

# Digitale Inclusie & Armoede

Kennisatelier  
Dag van Digitale Inclusie

Lilian Boerkamp MSc  
Prof. dr. ing. Alexander van Deursen

*Universiteit Twente*

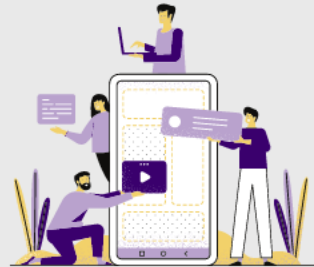
30 november 2022



# In dit kennisatelier...



Centrum voor Digitale  
Inclusie



Digitale Inclusie &  
Armoede



Onderzoeksteam



Het onderzoek  
*Doel*  
*Traject*  
*Voortgang*  
*Eerste inzichten*



In gesprek



# Centrum voor Digitale Inclusie



Identificeren en verklaren  
van onderliggende  
mechanismen



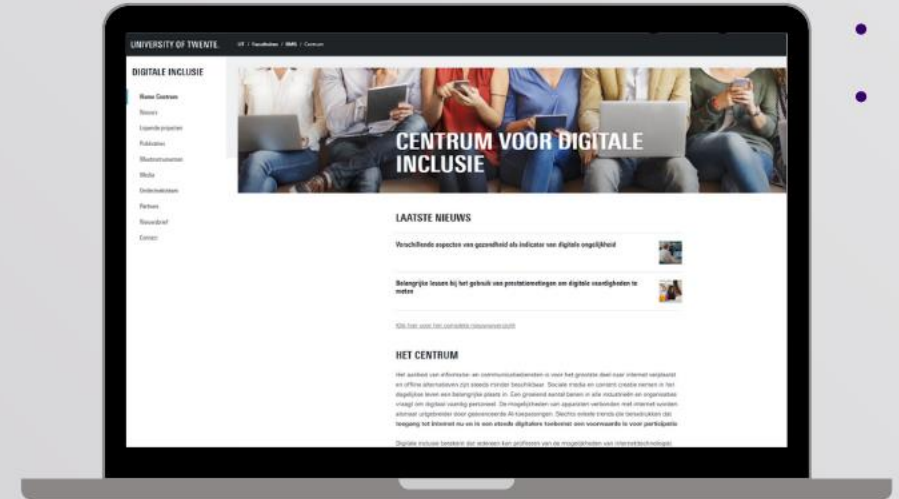
Identificeren van degenen  
die het meeste risico lopen



Voordelen en risico's van  
technologie in kaart  
brengen



Beleidsmaatregelen en  
interventies opstellen en  
evalueren



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



# Digitale Inclusie & Armoede

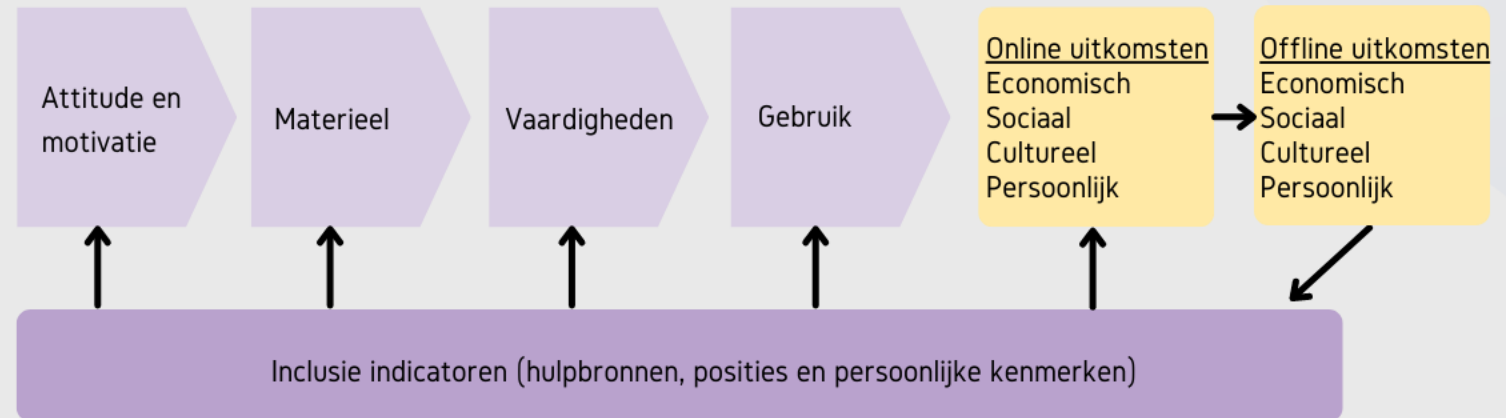
- Zo'n 900,000 Nederlanders leven onder de lage inkomensgrens <sup>1</sup>
- Armoede wordt gevormd door een verzameling onderling verbonden dimensies <sup>2</sup>
- Armoede kan worden teruggedrongen door digitale inclusie te verbeteren <sup>3</sup>



RTLnieuws

Nieuwe oplichtingstruc

Opgepast: cybercriminelen misbruiken energietoeslag om rekeningen te plunderen



Procesmodel van digitale inclusie

1. (CPB, 2021)

2. (Gweshengwe & Hassan, 2020)

3. (Figueiredo et al., 2012; Goedhart et al., 2019)



# Onderzoeksteam



Lilian Boerkamp



Alexander van  
Deursen



Shenja van der Graaf



Ester van Laar



Alex van der Zeeuw

Universiteit Twente, Centrum voor Digitale Inclusie

*Subsidie verstrekt door: ING Nederland fonds*



# Onderzoeksdooel

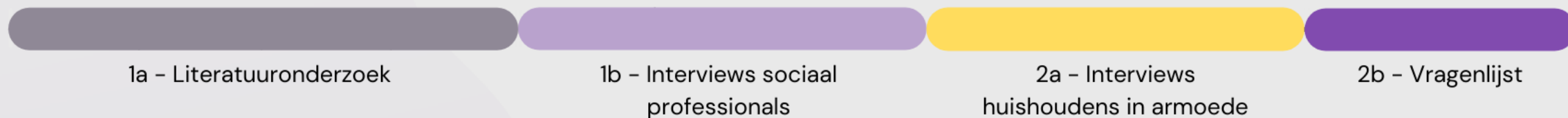
”Digitale inclusie promoten (middels een nieuwe integrale interventie en een multi-stakeholder benadering) onder mensen die in armoede leven zodat zij in staat worden gesteld te profiteren van de mogelijkheden die internet biedt en hiermee hun maatschappelijke positie verbeteren.”



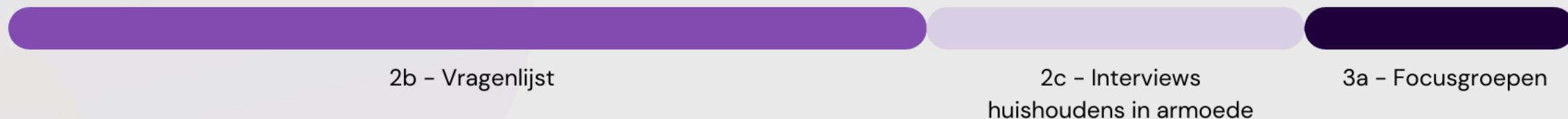


# Onderzoekstraject

## Jaar 1



## Jaar 2



## Jaar 3



## Jaar 4



# Onderzoeks- voortgang



## Literatuuronderzoek

Systematisch literatuuronderzoek naar wat er bekend is over belemmeringen tot internetgebruik onder huishoudens die in armoede leven.

## Interviews sociaal professionals

Interviews met sociaal professionals om een beter inzicht te krijgen in wat leven in armoede behelst op verschillende levensgebieden, en wat er nodig is op het gebied van ondersteuning.

## Interviews huishoudens in armoede

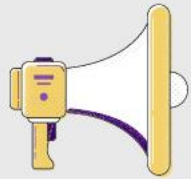
Interviews met huishoudens die in armoede leven, met als doel meer inzicht te krijgen in de ervaren belemmeringen, behoeften en wensen met betrekking tot internetgebruik





# Eerste inzichten

Interviews sociaal professionals



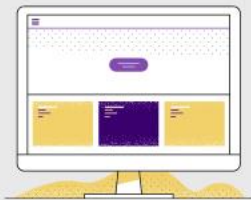
"Het is wéér iets om hulp bij te moeten vragen."



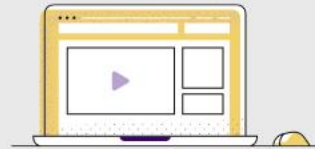
"Er wordt zoveel gevraagd om online te regelen. Dit komt nog bovenop de (geld)zorgen die er al zijn."



"De huidige (digitale) ondersteuning bereikt niet altijd de juiste mensen. De drempel tot deelname is soms hoog."



"Het is soms lastig te vinden waar iemand precies recht op heeft, zelfs voor professionals. Overall is een ander loket of andere werkwijze voor."



"Wanneer je geldzorgen ervaart is het verbeteren van je digitale vaardigheden niet je prioriteit."



"Maak interventies mét en niet vóór de doelgroep."



# Eerste inzichten

Interviews huishoudens in armoede



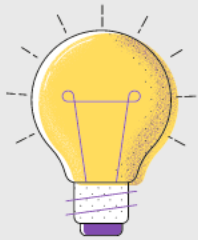
"Ik moet overal een app voor hebben, en overal wachtwoorden voor onthouden. Ik heb mijn DigiD gegevens nu maar als foto opgeslagen."



"Mijn oude telefoon ondersteunde bepaalde apps ineens niet meer. Ik moest toen op zoek naar wat nieuws, waar ik eigenlijk geen geld voor had."



"Ik schijn recht te hebben op extra toeslag, maar durf dit niet aan te vragen. Wat als ik iets verkeerd invul?"



"Ik moet mijn meterstanden invoeren via de app, voor een nieuwe berekening van energiekosten, maar ben bang voor de uitkomst."



"Ik heb het internet niet per se nodig, alleen appen is genoeg. Mijn kinderen helpen mij waar nodig. Ik hoef dus niets extra's te leren."



"Ik vind het versturen van grote bedragen via internetbankieren eng. Ik vraag mijn buurman om dan even mee te kijken."



# Op de hoogte blijven? Of een bijdrage leveren?

Nieuwsbrief Centrum voor Digitale Inclusie:

- <https://www.utwente.nl/nl/centrumdigitaleinclusie/Nieuwsbrief/>

LinkedIn:

- [www.linkedin.com/in/lilianboerkamp](http://www.linkedin.com/in/lilianboerkamp)
- [www.linkedin.com/in/alexandervandeursen](http://www.linkedin.com/in/alexandervandeursen)

Mail:

- [l.g.p.boerkamp@utwente.nl](mailto:l.g.p.boerkamp@utwente.nl)
- [a.j.a.m.vandeursen@utwente.nl](mailto:a.j.a.m.vandeursen@utwente.nl)

# In gesprek



# Vraag 1:

Wat mag er volgens u niet ontbreken in een digitale inclusie interventie voor huishoudens in armoede?



# Vraag 2:

Welke rol zou uw organisatie kunnen spelen in dit project / thema?



# Vraag 3:

Welke stakeholders zijn er volgens u nodig om dit project te laten slagen?



# Hartelijk dank voor uw aandacht!

Lilian Boerkamp MSc  
[l.g.p.boerkamp@utwente.nl](mailto:l.g.p.boerkamp@utwente.nl)

Prof. dr. ing. Alexander van Deursen  
[a.j.a.m.vandeursen@utwente.nl](mailto:a.j.a.m.vandeursen@utwente.nl)

