

# Een toegankelijke digitale wereld: wat helpt?

## Tips van ervaringsdeskundigen

Eén op de vijf volwassenen heeft moeite met digitale vaardigheden. Veel organisaties helpen mensen bij het verbeteren van deze vaardigheden. Organisaties kunnen hun eigen digitale omgeving (en hulp daarbij) makkelijker maken. Zo kunnen mensen nog beter meedoen in de samenleving. Hieronder vind je negen tips van ervaringsdeskundigen over hoe je dat kunt doen.

### Bied hulp



Je hebt telefoons, computers en internet nodig om goed mee te kunnen doen in de maatschappij. Maar niet iedereen heeft dezelfde basiskennis. Veel mensen zijn onzeker over het gebruik van het internet en de computer. Persoonlijke hulp kan daarom heel belangrijk zijn.

- 1 Zorg voor persoonlijke ondersteuning.** Geef mensen de mogelijkheid om direct vragen te kunnen stellen, bijvoorbeeld telefonisch of aan de balie.
- 2 Controleer of je iets goed hebt uitgelegd.** Vraag bijvoorbeeld: 'Heb ik het zo duidelijk aan je uitgelegd? Wat zou je nu doen?'
- 3 Wees geduldig en oordeel niet.** Ga er niet van uit dat iedereen vaardig genoeg is op het internet of met de computer. Neem de tijd om mensen te helpen en geef aan dat meer mensen het moeilijk vinden.



**'Het zou fijn zijn als iemand soms even meekijkt. Maar ik ga niet zo snel naar een hulploket. Die stap is te groot. En in een bibliotheek zit je in een open ruimte waar iedereen je kan horen.'**

### Maak het begrijpelijk

Vaak is digitale informatie die je kunt vinden erg uitgebreid en ingewikkeld. Het gebruiken van een DigiD en het inloggen op websites moet vaak in veel stappen. Hoe kun je het makkelijker maken?

- 4 Gebruik taal die iedereen begrijpt.** Vermijd jargon en moeilijke woorden. Probeer zinnen zo kort mogelijk te houden, het liefst niet meer dan 10-15 woorden.
- 5 Gebruik afbeeldingen en duidelijke pictogrammen.** Zo verduidelijk je belangrijke informatie.
- 6 Zet belangrijke informatie bovenaan.** Geef niet meer informatie dan nodig is en zorg voor zichtbare en duidelijke instructies.



**'Ik kan mijn telefoon en het internet goed gebruiken, totdat ik de officiële wegen wil bewandelen. Dan moet je precies weten wat je wilt vragen en krijg je te maken met moeilijke teksten.'**



### Maak het veilig én gemakkelijk

Het internet is niet altijd veilig om te gebruiken. Maatregelen om het veilig te maken, maken het ook ingewikkeld. Zoek daarom naar manieren om het veilig én makkelijk te maken.



- 7 Maak processen simpeler.** Vraag mensen alleen in te loggen als het echt nodig is. Of help mensen ter plekke bij het installeren van een nieuwe app op de telefoon.
- 8 Zorg dat veelgebruikte gegevens niet telkens opnieuw ingevuld hoeven te worden.** Vul bijvoorbeeld declaratieformulieren vooraf al zo ver mogelijk in. Of bied hier hulp bij.
- 9 Geef concrete tips over veiligheid op het internet.** Help hen nepberichten en online oplichters te herkennen.



**'Ik voel me niet veilig op het internet. Ik heb er geen vertrouwen in. Ze zeggen wel eens: 'Dat nepbericht had je kunnen herkennen. Maar ik zie dat gewoon niet.'**

**Tip:** hoe ga je het gesprek aan als je merkt dat iemand moeite heeft met basisvaardigheden? Lees hier [tips](#) van ervaringskundigen. Of scan de QR-code.

