GEMEENTE ENSCHEDE

ACTIEPLAN DIGITALE INCLUSIE

ENSCHEDE

INHOUDSOPGAVE

INLEIDING 3

WAAROM DIGITALE INCLUSIE? 4

AANPAK DIGITALE INCLUSIE 5

WAT DOEN WE AL? 6

UIT DE PRAKTIJK 8

FOCUS 2025/2026 9

ACTIES 11

ORGANISATIE 12

TOT SLOT/ SAMENGEVAT 13

BRONNEN 14

INLEIDING

Momenteel hebben zo'n 4 miljoen Nederlanders moeite met digitale middelen en vaardigheden. In Enschede gaat het dus ook al gauw om tienduizenden mensen. In een steeds digitaler wordende samenleving is het van groot belang dat iedereen mee kan doen. Als gemeente willen we daar graag aan bijdragen.

Niet nieuw

Het is niet zo dat dit thema helemaal nieuw is, we werken immers al langer aan digitale inclusie. Zo waren we de eerste gemeente die de cursus Digisterker aanbood (2012). En in onze eerste visie op dienstverlening 'Enschede zorgt dat het klikt' (2018) benoemen we dat niet iedereen altijd goed mee kan komen in de digitale wereld. Daarom bieden we ook al jaren alternatieven voor digitaal zakendoen, door bijvoorbeeld bij het Stadskantoor of een Wijkwijzer binnen te lopen voor hulp.

Context

Digitale inclusie neemt binnen de recent vastgestelde en vernieuwde visie op dienstverlening nog steeds een belangrijke plek in. Net als in de vast te stellen Nota Digitaal Enschede. En het thema heeft raakvlakken met laaggeletterdheid en de opgave Inclusieve Stad. Er is afstemming met het programma rondom het opstellen van de Lokale Inclusie Agenda (LIA).

Doel actieplan

Dit actieplan is ontstaan vanuit de wens om te weten of de inzet op dit thema voldoende is of dat er nog onderwerpen missen.
Met dit actieplan willen we de toegang tot internet en apparaten verhogen en de digitale vaardigheden versterken voor onze inwoners. Dit vergroot zelfredzaamheid en kansengelijkheid, vermindert sociale isolatie en zorgt voor meer efficiëntie in onze dienstverlening.

Als gemeente kunnen wij dit niet alleen. We werken samen met maatschappelijke en private partners om te bouwen aan een digitaal inclusieve gemeente waarin iedereen de kans krijgt om volwaardig deel te nemen.

Dit document geeft een beeld van wat we al doen en de acties waar we de komende periode op in willen zetten om digitale inclusie te bevorderen. Het is een thema dat blijvend aandacht nodig heeft.

WAAROM DIGITALE INCLUSIE?

De digitale samenleving verandert snel en niet iedereen kan hierin meekomen. Ook in onze gemeente hebben inwoners moeite met digitale technologie. Door gebrek aan vaardigheden, toegang of middelen of doordat de digitale dienstverlening niet aansluit bij de persoonlijke mogelijkheden. Dit heeft gevolgen, zoals:

- Sociale uitsluiting
- Verminderde toegang tot publieke en private dienstverlening
- Beperkte economische kansen
- Kwetsbaarheid op het gebied van cyberveiligheid

Digitale inclusie is cruciaal voor een inclusieve, veilige en toekomstbestendige samenleving. Door te investeren in digitale vaardigheden, toegang tot internet en apparaten en bewustwording onder inwoners, kan de gemeente een directe bijdrage leveren aan gelijke kansen, veiligheid en betrokkenheid van alle inwoners. Dit sluit aan bij zowel gemeentelijke ambities als nationale beleidsdoelstellingen en wetgeving en zorgt ervoor dat niemand buitengesloten wordt in de snel veranderende digitale wereld.
Het verkleinen van de digitale kloof is een gedeelde verantwoordelijkheid van de gemeente, maatschappelijke organisaties en private partijen.

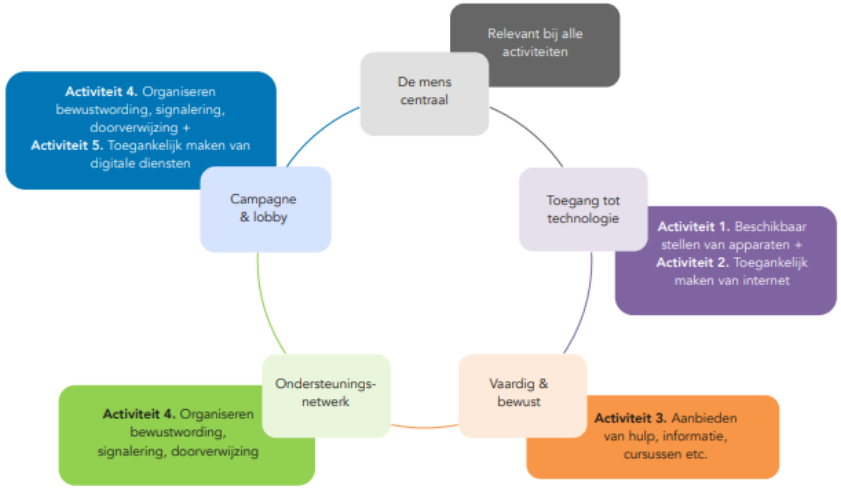
Digitale inclusie betekent toegang hebben tot digitale middelen, beschikken over de juiste vaardigheden en kennis, en motivatie hebben om mee te doen. Dit vereist maatwerk en een brede aanpak.

AANPAK DIGITALE INCLUSIE

Bij onze aanpak baseren we ons op de handreiking ‘lokale ketenaanpak digitale inclusie’ van VNG. Dit is een aanpak waarin gemeente, maatschappelijke organisaties en private partijen samenwerken aan digitale inclusie. In de aanpak wordt gewerkt aan vijf activiteiten:

1. **Beschikbaar stellen van apparaten.** Denk aan smartphones, laptops of tablets. Of het zorgen voor voldoende beschikbare computers op openbare plekken zoals bibliotheken.
2. **Toegankelijk maken van internet**. Dit kan gaan over het beschikbaar stellen van plekken waar gratis gebruik kan worden gemaakt van internet, maar ook om het beschikbaar stellen van internet thuis aan huishoudens die dat niet zelf kunnen betalen.
3. **Aanbieden van hulp, informatie, cursussen, et cetera.** Het gaat niet alleen om het verzorgen van het aanbod van cursussen, trainingen en begeleiding, maar ook om het goed doorgeleiden van individuele inwoners naar het juiste aanbod dat het best past bij hun individuele behoeften.
4. **Organiseren bewustwording, signalering, doorverwijzing**. Bij inwoners kan dit ervoor zorgen dat schaamte wordt overwonnen. Door bewustwording van de aanwezigheid van aanbod, kunnen organisaties bovendien worden gestimuleerd om in actie te komen en bijvoorbeeld te signaleren en door te verwijzen.
5. **Toegankelijk maken van digitale diensten**. Organisaties moeten hun eigen digitale dienstverlening toegankelijk, gebruiksvriendelijk en veilig maken (en alternatieven bieden voor digitale dienstverlening)

Deze vijf activiteiten zijn gebaseerd op de vijf bouwstenen voor digitale inclusie die zijn opgesteld door de Alliantie Digitaal Samenleven (ADS). De figuur hierna laat de koppeling tussen de vijf bouwstenen (die de middelste cirkel vormen) zien met de vijf kernactiviteiten voor de lokale ketenaanpak digitale inclusie (die buiten de cirkel zijn weergegeven).



Figuur 1: Visualisatie die laat zien hoe de vijf activiteiten van de lokale ketenaanpak zich verhouden tot de bouwstenen voor digitale inclusie die de ADS heeft onderscheiden.

WAT DOEN WE AL?

Om te weten wat gemeente Enschede kan verbeteren op het gebied van digitale inclusie, is eerst in kaart gebracht wat we al doen. Hieronder noemen we de belangrijkste initiatieven.

1. **Beschikbaarheid van apparaten**:
   - Gemeente Enschede reikt op individuele basis laptops uit aan inwoners die een uitkering ontvangen en geen laptop hebben. Dit ondersteunt bij het solliciteren.
   - We reiken daarnaast incidenteel laptops uit via de pilot ‘Samen wegwijs op het internet’ (zie ook pagina 7).
   - Er zijn openbare computers in het Stadskantoor en de bibliotheek. In de bibliotheek kunnen leden hiervan gratis gebruik maken. Tegen betaling zijn ze voor iedereen toegankelijk.
2. **Toegang tot internet**:
   - Er is gratis openbare Wifi beschikbaar op publieke locaties, zoals in bibliotheken en op het Stadskantoor.
3. **Cursussen en ondersteuning**:
   - We bieden onze dienstverlening zoveel mogelijk digitaal aan en bieden altijd een alternatief. Dat kan telefonisch zijn of door binnen te lopen bij een Wijkwijzer, het overheidsbrede loket of hulploket vergunningen.
   - Het Diaconaal Platform Enschede helpt inwoners met het invullen van formulieren met het Formulieren Adviespunt (FAP). Humanitas en Alifa bieden eveneens hulp waar nodig.
   - Adviseurs kennen de ‘sociale kaart’ van de gemeente Enschede, weten welke hulpverlening wordt aangeboden en kunnen desgewenst doorverwijzen.
   - Partners zoals de bibliotheek, Seniorweb, welzijnsorganisaties en werkleerbedrijven bieden digitale vaardigheidstrainingen, zoals “Klik & Tik”, Digisterker, DigiVitaler, Doe je Digiding en begeleiding bij DigiD-gebruik.
4. **Bewustwording en signalering**:
   - Er is bestuurlijke betrokkenheid georganiseerd en de regie op digitale inclusie is belegd in onze organisatie.
   - In de dienstverleningsvisie en gouden regels voor digitale dienstverlening staat inclusieve dienstverlening centraal.
   - Er is regelmatig afstemming met het netwerk in de stad. Zo zijn er keten-overleggen met o.a. bibliotheek, zorginstellingen, overheidsinstanties en onderwijsinstellingen en het netwerk ‘rondkomen met je inkomen’.
   - Er is interne verbinding op dit thema tussen Dienstverlening, Open Enschede, Lokale Inclusie Agenda, Laaggeletterdheid, Direct Duidelijk etc.
   - We geven bekendheid aan hulpstructuren, zoals Wijkwijzers, cursussen, overheidsbreed loket en Informatiepunten Digitale Overheid (IDO) met o.a. foldermateriaal.

- We geven aandacht aan bewustzijn over het thema digitale inclusie in de organisatie, bijvoorbeeld door een week van Digitaal meedoen te organiseren.
- We investeren in direct duidelijke taal in alle communicatie. We maken gebruik van een digipanel en ervaringsdeskundigen om feedback te geven op onze digitale dienstverlening.
- De bibliotheek maakt gebruik van een bakfiets om inwoners in verschillende leeftijdsgroepen op te zoeken en te informeren over het aanbod in de bibliotheek.

5. **Toegankelijkheid van gemeentelijke diensten**:
    - Onze website voldoet aan toegankelijkheidsnormen (WCAG 2.1) en wordt continu verbeterd.
    - Er is ondersteuning beschikbaar voor mensen; inwoners kunnen altijd bellen of langskomen wanneer digitaal regelen niet lukt.
    - Er is een voorleesfunctie op de website.

UIT DE PRAKTIJK

Pilot “samen wegwijs op het internet’

Vanuit contacten met diverse welzijnsorganisaties zijn deelnemers geselecteerd voor gerichte opleiding en training. Het lesprogramma is speciaal door en voor hen samengesteld. Denk aan ‘mijn kind in de onlinewereld’, kasboekje maken, digitale veiligheid, digitale overheid en digitale zorg, excursies in bibliotheek en Maakplaats-53, internetbankieren en zoekmachines.

Drie maanden lang kwamen ouders uit Enschede Zuid iedere woensdagochtend bijeen voor een training in het Stroinkshuis. Het doel? Deze ouders wegwijs maken in de wereld van het internet en de digitale vaardigheden te versterken. Alle deelnemers kregen bij de aftrap een laptop van Gemeente Enschede, die ze na het programma mochten houden.

Dit initiatief is opgezet samen met ouders die moeite hebben om rond te komen, en bood hen de kans om te leren over digitale veiligheid, mobiel bankieren, zoekmachines en nog veel meer. De Bibliotheek Enschede was betrokken om te ondersteunen bij het gebruik van de nieuwe laptops en te informeren over het aanbod zoals DigiVitaler en het computerspreekuur.

De pilot eindigde in januari 2025 en heeft vele complimenten van de deelnemers opgeleverd. In de drie maanden is al zichtbaar geworden dat het hen helpt en zekerder maakt.

We gaan dit initiatief voortzetten. De eerste stap is het uitbreiden van dit project in de wijk Twekkelerveld begin 2026. In 2026 staan er daarnaast nog drie initiatieven in de planning. Ook heeft er inmiddels kennisoverdracht plaatsgevonden naar de Openbare Bibliotheek waardoor zij dit initiatief zelf kunnen voortzetten in de komende jaren.

Dit programma is onderdeel van het promotieonderzoek van Lilian Boerkamp van het Centrum voor Digitale Inclusie van de University of Twente, en is een samenwerking met de Bibliotheek Enschede. Het wordt gesubsidieerd door ING Nederland fonds en ondersteund door de Gemeente Enschede en Stichting Surplus.

FOCUS 2025/2026 EN VERDER

Doorgaan met wat we al doen

We doen al veel op het gebied van cursussen en ondersteuning en de toegankelijkheid van digitale diensten en de hulpstructuren daarin. Daar gaan we mee door. Als er mogelijkheden zijn om te verbeteren, dan pakken we dat op. We volgen ook met interesse de ontwikkelingen op het gebied van proactieve dienstverlening, waardoor mensen krijgen waar ze recht op hebben en voorkomen wordt dat ze vastlopen in het digitale proces.

Nieuwe activiteiten

Bereik vergroten:

We willen inzetten op het bereiken van meer mensen. Niet iedereen heeft hulp nodig. Veel mensen maken gebruik van hun eigen netwerk en dat gaat prima. Het is lastig om een doelgroep te bepalen. Immers, iedereen kan op een bepaald moment extra (digitale) ondersteuning nodig hebben. Daarbij komt dat wij niet voor mensen kunnen bepalen wat ze complex vinden. We zien bijvoorbeeld bij de Wijkwijzers, het overheidsbrede loket en het IDO veel ouderen die worstelen met DigiD. De ondersteuning willen we daarom zo breed en laagdrempelig mogelijk aanbieden. Bijvoorbeeld door optimaal gebruik te maken van het bestaande netwerk en te zorgen voor bewustwording en signalering.

Binnen Enschede is een groot bestaand netwerk om inwoners te ondersteunen (rondkomen met je inkomen, bibliotheek etc.). Met zo'n groot netwerk is het belangrijk dat we van elkaar weten wat we doen en om goed te kunnen doorverwijzen.

Hoe bereik je mensen?



Figuur 3: Voorbeelden van personen die we willen bereiken, en de vragen die bij hen spelen.

Beschikbaarheid van apparaten en internet:

Voor bepaalde doelgroepen, zoals kinderen tot 18 jaar stelt de Stichting Leergeld laptops beschikbaar aan gezinnen met een laag inkomen. We gaan onderzoeken hoe we de beschikbaarheid van laptops ook voor andere doelgroepen kunnen opschalen. En hoe we ervoor kunnen zorgen dat er voldoende afgeschreven apparatuur beschikbaar gesteld kan worden.

Het beschikken over internet is ook niet voor iedereen vanzelfsprekend. Vanuit de lokale keten aanpak digitale inclusie werkt de VNG als proef samen met een aantal internetproviders en gemeenten om aan mensen met een laag inkomen een "sociaal" internet te leveren; internet tegen een betaalbaar tarief. En op 4 maart 2025 heeft de Tweede Kamer de motie 'betaalbaar internet voor iedereen" aangenomen. Die roept de regering op om in overleg te gaan met telecombedrijven, toezichthouders en maatschappelijke organisaties om internet betaalbaarder te maken voor de armste huishoudens. We gaan dus onderzoeken via welke weg we in Enschede ervoor kunnen zorgen dat toegang tot internet voor iedereen mogelijk is.

ACTIES

Netwerk, bewustwording en communicatie:

- Binnen ons netwerk onderzoeken wat de beste manier is om met inwoners in contact te komen over dit onderwerp. Welke partijen spreken de taal van de mensen die we willen bereiken? Denk aan afstemming met Jong053, Stichting 55 plus, DCW en Vluchtelingenwerk.
- Campagnes over digitale kansen, risico's en dataveiligheid, ook om schaamte rond digitale uitdagingen te verminderen.
    - Bijna 18 jarigen gaan we bijvoorbeeld een ansichtkaart van de burgemeester sturen met informatie over je rechten en plichten en vooral waar je terecht kan voor meer hulp.
    - De wijk in! We onderzoeken (i.s.m. Incluzio) of we inwoners in de wijk beter kunnen bereiken door naar ze toe te gaan om te helpen bij vragen over en problemen met (digitale) dienstverlening.
- Contact met het onderwijs
    - 18 worden: samenwerking met de bibliotheek om jongeren te bereiken (Doe je Digiding) door scholen te bezoeken.
    - Onderzoek bij scholen, inclusief volwassenenonderwijs, als vindplaats voor mensen die hulp kunnen gebruiken.
- Gemeentelijke medewerkers en ons netwerk leren om signalen van verminderde basisvaardigheden te herkennen en inwoners door te verwijzen naar (digitale) ondersteuning. Daarin samen optrekken met vergelijkbare activiteiten vanuit programma laaggeletterdheid.
- Onderzoek naar inzet van 'Steffie' op de gemeentelijke website om moeilijke dingen op een makkelijke manier uit te leggen met afbeeldingen en (gesproken) tekst in een video/animatie.
- Verkenning of we de informatie op onze website in meerdere talen beschikbaar kunnen stellen.
- Het gebruik van chat wordt op dit moment onderzocht. Via Jong053 halen we advies van jongeren op.

Aanbieden van apparatuur en toegankelijk maken van internet

- We gaan door met de pilot "Samen wegwijs op het internet" en hebben zicht op opschaling en de kennis geborgd bij de Openbare Bibliotheek.
- We verkennen de verdere mogelijkheden om apparatuur te verstrekken aan inwoners met een laag inkomen die daar nog geen beschikking over hebben.
- We zoeken uit hoe we gratis of goedkoop internet beschikbaar kunnen maken voor huishoudens met een laag inkomen.

ORGANISATIE

Het thema en dit actieplan is intern besproken met betrokken collega's uit meerdere disciplines, zoals programmamanagement Lokale Inclusie Agenda, adviseurs Stedelijke Dienstverlening en programma Laaggeletterdheid. Verder is vooraf afstemming geweest met de Commissie Enschede Toegankelijk (CET) en de Bewoners Adviesraad Sociaal (BAS). En op 10 maart 2025 is er een informatiesessie geweest over dit onderwerp met leden van de gemeenteraad. Tips en suggesties zijn in dit actieplan verwerkt. Op 14 april 2025 is een positief advies van de BAS ontvangen.

TOT SLOT/ SAMENGEVAT

Digitale inclusie betekent toegang hebben tot digitale middelen, beschikken over de juiste vaardigheden en kennis en motivatie hebben om mee te doen. Dit vereist maatwerk en een brede aanpak. Dit actieplan streeft naar digitale inclusie: ervoor zorgen dat inwoners *weten* wat digitalisering inhoudt, *willen* deelnemen en *kunnen* beschikken over de middelen en vaardigheden om actief deel te nemen aan de digitale samenleving.

Vooraf hadden we het beeld dat het bereiken van digitale inclusie vooral gaat om ondersteunen, cursusaanbod en alternatieven bieden. Door de pilot 'Samen wegwijs op het internet' hebben we geleerd dat daar nog iets voor zit, de beschikbaarheid over de juiste middelen. Naast bewustwording en een laagdrempelig aanbod, willen we daarom inzetten op het beschikbaar stellen van apparaten en internet.

Evaluatie en monitoring

Digitale inclusie is een thema dat blijvend aandacht nodig heeft en het meten van het resultaat en bereik is complex. Wat we wel kunnen meten is:

- De tevredenheid van inwoners die gebruik maken van ons aanbod. Dat meten we o.a. bij het overheidsbrede loket en tijdens pilots.
- We houden bij hoeveel mensen gebruik maken van het IDO, cursussen, hoeveel laptops we uitreiken etc.
- We maken gebruik van panels en contacten (zoals digipanel en de BAS) om de eigen digitale dienstverlening te testen.

Uiteraard hebben we contact met andere gemeenten en volgen we de landelijke aanpak om te leren en bij te stellen.

Financiering

We leggen de nadruk op intensiveren van bestaande inzet en netwerken en vragen daarom nu geen financiële bijdrage.

Evaluatie

We informeren de gemeenteraad elke twee jaar over de voortgang.

BRONNEN

Onderzoek + infographic Digitale Inclusie Enschede– stagiair Fleur Teunissen – 2024
Infographic 10 Gouden Regels Digitale dienstverlening & Communicatie
Actieplan Digitale inclusie Gemeente Helmond 2020
Handreiking lokale ketenaanpak Digitale Inclusie VNG (2023)
Digitaal Burgerschap, bibliotheek, 2025

Er wordt op veel plekken gewerkt aan een aanpak waar anderen van kunnen leren. Kennisdeling is belangrijk om succesvolle werkwijzen te kunnen gebruiken. Interessante en gebruikte handreikingen zijn:

• VNG, (Digitale) inclusie: aan de slag met gemeentelijke dienstverlening, december 2020.

- Ledenbrief Lokale ketenaanpak VNG: https://vng.nl/sites/default/files/2025-02/20250212-ledenbrief-lokale-ketenaanpak-digitale-inclusie.pdf?utm_medium=email
- Handreiking lokale ketenaanpak digitale inclusie:
- https://vng.nl/sites/default/files/2023-10/vng_handreiking_lokale_ketenaanpak_oktober_2023_1.pdf

• Handboek digitale inclusie van de Alliantie Digitaal Samenleven: interactief document met 11 specifieke tools over activiteiten en/of manieren om een plan voor digitale inclusie op te zetten over verschillende onderwerpen en voor diverse doelgroepen.

• Handreiking Informatiepunten Digitale Overheid over hoe je aan de slag kan met gemeentelijke dienstverlening op het gebied van IDO's van bibliotheken.

• Interactieve PDF Digitale Inclusie van Expertisepunt Basisvaardigheden, die helpt bij vragen als 'wat helpt bij digitale inclusie' en 'waarom is digitale ongelijkheid een probleem', en links bevat naar andere informatieve websites.

• Stappenplan 'Digitaal voor het leven' van de Stichting Lezen en Schrijven. Dit stappenplan is door Lezen en Schrijven ontwikkeld voor beleidsmedewerkers van gemeenten, vanuit de opdracht die gemeenten hebben in de aanpak van laaggeletterdheid en het stimuleren van digitale inclusie.

• Informatie over de pilot 'Samen wegwijs op het internet' : Digitale inclusie programma 'Samen wegwijs op het internet' zit erop