

# Digitale inclusie en laaggeletterdheid

Adviesraad Sociaal Domein Leiden

Liza Otto

Juni 2024



# Programma

- Feiten en cijfers laaggeletterdheid en digitale vaardigheden
- Basisvaardigheden in samenhang
- Toegankelijke (digitale) dienstverlening
- Aan de slag? Voorbeelden van ondersteuning



# Feiten en cijfers

Laaggeletterdheid en digitale  
vaardigheden



# Feiten geletterdheid en digitale vaardigheden

## Wat is laaggeletterdheid?

Geletterdheid is het kunnen toepassen in het dagelijks leven en in werksituaties van:

- taal
- rekenen
- digitale vaardigheden

Voorkeur van veel ervaringsdeskundigen:

Iemand die moeite heeft met lezen, schrijven, rekenen en/of digitale vaardigheden



# Feiten geletterdheid en digitale vaardigheden

- **2,5 miljoen** mensen in Nederland hebben grote moeite met lezen, schrijven en/of rekenen
- Vaak hebben ze ook moeite met digitale vaardigheden
- In Leiden **bijna 12.000** mensen
- Mensen die goed kunnen lezen en schrijven, hebben betere digitale vaardigheden
- De kans op onvoldoende digitale vaardigheden is ongeveer **drie keer zo groot** bij laaggeletterden
- Nieuwe toepassingen, zoals Internet of Things en AI vereisen vaardigheden zoals informatiebegrip en communicatie en kritisch denken



# Wat heb jij in de afgelopen 24 uur gedaan waarvoor je de basisvaardigheden nodig had?

Taal, rekenen en digitale vaardigheden staan niet los van elkaar.

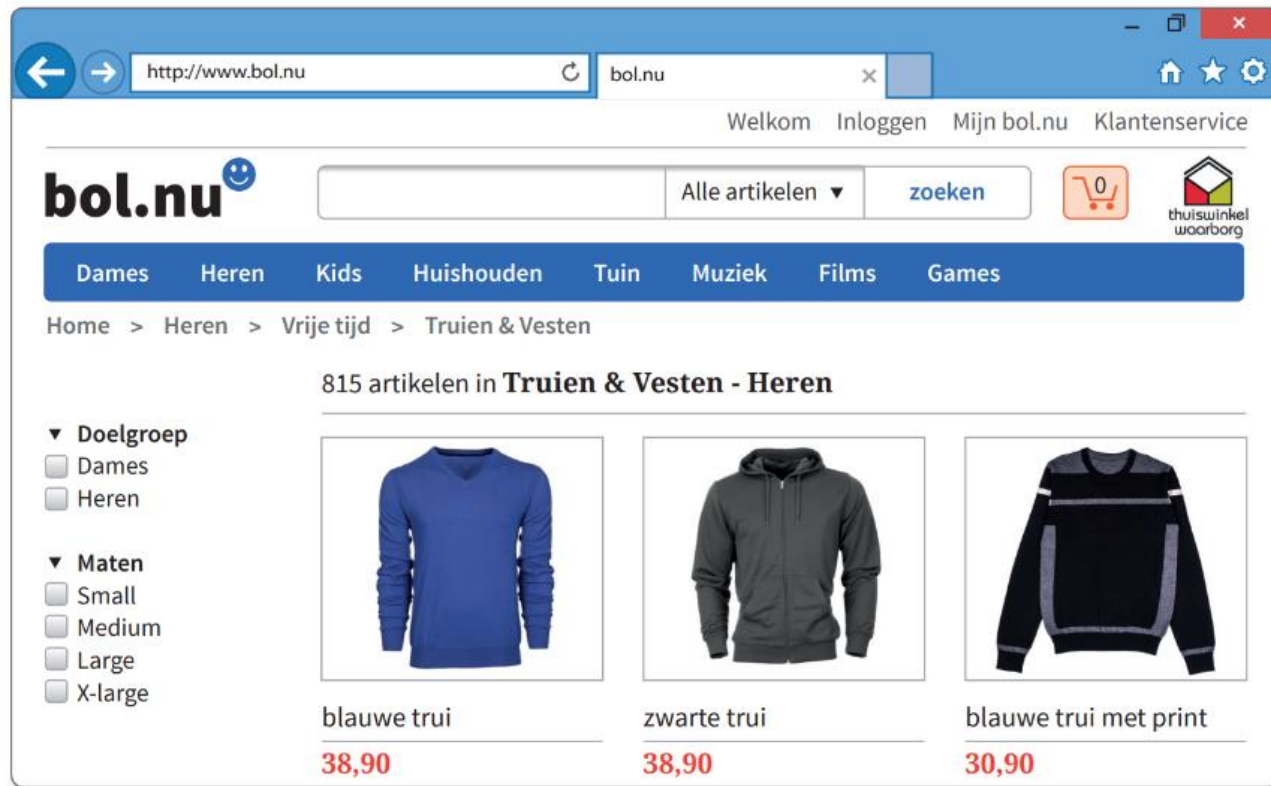
Je hebt die vaardigheden vaak allemaal tegelijk nodig.



# Basisvaardigheden in samenhang



# Basisvaardigheden in samenhang



The screenshot shows a web browser window with the URL <http://www.bol.nu>. The page header includes navigation links: Welkom, Inloggen, Mijn bol.nu, and Klantenservice. The bol.nu logo is on the left, and a search bar with 'Alle artikelen' and a 'zoeken' button is in the center. A shopping cart icon and a 'thuiswinkel waarborg' logo are on the right. A blue navigation bar contains categories: Dames, Heren, Kids, Huishouden, Tuin, Muziek, Films, and Games. The breadcrumb trail is: Home > Heren > Vrije tijd > Truien & Vesten. The main heading is '815 artikelen in Truien & Vesten - Heren'. On the left, there are filters for 'Doelgroep' (Dames, Heren) and 'Maten' (Small, Medium, Large, X-large). Three products are displayed in a grid:

Product	Price
blauwe trui	38,90
zwarte trui	38,90
blauwe trui met print	30,90





# Stellingen

Vooraf oudere mensen hebben moeite met digitale vaardigheden

Na verloop van tijd is iedereen digitaal vaardig genoeg om alles zelf te kunnen doen



# Oók jongeren hebben moeite met digitale vaardigheden

Veel mensen denken dat vooral ouderen moeite hebben met digitale vaardigheden.

Jongeren kunnen de dingen die ze dagelijks doen goed, bijvoorbeeld: smartphone bedienen, WhatsAppen, SnapChatten, TikTokken etc.

Maar om hun eigen zaken te kunnen regelen, hebben ze alle basisvaardigheden nodig. Denk aan toeslagen, belastingen, zorgverzekeringen vergelijken.

De digitale wereld is heel talig. Heb je onvoldoende basisvaardigheden, dan lukt het je niet.

Gevolgen: stress, financiële problemen of schulden.



# Toegankelijke (digitale) dienstverlening



# Wat is toegankelijke (digitale) dienstverlening?

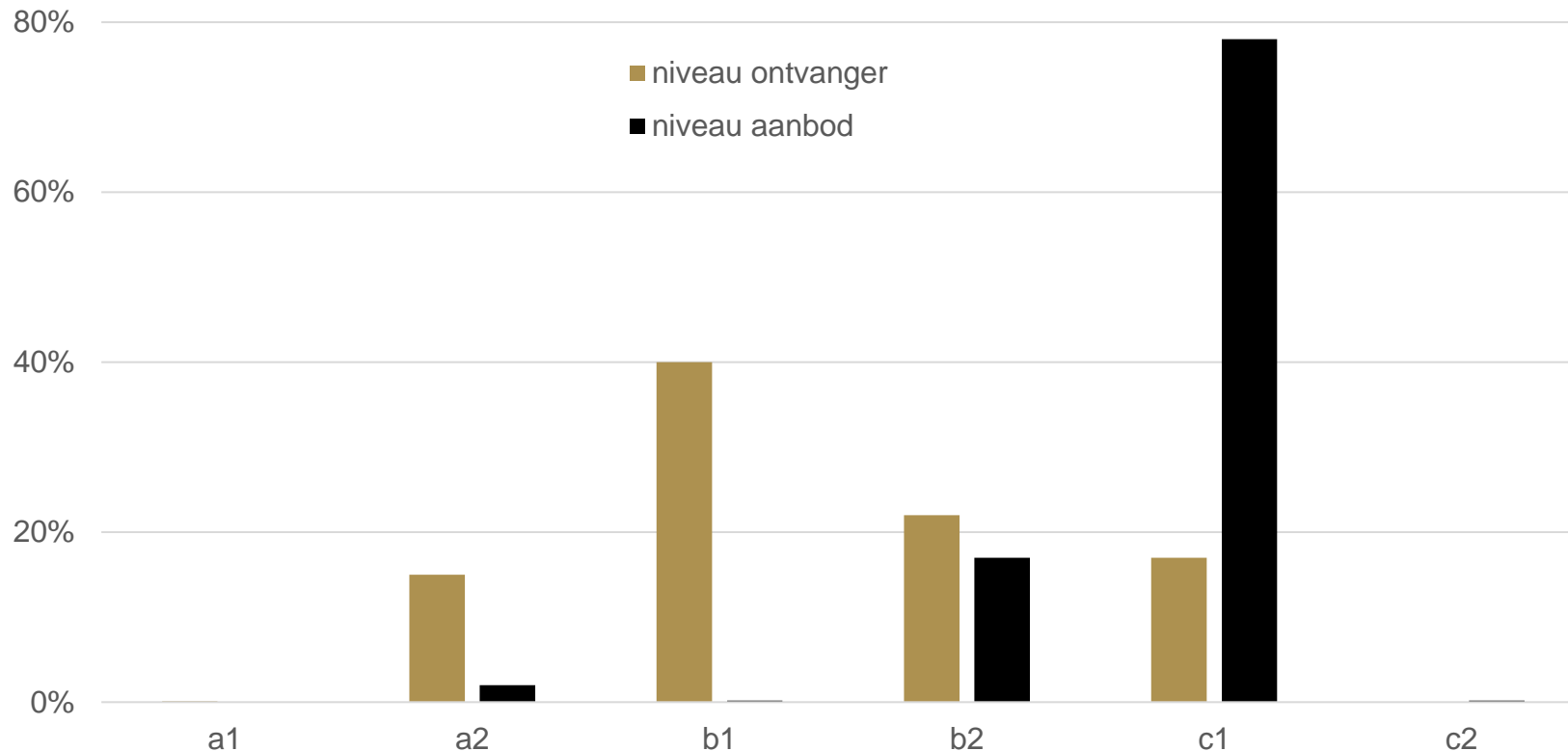
*‘Dienstverlening die niet begrepen wordt, is geen dienstverlening.’*

- Eenvoudige taal
- Heldere en toegankelijke vormgeving
- Zorg voor andere contactmogelijkheden: een balie voor vragen, een inloop voor persoonlijke hulp, telefonische bereikbaarheid



# Eenvoudige taal: niveau versus aanbod

Gemiddelde leesniveau van overheidsteksten ten opzichte van het leesniveau van de gemiddelde Nederlander:



# Heldere en toegankelijke vormgeving

## Parkeren en verkeer

Vergunningen, parkeerzones, tarieven, ontheffing inrijverbod, gehandicapten, kenteken aanmelden, laadpaal, bezwaar tegen boete

## Rijbewijs, paspoort en identiteitskaart

Aanvragen en vernieuwen, kwijt of gestolen, Nederlander worden, paspoort voor vluchteling, vreemdeling, zakenpaspoort, 2e paspoort

## Verhuizen en adres wijzigen

Nieuw adres doorgeven, emigreren en immigreren, briefadres, brievenbussticker

## Afval

Afvalwijzer Spaarnelanden, afvalpas, nieuwe of extra container aanvragen, grofvuil laten ophalen en brengen naar het milieuplein

## Vergunningen en toestemming

## Contact, iets melden, klacht, idee

Contactgegevens, klacht over de gemeente, bezwaar tegen besluit, idee voor uw buurt, melden van schade, storing en overlast

## Uitkering en regelingen bij weinig geld

Bijstandsuitkering, bijzondere bijstand, geldzorgen, HaarlemPas, energietoeslag en andere minimaregelingen

## Uittreksels en officiële documenten

Basisregistratie personen, burgerlijke stand, VOG, bewijs van in leven zijn, handtekening legaliseren, geheimhouding persoonsgegevens

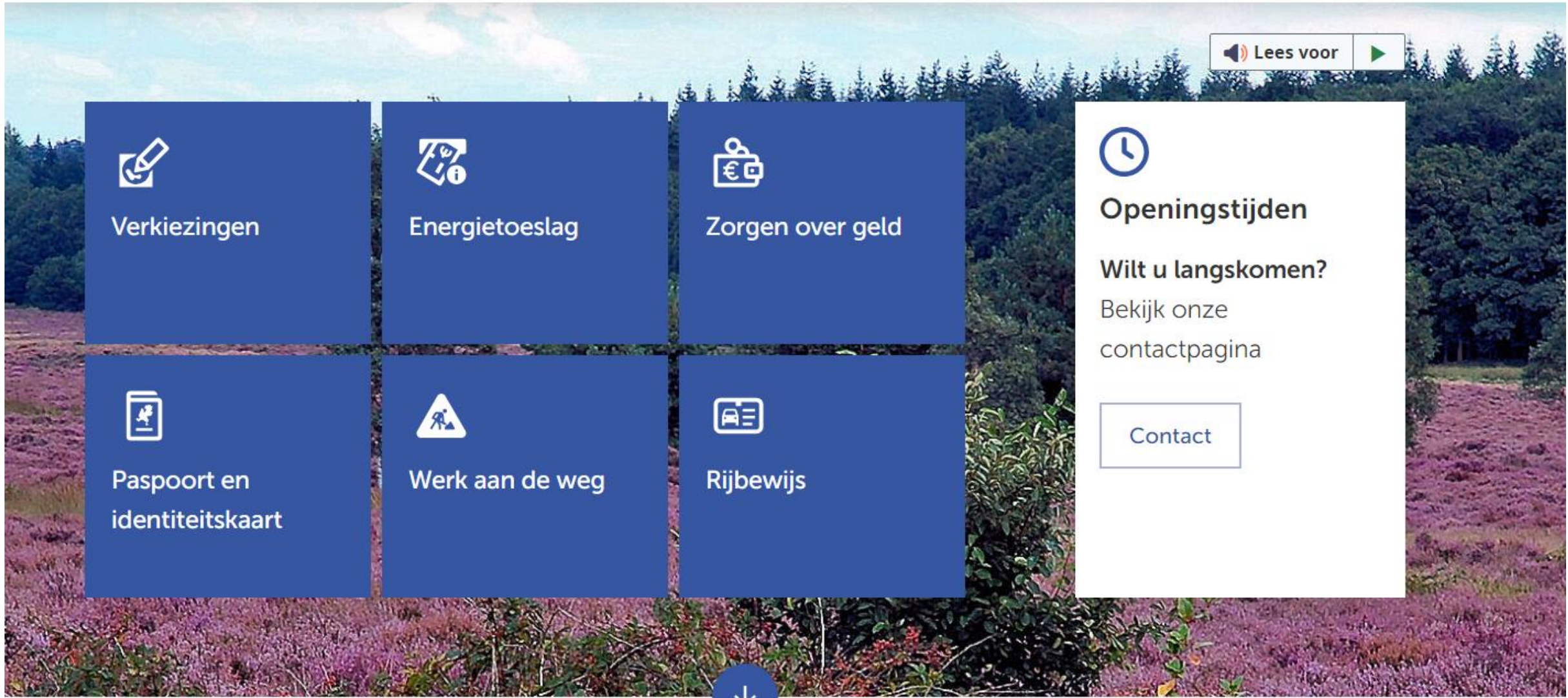
## Bouwen en verbouwen

Bouwvergunning, kap- en splitsvergunning, gebruik gemeentegrond, bestemmingsplan, bouwtekeningen, bodeminformatie, planschade

## Zorg en ondersteuning



# Heldere en toegankelijke vormgeving





# Andere contactmogelijkheden

- Bij de organisatie zelf
- Centrale punten zoals het IDO
- Denk vanuit jouw doelgroepen: wat hebben zij nodig? Betrek ze hierbij.





# Aan de slag met toegankelijke (digitale) dienstverlening?



# Aan de slag!

Mogelijke ondersteuning bij toegankelijke (digitale) dienstverlening:

- Testpanel met ervaringsdeskundigen
- Workshop toegankelijke dienstverlening/eenvoudig communiceren
- Kennisbladen, bijvoorbeeld: Eenvoudige websites voor laaggeletterden, Eenvoudige taal voor laaggeletterden en Digitale vaardigheden



# Bedankt!

Stichting Lezen en Schrijven

Liza Otto

[lizaotto@lezenenschrijven.nl](mailto:lizaotto@lezenenschrijven.nl)

