de Nederlandse bevolking onvoldoende kritisch. Kritische vaardigheden worden relatief nog beperkter beheerst door 66-plussers. Zie Figuur 4.12. Het niveau neemt toe met opleidingsniveau, inkomen en geletterdheid.

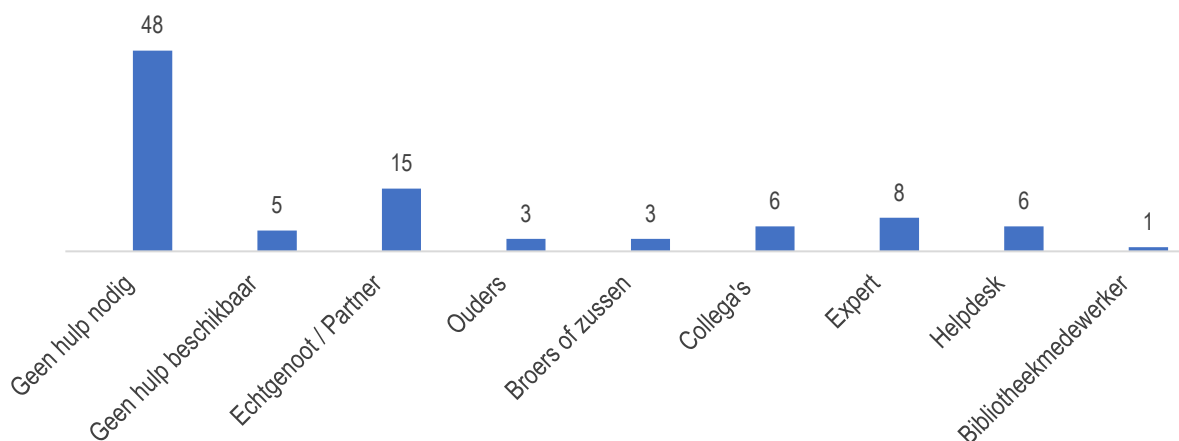
Fig. 4.12 Niveaoverschillen bij kritische vaardigheden, %



#### 4.9 Hulp bij het internetten

Ongeveer de helft van de Nederlandse bevolking vraagt wel eens hulp bij het internetten. Hierbij kunnen verschillende soorten hulp worden ingeschakeld: Familie of vrienden, collega's op het werk of op school, computerexperts of mensen op een helpdesk of werkzaam in de bibliotheek. Mensen die geen hulp vragen vinden hulp niet nodig of kennen wellicht niemand die ze zou kunnen helpen.

Fig. 4.13 Hulpbronnen bij het internetten, %



In totaal geeft 48% aan geen hulp nodig te hebben bij gebruik van internet en zegt 5% niemand te kennen die zou kunnen helpen. Van de hulpvragers richt veruit het grootste deel zich tot echtgenoot of partner, gevolgd door expert, helpdesk of collega's. Zie Figuur 4.13. Uit onderzoek weten we verder dat de vraag naar hulp toeneemt met leeftijd en afneemt met opleidingsniveau, terwijl de beschikbaarheid precies andersom loopt<sup>36</sup>. De kwaliteit van de hulp die mensen kunnen krijgen is ongelijk verdeeld en past bij bestaande vormen van digitale ongelijkheid. Met andere woorden, degenen die de meeste problemen ervaren bij het internetten zijn ook degenen die het minst toegang hebben tot hoogwaardige ondersteuning.

#### 4.10 Conclusies

Digitale vaardigheden zijn de sleutel in het proces van toegang tot internet. Zij zijn een voorwaarde voor participatie in de maatschappij: thuis in het privéleven, op het werk of op school. De meest valide manier om het niveau van digitale vaardigheden vast te stellen zijn prestatiemetingen waarin mensen daadwerkelijk taken uitvoeren. Helaas is dit een tijdrovende en kostbare onderzoeksmethode die minder geschikt is voor grootschalige metingen. Omdat het gebruik van minder valide metingen als gevolg heeft dat de doeltreffendheid en evaluatie van beleid gericht op het verbeteren van digitale vaardigheden niet optimaal is, is er gezocht naar een middenweg. Voor het meten van digitale vaardigheden zoals gepresenteerd in dit rapport is gebruikgemaakt van een raamwerk gericht op de gehele bevolking waarbij het gehanteerde meetinstrument eerder gevalideerd is aan de hand van prestatiemetingen. Hiermee wordt een *indicatie* gegeven van het niveau van diverse internetvaardigheden en kunnen relatieve verschillen tussen groepen worden vastgesteld.

We zien internet terug bij het oplossen van complexe taken in alle domeinen van het leven, taken die informatieverwerking, abstract denken en besluitvorming vereisen. Dit betekent een grote behoefte aan zowel functionele als kritische vaardigheden. De resultaten tonen dat functionele operationele vaardigheden het beste worden beheerst onder de volwassen Nederlandse bevolking. Het niveau van functionele en kritische informatievaardigheden daarentegen is zorgelijk. Een groot deel van de bevolking lijkt onvoldoende vaardig in het zoeken, selecteren, verwerken en vooral het evalueren van informatie. De grote hoeveelheid en diversiteit aan informatie(bronnen) en de toenemende verspreiding van nepnieuws maken deze vaardigheden erg belangrijk. Dit belang zal met ontwikkelingen rondom kunstmatige intelligentie en algoritmes alleen maar toenemen. Hier zullen nieuwe vormen van informatievaardigheden, denk aan het kunnen visualiseren en interpreteren van persoonlijke data, meer nadruk krijgen, bijvoorbeeld in het internet-of-things systeem waarin slimme apparaten een grote hoeveelheid complexe informatie verzamelen<sup>37</sup>. Deze kunnen verwerken is nodig voor een verantwoord en bewust gebruik. Betreffende functionele en deels kritische communicatievaardigheden kan worden gesteld dat 74% van de bevolking deze beheerst. Belangrijk, want sociale media en sociale netwerken maken een belangrijk deel uit van de (dagelijkse) online activiteiten van een groot deel van de Nederlandse bevolking (zie het volgende hoofdstuk). Dit benadrukt ook het belang van content creatie vaardigheden. Het maken van attractieve en effectieve content, of dat nu in de vorm van tekst op een weblog is of in de vorm van een video op YouTube, is een belangrijk

<sup>36</sup> Helsper, E.J. & Van Deursen, A.J.A.M. (2017). Do the rich get digitally richer? Quantity and quality of support for digital engagement. *Information, Communication & Society*, 20(5), 700-714.

<sup>37</sup> Van Deursen, A. J., & Mossberger, K. (2018). Any thing for anyone? A new digital divide in internet-of-things skills. *Policy & internet*, 10(2), 122-140.

onderdeel van onze huidige samenleving en economie. Daarnaast zijn degenen die hun meningen of creaties publiekelijk kunnen delen bepalend voor de inhoud en agenda van publieke discussies. Het aandeel mensen dat content creatie vaardigheden beheerst is echter klein.

Binnen alle vier de vaardigheden zijn het de functionele componenten die het beste worden beheerst. Toch is hier ruimte voor verbetering en is er behoefte aan interventies waarbij de aandacht zowel uit gaat naar het aanleren van deze vaardigheden als naar het creëren van een vriendelijke digitale omgeving. Het ontwerpen van internettoepassingen gebeurt in de regel vanuit het oogpunt van een digitale elite, hetgeen gebruikers die functionele vaardigheden minder goed beheersen benadeelt. Vanuit vraagperspectief valt op dat leerprogramma's zich vaak beperken tot het aanleren van functionele operationele en functionele informatievaardigheden. Kritische vaardigheden krijgen te weinig aandacht, ook in beleid en interventies. Denk aan de ethische aspecten van internetgebruik, het hebben van een kritische houding bij het interpreteren van digitale informatie en bij het gebruik van sociale media, het kunnen herkennen en vermijden van scams en fake news of het begrijpen van economische en ideologische belangen die het ontwerp van technologie sturen. Het lage aandeel mensen dat hier voldoende vaardig is, is zorgelijk. Er is slechts een beperkte groep mensen die 'begrijpt' hoe internet 'werkt' en wat de mogelijke gevolgen zijn van bepaalde keuzes die online worden gemaakt. Doordat er weinig aandacht is voor kritische vaardigheden weten we ook niet goed hoe deze vaardigheden het beste kunnen worden aangeleerd (bij verschillende groepen mensen). Daarnaast nemen ontwerpers niet altijd (bewust of onbewust) verantwoordelijkheid voor het creëren van inclusieve (begrijpelijke) gebruikersvoorwaarden en ervaringen.

Er zijn diverse factoren van invloed op het niveau van digitale vaardigheden<sup>38</sup>. In dit rapport is gekeken naar verschillen in geslacht, leeftijd, opleiding, inkomen en geletterdheid. De getoonde cijfers suggereren dat verschillen tussen mannen en vrouwen niet meer zo groot zijn, ook in acht nemende dat mannen de neiging hebben zichzelf te overschatten in vragenlijstonderzoek naar digitale vaardigheden. Het aandeel hoogopgeleide vrouwen en mannen is in Nederland nagenoeg gelijk en opleidingsniveau is een sterke voorspeller van internetvaardigheden. Wat leeftijd betreft presteren jongeren beter dan ouderen. In dit onderzoek scoren vooral 66-plussers relatief laag. Dit geldt met name voor functionele vaardigheden. In de meeste onderzoeken naar internetvaardigheden, los van de gebruikte methode, is opleidingsniveau een van de belangrijkste voorspellers<sup>39</sup>. Ook in dit rapport kunnen we concluderen dat voor alle internetvaardigheden geldt dat het niveau hoger wordt naarmate iemand hoger is opgeleid. Hierdoor komt de toch al zwakke positie van het laaggeschoolde deel van de bevolking onder druk te staan. Zij werken dikwijls in banen waar ze in de praktijk beperkt digitale vaardigheden ontwikkelen (of zelfs worden vervangen als gevolg van automatisering). In de tussentijd verdienen mensen met een hoog opleidingsniveau en hoog niveau van internetvaardigheden een skills premium<sup>39</sup>. Kortom, een hoog niveau van digitale vaardigheden wordt beloond op de arbeidsmarkt<sup>40</sup>. Dit blijkt nog meer uit het gegeven dat het vaardigheidsniveau toeneemt met oplopend inkomen.

---

<sup>38</sup> Scheerder, A., Van Deursen, A.J.A.M. & Van Dijk, J.A.G.M. (2017). Determinants of Internet skills, uses and outcomes. A systematic review of the second- and third-level digital divide. *Telematics and Informatics*, 34, 1607-1624.

<sup>39</sup> Nahuis, R. & de Groot, H.M. (2003). Rising Skills Premia. You ain't seen nothing yet. Discussion Paper Series/Tjalling C. Koopmans Research Institute, 3(02).

<sup>40</sup> Falck, O., Heimisch, A. & Wiederhold, S. (2016). Returns to ICT skills. IEB working paper 2016/5.

In dit rapport zijn ook verschillen in vaardigheden tussen onder- en bovengemiddeld geletterden gerapporteerd. De verschillen tussen alle niveaus van vaardigheden zijn aanzienlijk. Let op, er zijn in dit onderzoek *geen laaggeletterde* mensen meegenomen. Dan zouden de verschillen zeer waarschijnlijk nog groter zijn geweest: voor functioneel en volledig analfabeten is het gebruik van internet en verwante digitale technologieën uiterst lastig. Wat we kunnen concluderen is dat het kunnen lezen, schrijven en begrijpen van teksten (inclusief numerieke data) een voorwaarde is voor het presteren op digitale vaardigheden en zodoende aandacht behoeft voor participatie in een digitale samenleving. Digitale inclusie initiatieven zouden dus samen kunnen gaan met programma's ter verbetering van lezen, schrijven en begrijpen van teksten.

Problemen bij het gebruik van internet door een tekort aan digitale vaardigheden kunnen onder andere worden verholpen door het inschakelen van informele (familie en vrienden) of formele hulp (collega's, helpdesk, computerexperts en cursussen of trainingen). Bij degenen die het meest behoefte hebben aan ondersteuning, zij met het laagste niveau van digitale vaardigheden, geldt helaas dat de geboden hulp vaak niet afdoende is. Zij richten zich dikwijls tot een informele bron waarbij de verkregen hulp niet toereikend is of slechts een kortetermijnoplossing biedt.

#### 4.11 Achtergrond: Kunstmatige intelligentie en het Internet of Things

Ontwikkelingen op het gebied van kunstmatige intelligentie (KI) en het Internet of Things (IoT) brengen nieuwe uitdagingen in termen van digitale vaardigheden. Met dergelijke ontwikkelingen komt iedereen – gewild of ongewild en bewust of onbewust – in aanraking. Chat GPT bijvoorbeeld, maakt zoeken op het eerste gezicht eenvoudiger. De juiste vraag stellen, het interpreteren van de getoonde informatie en vooral het evalueren van deze informatie is echter voor velen lastig. In een IoT-systeem dienen gebruikers om te kunnen gaan met een steeds groter wordende hoeveelheid (ambigue) data, met minder autonomie (aangezien beslissingen worden genomen door het systeem), met een minder zichtbaar systeem en met grotere risico's omtrent beveiliging en privacy<sup>41</sup>. De toegenomen complexiteit impliceert dat bepaalde vaardigheden belangrijker worden. Een onderzoeksprogramma van de auteur wijst erop dat er nog een grote stap gemaakt moet worden om een samenleving te creëren die klaar is voor de invasie van KI en slimme apparaten<sup>42</sup>. In termen van ongelijkheid staan degenen in toch al bevoorrechte posities vooraan om hun positie verder te versterken door gebruik te maken van de vele mogelijkheden. De in dit rapport onderzochte digitale vaardigheden kunnen worden beschouwd als een belangrijke voorwaarde voor de acceptatie en het omgaan met en gebruik van KI en het IoT. Net als het gegeven dat traditionele geletterdheid (d.w.z. het lezen, schrijven en begrijpen van teksten en numerieke gegevens) essentieel is voor het uitvoeren van internetvaardigheden, vergt het vaardig gebruik van KI en het IoT een voldoende niveau van internetvaardigheden<sup>43</sup>.

---

<sup>41</sup> Van Deursen, A.J.A.M. & Mossberger, K. (2018). Any thing for anyone? A new digital divide in internet-of-things skills. *Policy & internet*, 10(2), 122-140.

<sup>42</sup> Zie [www.centrumvoordigitaleinclusie.nl](http://www.centrumvoordigitaleinclusie.nl)

<sup>43</sup> De Boer, P.S., Van Deursen, A.J.A.M. & Van Rompay, T.J. (2019). Accepting the Internet-of-Things in our homes: The role of user skills. *Telematics and informatics*, 36, 147-156.

# 5 GEBRUIK

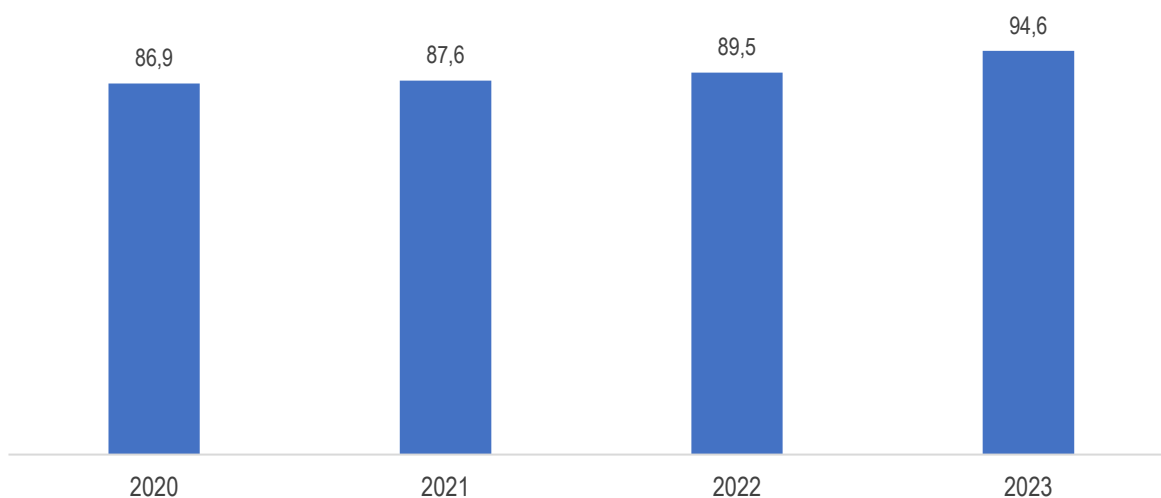
## 5.1 Inleiding

Gebruik is de laatste fase van toegang tot internet. Deze fase is afhankelijk van de persoonlijke context en de taken die iemand wil uitvoeren. In dit hoofdstuk wordt onderscheid gemaakt tussen twee basisconcepten: *Gebruiksfrequentie* en het *soort* gebruik (activiteiten).

## 5.2 Gebruiksfrequentie

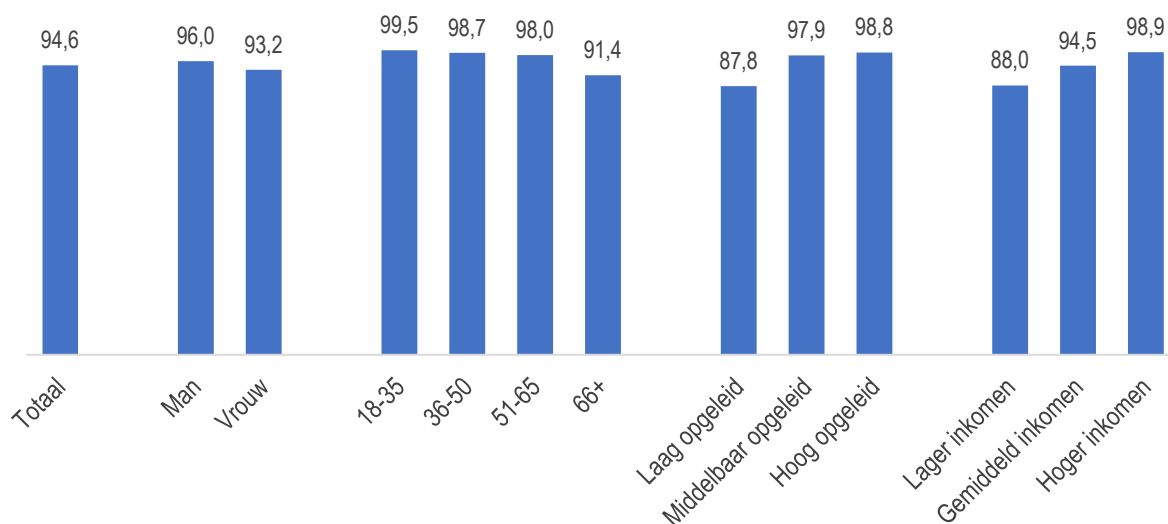
Volgens Figuur 5.1 gebruikt 94,6% van de Nederlanders van 12 jaar en ouder internet dagelijks, een toename van 7,7% ten opzichte van 2020.

Fig. 5.1 Dagelijks gebruik van internet, % personen ouder dan 12 (bron: CBS)



Het percentage mensen dat internet dagelijks gebruikt is relatief laag bij 66-plussers. Zie Figuur 5.2. Overigens daalt dit percentage snel verder met oplopende leeftijd: bij 75-plussers bedraagt het 66,3%. Ook zien we ruim 10 procentpunten verschil tussen laag- en hoogopgeleiden en tussen mensen met een lager en hoger inkomen.

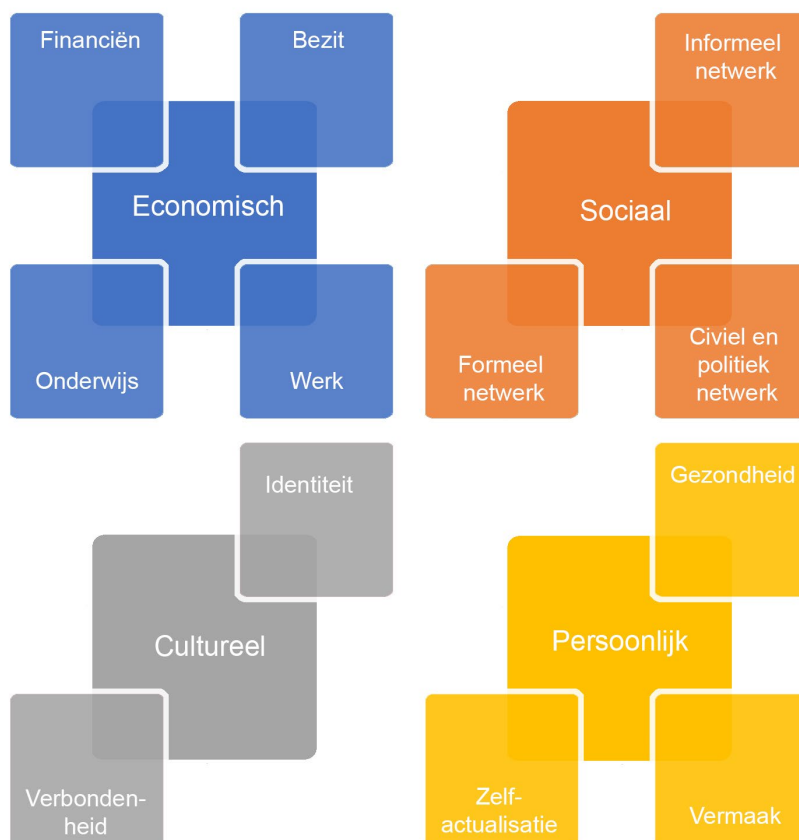
Fig. 5.2 Verschillen in dagelijks gebruik van internet, % personen ouder dan 12 (bron: CBS)



### 5.3 Soorten internetgebruik: een classificatie

In wetenschappelijke literatuur zijn diverse artikelen te vinden waarin wordt gerapporteerd over soorten internetgebruik. In dit rapport worden online activiteiten geclassificeerd met behulp van een raamwerk dat de auteur al jaren gebruikt om systematisch verschillende soorten gebruik en potentiële uitkomsten van internetgebruik in kaart te brengen. Hierbij worden activiteiten (en in het volgende hoofdstuk de uitkomsten) in vier maatschappelijke domeinen meegenomen<sup>44</sup>. Zie Figuur 5.3 voor een overzicht van deze domeinen en bijbehorende subdomeinen.

Fig. 5.3 Maatschappelijke domeinen voor het classificeren van internetgebruik en uitkomsten



- *Economisch*. In dit domein gaat het over activiteiten die te maken hebben met **financiën, bezit, onderwijs en werk**. Denk aan het gebruik van internet voor het afsluiten van een verzekering, voor het kopen en verkopen van spullen, voor het volgen van een training of cursus of voor het zoeken naar een nieuwe baan.
- *Sociaal*. Hier gaat het over netwerkactiviteiten. Bij **informele netwerken** in de privésfeer kan gedacht worden aan het delen van foto's met vrienden of familie. Activiteiten in **formele netwerken** zijn het zoeken naar informatie over verenigingen, het deelnemen aan discussies in de lokale gemeenschap of contact leggen met mensen met vergelijkbare interesses. Activiteiten in **civiele of politieke netwerken** kunnen een formele aard hebben (bijvoorbeeld diensten van de overheid gebruiken) of minder formeel zijn (bijvoorbeeld opinievorming).

<sup>44</sup> Helsper, E.J., van Deursen, A.J.A.M. & Eynon, R. (2016). Measuring Types of Internet Use. DISTO report. Londen School of Economics and Political Science: Londen, UK.



- *Cultureel*. In dit domein worden twee soorten activiteiten meegenomen. Ten eerste activiteiten die te maken hebben met iemands **identiteit**. Denk hierbij aan het zoeken naar informatie over de achtergrond van je familie. Ten tweede gaat het over activiteiten in relatie tot **verbondenheid** of het behoren tot een bepaalde groep. Denk aan omgaan met mensen met dezelfde etnische afkomst of religie.
- *Persoonlijk*. Hier gaat het als eerste over activiteiten omtrent **gezondheid en leefstijl**, zoals het zoeken naar informatie over een medische aandoening of het online volgen van een dieet. Ten tweede gaat het over **zelfactualisatie**, informele kennisvergaring om jezelf beter te voelen of te ontwikkelen. Denk aan het online uitwisselen van informatie over persoonlijke vragen of problemen. Ten slotte gaat het in dit domein over activiteiten in relatie tot **vermaak en ontspanning**, zoals online gamen, muziek luisteren of deelnemen aan evenementen.

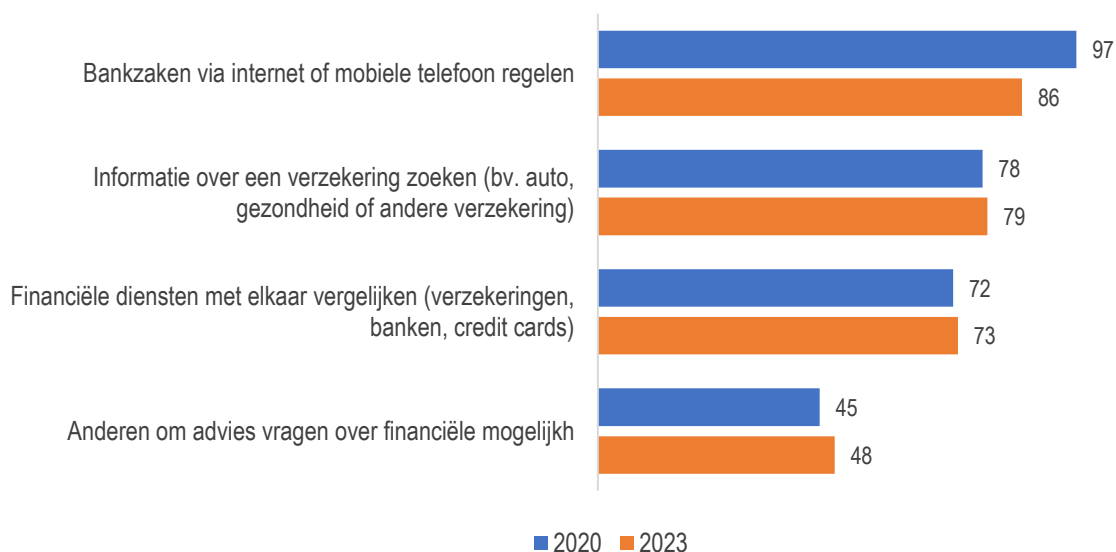
In dit hoofdstuk komt elk van de in Figuur 5.3 opgenomen (sub)domeinen aan de orde. Hierbij worden percentages weergegeven van het totaal aantal mensen dat in het afgelopen jaar een activiteit heeft uitgevoerd en worden verschillen in gebruiksfrequenties bij de activiteiten tussen 2020 en 2023 getoond.

## 5.4 Online activiteiten in het economische domein

### 5.4.1 Financiën regelen

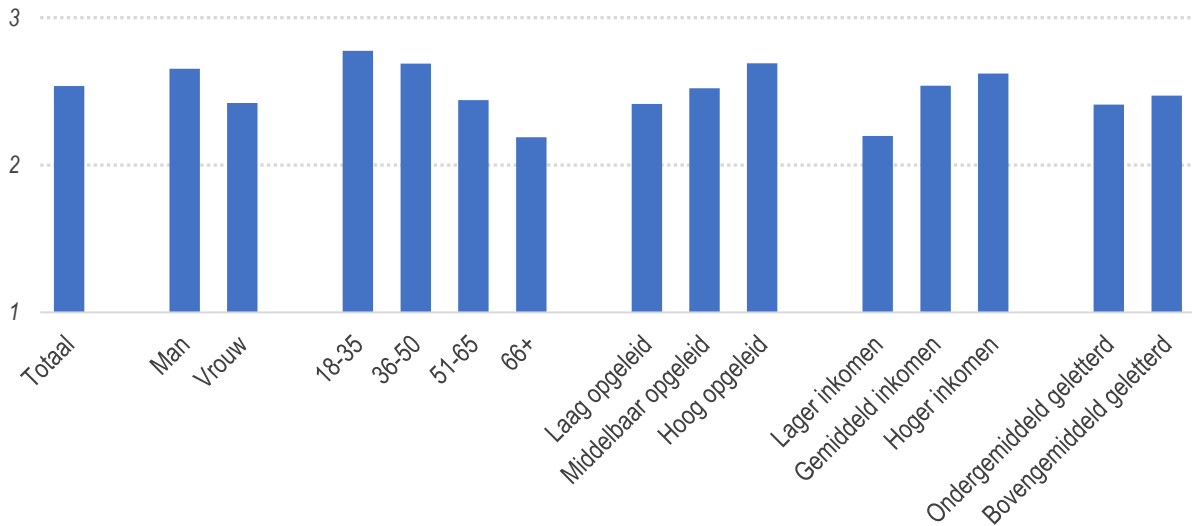
De eerste activiteiten in het economisch domein gaan over het gebruik van internet voor financiële doeleinden. Figuur 5.4 toont de percentages bij vier activiteiten die mensen *het afgelopen jaar* hebben uitgevoerd. Zo heeft 86% van de volwassen bevolking via internet bankzaken geregeld, 79% informatie over verzekeringen gezocht en 73% financiële diensten met elkaar vergeleken (zoals verzekeringen of rentes). Opvallend is dat het percentage mensen dat bankzaken via internet regelt met 11% is afgenomen ten opzichte van 2020. Dit kan te maken hebben met de coronapandemie in 2020 waarin mensen geen keuze hadden daar een bezoek aan de bank niet mogelijk was.

Fig. 5.4 Financiën regelen, % uitgevoerd in afgelopen jaar



Verschillen tussen de *frequentie* van het uitvoeren van financiële activiteiten op internet worden in Figuur 5.5 weergegeven. Mannen voeren vaker financiële activiteiten uit dan vrouwen. Tevens neemt de frequentie af met leeftijd en toe met opleidingsniveau en inkomen.

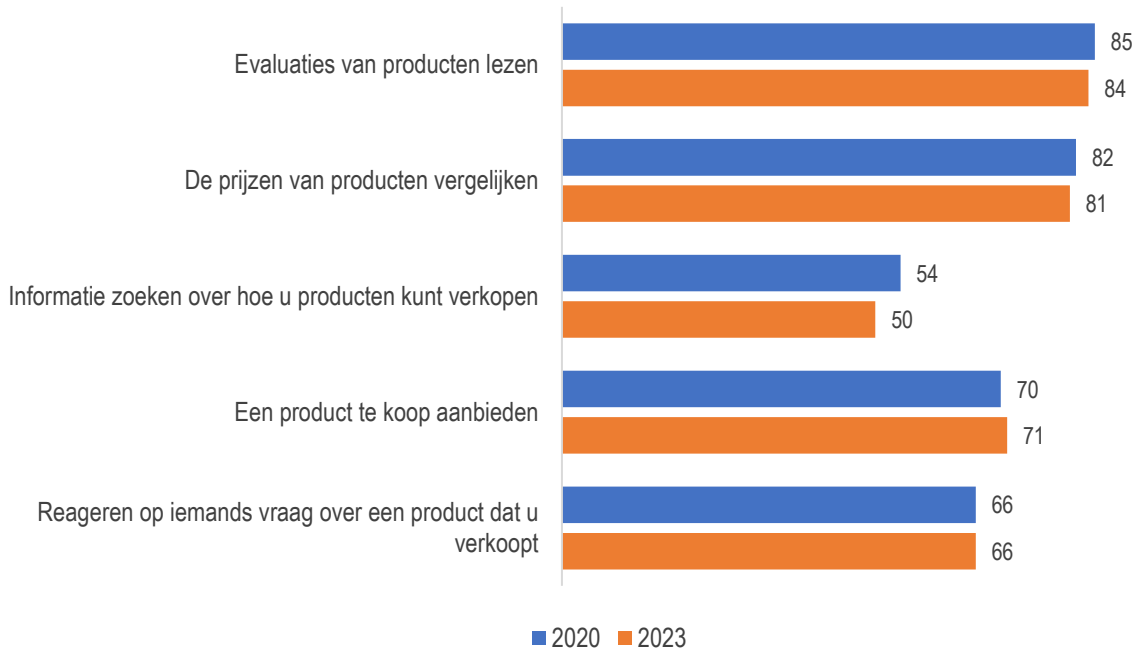
Fig. 5.5 Frequentie 'Financiën regelen' (1 - niet uitgevoerd afgelopen jaar tot 3 - maandelijks)



### 5.4.2 Kopen en verkopen

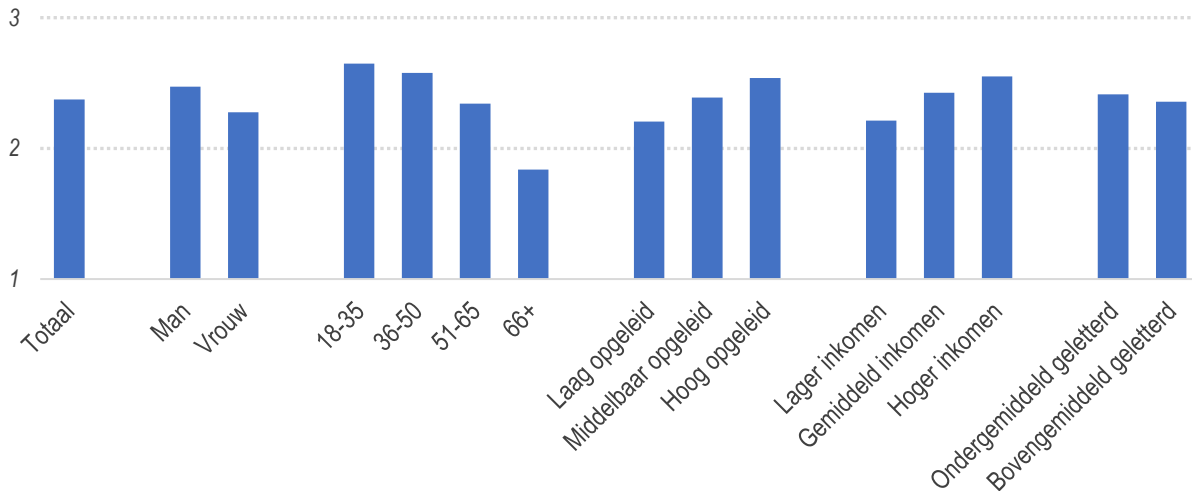
Van de volwassen Nederlandse bevolking heeft 84% het afgelopen jaar productevaluaties gelezen en 81% prijzen vergeleken. Zie Figuur 5.6. Verder heeft 50% op internet informatie gezocht over hoe producten het beste kunnen worden verkocht en heeft 71% een product online te koop aangeboden. De verschillen tussen 2020 en 2023 zijn minimaal.

Fig. 5.6 Online activiteiten 'Kopen en verkopen', % uitgevoerd in afgelopen jaar



De frequentie van activiteiten gerelateerd aan het kopen en verkopen van producten op internet neemt af met leeftijd en toe met opleidingsniveau en inkomen. Zie Figuur 5.7. Verder geldt dat mannen deze activiteiten vaker uitvoeren dan vrouwen. Hierbij dient vermeld te worden dat er sprake is van een significant interactie-effect, met andere woorden, het verschil tussen mannen en vrouwen is in 2023 kleiner ten opzichte van 2020.

Fig. 5.7 Frequentie ‘Kopen en verkopen’ (1 - niet uitgevoerd afgelopen jaar tot 3 - maandelijks)



### 5.4.3 Cursussen en training

De derde groep activiteiten in het economisch domein gaat over het volgen van een cursus of training. Van de volwassen bevolking heeft 24% het afgelopen jaar informatie gezocht over een cursus of cursus(aanbieder), heeft 19% meningen van anderen over een cursus gepeild en heeft 21% wel eens cursus- of lesmateriaal gedownload. Er is hier een afname ten opzichte van 2020. Ook dit kan herleid worden naar de coronapandemie van 2020. Zie Figuur 5.8.

Fig. 5.8 Online activiteiten ‘Cursussen en training, % uitgevoerd in afgelopen jaar

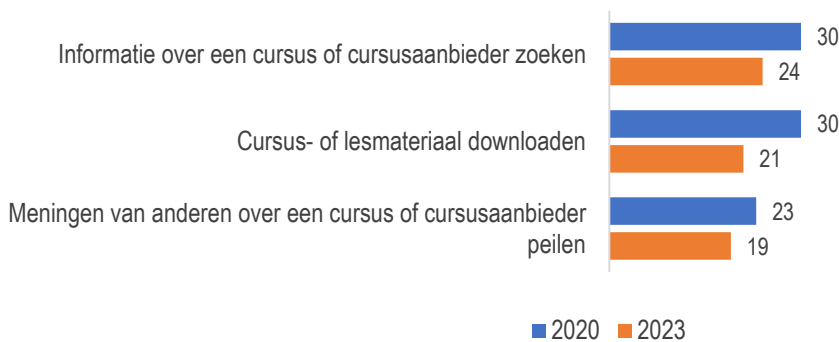
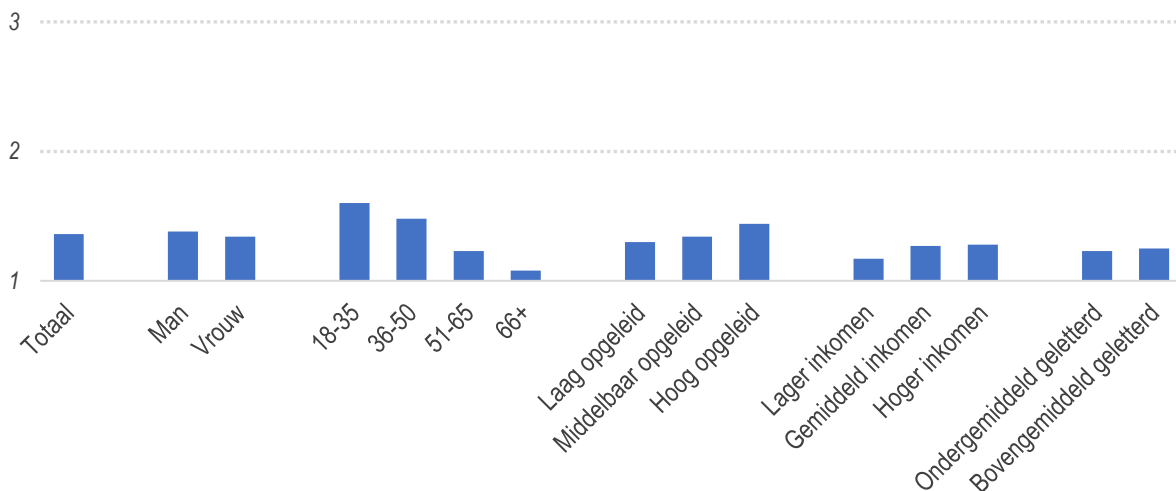


Fig. 5.9 Frequentie ‘Cursussen training’ (1 - niet uitgevoerd afgelopen jaar tot 3 – maandelijks)



Figuur 5.9 toont dat de frequentie voor educatieve activiteiten laag is en dat er verschillen bestaan tussen de vier leeftijdscategorieën. Ook neemt de frequentie toe met opleidingsniveaus en inkomen. Er zijn nagenoeg geen verschillen tussen onder- en bovengemiddeld geletterden.

#### 5.4.4 Werk

De laatste economische activiteiten gaan over werk. Deze zijn in de vragenlijst *alleen voorgelegd* aan mensen die aangaven *het afgelopen jaar betaald, onbetaald of vrijwilligerswerk te hebben gedaan*. Van de werkende volwassenen heeft 40% afgelopen jaar een andere baan gezocht via internet en 60% met anderen gepraat over een nieuwe baan (bijvoorbeeld via email, SNS of forum). Zie Figuur 5.10. Daarnaast heeft 75% het afgelopen jaar via internet met collega's gecommuniceerd en 41% internet gebruikt in de manier van werken.

Fig. 5.10 Online activiteiten 'Werk', % uitgevoerd in afgelopen jaar

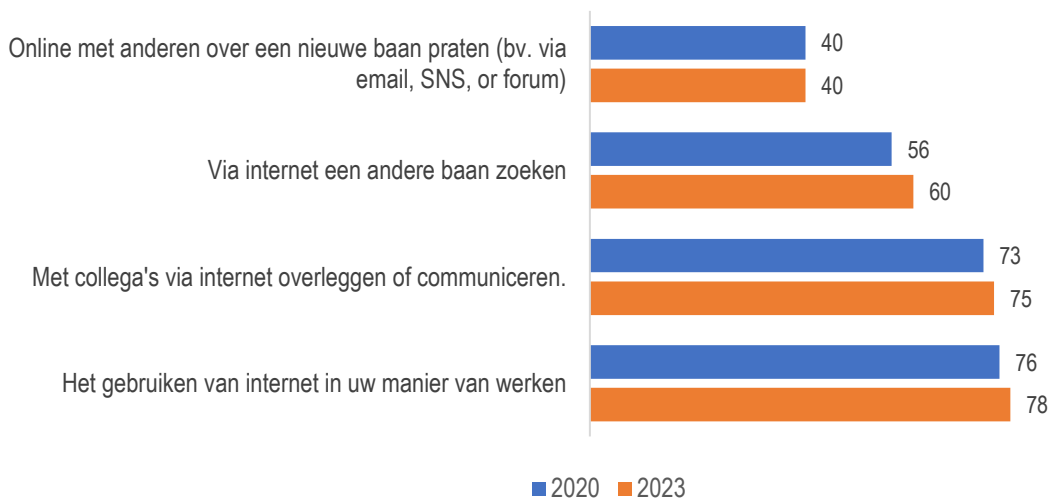
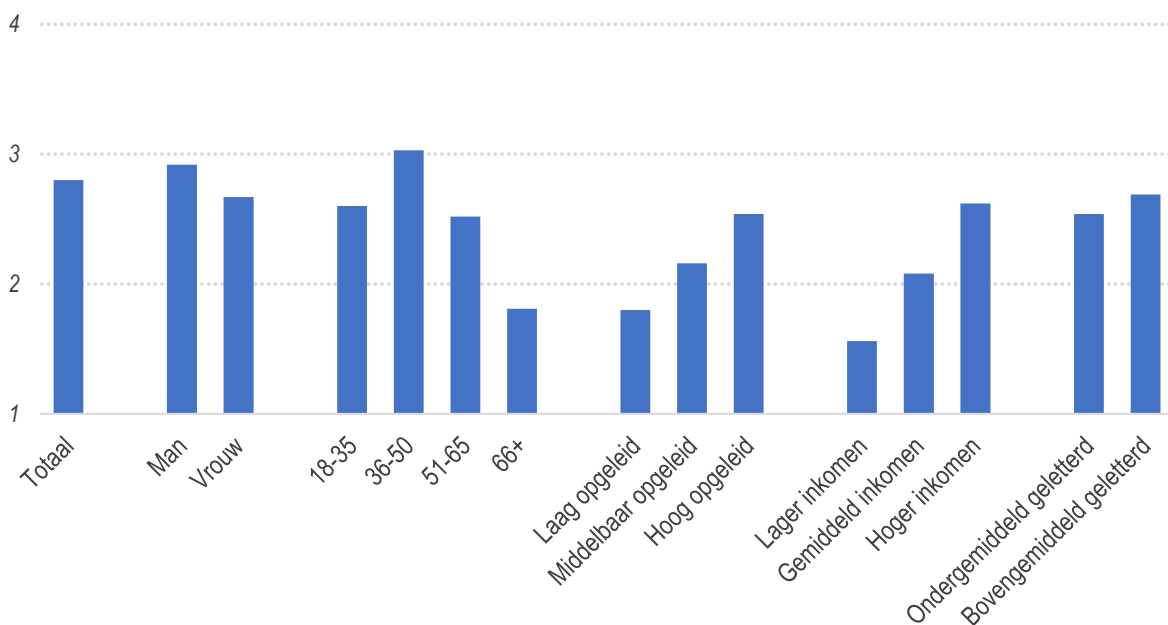


Fig. 5.11 Frequentie 'Werk' (1 - niet uitgevoerd afgelopen jaar tot 4 - wekelijks)



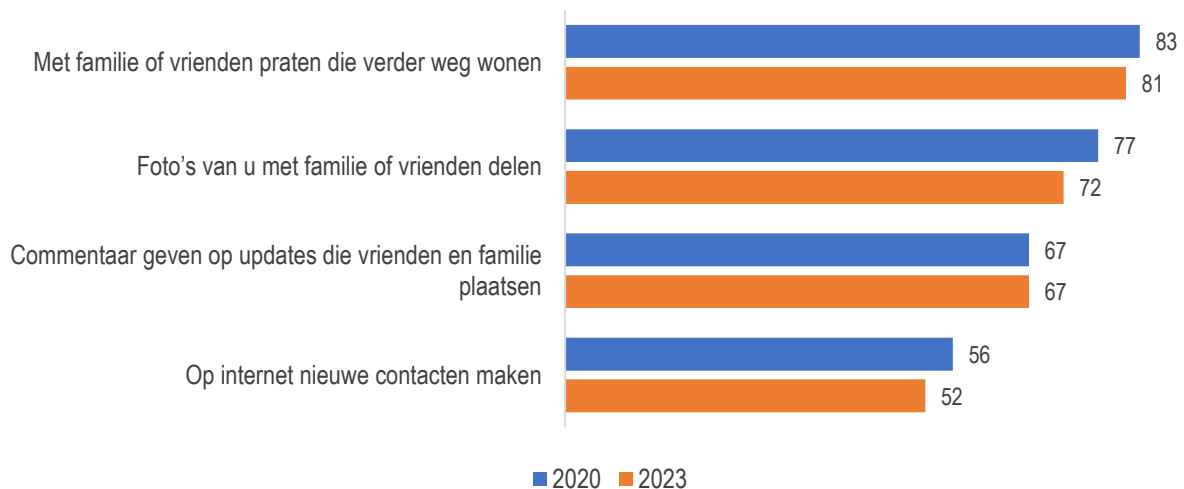
De frequentie van de genoemde werk gerelateerde activiteiten nemen af met leeftijd en toe met opleidingsniveau en inkomen. Ook worden ze vaker uitgevoerd door bovengemiddeld geletterden in vergelijking met ondergemiddeld geletterden. Zie Figuur 5.11.

## 5.5 Online activiteiten in het sociale domein

### 5.5.1 Informele netwerken

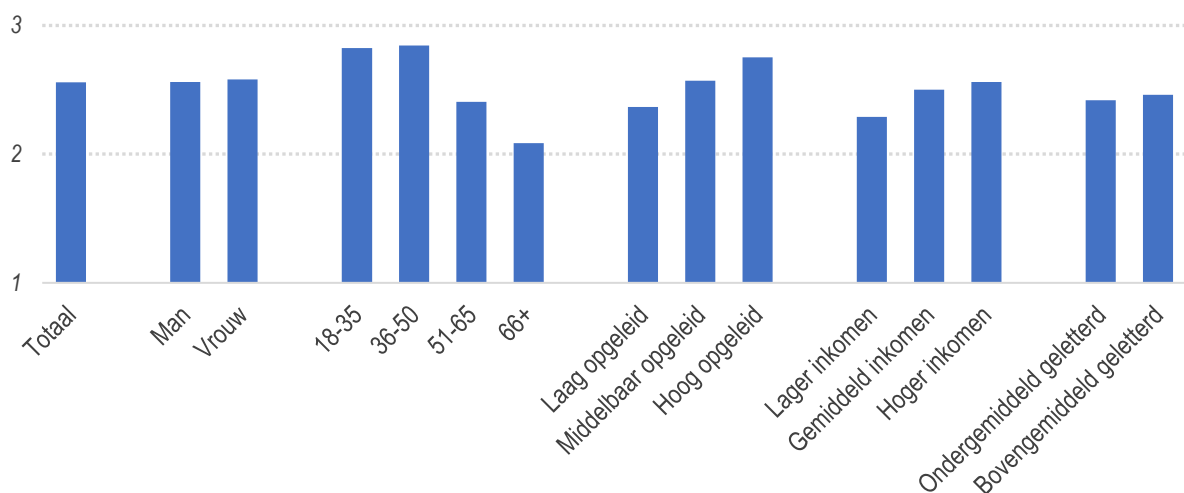
Online activiteiten in het informele netwerk worden door relatief veel Nederlandse volwassenen uitgevoerd: 81% heeft in het afgelopen jaar met vrienden of familie gepraat die verder weg wonen (bijvoorbeeld via Skype, WhatsApp, Zoom of email) en 72% heeft foto's met vrienden en familie gedeeld. Zie Figuur 5.12. Commentaar geven op updates van vrienden en familie (bijvoorbeeld op een status of op sociale media geplaatste foto's) is door 67% gedaan. Ook heeft 52% nieuwe contacten via internet opgedaan. Bij deze activiteiten is er sprake van een afname ten opzichte van 2020. In dat jaar waren mensen door de coronapandemie afhankelijker van internet voor informele netwerkactiviteiten.

Fig. 5.12 Online activiteiten 'Informeel netwerk', % uitgevoerd in afgelopen jaar



Informeel netwerkactiviteiten nemen af met leeftijd en toe met opleidingsniveau en inkomen. Zie Figuur 5.13.

Fig. 5.13 Frequentie 'Informeel netwerk' (1 - niet uitgevoerd afgelopen jaar tot 3 - maandelijks)



### 5.5.2 Formele netwerken

Ook online activiteiten in het formele netwerk worden door relatief veel Nederlandse volwassenen uitgevoerd. Zo was 63% het afgelopen jaar via internet op de hoogte gebleven van activiteiten in wijk of buurt, heeft 58% informatie gezocht over verenigingen (bijvoorbeeld een sportvereniging),

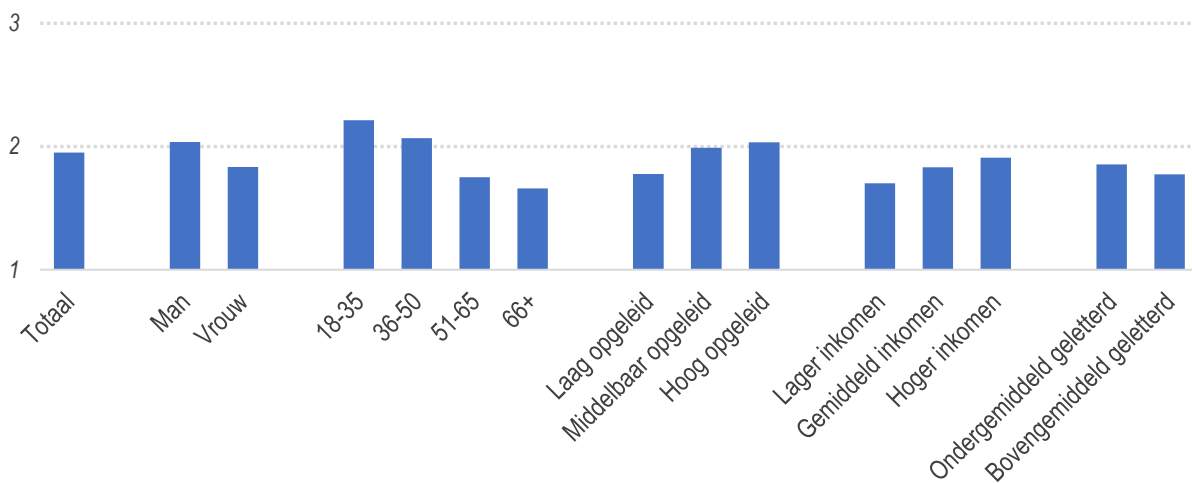
48% berichten van een maatschappelijke organisatie gevolgd of 'geliked' en 39% deelgenomen aan activiteiten die worden georganiseerd door verenigingen. Met uitzondering van de eerste activiteit is er een daling waar te nemen ten opzichte van 2020. Zie Figuur 5.14.

Fig. 5.14 Online activiteiten 'Formeel netwerk', % uitgevoerd in afgelopen jaar



Betreffende de frequentie van de uitgevoerde formele netwerkactiviteiten is er sprake van een afname met leeftijd en geletterdheid en een toename met opleidingsniveau en inkomen. Zie Figuur 5.15. Ook zijn deze activiteiten populairder bij mannen dan bij vrouwen.

Fig. 5.15 Frequentie 'Formeel netwerk' (1 - niet uitgevoerd afgelopen jaar tot 3 - maandelijks)



### 5.5.3 Civiele en politieke netwerken

Figuur 5.16 toont de percentages mensen die het afgelopen jaar activiteiten in relatie tot civiele of politieke netwerken hebben uitgevoerd. Het zoeken naar informatie over een gemeenteraadslid of politieke partij is ten opzichte van 2020 met 5% toegenomen.

Wederom is de frequentie van dergelijke activiteiten hoger voor mannen en nemen ze af met leeftijd. Opvallend is dat ze het meest worden uitgevoerd door middelbaar opgeleiden. Mensen met lagere inkomens ondernemen deze activiteiten minder vaak dan mensen met een gemiddeld of hoger inkomen. Ondergemiddeld geletterden voeren dergelijke activiteiten ook relatief vaak uit. Zie Figuur 5.17. Overigens is het verschil tussen mannen en vrouwen kleiner geworden ten opzichte van 2020 (significant interactie-effect).

Fig. 5.16 Online activiteiten 'Civiel en politiek netwerk', % uitgevoerd in afgelopen jaar

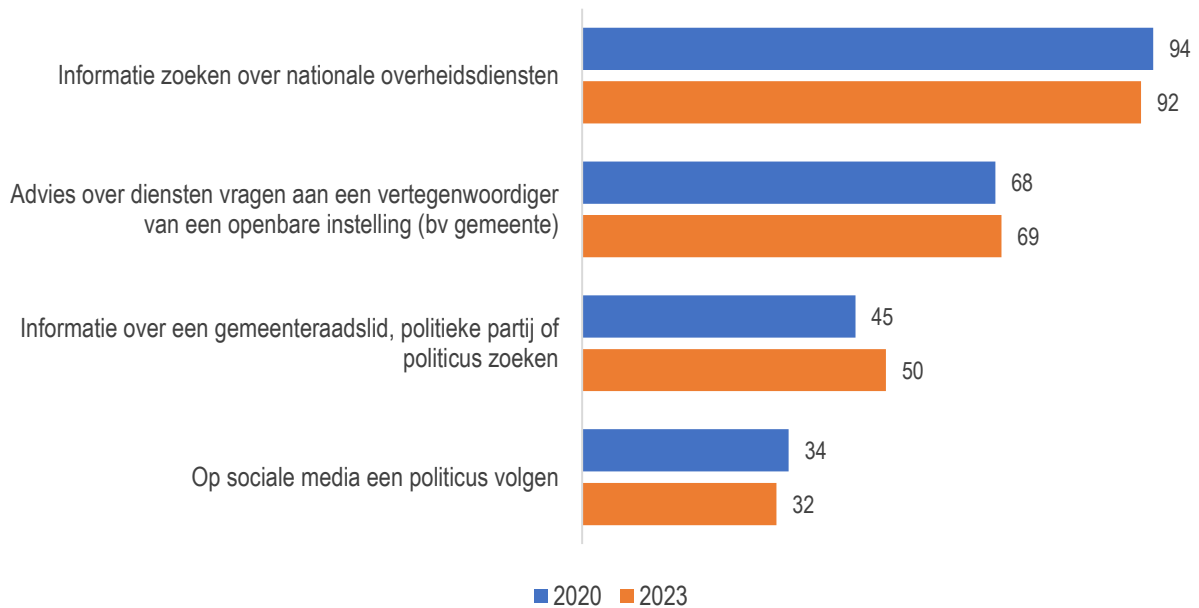
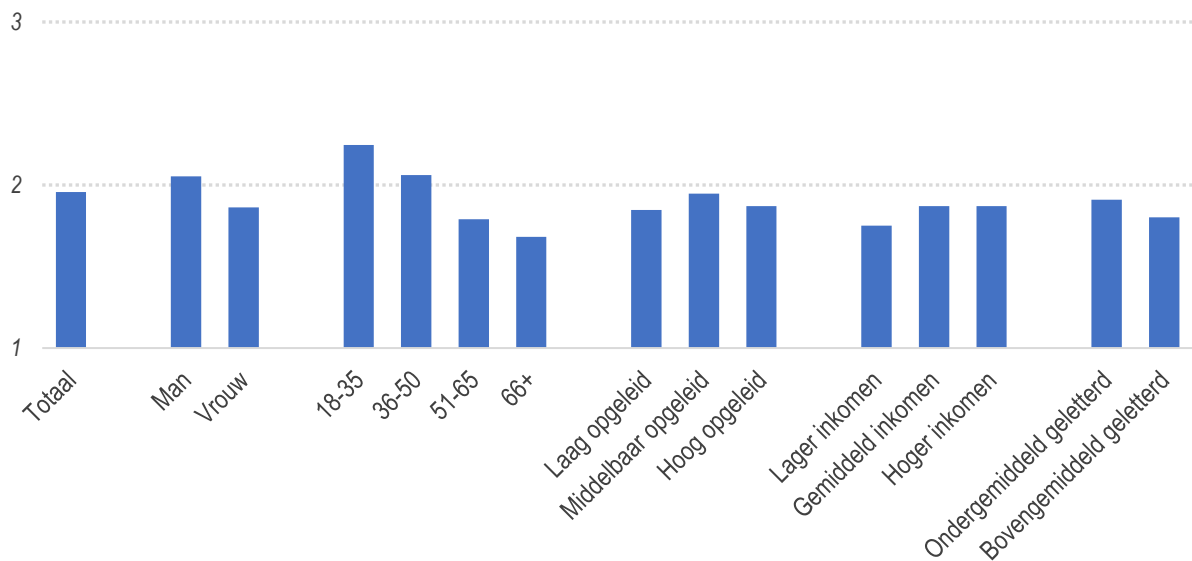


Fig. 5.17 Frequentie 'Civiel en politiek netwerk' (1 - niet uitgevoerd afgelopen jaar tot 3 - maandelijks)



## 5.6 Online activiteiten in het culturele domein

### 5.6.1 Identiteit

Aan de respondenten zijn vijf stellingen voorgelegd die gaan over wie ze zijn of tot wie ze zichzelf verhouden. Het betreft activiteiten die te maken hebben met het verkennen van de eigen identiteit. In het afgelopen jaar heeft 56% wel eens informatie gezocht over seksuele geaardheden, 38% over de eigen afkomst en 35% over de gewoontes van verschillende religies. Zie Figuur 5.18. Ook zocht 36% naar informatie over de opvoeding van kinderen en heeft 31% het afgelopen jaar wel eens een website bezocht met religieuze of spirituele inhoud. Bij de eerste activiteit is een toename van 5% waar te nemen ten opzichte van 2020.

Mannen hebben dergelijke activiteiten vaker uitgevoerd dan vrouwen en de frequentie neemt snel af met leeftijd en toe met opleiding en inkomen. Zie Figuur 5.19.

Fig. 5.18 Online activiteiten 'Identiteit', % uitgevoerd in afgelopen jaar

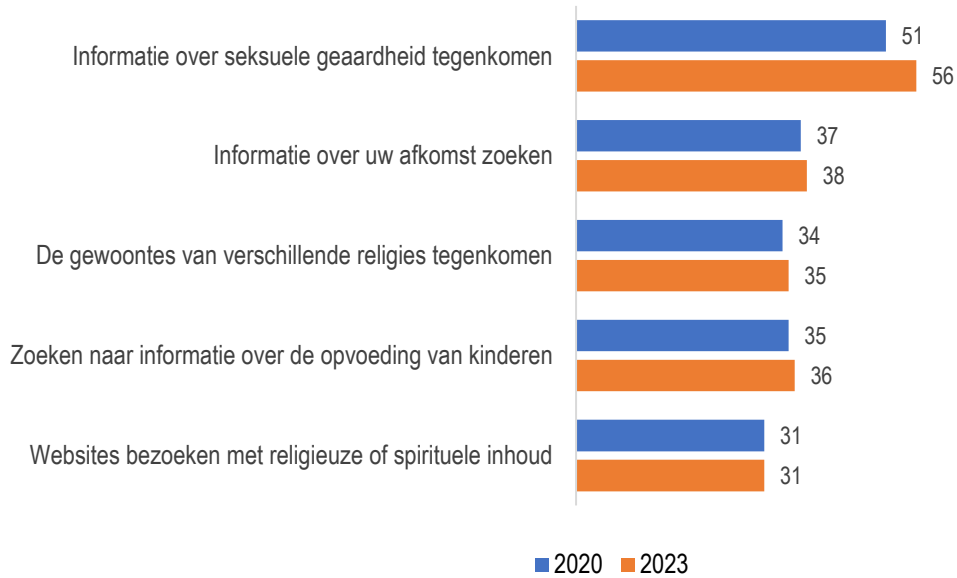
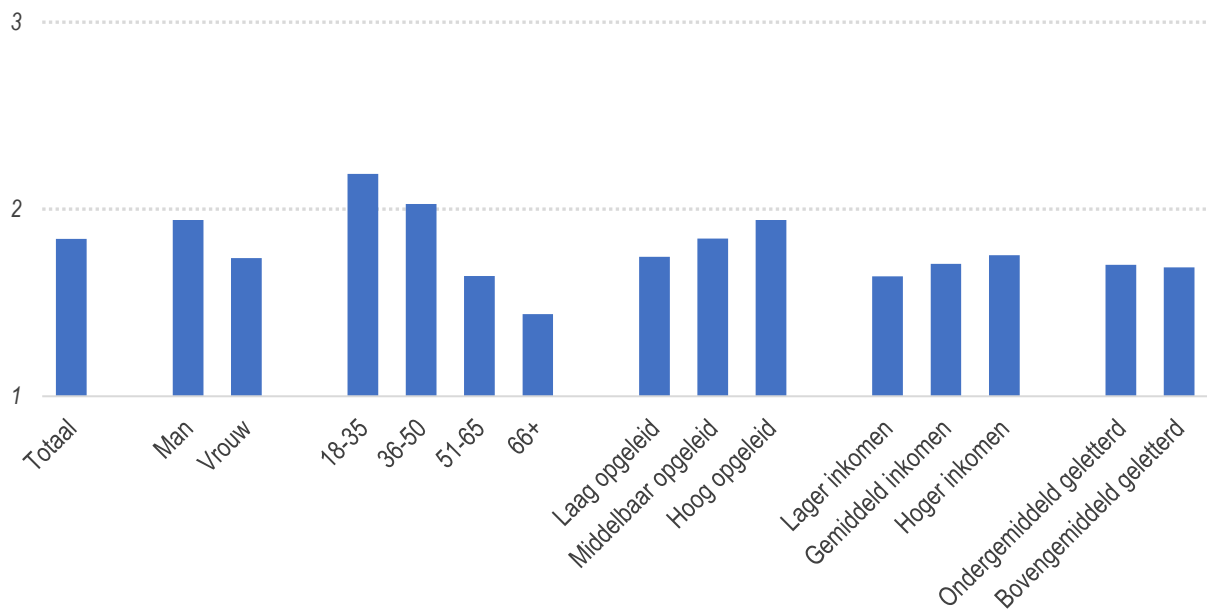


Fig. 5.19 Frequentie 'Identiteit' (1 - niet uitgevoerd afgelopen jaar tot 3 - maandelijks)



### 5.6.2 Verbondenheid

Drie stellingen gaan over activiteiten die met verbondenheid te maken hebben. Van de Nederlandse volwassen bevolking heeft 61% het afgelopen jaar via internet met anderen afgesproken om uit te gaan, is 57% via internet omgegaan met mensen met dezelfde etnische afkomst (bijvoorbeeld via email, Whatsapp, een forum of sociaal netwerk) en heeft 28% via internet gepraat met mensen van dezelfde leeftijd over zaken die hen bezighouden, denk aan opvoeding of puberteit. De percentages bij alle activiteiten zijn toegenomen ten opzichte van 2020. Zie Figuur 5.20.

Wat betreft de frequentie van dergelijke activiteiten valt op dat deze hoger zijn voor mannen en voor bovengemiddeld geletterden. Er is een afname met leeftijd een toename met opleidingsniveau en inkomen. Zie Figuur 5.21.



Fig. 5.20 Online activiteiten ‘Verbondenheid’, % uitgevoerd in afgelopen jaar

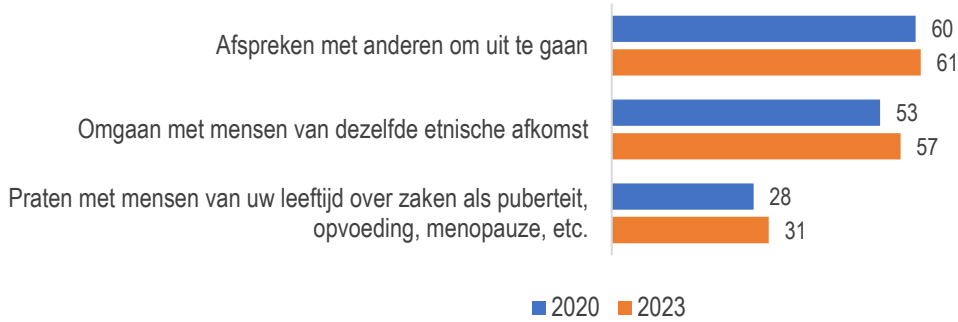
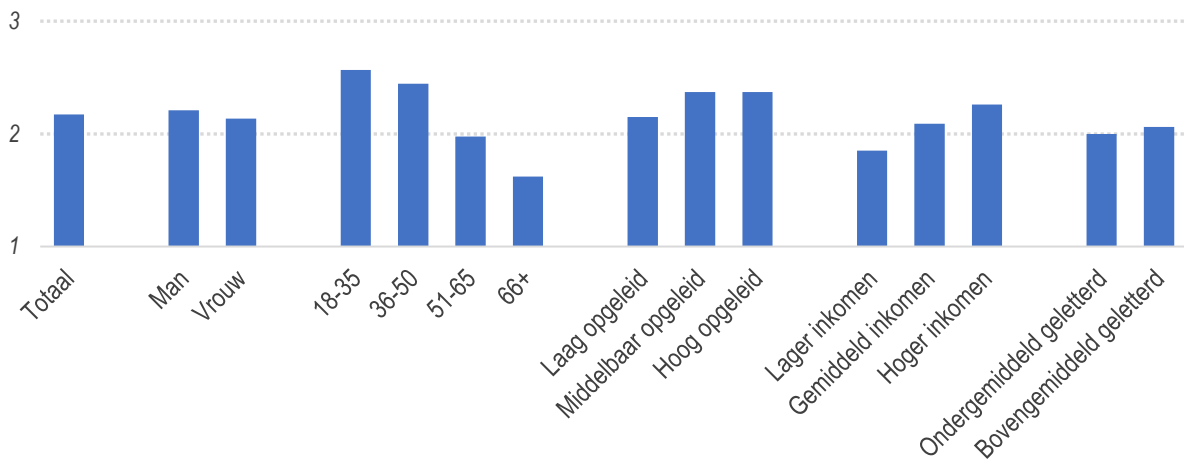


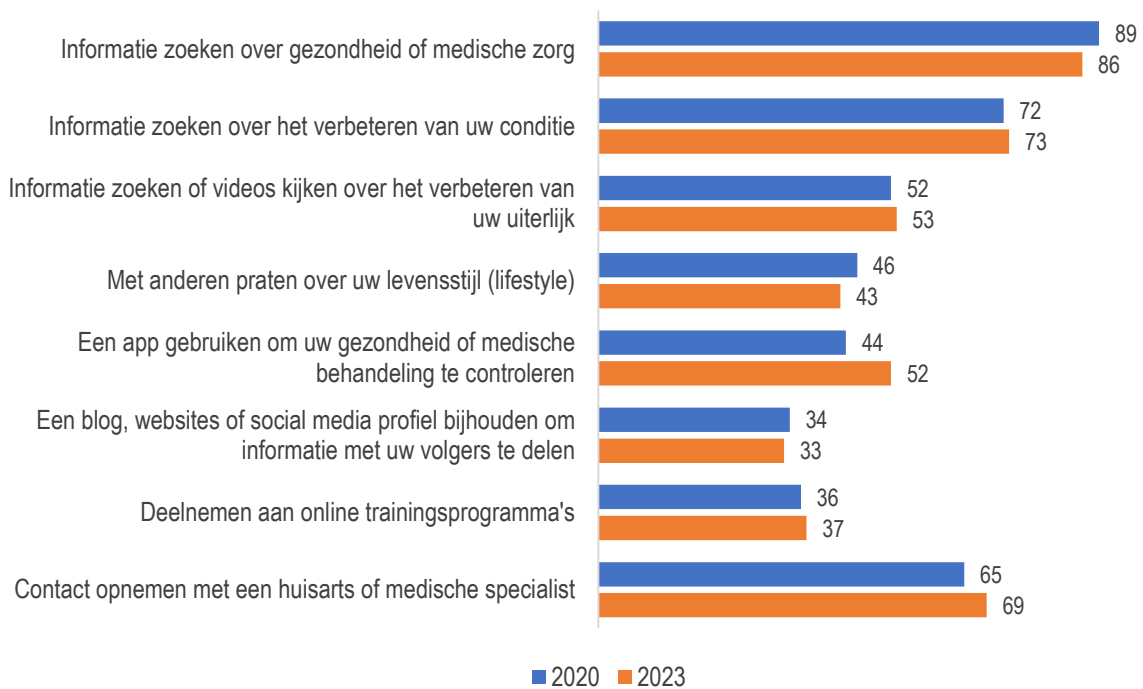
Fig. 5.21 Frequentie ‘Verbondenheid’ (1 - niet uitgevoerd afgelopen jaar tot 3 - maandelijks)



## 5.7 Online activiteiten in het persoonlijke domein

### 5.7.1 Gezondheid en leefstijl

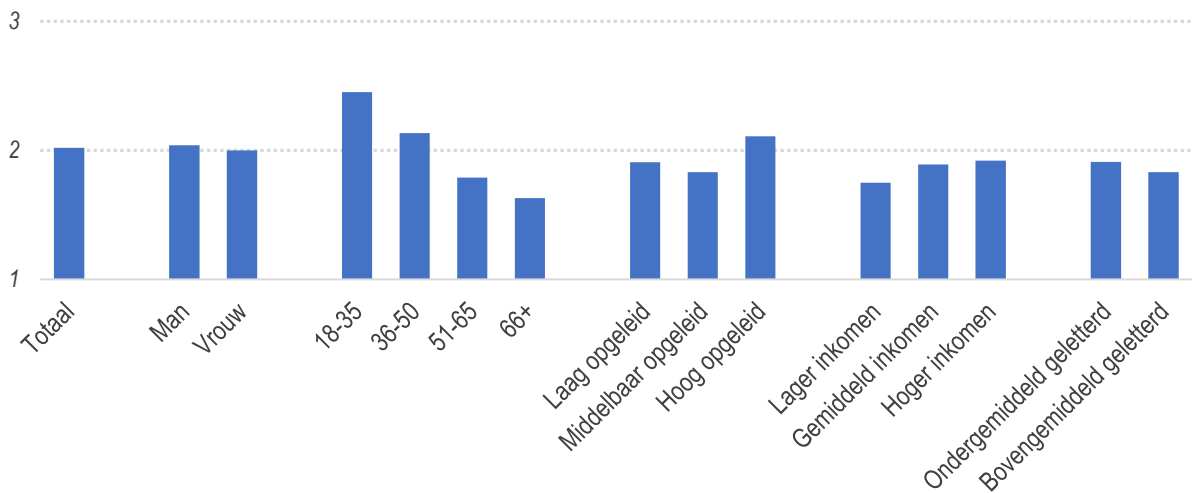
Fig. 5.22 Online activiteiten ‘Gezondheid’, % uitgevoerd in afgelopen jaar



Figuur 5.22 toont activiteiten in relatie tot de gezondheid en leefstijl. Zoeken naar informatie is hier het meest populair. Zo zocht het afgelopen jaar 86% van de volwassen Nederlanders informatie over de eigen gezondheid of medische zorg en 73% over het verbeteren van de conditie. Ook zocht 53% informatie over het verbeteren van het uiterlijk (denk aan fitness, kleding, haarstijl, make-up). Verder is het gebruik van een app om gezondheid of behandeling te controleren ten opzichte van 2020 toegenomen. Opvallend is dat 33% aangeeft een blog, website of social media profiel bij te houden om informatie (over bijvoorbeeld mode, eten, muziek of sport) met volgers te delen.

De frequentie van dergelijke activiteiten neemt af met leeftijd en toe met inkomen. Verder is deze relatief laag bij middelbaar opgeleiden, bij mensen met lagere inkomens, en bij bovengemiddeld geletterden. Zie Figuur 5.23.

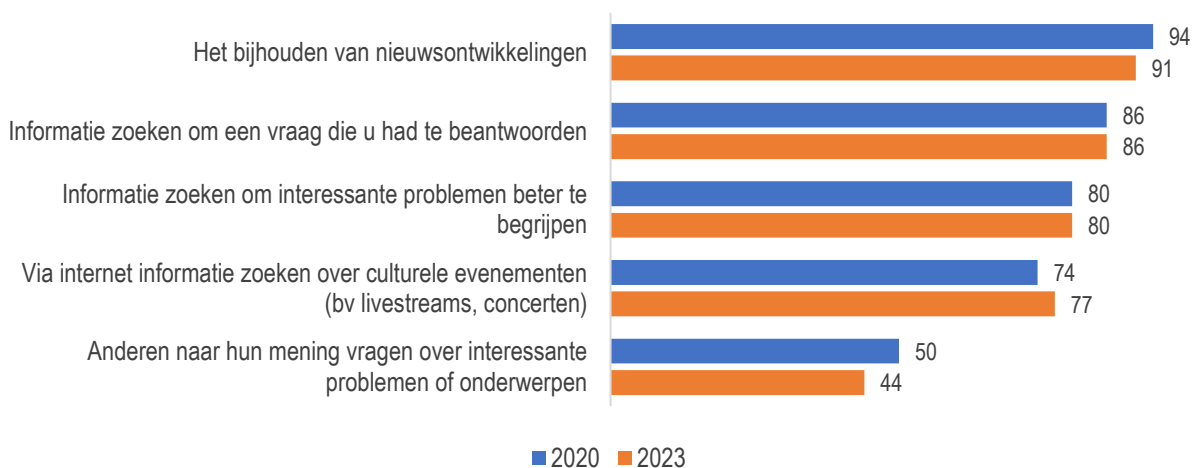
Fig. 5.23 Frequentie 'Gezondheid' (1 - niet uitgevoerd afgelopen jaar tot 3 - maandelijks)



### 5.7.2 Zelfactualisatie

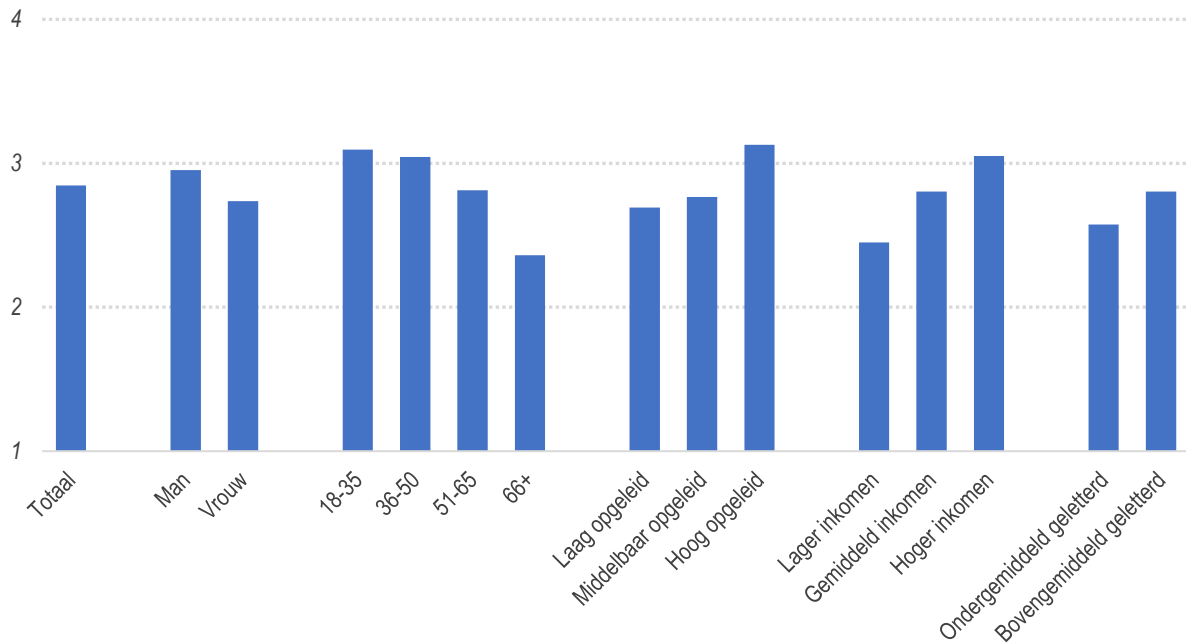
Activiteiten in relatie tot zelfactualisatie zijn opgenomen in Figuur 5.24. Zo heeft 91% het afgelopen jaar nieuwsontwikkelingen via internet bijgehouden, 86% informatie gezocht om een vraag te beantwoorden en 80% om een interessant probleem beter te begrijpen. Ook heeft 77% informatie gezocht over cultuur (een toename van 5% ten opzichte van 2020) en heeft 44% anderen naar hun mening gevraagd over voor hen interessante problemen of onderwerpen (bijvoorbeeld via Facebook, Twitter, YouTube of e-mail). Dit is met 6% afgenomen ten opzichte van 2020.

Fig. 5.24 Online activiteiten 'Zelfactualisatie', % uitgevoerd in afgelopen jaar



Wat de frequentie van activiteiten in relatie tot zelfactualisatie betreft, worden deze iets meer door mannen uitgevoerd dan door vrouwen, nemen ze af met leeftijd en toe met opleiding en inkomen. Ook is de frequentie hoger voor mensen die bovengemiddeld geletterd zijn ten opzichte van ondergemiddeld geletterden. Zie Figuur 5.25.

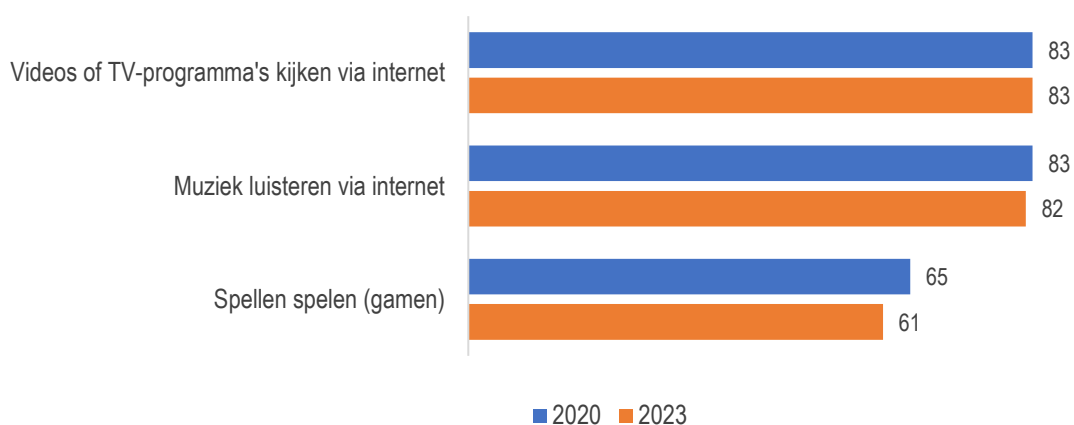
Fig. 5.25 Frequentie 'Zelfactualisatie' (1 - niet uitgevoerd afgelopen jaar tot 4 - wekelijks)



### 5.7.3 Vermaak en ontspanning

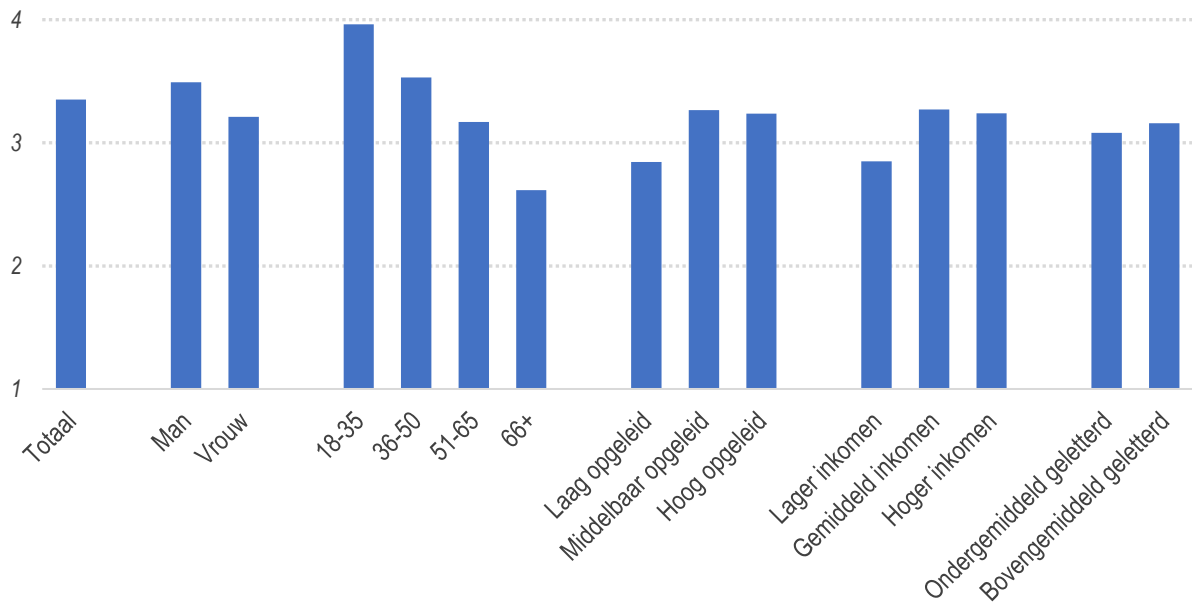
Ten slotte toont Figuur 5.26 activiteiten in relatie tot vermaak en ontspanning. Populair zijn het via internet kijken naar video's of TV-programma's (83% deed dit het afgelopen jaar) en het via internet luisteren naar muziek (82%). Ook heeft 61% het afgelopen jaar spellen gespeeld via internet.

Fig. 5.26 Online activiteiten 'Vermaak', % uitgevoerd in afgelopen jaar



Activiteiten in relatie tot vermaak worden meer door mannen uitgevoerd en de frequentie neemt af met leeftijd. Ook zijn ze relatief minder populair bij lager opgeleiden in vergelijking met middelbaar en hoger opgeleiden. Hetzelfde beeld zien we bij inkomen. Zie Figuur 5.27.

Fig. 5.27 Frequentie 'Vermaak' (1 - niet uitgevoerd afgelopen jaar tot 4 - wekelijks)



## 5.8 Conclusies

De laatste fase van toegang is het gebruik van internet. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen gebruiksfrequentie en het soort gebruik, ofwel de activiteiten die iemand op internet uitvoert. Betreffende gebruiksfrequentie kan geconcludeerd worden dat bijna 95% van Nederlanders (ouder dan 12) internet dagelijks gebruikt. Verder worden er een hele reeks activiteiten in verschillende domeinen door een meerderheid van de Nederlandse volwassen bevolking uitgevoerd. De populairste activiteiten hebben te maken met financiën en bezit en met informele netwerken, gezondheid, zelfactualisatie en vermaak. Opvallend is dat de frequentie voor diverse activiteiten is afgenomen ten opzichte van 2020. Dit is waarschijnlijk veroorzaakt door de coronapandemie en bijkomende lockdowns waarbij mensen voor veel activiteiten afhankelijk waren van internet. De afname kan bijvoorbeeld te maken hebben met een hernieuwde behoefte aan offline activiteiten en contacten, of met problemen in termen van digitale vaardigheden waardoor ervoor gekozen is activiteiten weer offline uit te voeren zodra dat kon.

In termen van ongelijkheid kunnen we concluderen dat verschillen tussen mannen en vrouwen aanwezig zijn voor het soort activiteiten online. Deze zijn het duidelijkst voor economische activiteiten in relatie tot financiën en werk en voor formele en civiele en politieke netwerkactiviteiten. Deze worden meer door mannen uitgevoerd. Waar we vijf jaar geleden nog zagen dat informele netwerkactiviteiten en culturele activiteiten meer door vrouwen werd uitgevoerd, is dit anno 2023 niet meer het geval.

De resultaten bevestigen ook dat leeftijd een van de belangrijkste variabelen is voor het voorspellen van internetgebruik. Jongeren hebben een hogere gebruiksfrequentie en de deelname aan bijna alle activiteiten loopt terug met leeftijd. Wel is nog steeds 91% van de 66-plussers dagelijks online, met de voetnoot dat het percentage daalt naar 66% wanneer het 75-plussers betreft. Verschillen tussen de vier leeftijdscategorieën zijn *relatief* klein als het gaat over financiële activiteiten. De activiteiten die iemand uitvoert lijken verder samen te hangen met de levensfase waarin iemand zich bevindt. Internet speelt een andere rol wanneer we kinderen hebben, werken of gepensioneerd zijn. Naast levensfase wordt ook wel over generatieverschillen gesproken. Het gaat dan bijvoorbeeld over verschillen tussen 'Digital Natives' en 'Digital Immigrants', waarbij de eerste groep wordt beschouwd als frequente en vaardige

internetgebruikers. Let wel, het meeste onderzoek laat zien dat andere factoren belangrijker zijn dan generatie effecten.

Opleidingsniveau is bepalend voor de gebruiksfrequentie en het uitvoeren van activiteiten in alle domeinen: Economisch, cultureel, sociaal en persoonlijk. Betreffende gebruiksfrequentie bedraagt het verschil tussen laag- en hoogopgeleiden 11 procentpunten als het gaat om dagelijks internetten. Ook zien we dat hoogopgeleiden vooroplopen bij de meeste in dit onderzoek gerapporteerde activiteiten. Uitzonderingen zijn activiteiten met betrekking tot civiele en politieke netwerken en tot op zekere hoogte gezondheid en vermaak. Bij inkomen is het beeld vergelijkbaar. Opvallend is wel dat het volgen van een cursus of training online het meest door lager opgeleiden wordt gedaan.

De bevindingen met betrekking tot geletterdheid zijn minder eenduidig. Bovengemiddeld geletterden hebben een duidelijk hogere frequentie bij activiteiten die gaan over werk en zelfactualisatie. Ondergemiddeld geletterden daarentegen hebben een hogere frequentie van activiteiten met betrekking tot het kopen en verkopen van producten, tot formele en civiele en politieke netwerken en tot op zekere hoogte gezondheid. De relatie tussen geletterdheid en activiteiten op internet is nog weinig onderzocht.

Geconcludeerd kan worden dat mensen in de hogere sociale klasse relatief veel activiteiten uitvoeren die hun positie in de maatschappij verbeteren. We weten al jaren dat traditionele offline voorkeuren zich ook manifesteren op internet. Hierbij geldt dat systematische verschillen sterker zijn voor sociaaleconomische status dan voor geslacht<sup>45</sup>. De gebruikskloof over sociaaleconomische status is al jaren consistent en prominent aanwezig, terwijl verschillen in geslacht en tot op zekere hoogte ook leeftijd kleiner zijn geworden, ook al blijven culturele voorkeuren die internetgebruik bepalen belangrijk.

---

<sup>45</sup> Van Deursen, A.J.A.M. & Van Dijk, J.A.G.M. (2013). The Digital Divide Shifts to Differences in Usage. *New Media & Society*, 16(3), 507-526.



# 6 POSITIEVE EN NEGATIEVE UITKOMSTEN

## 6.1 Inleiding

Zowel in onderzoek als in digitale inclusie beleid gaat de meeste aandacht uit naar fysieke toegang en digitale vaardigheden. Minder aandacht is er voor de uitkomsten van internet voor het dagelijks leven. In het volgende hoofdstuk wordt het belang van deze fase bekrachtigd: niet alleen illustreren de uitkomsten direct wat internet voor iemand betekent, ze bieden ook praktische en concrete uitgangspunten voor het inrichten van digitale inclusie interventies. Het is dan wel nodig dat de uitkomsten van internetgebruik tastbaar worden gemaakt. In onderzoek zien we vaak dat uitkomsten op een abstracter niveau worden gemeten, bijvoorbeeld met concepten als welzijn. De in dit rapport opgenomen uitkomsten corresponderen met de in het vorige hoofdstuk beschreven activiteiten (Figuur 5.3). In dit hoofdstuk wordt onderscheid gemaakt in positieve en negatieve uitkomsten in alle domeinen: Economisch, sociaal, cultureel en persoonlijk. Middels stellingen is achterhaald in hoeverre iemand profijt trekt uit het internet of in hoeverre gebruik van internet nadelige gevolgen heeft.

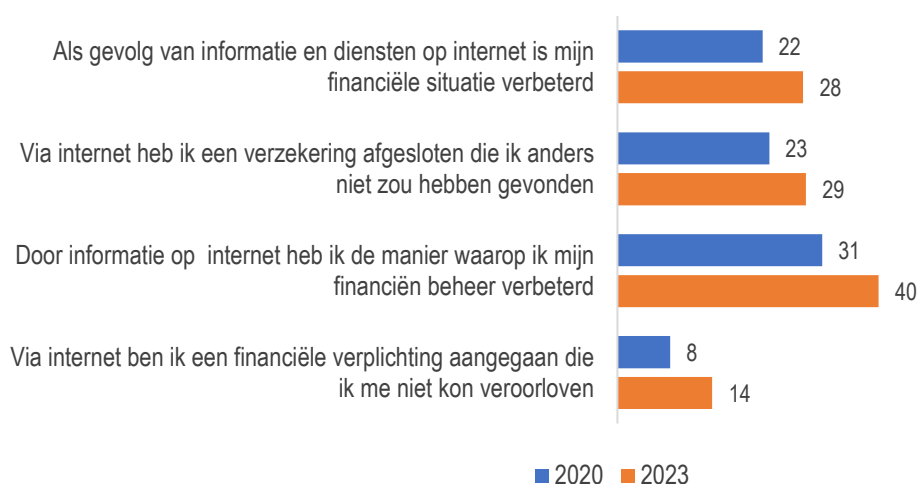
## 6.2 Uitkomsten in het economische domein

Net als in het vorige hoofdstuk wordt er in het economische domein onderscheid gemaakt in financiën, bezit, cursussen en training en werk.

### 6.2.1 Financiën regelen

Voor drie meegenomen financiële uitkomsten is het succespercentage in 2023 groter dan in 2020. Zie Figuur 6.1. Zo heeft internet voor 28% van de volwassen bevolking bijgedragen aan een verbeterde financiële situatie, heeft 29% een verzekering afgesloten die anders niet zou zijn gevonden en beheert 40% de financiën door internet beter. In 2023 is verder 14% van de volwassen Nederlanders via internet een financiële verplichting aangegaan die ze zich eigenlijk niet konden veroorloven. Dit is een stijging van 6% ten opzichte van 2020.

Fig. 6.1 Financiële uitkomsten, % behaald in afgelopen jaar



Figuur 6.2 toont verschillen voor drie positieve financiële uitkomsten. Vrouwen behalen al deze uitkomsten minder dan mannen. Dit geldt ook voor de jongste en oudste leeftijdsgroep in vergelijking met de middelste twee leeftijdsgroepen. Het verschil tussen de drie opleidingsniveaus is aanzienlijk. Opvallend is dat de uitkomstpercentages bij de lagere inkomensgroep het hoogst

zijn. Dit geldt ook voor ondergemiddeld ten opzichte van bovengemiddeld geletterden. Bij de negatieve uitkomst geldt dat deze toeneemt met opleidingsniveau en het hoogst is bij mensen in de lagere inkomensgroep. Zie Figuur 6.3.

Fig. 6.2 Verschillen in positieve financiële uitkomsten, % behaald in afgelopen jaar

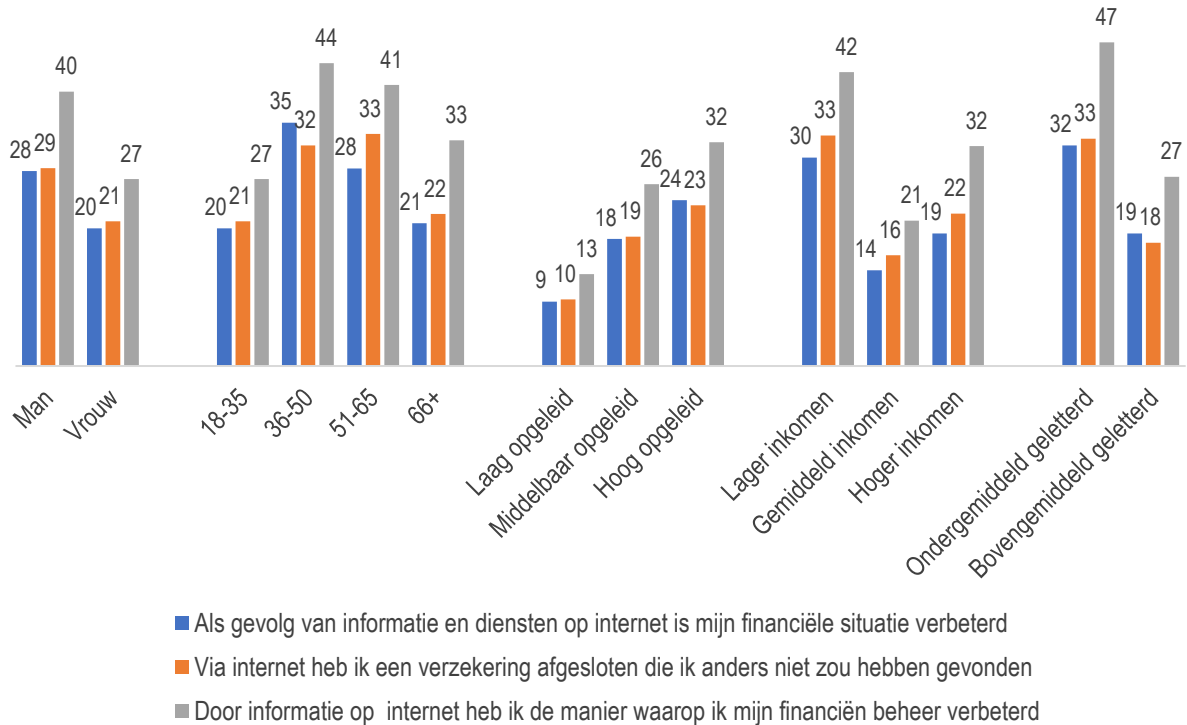
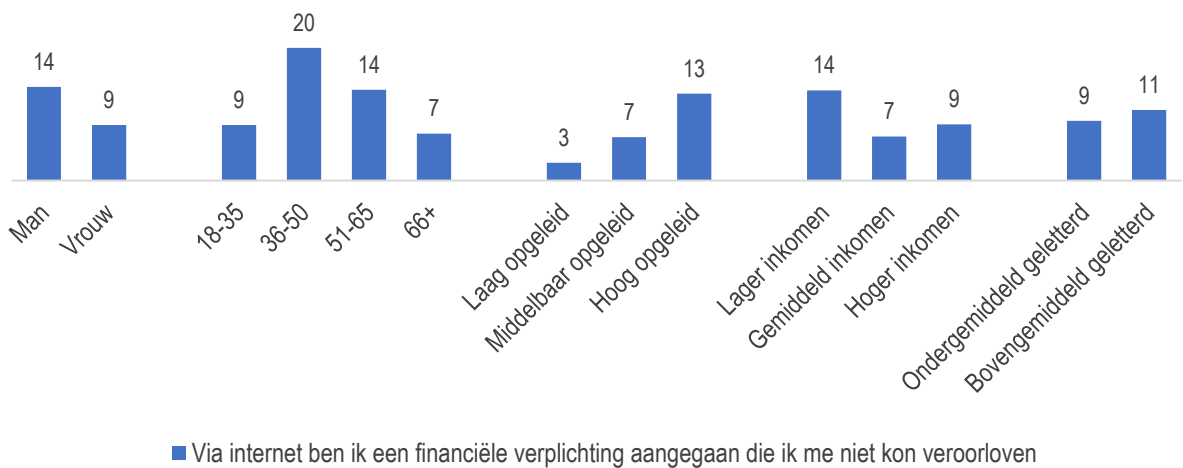


Fig. 6.3 Verschillen in negatieve financiële uitkomsten, % behaald in afgelopen jaar

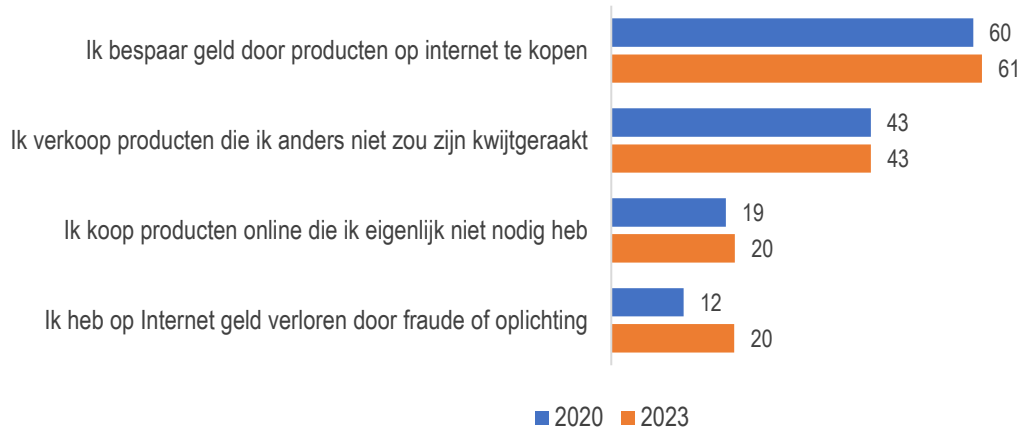


### 6.2.2 Kopen en verkopen

Het percentage positieve uitkomsten in relatie tot het via internet kopen en verkopen van producten is in vier gevallen iets groter dan in 2020. Zie Figuur 6.4. Zo heeft 61% van de volwassen bevolking het afgelopen jaar geld bespaard door een product via internet te kopen en heeft 43% een product verkocht dat ze anders niet zouden zijn kwijtgeraakt. Wat de negatieve uitkomsten betreft, valt op dat 20% aangeeft producten te hebben gekocht die ze niet nodig hebben en 20% geld heeft verloren door oplichting of fraude, een toename van 8% ten opzichte van 2020.



Fig. 6.4 Uitkomsten 'Kopen en verkopen', % behaald in afgelopen jaar



Het percentage mensen dat positieve uitkomsten behaalde in de categorie 'Kopen en Verkopen' neemt toe met opleidingsniveau en is hoger bij ondergemiddeld dan bij bovengemiddeld geletterden. Zie Figuur 6.5.

Fig. 6.5 Verschillen in positieve uitkomsten 'Kopen en Verkopen', % behaald in afgelopen jaar

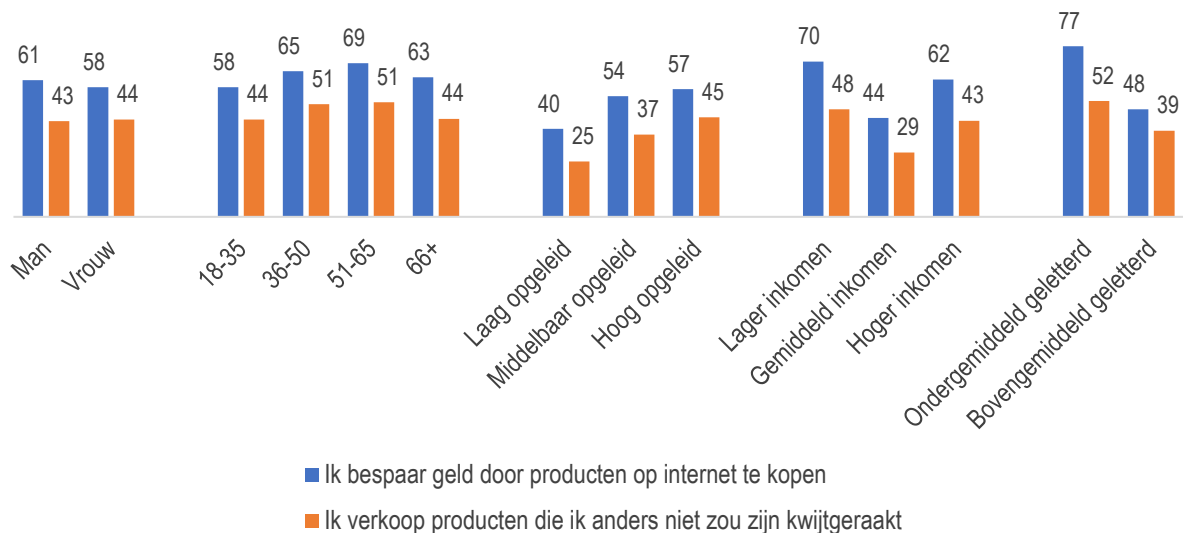
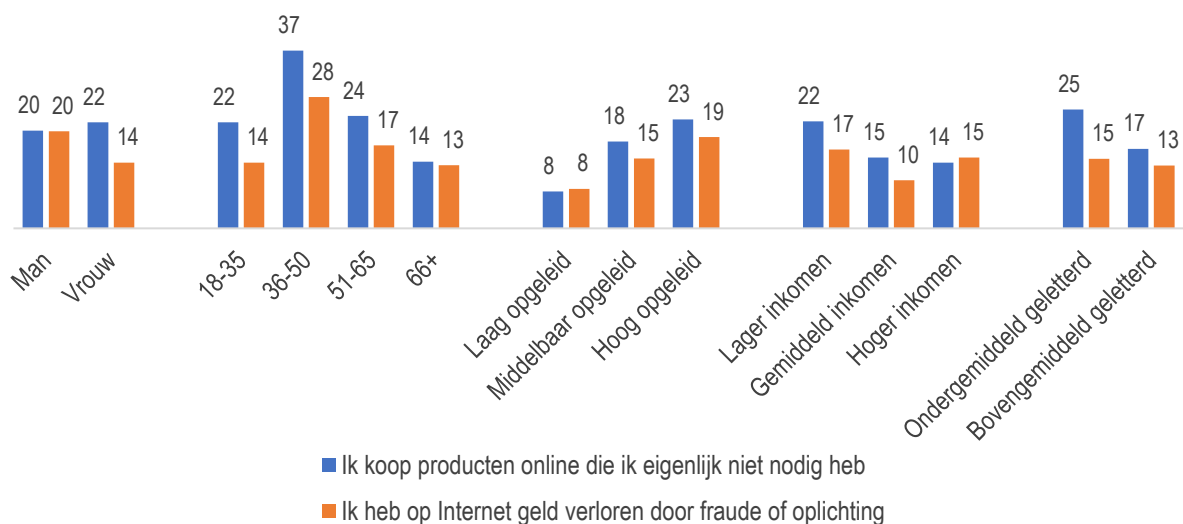


Fig. 6.6 Verschillen in negatieve uitkomsten 'Kopen en Verkopen', % behaald in afgelopen jaar

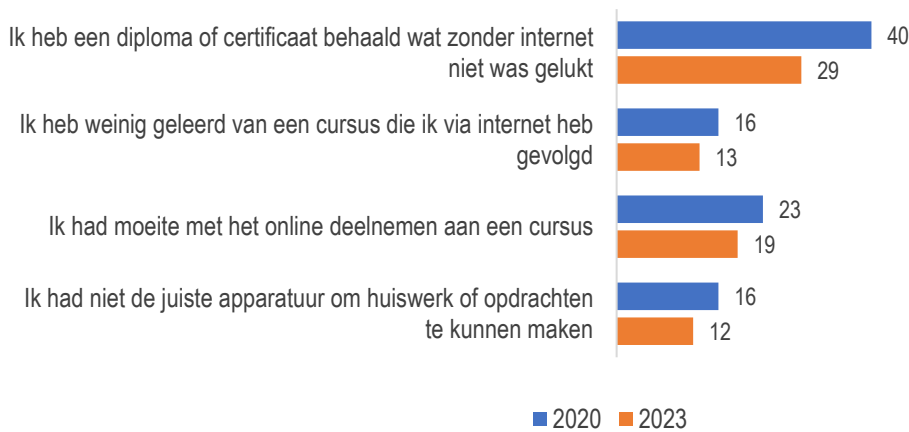


Betreffende de negatieve uitkomsten geldt dat het kopen van producten op internet die men eigenlijk niet nodig heeft relatief veel voorkomt bij mensen met lagere inkomens en ondergemiddeld geletterden. Zie Figuur 6.6. Geld verliezen door fraude gebeurt meer bij mannen, relatief veel bij 36 tot 50-jarigen en neemt toe met opleidingsniveau.

### 6.2.3 Cursussen en training

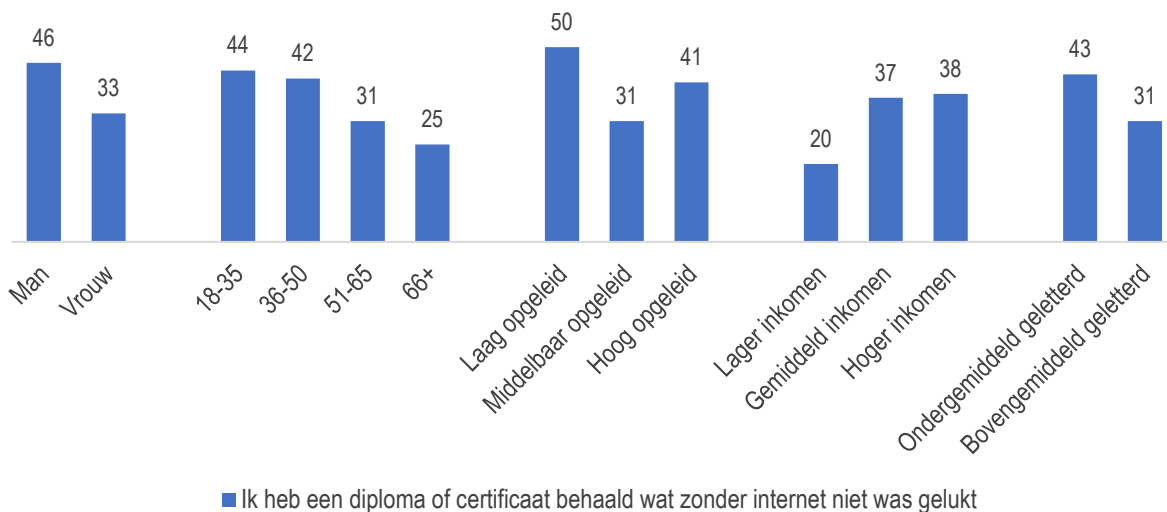
Figuur 6.7 toont positieve en negatieve uitkomsten in relatie tot educatie. De potentiële uitkomsten zijn voorgelegd aan mensen die aangaven *het afgelopen jaar via internet een cursus of training te hebben gevolgd*. Van hen heeft 40% een diploma of certificaat behaald, een toename van 11% ten opzichte van 2020. Negatieve uitkomsten bij mensen die aan een cursus meededen via internet waren er ook. Zo heeft 16% weinig geleerd van de cursus, had 23% moeite om via internet deel te nemen en beschikte 16% niet over de juiste apparatuur om huiswerk te maken of opdrachten in te leveren.

Fig. 6.7 Uitkomsten ‘Cursussen en training’, % behaald in afgelopen jaar



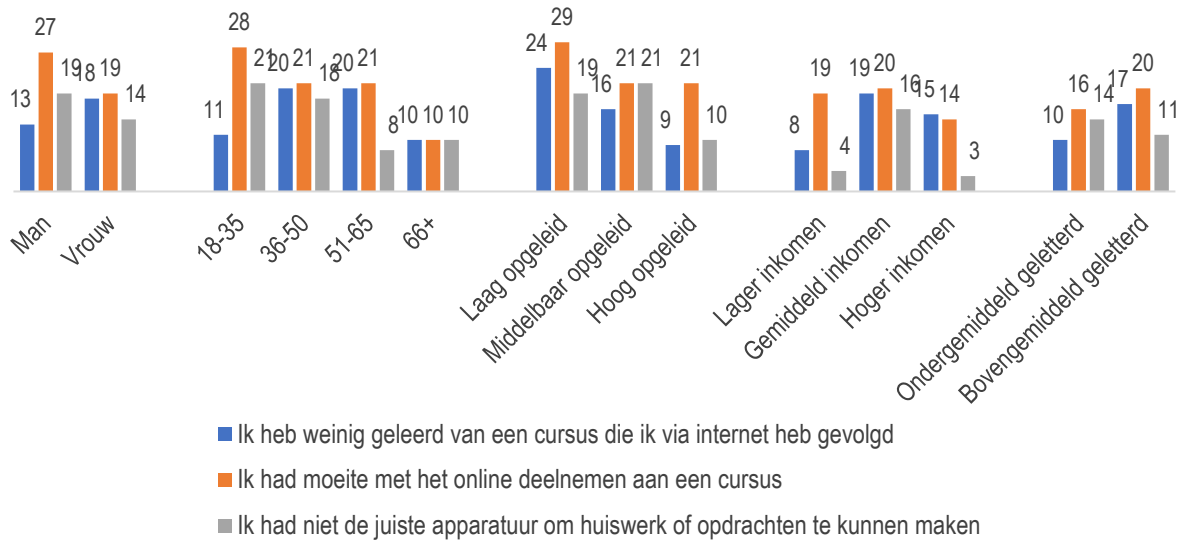
Het percentage volwassen Nederlanders dat afgelopen jaar een diploma of certificaat behaalde bij het volgen van een cursus via internet is hoger voor mannen, neemt af met leeftijd en is relatief laag bij mensen met lagere inkomens. Zie Figuur 6.8. Het verschil tussen onder- en bovengemiddeld geletterden bedraagt 12% in het voordeel van de eerste groep.

Fig. 6.8 Verschillen in positieve uitkomst ‘Cursussen en training’, % behaald in afgelopen jaar



Wat betreft verschillen voor de negatieve uitkomsten, is het percentage mensen dat weinig geleerd heeft van de op internet gevolgde cursus relatief hoog bij lager opgeleiden. Zij hadden ook meer moeite met het deelnemen aan de cursus. Zie Figuur 6.9. Verder valt op dat mensen met een gemiddeld inkomen relatief vaak niet over de juiste apparatuur beschikten om een opdracht of huiswerk te maken.

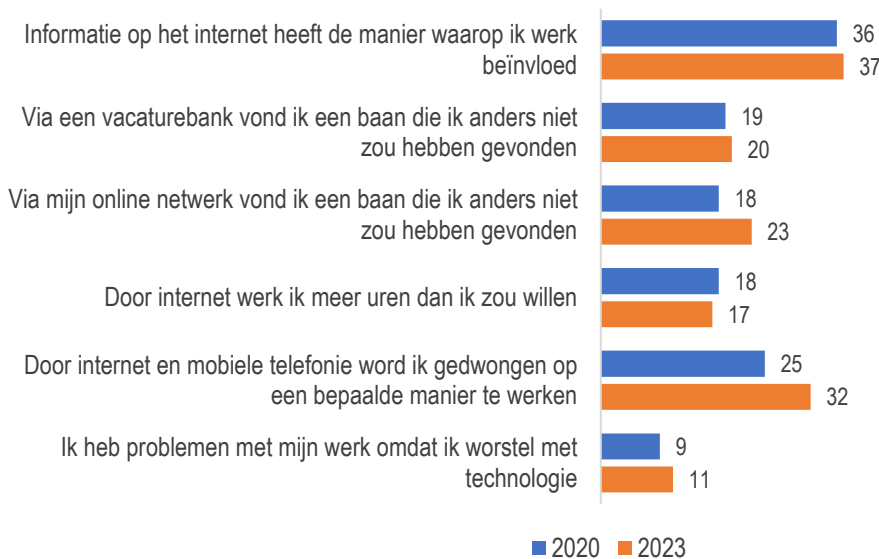
Fig. 6.9 Verschillen in negatieve uitkomsten ‘Cursussen en training’, % behaald in afgelopen jaar



6.2.4 Werk

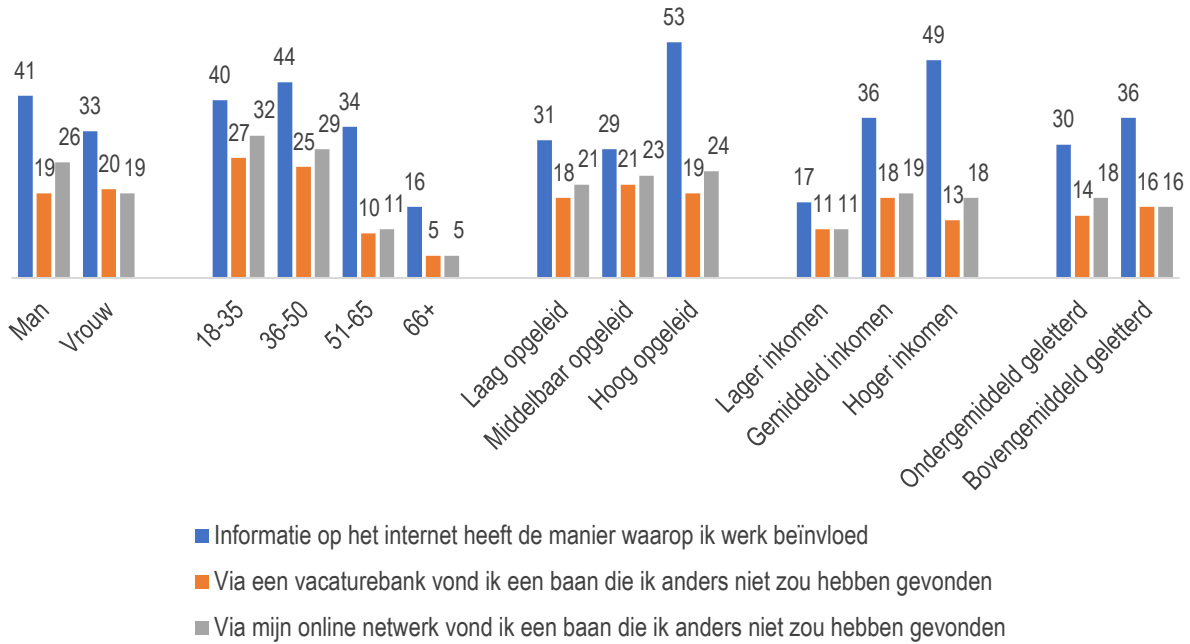
Figuur 6.10 toont positieve en negatieve uitkomsten in relatie tot werk. De stellingen zijn alleen voorgelegd aan mensen die het afgelopen jaar betaald, onbetaald of vrijwilligers werk hebben uitgevoerd. De eerste drie stellingen betreffen positieve uitkomsten. Zo had internet bij 37% een positieve invloed op het werk, heeft 20% afgelopen jaar via een vacaturebank een baan gevonden die anders niet zou zijn gevonden en gebruikte 23% hier een online netwerk voor. De laatste drie stellingen representeren negatieve uitkomsten. Hieruit blijkt dat 17% door internet meer werkt dan eigenlijk de bedoeling is en 11% op het werk problemen ondervindt omdat het omgaan met technologie voor hen lastig is.

Fig. 6.10 Uitkomsten ‘Werk’, % behaald in afgelopen jaar



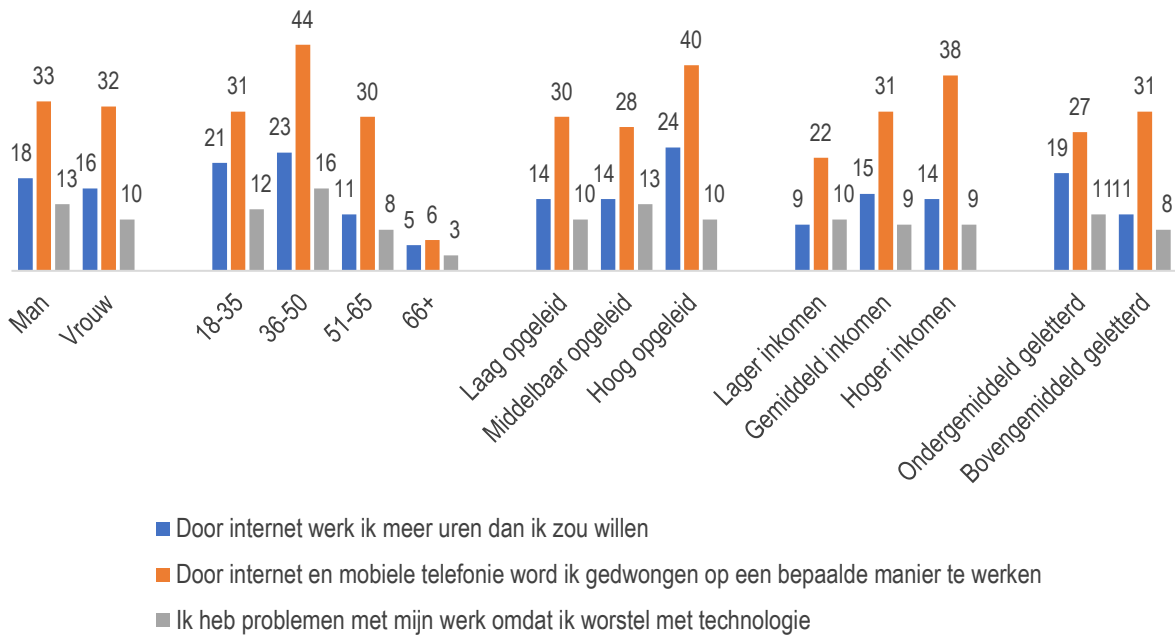
Figuur 6.11 toont verschillen tussen groepen voor de positieve uitkomsten. Bij het percentage mensen waarbij informatie op het internet het werk beïnvloedt zijn de verschillen het grootst. Hoogopgeleiden en mensen met hogere inkomens scoren hier relatief hoog.

Fig. 6.11 Verschillen in positieve uitkomsten 'Werk', % behaald in afgelopen jaar



Wat betreft de negatieve uitkomsten blijkt dat vooral hoogopgeleiden en ondergemiddeld geletterden meer werken dan ze zouden willen. Een gedwongen manier van werken ervaren neemt toe met inkomen en komt vaker voor bij bovengemiddeld geletterden. Problemen op het werk door het worstelen met het gebruik van technologie komt relatief veel voor bij mensen van 36 tot 50. Zie Figuur 6.12.

Fig. 6.12 Verschillen in negatieve uitkomsten 'Werk', % behaald in afgelopen jaar



### 6.3 Uitkomsten in het sociale domein

#### 6.3.1 Informele netwerken

Eén stelling heeft betrekking op positieve uitkomsten in relatie tot informele netwerken, namelijk het hebben van meer contact met vrienden en familie door internet. Dit wordt door 43% bevestigd, een afname van 18% ten opzichte van 2020. In de coronapandemie was het internet een belangrijk middel om contact te hebben met naasten. Een negatieve uitkomst in dit domein betreft het ontvangen van vervelende of pijnlijke berichten via internet. Dit is bij 23% van de volwassen Nederlanders het geval, een toename van 8% ten opzichte van 2020. Zie Figuur 6.13.

Fig. 6.13 Uitkomsten ‘Informeel netwerk’, % behaald in afgelopen jaar

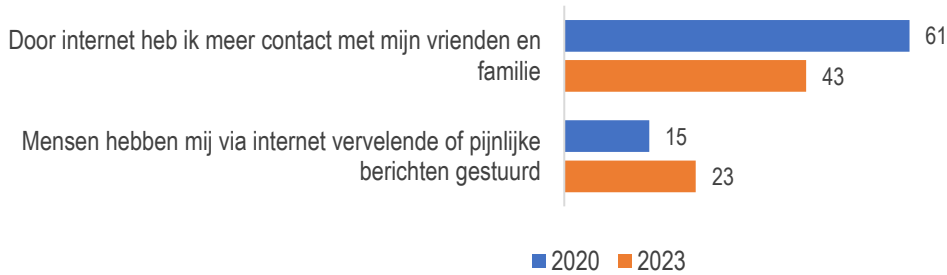


Fig. 6.14 Verschillen in positieve uitkomst ‘informeel netwerk’, % behaald in afgelopen jaar

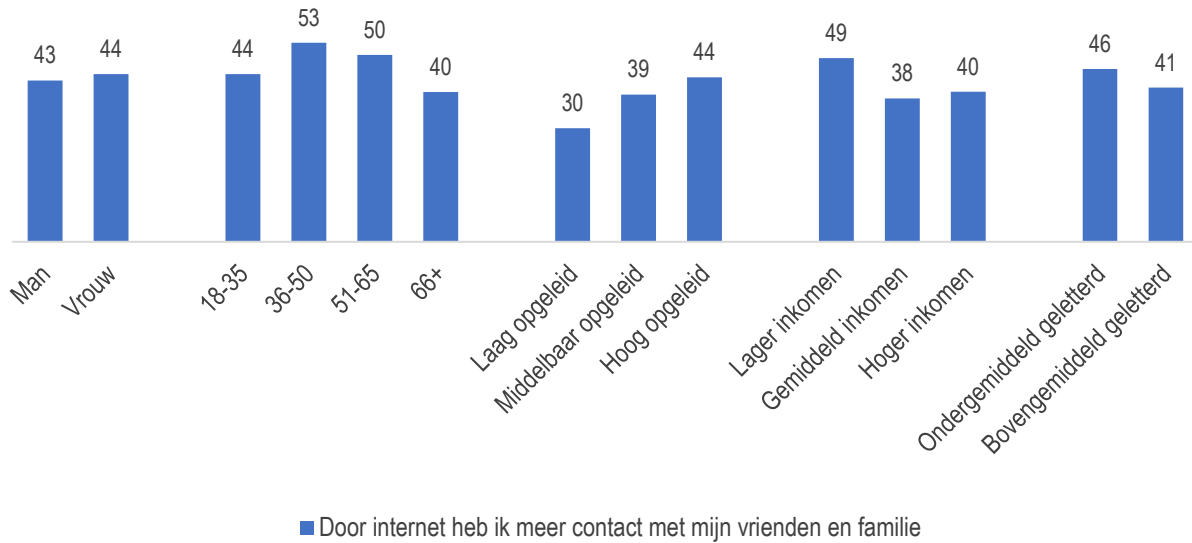
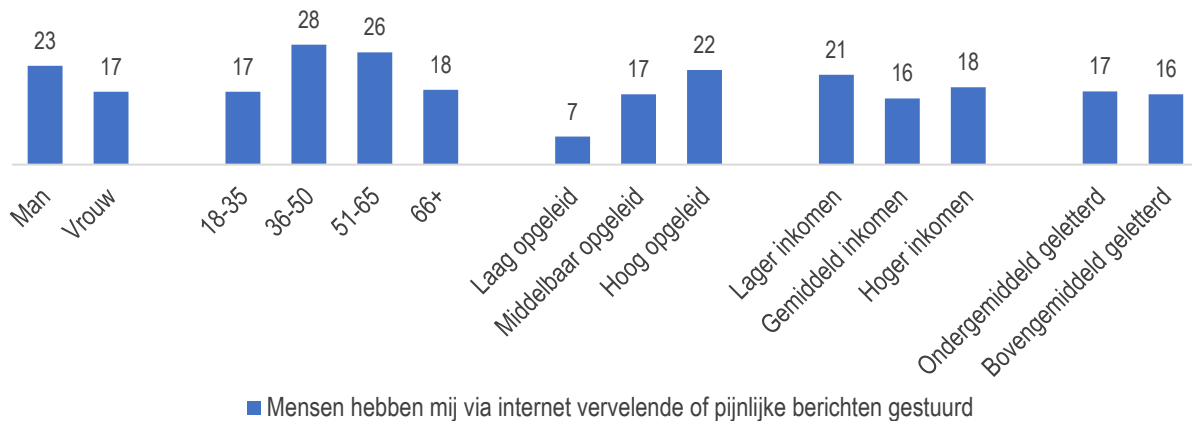


Fig. 6.15 Verschillen in negatieve uitkomst ‘informeel netwerk’, % behaald in afgelopen jaar



Door internet meer contact hebben met vrienden en familie neemt toe met opleidingsniveau en af met inkomen. Zie Figuur 6.14. Ook is het percentage relatief laag bij de jongste en oudste groep en bij bovengemiddeld geletterden. Het patroon bij de negatieve uitkomst is vergelijkbaar. Zie Figuur 6.15. Het ontvangen van vervelende of pijnlijke berichten is relatief laag bij de jongste en oudste groep en neemt toe met opleidingsniveau. Het verschil tussen laag en hoogopgeleiden bedraagt 15 procentpunten.

### 6.3.2 Formele netwerken

In het formele netwerk domein zijn vier uitkomsten meegenomen. Van de volwassen Nederlanders geeft bijvoorbeeld 30% aan dat zij afgelopen jaar via internet meer contact hebben gehad met buurtbewoners. Tevens is 14% lid geworden van een hobby- of vrijetijdsvereniging. Zie Figuur 6.16.

Fig. 6.16 Uitkomsten ‘Formeel netwerk’, % behaald in afgelopen jaar

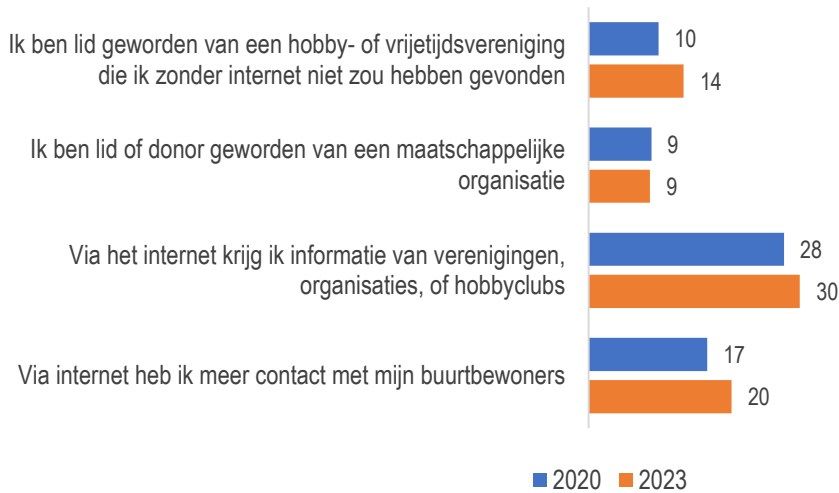
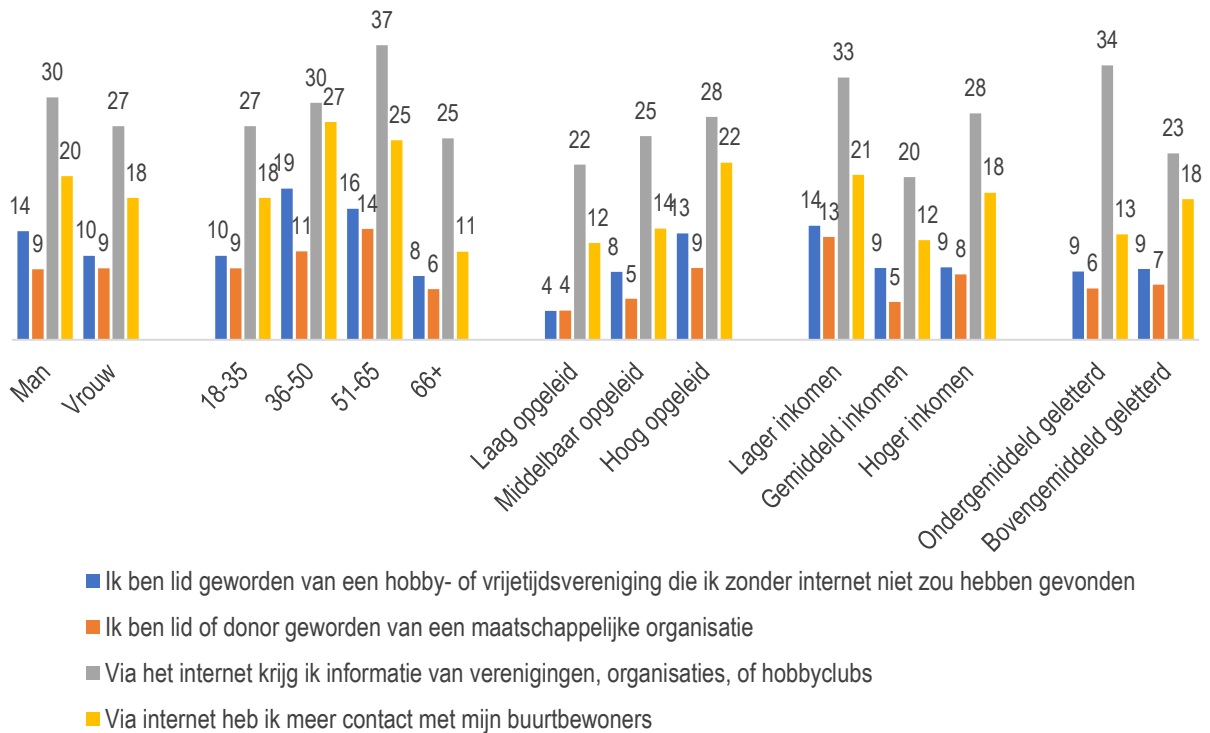


Fig. 6.17 Verschillen in positieve uitkomsten ‘Formeel netwerk’, % behaald in afgelopen jaar



Bij de formele netwerkactiviteiten zijn de percentages mannen die uitkomsten behalen groter dan bij vrouwen. In de oudste groep zijn de uitkomstpercentages relatief laag. Ook is er een duidelijke toename met opleidingsniveau en zijn de percentages in de lagere inkomensgroep relatief hoog. Verder geven bovengemiddeld geletterden aan via internet meer contact te hebben met buurtbewoners, terwijl ondergemiddeld geletterden via internet vaker informatie krijgen over verenigingen of hobbyclubs. Zie Figuur 6.17.

### 6.3.3 Civiele en politieke netwerken

Vier stellingen hebben betrekking op civiele en politieke uitkomsten. Zie Figuur 6.18. In totaal heeft 31% van de volwassen Nederlanders via internet ontdekt recht te hebben op een uitkering of subsidie. Ook heeft 27% advies gekregen van een openbare instelling (bijvoorbeeld gemeente) via internet. Bij alle uitkomsten in dit domein geldt een toename ten opzichte van 2020.

Fig. 6.18 Uitkomsten ‘Civiel en politiek netwerk’, % behaald in afgelopen jaar

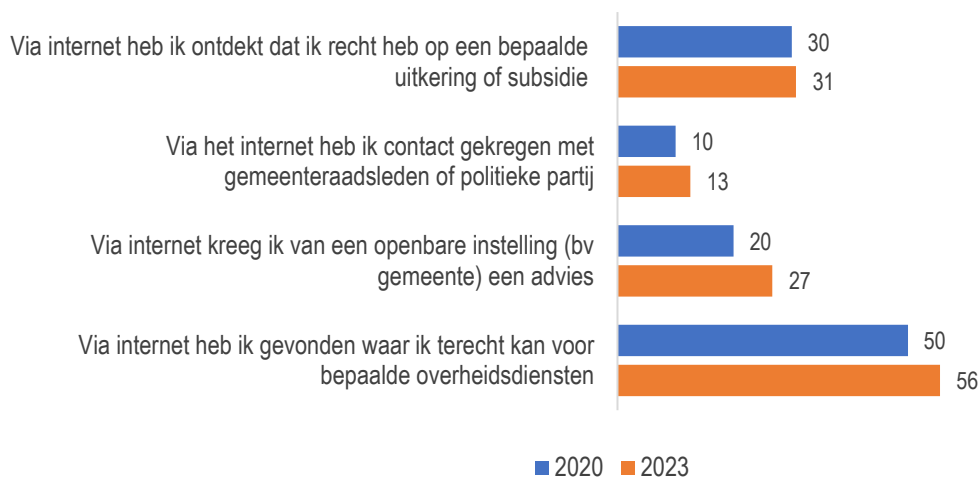
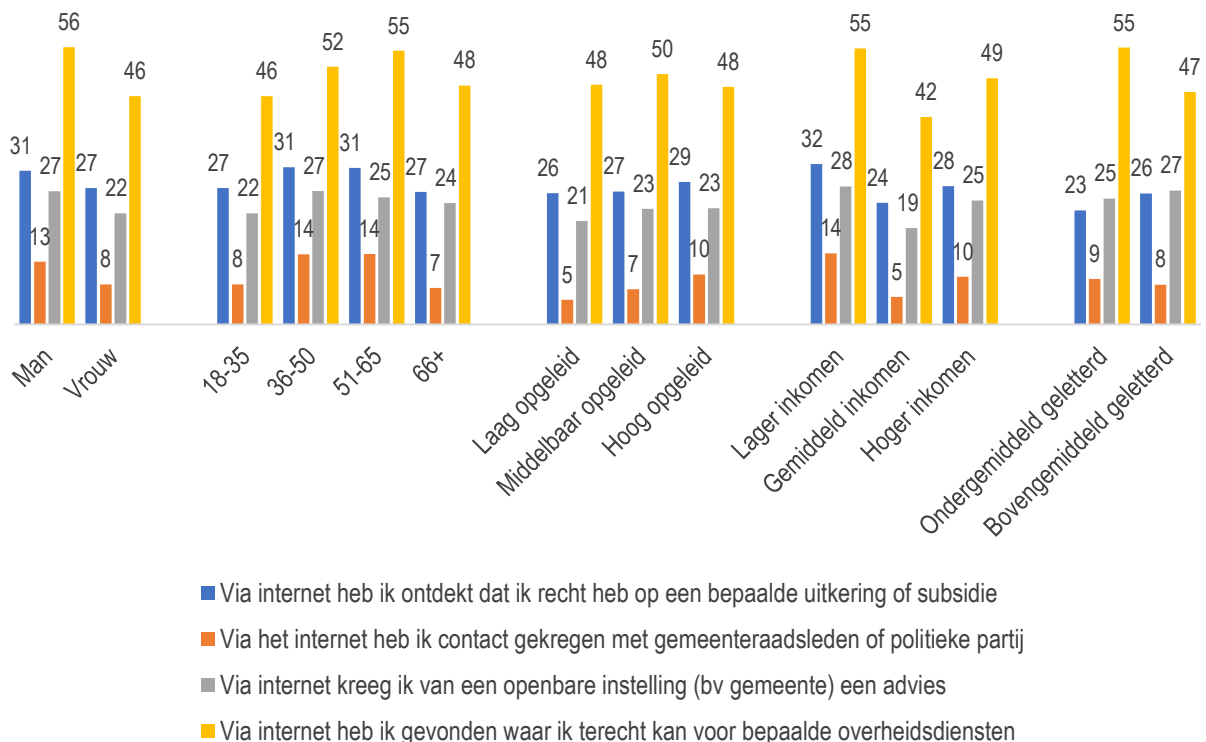


Fig. 6.19 Verschillen in positieve uitkomsten ‘Civiel en politiek netwerk’, % behaald in afgelopen jaar



- Via internet heb ik ontdekt dat ik recht heb op een bepaalde uitkering of subsidie
- Via het internet heb ik contact gekregen met gemeenteraadsleden of politieke partij
- Via internet kreeg ik van een openbare instelling (bv gemeente) een advies
- Via internet heb ik gevonden waar ik terecht kan voor bepaalde overheidsdiensten

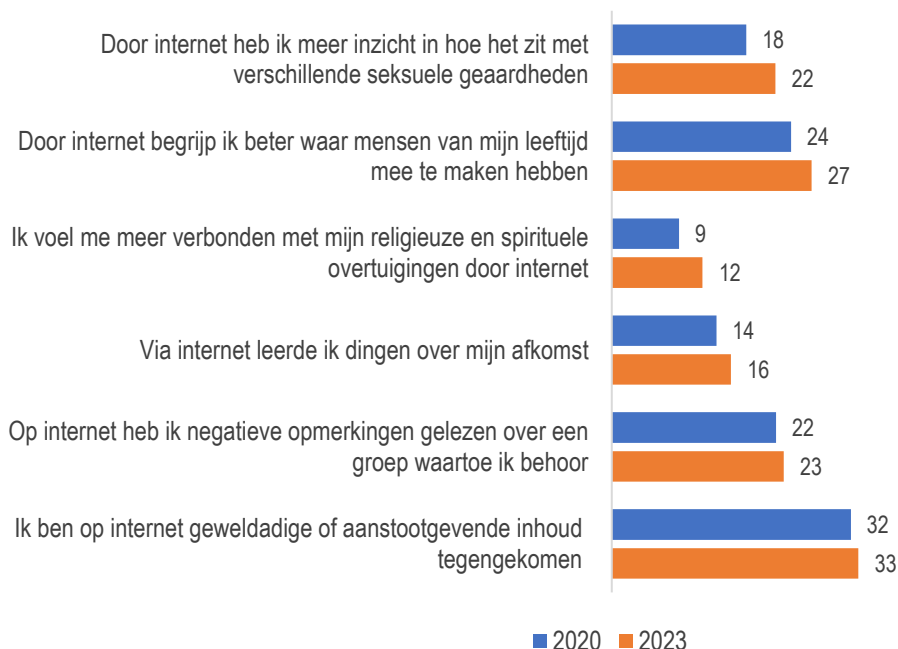
Verschillen bij het via internet ontdekken recht te hebben op een bepaalde uitkering of subsidie zijn klein. Het percentage is relatief laag bij mensen met gemiddelde inkomens en hoog bij mannen en mensen uit de lagere inkomensgroep. De tweede uitkomst betreft het via internet contact krijgen met een gemeenteraadslid, politicus of politieke partij. Ook dit komt meer bij mannen voor. De percentages zijn relatief hoog bij 36 tot 65-jarigen, hoger opgeleiden en mensen met lagere inkomens. Het advies krijgen van een openbare instelling via internet kwam in 2023 meer voor bij mannen en relatief weinig bij mensen met gemiddelde inkomens. De laatste uitkomst gaat over het via internet vinden waar je terecht kunt voor bepaalde overheidsdiensten. Dit kwam relatief veel voor bij mannen en mensen met een lager inkomen. Ook voor ondergemiddeld geletterden zijn de percentages hoog ten opzichte van mensen die bovengemiddeld geletterd zijn. Zie Figuur 6.19.

## 6.4 Uitkomsten in het culturele domein

### 6.4.1 Identiteit

Aan de respondenten zijn zes stellingen voorgelegd met uitkomsten die te maken hebben met het verkennen van je eigen identiteit. Uit Figuur 6.20 blijkt dat 22% in het afgelopen jaar via internet meer inzicht kreeg over hoe het zit met verschillende seksuele geaardheden, een toename van 4% ten opzichte van 2020. Ook heeft 16% iets geleerd over de eigen afkomst en voelt 12% zich door internet meer verbonden met eigen religieuze of spirituele overtuigingen. Figuur 6.20 toont verder twee negatieve uitkomsten. Van de volwassen Nederlanders heeft 23% negatieve opmerkingen op internet gelezen over de groep waartoe ze behoren en is 33% gewelddadige of aanstootgevend inhoud tegengekomen.

Fig. 6.20 Uitkomsten 'Identiteit', % behaald in afgelopen jaar



Het percentage mensen dat positieve uitkomsten behaalt loopt op met opleidingsniveau en is relatief groot onder 36 tot 65-jarigen. Zie Figuur 6.21. Ondergemiddeld geletterden behalen relatief veel positieve uitkomsten als het gaat over het verkrijgen van inzicht in verschillende seksuele geaardheden en het beter begrijpen waar mensen van hun leeftijd mee te maken hebben. Het percentage negatieve uitkomsten loopt op met opleidingsniveau en is relatief hoog bij mensen met lagere inkomens. Zie Figuur 6.22.



Fig. 6.21 Verschillen in positieve uitkomsten 'Identiteit', % behaald in afgelopen jaar

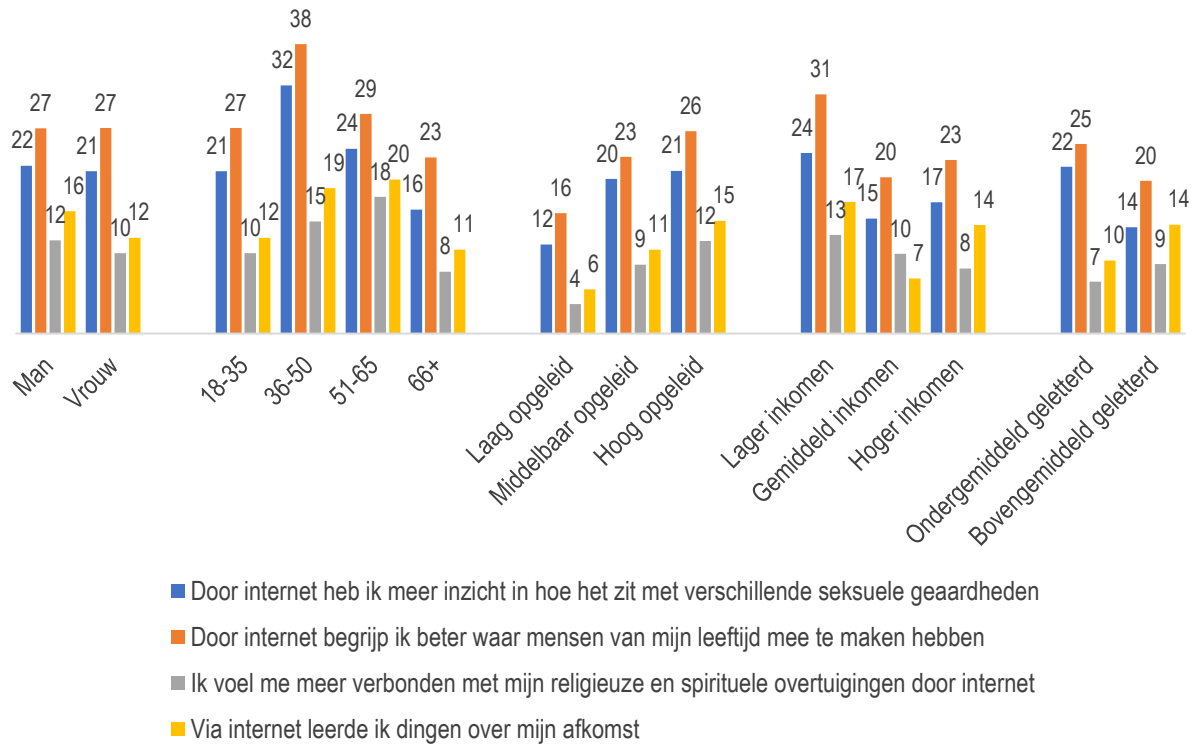
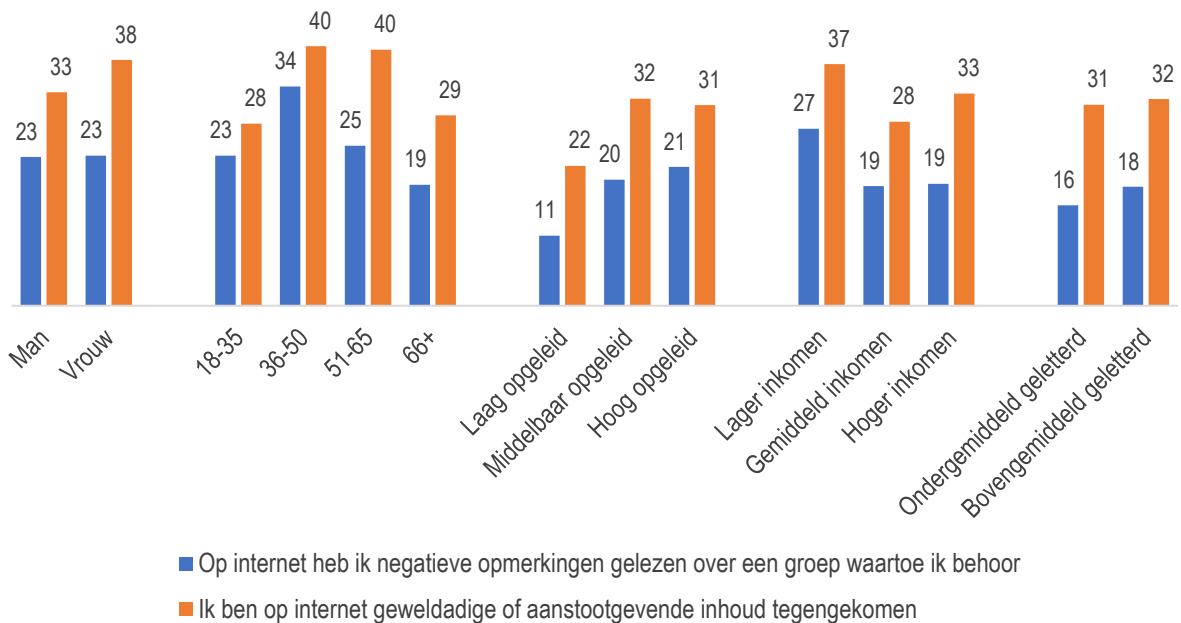


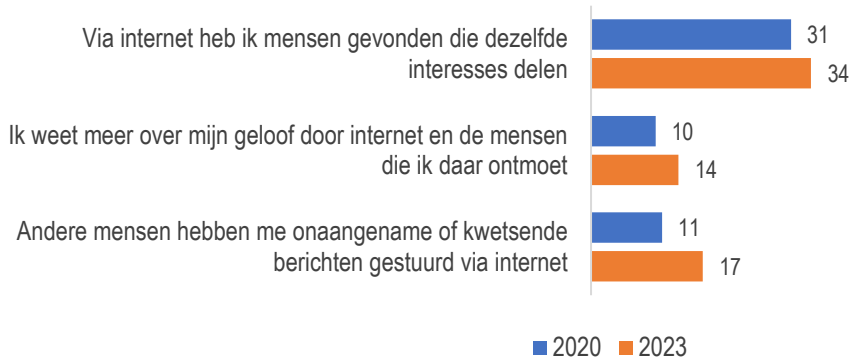
Fig. 6.22 Verschillen in negatieve uitkomsten 'Identiteit', % behaald in afgelopen jaar



#### 6.4.2 Verbondenheid

Aan de respondenten zijn drie uitkomsten voorgelegd met betrekking tot verbondenheid. Zie Figuur 6.23. Zo heeft 34% van de volwassen Nederlanders het afgelopen jaar via internet mensen met dezelfde interesses ontmoet en heeft 14% meer geleerd over het eigen geloof van mensen die ze op internet hebben ontmoet. Beide uitkomsten zijn ten opzichte van 2020 toegenomen. Er is één negatieve uitkomst meegenomen, namelijk het ontvangen van onaangename of kwetsende berichten. Dit gold in 2023 voor 17% van de volwassen Nederlanders.

Fig. 6.23 Uitkomsten ‘Verbondenheid’, % uitgevoerd in afgelopen jaar



Positieve uitkomsten worden meer behaald door mannen, door mensen van middelbare leeftijd en nemen toe met opleidingsniveau. Zie Figuur 6.24. Verder zijn de percentages relatief hoog bij mensen met lagere inkomens. Betreffende de negatieve uitkomst hebben mannen en 36 tot 50-jarigen relatief veel onaangename berichten ontvangen. Het percentage neemt toe met opleidingsniveau en af met inkomen. Ook komt het ontvangen van onaangename of kwetsende berichten iets meer voor bij bovengemiddeld geletterden. Zie Figuur 6.25.

Fig. 6.24 Verschillen in positieve uitkomsten ‘Verbondenheid’, % behaald in afgelopen jaar

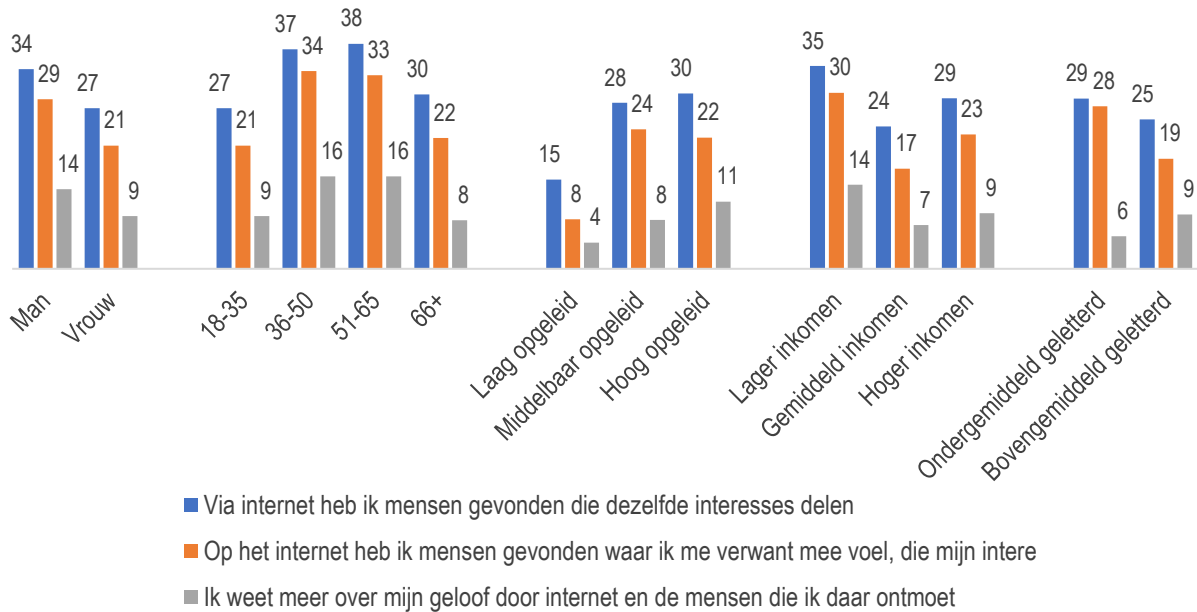
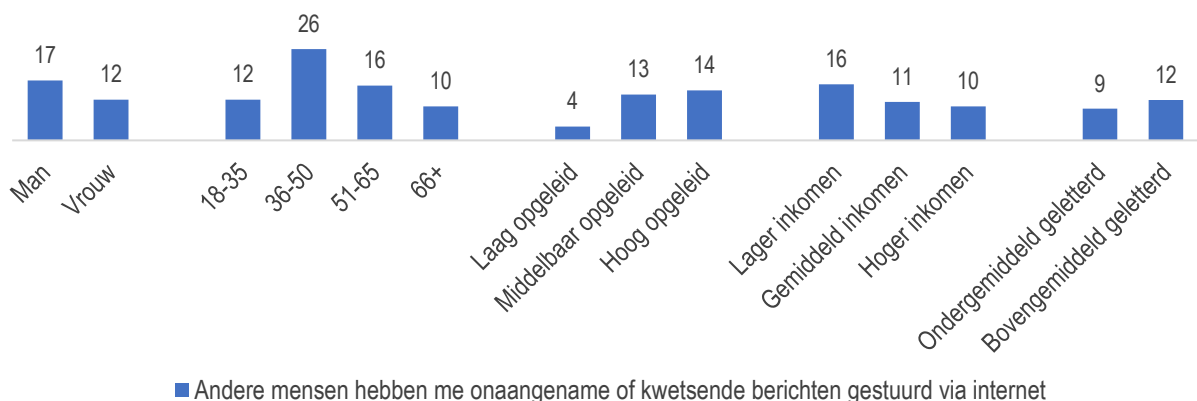


Fig. 6.25 Verschillen in positieve uitkomsten ‘Verbondenheid’, % behaald in afgelopen jaar

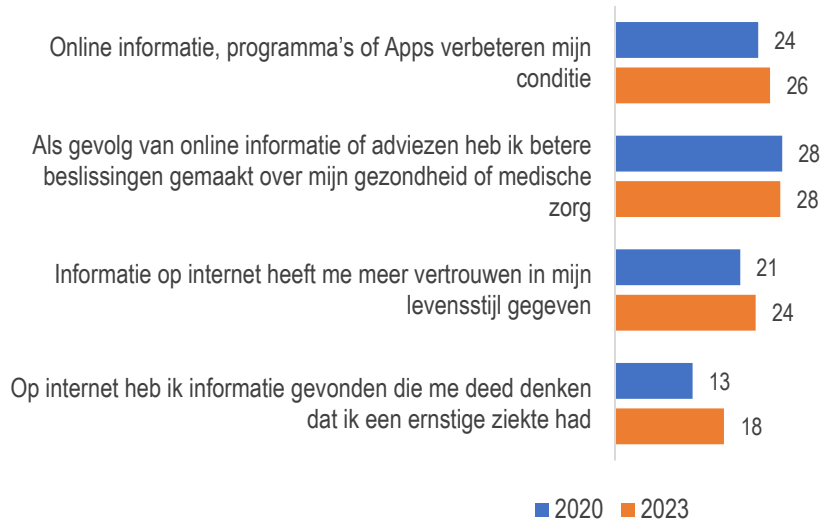


## 6.5 Uitkomsten in het persoonlijke domein

### 6.5.1 Gezondheid en leefstijl

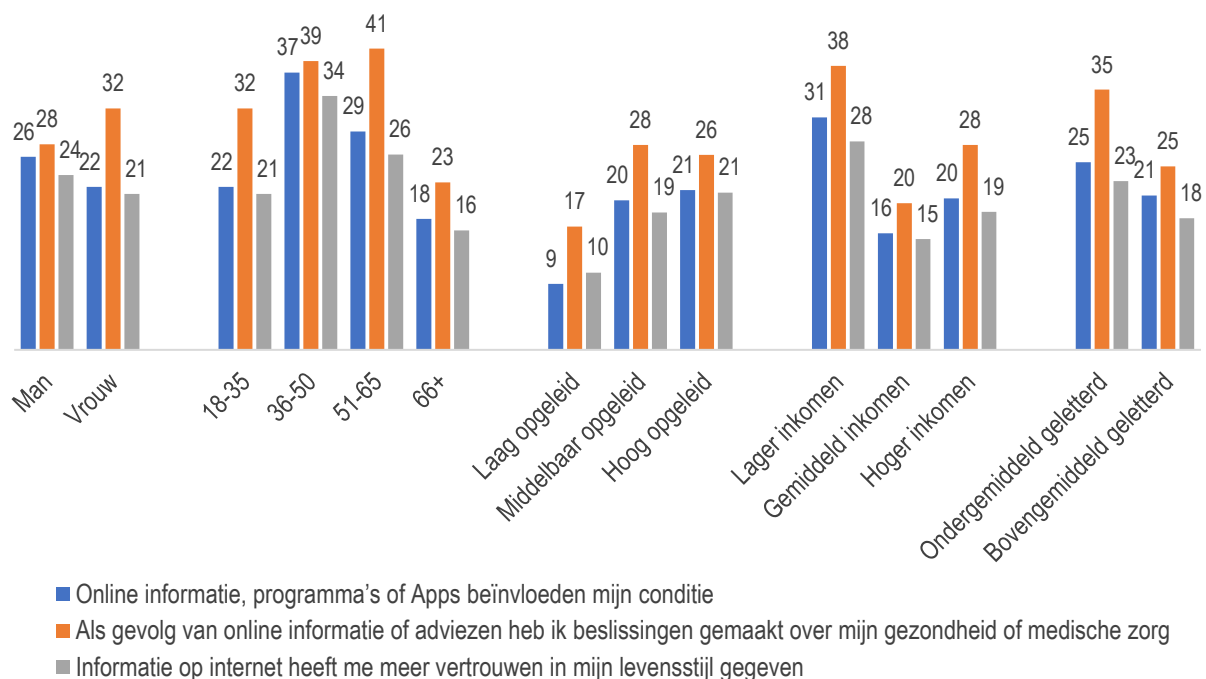
De eerste serie uitkomsten in het persoonlijke domein gaat over gezondheid en leefstijl. Twee positieve uitkomsten zijn dat internet heeft geholpen met het verbeteren van de conditie (26%) en bij het maken van betere beslissingen over gezondheid of medische zorg (28%). Ook heeft informatie op internet 24% van de volwassen Nederlandse bevolking meer vertrouwen in de leefstijl gegeven. Een negatieve uitkomst betreft het door internet onterecht denken dat je een ernstige ziekte hebt. Dit was het geval bij 18% van de volwassen bevolking. Zie Figuur 6.26.

Fig. 6.26 Uitkomsten 'Gezondheid', % behaald in afgelopen jaar



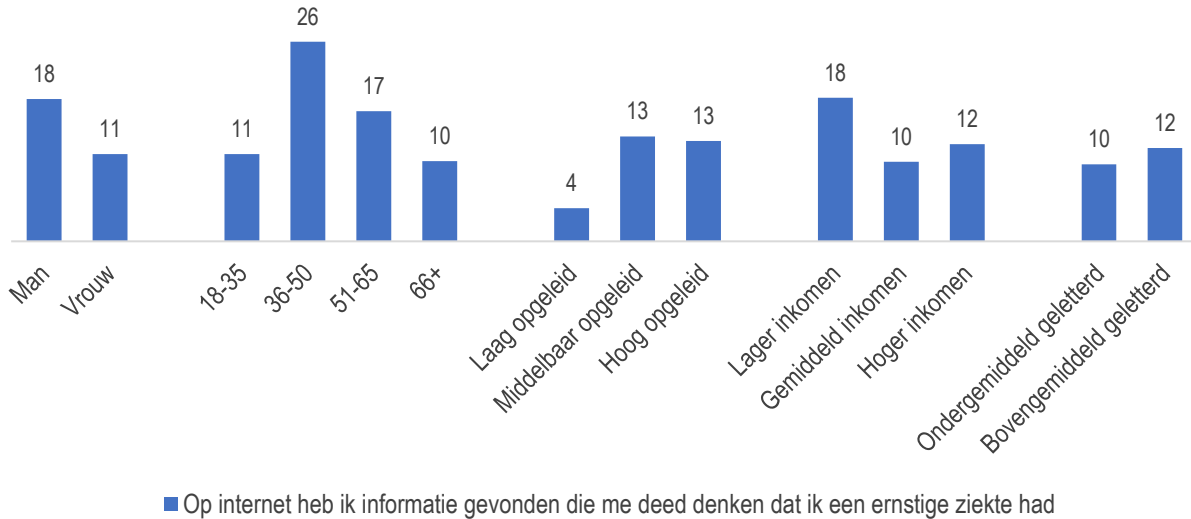
De positieve uitkomsten nemen toe met opleidingsniveau en worden relatief weinig behaald in de groep van 66 jaar en ouder. Zie Figuur 6.27. Verder geven lager opgeleiden relatief vaak aan dat zij deze uitkomsten hebben behaald. Dit geldt ook voor ondergemiddeld geletterden.

Fig. 6.27 Verschillen in positieve uitkomsten 'Gezondheid', % behaald in afgelopen jaar



Uit Figuur 6.28 blijkt dat door internet meer mannen onterecht dachten een ernstige ziekte te hebben, net als mensen met een leeftijd van 36 tot 50 jaar. Ook komt dit vaker voor in de lagere inkomensgroep.

Fig. 6.28 Verschillen in de negatieve uitkomst ‘Gezondheid, % behaald in afgelopen jaar



### 6.5.2 Zelfactualisatie

Voor uitkomsten met betrekking tot zelfactualisatie geldt dat internet 44% van de volwassen Nederlanders helpt bij het vormen van een mening over complexe thema's en maatschappelijke problemen. Dit is een toename van 5% ten opzichte van 2020. Zie Figuur 6.29. Verder geeft 31% aan door internet meer na te denken over persoonlijke overtuigingen. Een negatieve uitkomst in dit domein is het op internet lezen van dingen die achteraf niet waar blijken te zijn. Dat heeft 49% het afgelopen jaar ervaren.

Fig. 6.29 Uitkomsten ‘Zelfactualisatie’, % behaald in afgelopen jaar



Positieve uitkomsten met betrekking tot zelfactualisatie komen meer voor bij mannen en nemen toe met opleidingsniveau. Opvallend is dat ze relatief vaak worden behaald door mensen met een lager inkomen en door ondergemiddeld geletterden. Zie Figuur 6.30. De negatieve uitkomst wordt ook meer door mannen ervaren en komt vaker voor met oplopend opleidingsniveau. Ook bij ondergemiddeld geletterden is het percentage hoog in vergelijking met bovengemiddeld geletterden. Zie Figuur 6.31.

Fig. 6.30 Verschillen in positieve uitkomsten 'Zelfactualisatie', % behaald in afgelopen jaar

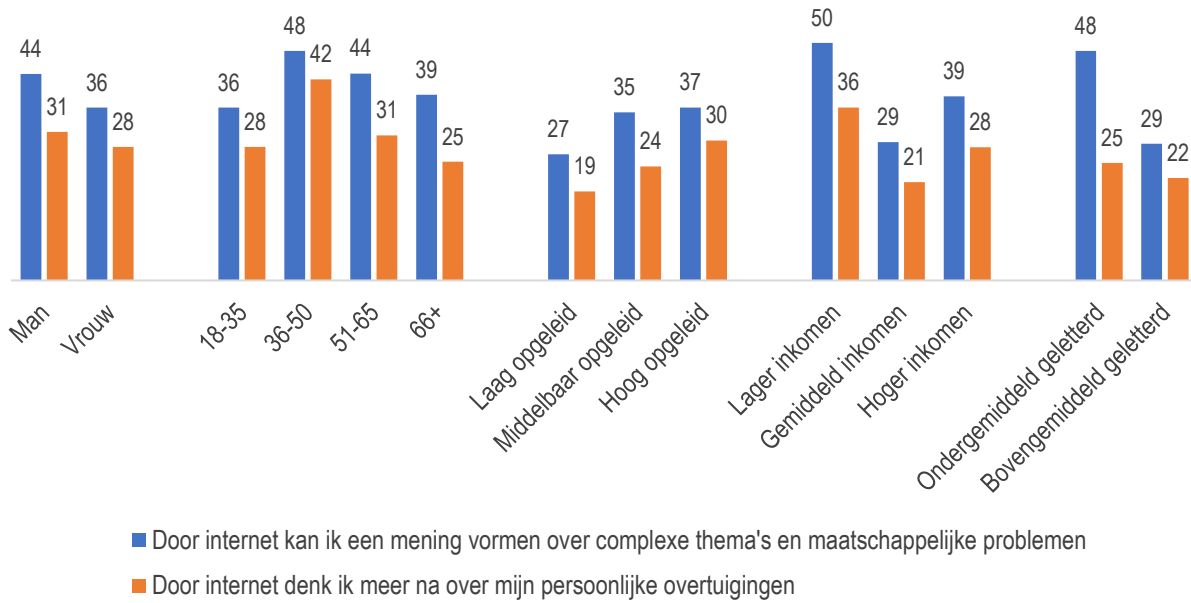
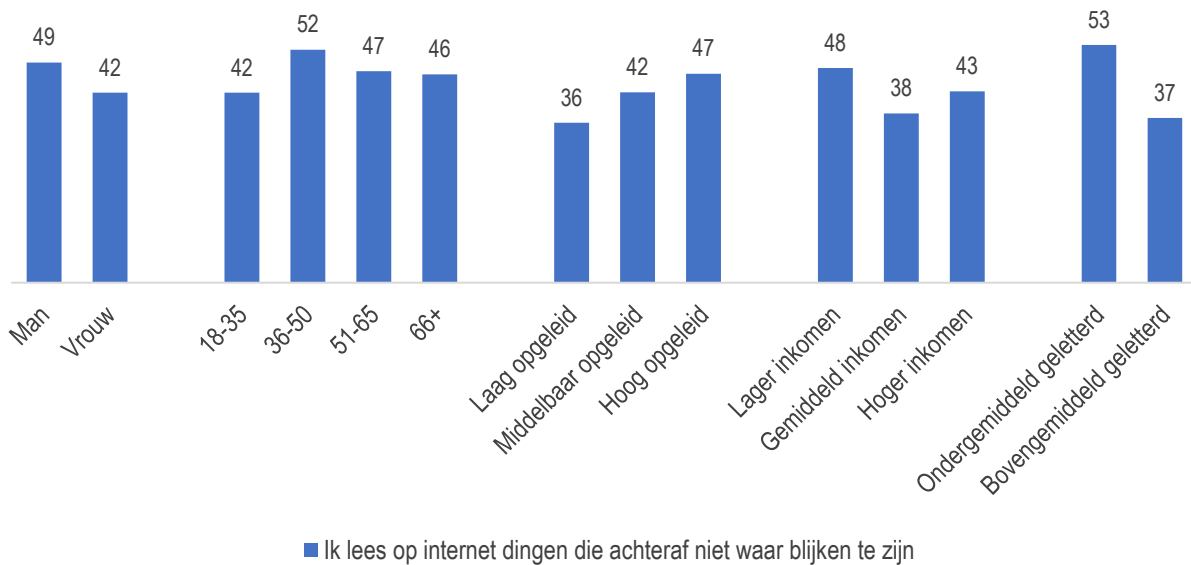


Fig. 6.31 Verschillen in de negatieve uitkomst 'Zelfactualisatie', % behaald in afgelopen jaar



### 6.5.3 Vermaak en ontspanning

Ten slotte worden uitkomsten met betrekking tot vermaak en ontspanning meegenomen. Van de volwassen Nederlanders woonde 24% het afgelopen jaar via internet culturele evenementen bij. Ook kwam 38% soorten van vermaak of ontspanning op internet tegen die ze zonder internet niet zouden hebben gezien of gehoord. Ten slotte geeft 34% aan door internet evenementen te hebben bezocht die ze anders niet zouden hebben overwogen. Alle drie de uitkomsten zijn toegenomen ten opzichte van 2020. Zie Figuur 6.32.

Figuur 6.33 toont dat uitkomsten in relatie tot vermaak en ontspanning toenemen met opleidingsniveau. Ook worden ze relatief veel behaald door mensen met lagere inkomens en ondergemiddeld geletterden.

Fig. 6.32 Uitkomsten ‘Vermaak en ontspanning’, % behaald in afgelopen jaar

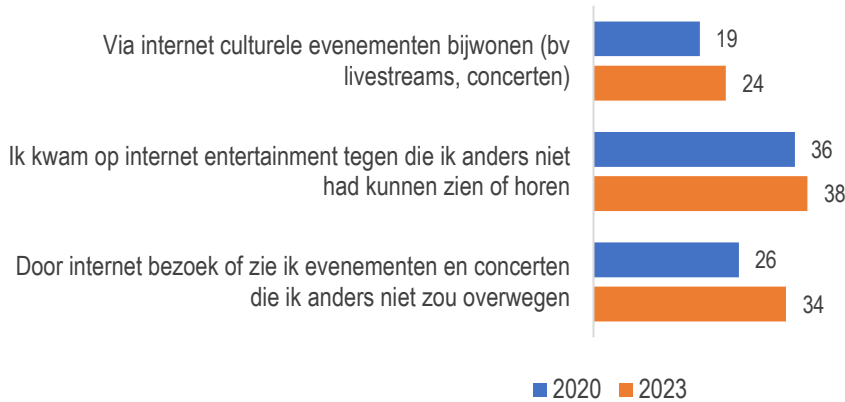
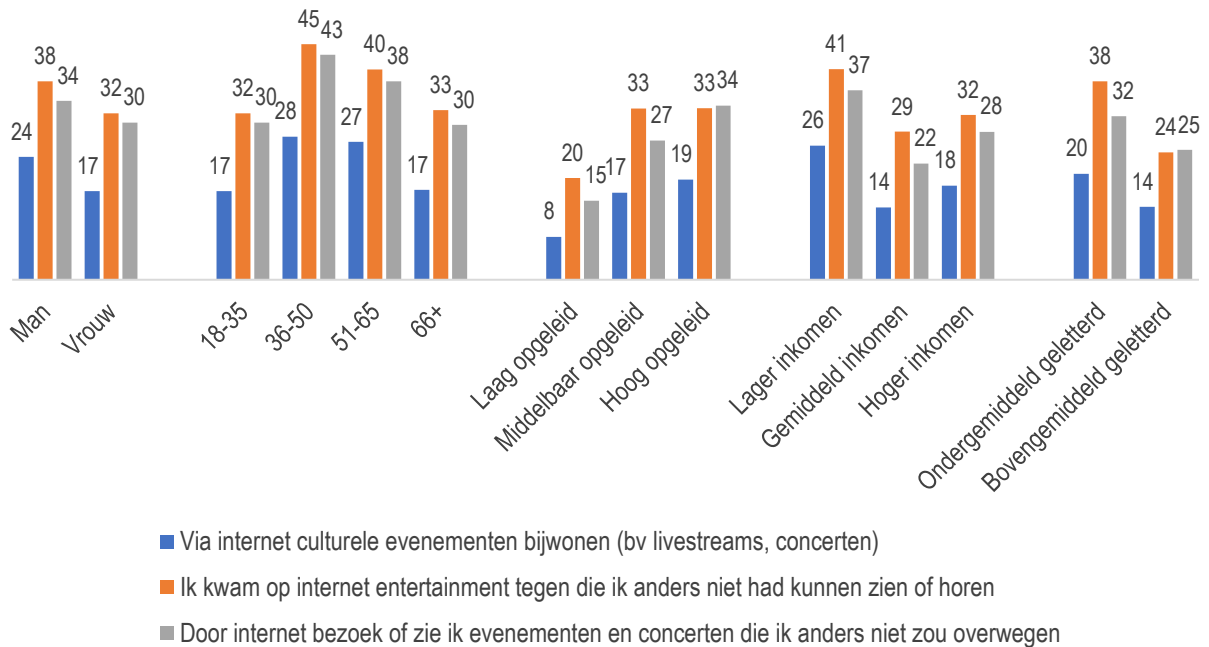


Fig. 6.33 Verschillen in positieve uitkomsten ‘Vermaak en ontspanning’, % behaald in afgelopen jaar



## 6.6 Conclusies

Verschillen in attitude, motivatie en materiële toegang en verschillen in digitale vaardigheden en gebruik spelen een belangrijke rol in het (in meer of mindere mate) behalen van tastbare positieve uitkomsten en in het afwenden van negatieve uitkomsten. Deze uitkomsten illustreren wie er het meest van internet profiteren of het meest door worden benadeeld. Figuur 1.1 in de inleiding toont dat de behaalde uitkomsten invloed hebben op de middelen die iemand beschikbaar heeft of de context waarin iemand actief is, variërend van bijvoorbeeld inkomen, bezit of het hebben van een sociaal netwerk. De uitkomsten zijn in dit hoofdstuk geassocieerd aan de hand van de domeinen die we ook zagen in het vorige hoofdstuk: Economisch, sociaal, cultureel en persoonlijk (Figuur 5.3).

In het economische domein worden positieve uitkomsten met betrekking tot kopen en verkopen het meest behaald. Voor de meeste positieve economische uitkomsten geldt dat hoger opgeleiden het meest profiteren. Opvallend is dat lager opgeleiden door internet het vaakst een diploma of certificaat behaalden. Bij werk gerelateerde uitkomsten waren het hoger opgeleiden

die meer profiteerden dan middelbaar en lager opgeleiden. Bij financiële uitkomsten valt op dat vooral mensen met lagere inkomens relatief veel profiteerden. In het sociale domein zijn de meest behaalde uitkomsten het vaker contact hebben met vrienden en familie (informeel netwerk) en het via internet vinden waar je terecht kan voor bepaalde overheidsdiensten (civiel en politiek netwerk). Het informele contact via internet is wel afgenomen ten opzichte van 2020 wat kan worden toegeschreven aan de coronapandemie met bijkomende lockdowns. Voor de informele en formele positieve uitkomsten geldt dat deze toenemen met opleidingsniveau. Bij civiele en politieke uitkomsten zijn de waargenomen verschillen relatief klein. In het culturele domein zijn de percentages mensen met positieve uitkomsten relatief laag. Opleidingsniveau is wederom een belangrijke factor en de uitkomsten zijn relatief laag in de jongste en oudste leeftijdsgroepen. In het persoonlijke domein zien we dat internet een belangrijke rol speelt bij gezondheid en zelfactualisatie en voor verschillende vormen van vermaak. Wederom is opleidingsniveau een belangrijke factor. Opvallend is dat ondergemiddeld geletterden meer profiteren in dit domein dan bovengemiddeld geletterden. Over de hele linie lijkt het behalen van positieve uitkomsten met behulp van internet gemakkelijker wanneer het economische en tot op zekere hoogte persoonlijke aspecten betreft, in vergelijking met culturele en sociale uitkomsten.

In dit hoofdstuk is ook aandacht besteed aan de negatieve gevolgen van het gebruik van internet. Deze worden in onderzoek naar digitale ongelijkheid weinig besproken. Een van de bevindingen uit dit rapport is bijvoorbeeld dat laagopgeleiden de meeste problemen ervaren met online cursussen en trainingen. Vervolgonderzoek zou uit kunnen wijzen wat hier de precieze oorzaak van is. Wellicht spelen digitale vaardigheden een rol. Over de domeinen heen valt op dat het ervaren van negatieve uitkomsten het meest voorkomt bij hoog opgeleiden, mensen met lagere inkomens, en ondergemiddeld geletterden. Een belangrijke conclusie is dat degenen die de meeste positieve uitkomsten behalen ook degenen zijn die het meeste risico lopen. Zij hebben bijvoorbeeld een grotere kans meer te werken dan ze zouden willen, aan hen (of een groep waartoe men behoort) gerichte kwetsende opmerkingen te lezen, of niet tevreden te zijn over het contact met een officiële instantie. Een belangrijke oorzaak kan worden gezocht in de hogere gebruiksfrequentie en het uitvoeren van meer online activiteiten. Echter, hoogopgeleiden zijn ook beter in staat om met negatieve ervaringen om te gaan, onder andere omdat ze over betere digitale vaardigheden beschikken<sup>46</sup>.

De belangrijkste conclusie van dit hoofdstuk is dat niet iedereen in dezelfde mate profiteert en dat de elitaire hogere sociaaleconomische klasse het meest uit internettoegang haalt. De relatieve verschillen tussen de drie opleidingsniveaus zijn aanzienlijk. De vier soorten van internettoegang resulteren in uitkomsten die traditionele vormen van ongelijkheid reflecteren. Toch al benadeelde mensen worden zo op nog grotere achterstand gezet (let op: absoluut zien we op diverse plekken in dit rapport dat laagopgeleiden en mensen met lagere inkomens ook vooruitgegaan zijn).

---

<sup>46</sup> Scheerder, A.J., van Deursen, A.J.A.M. & van Dijk, J.A.G.M. (2019). Negative outcomes of Internet use: A qualitative analysis in the homes of families with different educational backgrounds. *The information society*, 35(5), 286-298.





# 7 CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

## 7.1 Algemene conclusie en Digitale Inclusie Index

Digitale ongelijkheid manifesteert zich in Nederland op twee manieren: niet iedereen profiteert in dezelfde mate van internet én de impact van negatieve uitkomsten verschilt. Ondanks dat internet voor veel mensen een onmisbaar onderdeel van het dagelijks leven is geworden, blijkt dat ouderen, laagopgeleiden, mensen met een lager inkomen, ondergemiddeld geletterden en in mindere mate vrouwen een lagere attitude en motivatie, minder goede apparatuur om te internetten, een lager niveau van digitale vaardigheden en een minder kapitaalverhogend gebruik van internet hebben<sup>47</sup>. Aangezien zij in elke fase meer belemmeringen ondervinden draagt internet voor hen minder bij aan een verbeterde maatschappelijke positie in vergelijking met een elitaire hogere sociaaleconomische klasse. Met andere woorden, in relatieve zin worden toch al benadeelde mensen op grotere achterstand gezet. Dit geeft gelijk aan waarom digitale ongelijkheid problematisch is: Internet versterkt bestaande vormen van ongelijkheid. Hoe meer middelen iemand tot zijn beschikking heeft (bijvoorbeeld opleiding, bezit, geletterdheid of sociaal netwerk), hoe meer internet oplevert. Hoe minder middelen beschikbaar, hoe kleiner de bijdrage aan iemands welzijn en hoe lastiger het is om negatieve uitkomsten te pareren<sup>36</sup>.

Bij de totstandkoming van digitale ongelijkheid speelt elke fase van internettoegang – attitude en motivatie, materiële toegang, digitale vaardigheden en gebruik – een belangrijke rol. Deze fasen hebben een sequentieel karakter en versterken elkaar. Dit is in Figuur 1.1 en 7.1 terug te zien. Figuur 7.1 presenteert een vereenvoudigd overzicht van de situatie in Nederland. De getoonde percentages dienen als indexering en zijn tot stand gekomen door cijfers in dit rapport samen te voegen. *Om het figuur in haar context te begrijpen dienen de betreffende hoofdstukken te worden geraadpleegd.* De percentages zijn als volgt tot stand gekomen:

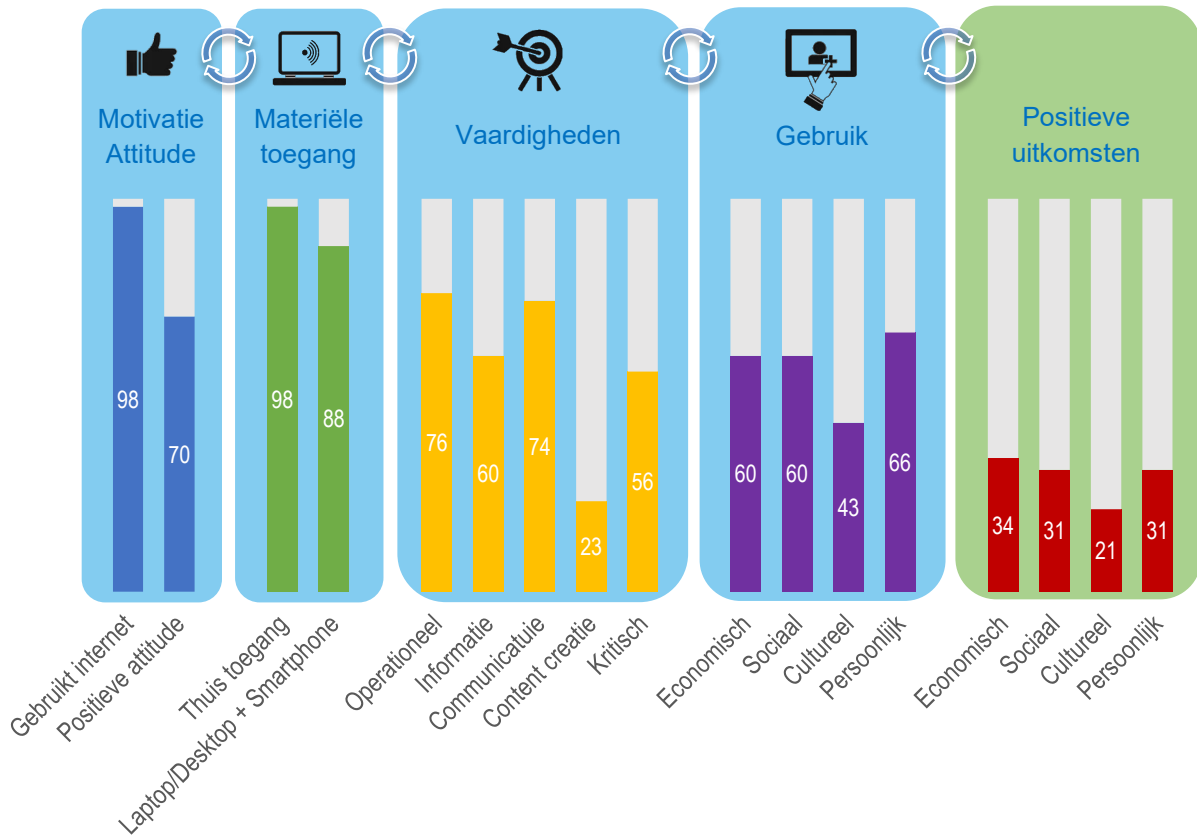
- Attitude en Motivatie. De attitude score reflecteert het aandeel volwassen Nederlanders met een gemiddelde score van 4 of hoger op de internet attitude schaal. Zie Hoofdstuk 2. De motivatie score is gelijk aan het percentage volwassen Nederlanders dat internet gebruikt.
- Materiële toegang: De eerste maat is het aandeel volwassen Nederlanders dat thuis toegang tot internet heeft. De tweede maat is het aandeel dat zowel een desktop of laptop gebruikt in combinatie met een smartphone. Zie Hoofdstuk 3; let op, er is in Figuur 7.1 geen rekening gehouden met de kwaliteit van de apparatuur.
- Vaardigheden. De percentages zijn overgenomen uit Hoofdstuk 4.
- Gebruik. In Hoofdstuk 5 zijn verschillende soorten internetgebruik gecategoriseerd in vier maatschappelijke domeinen. Figuur 7.1 toont het gemiddelde percentage volwassen Nederlanders dat de activiteiten in een domein uitvoert. Alle activiteiten in de domeinen zoals gepresenteerd in hoofdstuk 5 zijn meegenomen.

---

<sup>47</sup> In dit rapport lag de focus op geslacht, leeftijd, opleiding, inkomen en geletterdheid, maar er zijn diverse andere factoren die een rol spelen. Denk aan mentale of fysieke gezondheid, gezinssituatie, armoede, arbeidssituatie, persoonskenmerken, woonomgeving, etniciteit, beschikbare ondersteuning, maar bijvoorbeeld ook aan cognitieve intelligentie. Bevindingen van de afgelopen jaren en de resultaten van dit rapport tonen dat elke op andere manieren wordt beïnvloed door deze factoren.

- Uitkomsten. In Hoofdstuk 6 zijn verschillende soorten positieve uitkomsten gecategoriseerd in dezelfde vier maatschappelijke domeinen. Figuur 7.1 toont het gemiddelde percentage volwassen Nederlanders dat de positieve uitkomsten in een domein behaalt. Alle uitkomsten in hoofdstuk 6 zijn meegenomen in deze maat.

Fig. 7.1 Digitale Inklusie Index (percentages voor volwassen Nederlanders)



De index in Figuur 7.1 toont dat slechts 2% van de Nederlandse volwassen bevolking in het geheel niet gemotiveerd is om gebruik te maken van internet. Hier lijkt een verzadigingspunt bereikt. Ook geldt dat 70% een positieve attitude ten opzichte van internet heeft. In Hoofdstuk 2 zagen we een afname ten opzichte van 2020. Mogelijk speelt onzekerheid bij allerlei nieuwe ontwikkelingen omtrent kunstmatige intelligentie een rol (denk aan ChatGPT). Deze zijn het afgelopen jaar veelvuldig in de media besproken waarbij er veel aandacht is voor potentiële negatieve gevolgen. Bij materiële toegang heeft 98% van de volwassen Nederlanders thuis toegang tot internet. Tevens maakt 88% gebruik van een desktop of laptopcomputer in combinatie met een smartphone. Deze combinatie biedt internetters een breed scala aan mogelijkheden (mits ze van afdoende kwaliteit zijn). Zie Hoofdstuk 3. Betreffende vaardigheden geldt dat *functionele* (operationele, informatie en communicatie) vaardigheden over de hele linie voldoende worden beheerst, maar dat er veel ruimte voor verbetering is bij content creatie vaardigheden en bij de kritische componenten van alle vaardigheden. Zie Hoofdstuk 4. De percentages bij soorten gebruik laten zien dat diverse activiteiten door een meerderheid van de volwassen Nederlanders worden gebruikt. Zo maakt gemiddeld 60% gebruik van de meegenomen economische activiteiten en sociale activiteiten. De meegenomen culturele activiteiten worden door gemiddeld 43% van de volwassen Nederlanders uitgevoerd. Deze percentages tonen dat het volledige potentieel niet wordt behaald. Dit is echter ook niet realistisch; niet iedereen is immers geïnteresseerd in alle activiteiten. De cijfers in Hoofdstuk 5 illustreerden dat traditionele voorkeuren ook online zichtbaar zijn. Opvallend was dat voor enkele activiteiten het aandeel volwassen Nederlanders dat deze uitvoerden is afgenomen

ten opzichte van 2020. In coronatijd werden diverse netwerkactiviteiten bijvoorbeeld meer uitgevoerd. Het uitvoeren van een activiteit is nodig voor het behalen van het corresponderende voordeel. Bij de positieve uitkomsten valt op dat gemiddeld slechts 21% van de volwassen Nederlanders de meegenomen culturele uitkomsten behaald. In een oogopslag is te zien dat het potentieel van de mogelijkheden van internet niet wordt benut. Ook hier is duidelijk te zien dat traditionele voorkeuren en interesses zich voordoen op het internet. Zie Hoofdstuk 6.

## 7.2 Aanbevelingen voor het opzetten van een digitale inclusie interventie

De bevindingen in dit rapport leiden tot een reeks aanbevelingen voor het opzetten van een digitale inclusie interventie:

### 1) Definieer de doelgroep

Bij een interventie is het van belang de doelgroep goed te definiëren en zo concreet mogelijk uit te werken. De in dit rapport meegenomen factoren (geslacht, leeftijd, opleiding, inkomen en geletterdheid) zijn slechts enkele factoren die een rol spelen. Het gaat niet alleen over laagopgeleide mensen of mensen uit lagere inkomensgroepen, maar ook om diverse intersecties, zoals laagopgeleide senioren of mensen met lagere inkomens die problemen met leesvaardigheid ondervinden. Andere factoren die in acht genomen kunnen worden zijn bijvoorbeeld armoede, gezondheid of werksituatie. Hoe concreter de doelgroep, hoe beter de afstemming met de interventie mogelijk is. Het vaststellen van groepen die het meest behoefte hebben aan een interventie kan bijvoorbeeld via gericht (of breed) uitgezette vragenlijsten.

### 2) Houd rekening met belemmerde functies van de doelgroep

Bij het ontwikkelen van een interventie dient rekening te worden gehouden met de (complexe) dagelijkse realiteit van de doelgroep. Welke prioriteiten hebben mensen in deze groep in het dagelijkse leven? Welke belemmeringen spelen een rol? Denk aan cognitieve belemmeringen of gebrek aan traditionele geletterdheid (het kunnen lezen, schrijven en begrijpen van teksten en numerieke gegevens, voorwaarde voor het presteren op digitale vaardigheden) die het gebruik van technologie belemmeren. De ontwikkeling van interventies op het gebied van digitale inclusie dienen hierop te worden afgestemd. Het kennen van de doelgroep is een onmisbaar fundament. Kwalitatieve onderzoeksmethoden zoals diepte-interviews zijn hier noodzakelijk.

### 3) Neem als uitgangspunt economische, sociale, culturele en persoonlijke uitkomsten

Breng in kaart welke uitdagingen de doelgroep ondervindt in termen van economisch, sociaal, cultureel en persoonlijk welzijn. Hierbij dient de focus niet alleen te liggen op economische, functionele of normatief gewaardeerde vormen van technologiegebruik. Een interventie die praktische uitkomsten biedt en op een natuurlijke manier wordt ingericht vraagt om een goed begrip van de omstandigheden waarin mensen verkeren (zie aanbeveling 2). Om de doelgroep te motiveren aan de interventie mee te doen zou er naast economische uitkomsten en activiteiten (die dikwijls de focus van beleid en interventies hebben) aandacht moeten zijn voor populaire toepassingen gericht op het verbeteren van het algehele welzijn. Diverse voorbeelden zijn in dit rapport terug te vinden. Bedenk dat activiteiten in sociale en persoonlijke domeinen ook kunnen leiden tot uitkomsten in bijvoorbeeld het economische domein<sup>48</sup>.

---

<sup>48</sup> Van Deursen, A.J.A.M. & Helsper, E.J. (2018). Collateral benefits of Internet use: Explaining the diverse outcomes of engaging with the Internet. *New Media & Society*, 20(7), 2333-2351.

#### 4) Stel vast in welke fase(n) van toegang de grootste belemmeringen optreden

Nadat duidelijk is welke uitdagingen de doelgroep heeft in termen van economisch, sociaal, cultureel en persoonlijk welzijn, kan (middels vragenlijsten aangevuld met diepte-interviews en voor digitale vaardigheden prestatiemetingen) worden vastgesteld in welke fase(n) van internettoegang de grootste belemmeringen optreden.

- *Attitude en motivatie* vormen een psychologische drempel die vaak een grotere rol speelt dan sociaaleconomische factoren.
- Voor *materiële toegang* geldt dat naast het afzonderlijk bestuderen van het bezit van diverse (rand)apparaten, er aandacht wordt besteed aan de kansen die combinaties van apparaten bieden, aan de diversiteit van de gebruikte apparatuur en aan de kosten die nodig zijn voor de aanschaf en onderhoud van hardware en software (abonnementen).
- In dit rapport is onderscheid gemaakt tussen vier soorten *digitale vaardigheden* met zowel functionele als kritische componenten. Interventies voor het verbeteren van digitale vaardigheden worden idealiter opgesteld (en ook geëvalueerd) vanuit deze conceptualisering. Training gericht op alleen functionele (operationele of informatie) vaardigheden zal slechts een marginaal effect hebben: **Alle besproken vaardigheden zijn nodig om deel te nemen aan de huidige samenleving.** Helaas krijgen kritische vaardigheden in (onderzoek en) interventies weinig tot geen aandacht.
- De laatste fase is het *gebruik* van internet. Het meest relevant hier is het soort gebruik, ofwel de activiteiten die op internet worden uitgevoerd (dit vereist dat men bekend is met de toepassingen die internet te bieden heeft). Logischerwijs leidt het uitvoeren van een grotere diversiteit aan activiteiten ook tot meer diversiteit aan tastbare uitkomsten. Let wel, het uitvoeren van een activiteit betekent niet automatisch dat de corresponderende uitkomst wordt behaald. Hierbij spelen digitale vaardigheden een belangrijke rol.

#### 5) Pak alle fasen (van toegang) simultaan aan

De vier fasen – attitude en motivatie, materiële toegang, vaardigheden en gebruik – hebben een sequentieel en conditioneel karakter. Dit betekent niet dat attitude en motivatie de hoogste prioriteit hebben, materiële toegang de tweede en het verbeteren van digitale vaardigheden de derde prioriteit. Het betekent wel dat bijvoorbeeld vaardigheden onvoldoende worden aangeleerd bij een gebrek aan motivatie of zonder geschikte apparatuur.

Een positieve attitude en motivatie dragen bij aan het gebruik van (rand)apparaten, aan het gebruik van een grotere diversiteit aan apparaten en aan de uitgaven ten behoeve van de aanschaf van hard- en software en bijkomend onderhoud. Verder zijn een positieve attitude en voldoende motivatie om met internet aan de slag te gaan vereisten voor de ontwikkeling van internetvaardigheden. Goede materiële toegang en een goed niveau van vaardigheden bevorderen op hun beurt ook weer de motivatie. Ook materiële toegang werkt door in de volgende fasen. Het gebruiken van alleen een smartphone of tablet (dus geen laptop of desktop) resulteert in een lager niveau van internetvaardigheden, in een lagere gebruiksfrequentie en in het uitvoeren van een beperkter aantal activiteiten. Een grotere diversiteit aan apparatuur om te internetten leidt juist tot een groter aantal activiteiten online en tot meer uitkomsten. Wat digitale vaardigheden betreft weten we dat deze bijdragen aan het uitvoeren van meer verschillende activiteiten en het behalen van meer positieve uitkomsten. We hebben in eerder onderzoek vastgesteld dat bij het behalen van tastbare uitkomsten,

vaardigheden belangrijker zijn dan iemands achtergrond<sup>49</sup>. Met andere woorden, wat iemand kan speelt een grotere rol dan wie iemand is.

Belangrijk is dat de verschillende indicatoren een onafhankelijk effect hebben op al de vier fasen van toegang. Een hoog niveau van vaardigheden bij iemand die hoog opgeleid is bijvoorbeeld, resulteert niet noodzakelijkerwijs in het uitvoeren van veel verschillende activiteiten. Persoonlijke interesse kan er bijvoorbeeld voor zorgen dat iemand internet wel of niet gebruikt voor bepaalde activiteiten. Ook kunnen persoonlijke omstandigheden, bijvoorbeeld een slechte financiële situatie, tot gevolg hebben dat mensen geen producten online kopen omdat deze goedkoper zijn dan in de fysieke winkel (ze kosten immers nog steeds geld). Iemand met beperkte kwalificaties zou ook geen baan kunnen vinden omdat banen gewoon niet beschikbaar zijn. Elke fase is afhankelijk van een unieke reeks factoren die met elkaar interacteren bij het ontstaan van digitale ongelijkheid. Speciale aandacht gaat verder uit naar traditionele geletterdheid. Het uitvoeren van digitale vaardigheden en online activiteiten vragen om een hoge mate van bekwaamheid in de conventies van lezen, schrijven en begrijpen van tekst<sup>50</sup>. Hiermee is traditionele geletterdheid een belangrijke variabele in het debat omtrent digitale ongelijkheid. Historisch gegroeide ongelijkheden veroorzaakt door verschillen in traditionele geletterdheid blijven relevant (of zijn relevanter dan ooit) in de huidige informatie en netwerkmaatschappij.

#### **6) Betrek zowel de vraag als aanbod kant bij de interventie**

Digitale inclusie is een complexe uitdaging. Het verbeteren van de vier soorten van toegang vraagt om zowel technologische (aanbod) als educatieve (vraag) oplossingen. Denk bij technologische oplossingen aan het ontwerp van aantrekkelijke interfaces en beter bruikbare content en applicaties (websites, platforms, apps, apparaten), maar ook aan duidelijke gebruiksvoorwaarden (aangepast aan de wensen en eisen van de doelgroep, bijvoorbeeld speciale aandacht voor de behoeften van mensen met een laag niveau van digitale vaardigheden). Dit zijn vereisten voor een gemotiveerde doelgroep. Het verbeteren van materiële toegang kan via initiatieven die zich richten op het aanbieden van apparatuur bij mensen die zich deze niet kunnen veroorloven. Educatieve oplossingen omvatten zowel formele initiatieven, denk aan (volwassenen)educatie waar de doelgroep (*alle, dus ook kritische*) digitale vaardigheden en de vele toepassingen van technologie leren, als informele initiatieven waarbij bijvoorbeeld mensen in de directe sociale omgeving van de doelgroep een rol spelen bij het bevorderen van digitale inclusie. Zorg in ieder geval dat training en educatie aansluiten bij de doelgroep.

#### **7) Hanteer een multi-stakeholder benadering**

Uit voorgaande punten kan worden afgeleid dat het bevorderen van digitale inclusie meerdere stakeholders vereist (één of meer voor elke fase van toegang). Denk aan diverse actoren en instellingen in onze samenleving, waaronder overheden, ICT-industrie, ICT-opleidingen, software- en contentuitgevers, arbeidsorganisaties, scholen en universiteiten, bibliotheken, openbare toegangscentra en ondersteuningsgroepen met toegang tot de doelgroep. Een dergelijke diversiteit aan actoren kan op hoog niveau het best vanuit de overheid worden

<sup>49</sup> Van Deursen, A.J.A.M., Helsper, E.J., Eynon, R. & Van Dijk, J.A.G.M. (2017). The compoundness and sequentiality of digital inequality. *International Journal of Communication*, 11, 452-473.

<sup>50</sup> Van Deursen, A.J.A.M. & Van Dijk, J.A.G.M. (2016). Modeling Traditional Literacy, Internet Skills and Internet Usage: An Empirical Study. *Interacting with Computers*, 28(1), 13-26.

gecoördineerd, waarbij de precieze rollen van de verschillende actoren worden vastgesteld en verder worden ontwikkeld. Bedenk hierbij dat ook professionals en andere ondersteuningsgroepen training en begeleiding nodig hebben.

### **8) Pas co-creatie met de doelgroep toe**

De eerste punten benadrukken het belang van de leefwereld van de doelgroep. Bij het inrichten van de interventie dient naast relevante partners uit wetenschap en praktijk ook de doelgroep zelf betrokken te worden. Hierdoor krijgen zij als ‘ervaringsdeskundigen’ een directe rol in het formuleren van oplossingen. Wanneer alle deelnemers een gelijkwaardige stem hebben in de besluitvorming en samen de interventie inrichten, levert dat kwaliteit op én de waardevolle ervaring dat iedereen ertoe doet.

### **9) Streef naar laagdrempelige toegang**

Door samen te werken met partijen uit de eigen gemeenschap van de doelgroep (denk aan buurtcentra) kan de barrière om deel te nemen aan een interventie worden verlaagd. Het creëren van een sociaal ondersteuningsnetwerk is uitermate belangrijk bij het gebruik van digitale technologie. Houdt er wel rekening mee dat het uitgangspunt blijft de autonomie van de deelnemers te ondersteunen en te bevorderen.

### **10) Creëer bewustzijn over het bestaan van de interventie**

Zorg dat de doelgroep weet welke interventies er zijn en of ze in aanmerking komen om mee te doen. Momenteel is zowel de focus in het aanbod als het aanbod zelf versnipperd en is het voor mensen niet altijd duidelijk dat ze in aanmerking komen om bijvoorbeeld een bepaalde cursus te volgen. Nog belangrijker, maak duidelijk wat de interventie oplevert (bijvoorbeeld in termen van de in dit rapport behandelde uitkomsten; zie aanbeveling 3) om mensen in ieder geval te motiveren om mee te doen.

### **11) Evalueer de interventie**

Initiatieven die worden genomen dienen aan een evaluatie onderworpen te worden. Informatie over welke initiatieven het meest effectief en efficiënt zijn geweest of over initiatieven die niet het gewenste resultaat hebben opgeleverd is uitermate nuttig voor de ontwikkeling van (nieuwe) initiatieven en voor het tegengaan van verspillingen. Een gestructureerde aanpak bij het uitvoeren van evaluaties is noodzakelijk (doelgroep, periode, doel, stakeholders, focus, impact, etc.) om de impact vast te kunnen stellen, maar ook om anderen te informeren.

### **12) Beschouw de interventie als ontwikkeltraject**

Organisaties en de doelgroep verkrijgen met het deelnemen aan de opgestelde interventie inzichten en doen hierbij nieuwe ervaringen op. Beschouw digitale inclusie als een ontwikkeltraject waarbij een omgeving wordt gecreëerd met voorwaarden, regels en beleid die de voorziene interventies en de gezamenlijke ontwikkeling ondersteunen.

*Ter bedenking:*

### **13) Het gebruik van een technologie staat niet op zichzelf**

Internet, een app, een platform, een smartphone of welke ‘technologie’ dan ook, het is allemaal onderdeel van een *medialandschap* waarin mensen diverse analoge en digitale media gebruiken. Tot op heden wordt digitale inclusie echter gefragmenteerd bestudeerd. Beleidsagenda’s zullen steeds meer een cross-platform benadering moeten hanteren waarin de gemedieerde werkelijkheid waarin de doelgroep verkeert het uitgangspunt vormt. In deze

werkelijkheid wordt een verscheidenheid aan analoge en digitale media gebruikt en bewandelen mensen verschillende ‘paden’<sup>3</sup>, met hun eigen positieve of negatieve uitkomsten.

#### 14) Nieuwe technologie betekent niet automatisch ‘slimme’ technologie

Technologische ontwikkelingen als kunstmatige intelligentie of slimme apparaten komen met vele beloften. Let erop dat het slimmer worden van technologie niet vanzelf ‘inclusieve’ technologie betekent. Complexiteit, ambigue data, minder autonomie of verhoogde risico’s vragen om nieuwe aandacht en de nadruk in interventies kan verschuiven.<sup>51</sup>

#### De auteur



Prof. dr. ing. Alexander van Deursen is Hoogleraar aan de Universiteit Twente. Hij heeft een leerstoel genaamd ‘Digitale Ongelijkheid’ en is directeur van het Centrum voor Digitale Inclusie. Op een wetenschappelijke manier brengen hij en zijn collega’s barrières van online participatie in kaart en worden verschillen in uitkomsten van het gebruik van internettechnologie verklaard. Alexander heeft visiting scholar posities aan London School of Economic and Political Science en aan Arizona State University. Naast tal van wetenschappelijke publicaties over digitale ongelijkheid en digitale vaardigheden schreef hij met prof. dr. Jan van Dijk het boek ‘Digital skills, unlocking the information society’.

#### Het Centrum voor Digitale Inclusie

Om (internationale, nationale, provinciale en lokale) partijen die digitale inclusie nastreven te ondersteunen, richt onderzoek in het Centrum voor Digitale Inclusie zich op het identificeren en verklaren van onderliggende mechanismen, het in kaart brengen van de voordelen en risico's van technologie, het identificeren van groepen die dreigen buiten de boot te vallen, en het formuleren en implementeren van beleidsmaatregelen en interventies. Vanuit een wetenschappelijke basis wordt antwoord gegeven op vragen als: Welke positieve en negatieve effecten heeft internetgebruik? Wat is hierbij de rol van digitale vaardigheden? Hoe kunnen kwetsbare groepen digitaal worden ingesloten? Wat betekent de overgang naar een complex AI-gedreven Internet of Things systeem voor de vaardigheden van gebruikers? Hoe dragen beleidsmakers zorg voor een maatschappij waarin iedereen de digitale vruchten kan plukken? Met meer dan 25 jaar nationaal en internationaal onderzoek naar digitale inclusie, een sterk team geleid door internationale toponderzoekers op het gebied van digitale ongelijkheid, en een basis op Universiteit Twente worden antwoorden op deze en vele andere vragen gezocht. Onderzoekers in het centrum gebruiken traditionele onderzoeksmethoden (zoals vragenlijsten, interviews of focusgroepen) en nieuwe methoden die door de technische omgeving van de UT mogelijk worden gemaakt (denk aan eye tracking, virtual reality, digitale dagboeken, serious gaming, (IoT) logdata of netwerkanalyse). Het centrum heeft drie algemene focuspunten: Digitale inclusie onder de bevolking, digitale inclusie op het werk en digitale inclusie in een door kunstmatige intelligentie gedreven smart society.

Zie: [www.centrumdigitaleinclusie.nl](http://www.centrumdigitaleinclusie.nl)

---

<sup>51</sup> Zie bijvoorbeeld de proefschriften: (1) De Boer, P.S. (2023). The IoT, easy as anything? Uncovering the importance of digital skills for the Internet of Things. University of Twente. (2) Van der Zeeuw, A. (2021). IoT as simple as Do Re Mi: A micro-figurational approach to the social context of Internet of Things skills and digital inequalities. University of Twente.

