

DigiHulplijn

*Bel gratis 0800-1508
voor al je digitale vragen*



Alliantie
Digitaal Samenleven

*Bob Bunnik
26 november 2024*



Digi
Hulp Lijn
0800 1508



Context: digitale inclusie vergroten

5% van de Nederlanders

>12 jaar oud, heeft nog nooit internet gebruikt

2,5 miljoen Nederlanders

zijn laaggeletterd

21% van de Nederlanders

tussen 16-65 jaar haalt niet het OESO basisniveau voor digitale vaardigheden

2,6 miljoen Nederlanders

voeren niet al hun bankzaken volledig zelfstandig uit

2/3 van de jongeren

vraagt geen zorgtoeslag aan

4 miljoen Nederlanders

zijn niet digitaal vaardig genoeg om zelfstandig zaken te doen met de overheid



2,5 Miljoen Nederlanders
vinden het moeilijk
om te werken met
digitale apparaten

(Bron: De Digitale Overheid)

DigiHulplijn: achtergrond

Een gratis helpdesk van de overheid

In 2020 opgericht tijdens de Corona pandemie:

- een **gratis helpdesk** voor kwetsbare groepen in de samenleving die met 'digitale' vragen zitten
- telefonisch bereikbaar via **0800-1508** (ma. t/m vrij. van 08.00-22.00 uur | za. 9.00-18.00 uur)
- als een **gezamenlijk initiatief** van maatschappelijke organisaties en private partijen:

KB } nationale
bibliotheek

 **seniorweb**

 **nationaal
ouderen fonds**

 **Alliantie
Digitaal Samenleven**

De DigiHulplijn (www.digihulp.nl) helpt bij alle vragen over computer/laptop/smartphone/tablet:

- **direct oplossen** van 'digitale' problemen voor **90%** van de mensen die bellen (of mailen, appen)
- **doorverwijzen** naar passend, **lokaal hulpaanbod** in de buurt (cursussen, middelen etc.)



De DigiHulplijn als 'spin in het web'

 **Doelgroep**



 **Activiteit**

"Ik ben op zoek naar informatie..."

"Ik moet een online formulier invullen..."

"Ik wil iets online regelen..."

"Kan niet..."

"Durf niet..."

"Lukt niet..."

 **Behoeften**

advies, training, veilig oefenen, inzicht, middelen
=> meer vaardigheden & meer zelfvertrouwen

 **Proposities**

Gratis ondersteuning:
ma.-vr. 8-22 uur + za.

"Ik bel de DigiHulplijn..."



Doorverwijzen naar netwerk van hulp:
training, middelen, etc.

 **Kanaal/'locatie'**

telefonisch, WhatsApp, e-mail

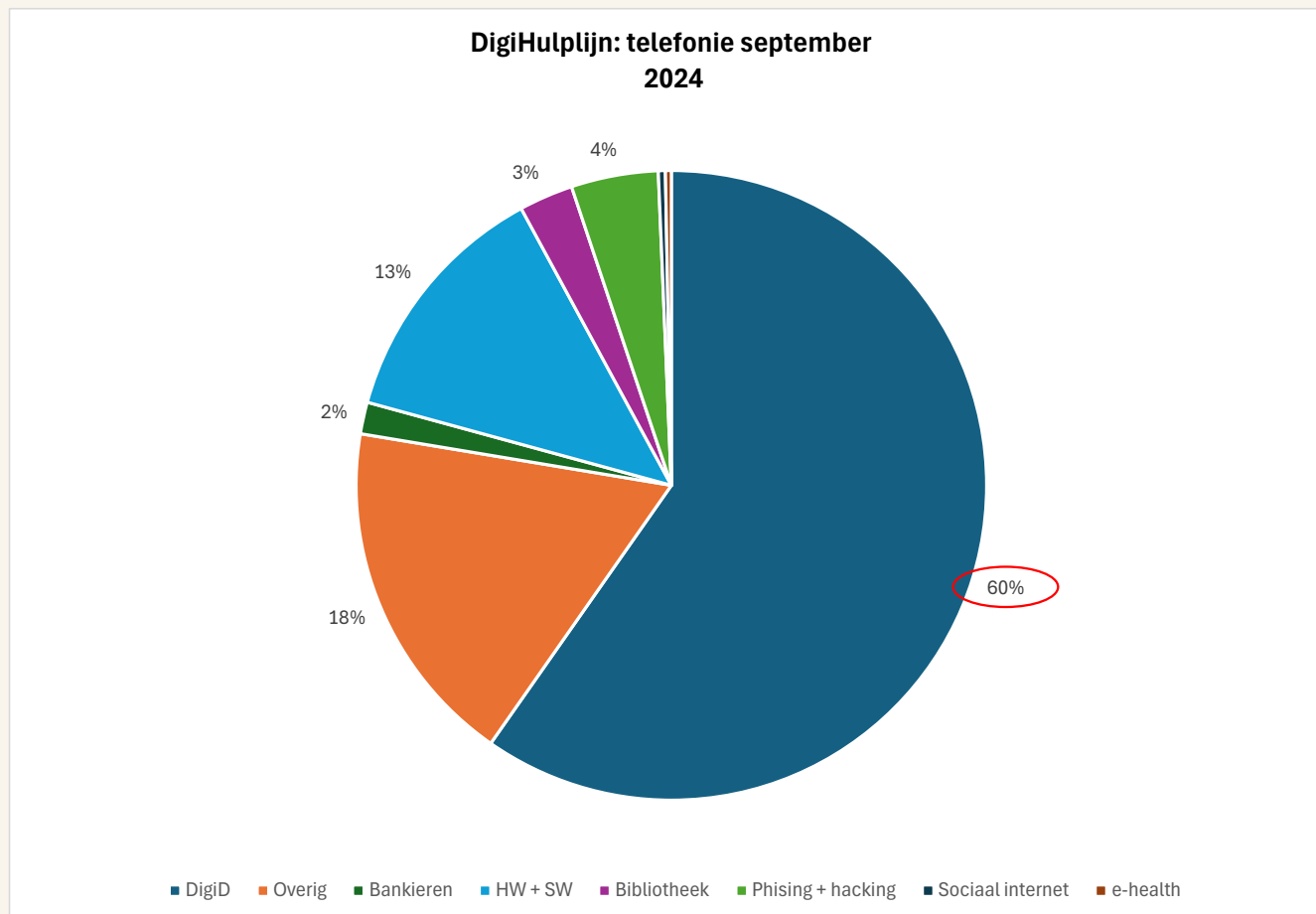
op locatie, thuis, online



Hulpaanbieders



DigiHulplijn: waar belt men over? (sept. 2024)



DigiHulplijn : waar zoekt men op voor hulp?

MEI 2024

Ad group	Impressions ▾	Clicks	Avg. CPC	CTR
1. Digid	31.444	7.004	€ 0,29	22,27%
2. Online oplichting	19.155	1.383	€ 0,33	7,22%
3. Smartphone	13.232	885	€ 0,33	6,69%
4. Wifi	7.367	435	€ 0,32	5,9%
5. E-mail spam	6.134	405	€ 0,32	6,6%
6. Internetbankieren	4.821	318	€ 0,18	6,6%
7. E-reader	4.235	373	€ 0,26	8,81%
8. Digitale hulp	1.674	158	€ 0,34	9,44%
9. Facebook	1.674	102	€ 0,22	6,09%
10. Instagram	1.361	69	€ 0,23	5,07%
11. Whatsapp	1.232	89	€ 0,25	7,22%
12. digihulp	947	289	€ 0,32	30,52%
13. Beeldbellen	809	28	€ 0,31	3,46%
14. Youtube	624	34	€ 0,11	5,45%

SEPT. 2024

Ad group	Impressions ▾	Clicks	Avg. CPC	CTR
1. Online oplichting	47.596	6.232	€ 0,25	13,09%
2. Digid	16.966	3.498	€ 0,2	20,62%
3. Smartphone	13.594	617	€ 0,24	4,54%
4. Wifi	7.536	417	€ 0,24	5,53%
5. E-mail spam	7.237	350	€ 0,23	4,84%
6. Internetbankieren	5.454	327	€ 0,1	6%
7. E-reader	5.134	401	€ 0,21	7,81%
8. Digitale hulp	3.293	330	€ 0,25	10,02%
9. Whatsapp	1.213	62	€ 0,18	5,11%
10. Facebook	1.111	51	€ 0,11	4,59%
11. Instagram	1.009	45	€ 0,16	4,46%
12. digihulp	811	279	€ 0,47	34,4%
13. Beeldbellen	721	27	€ 0,16	3,74%
14. Youtube	389	25	€ 0,1	6,43%



Wat gaan we in deze workshop doen?!

"Hoe herkennen en helpen we digitaal minder vaardigen en wat zijn hun uitdagingen?"

- **WIE:**

- De DigiHulplijn helpt digitaal minder vaardige mensen gratis bij al hun digitale vragen, maar over wie hebben we het?
 - 'Direct': 1) patiënten en cliënten die digitaal minder vaardig zijn, 2) hun partners & familie? 3) zorgprofessionals?
 - 'Indirect': 4) digicoach

- **BEHOEFTE:**

- De doelgroep is diverser dan je denkt, maar waar zitten ze mee?
 - Wat is algemeen?
 - Wat is specifiek (voor de zorg)?
 - Verschillen per sub-doelgroepen?

- **VERBINDEN:**

- Hoe kunnen we mensen het beste helpen en/of verbinden met het (versnipperde) aanbod aan (lokale) hulp.





Twee doelen van TMMT-Experimenten:

- Kunnen we digitaal minder vaardigen online **herkennen** met innovatieve technologie?
- Kunnen we na herkenning '**doorleiden**' naar effectief hulpaanbod, online en offline?

www.digitaalsamenleven.nl/tmmt



De doelgroep en hun behoeften

Digitaal minder vaardige mensen, mensen in kwetsbare situaties

Een zeer brede groep van mensen die 'digitaal minder vaardig' zijn:

- ouderen, maar ook jongeren!
- migranten
- laaggeletterden
- mensen zonder sociaal netwerk
- mensen met een praktisch opleidingsniveau, etc.



Bron: www.digitaalsamenleven.nl/tmmt

Uitdagingen in een sterk gedigitaliseerde maatschappij en overheid

- mee **willen** doen, maar **niet kunnen** (hobby's, sociaal netwerk, etc.)
- mee **moeten** doen, maar **niet durven** (interactie met de bank of overheid, maar ook werk)
- dit leidt tot angst, schaamte, gebrek aan zelfvertrouwen, zelfstigmatisering.....



Doelgroep indicatoren

Bij het definiëren en herkennen van de doelgroep speelt een combinatie van onderliggende factoren mee die van invloed zijn op iemands digitale vaardigheden:

- **Geletterdheid:** Niet goed kunnen lezen en schrijven
Mensen die laaggeletterdheid zijn en moeite hebben met de Nederlandse taal.
- **Middelen:** Geen tot weinig gebruik van technologie
Mensen met beperkte ervaring in het gebruik van digitale technologie.
- **Opleidingsniveau:** Praktisch opgeleid
Mensen die laaggeschoold, oftewel praktischer opgeleid zijn.
- **Inkomen:** Gelimiteerde financiële middelen
Mensen die niet voldoende inkomen hebben om digitale middelen aan te schaffen.
- **Hulpbronnen:** Geen groot sociaal netwerk
Mensen die niet om formele of informele hulp kunnen of weten te vragen.



Een heel diverse doelgroep

*“Ik hoor de woorden maar ik schrijf ze niet goed. Ik schrijf wat ik in mijn hoofd heb...ik zeg ‘goegel, ik zoek goegel.’”
- Fatiha (53)*



“Als je iets zoekt, maar het lukt niet het te vinden en ik kan niet verder, dan vraag ik mezelf af: wat nu? Dan heb ik echt mijn handen in het haar. De vele stappen die je moet zetten, maakt onzeker.” - Floor (70)



“Ik durf niet zelf brieven van de overheid te doen vanwege de moeilijke woorden. Je bent zelf verantwoordelijk, dat is een drama als ik een fout maak.” - Hadiya (54)

“Dit vind ik vreselijk, ‘ooh straks weet iemand mijn gegevens en misschien kunnen zij daar iets mee of zo’. Daar raak ik echt van in de stress...ik krijg er pijn van in mijn buik.” - Thea (74)

“Je hebt ‘gmail’ en ‘email’, dat is weer wat anders he?” - Jimmy (73)

*“Telefoon helpt meer dan de laptop, ik schrijf alleen de M op en dan zie ik marktplaats al opkomen. Laptop heeft dat niet.”
- Malika (42)*



Waar loopt men 'online' tegenaan?

1. Naar de webpagina gaan

Het vinden, openen en bezoeken van een webpagina om uiteindelijk daarop iets te kunnen regelen of uit te zoeken. Er zijn zeer verschillende webpaginas doorlopen.

2. Op de webpagina zijn

Op de webpagina, werden er verschillende acties uitgevoerd, denk aan browsen en scannen van de webpagina, informatie opzoeken en iets regelen of wijzigen.

3. Verlaten van de webpagina

Het verlaten of afronden van de webpagina werd verschillend gedaan. Sommige waren klaar met zoeken, maar andere stopte abrupt omdat ze opnieuw wilde beginnen.

Algemene 'klantreis'

- Mobiele telefoon is vaak het belangrijkste digitale middel
- Moeite met type-, lees en knop vaardigheid

Behoeften

Belangrijkste behoeftes:

- Eenvoudig opstarten en afsluiten van browser en webpagina.
- Hulp bij zoeken en selecteren van relevante informatie.
- Voorkeur voor knoppen die systematisch op dezelfde plek te vinden zijn.
- Eenvoudige taal lezen.
- Computer net zo makkelijk als telefoon.

- Onbegrijpelijkheid van digi-taal
- De vaak vele stappen zijn ontmoedigend
- Privacy en veiligheid niet altijd zichtbaar
- Overzichtelijkheid website gewenst
- Liefst plaatjes, en korte eenvoudige zinnen

Belangrijkste behoeftes:

- Minder gelaagdheid door pop-ups.
 - Minder stappen om tot gestelde doel te komen.
 - Hulp krijgen met het vinden van antwoord op vragen.
 - Makkelijker invoeren van gegevens bij inloggen.
- Begrijpbare informatie, weinig en duidelijke knoppen, en veel beeldtaal.

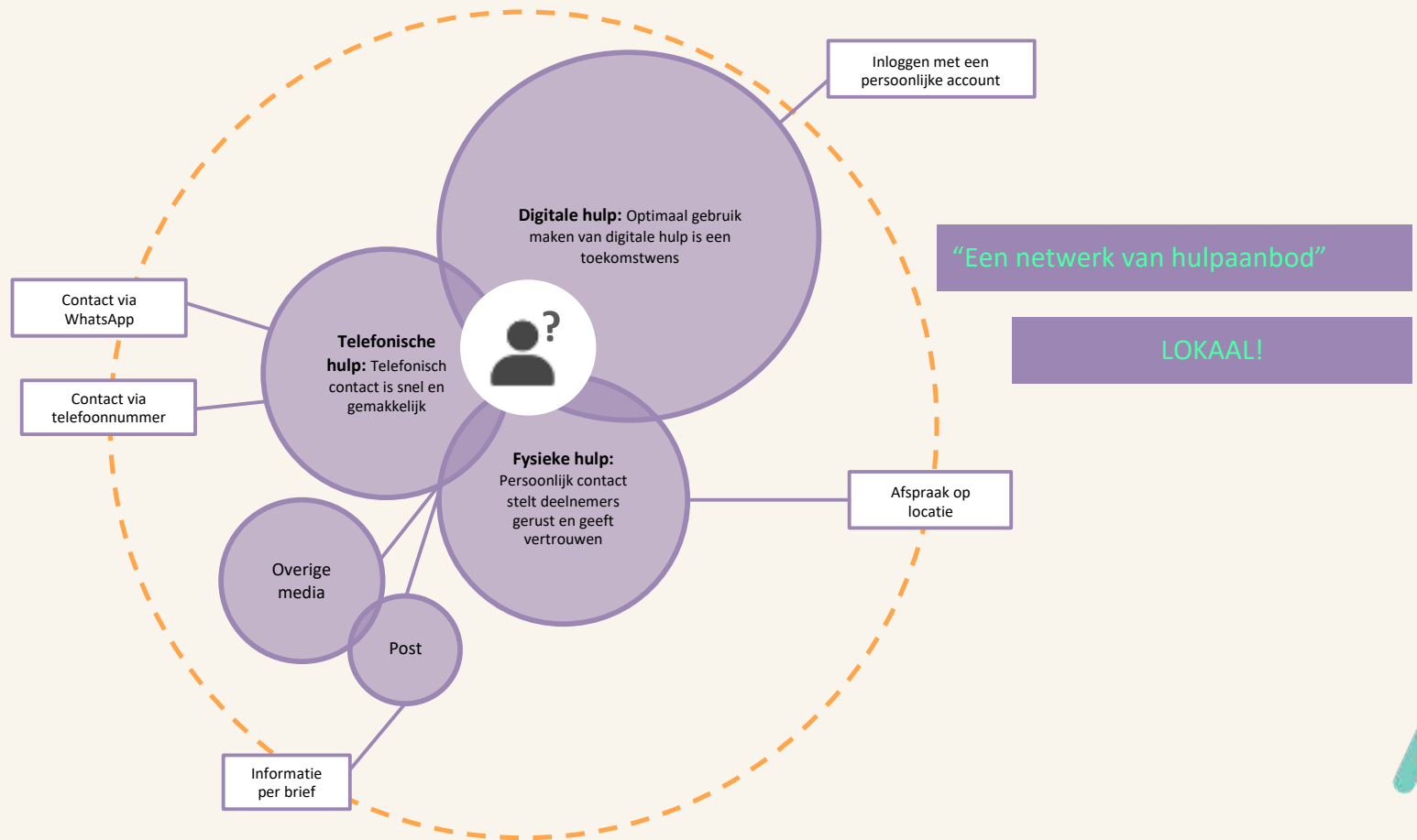
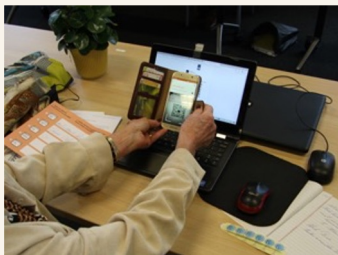
- Meestal browser geheel afsluiten en opnieuw beginnen
- Switchen van apparaat is lastig
- Diverse manieren van support worden ingeschakeld

Belangrijkste behoeftes:

- Eenvoudig herstellen van eerder gemaakte 'fouten' en hulp bij vastlopen.
- Meer zekerheid over privacy en veiligheid van persoonlijke gegevens.
- Meer gevoel van zelfstandigheid en uiteindelijk ook plezier.
- Verder gaan zonder helemaal opnieuw te beginnen.
- Makkelijker wisselen van apparaat.



Hoe wil men geholpen worden als het niet lukt?



Workshop! 3 interactieve blokken



1. WIE:

- De DigiHulplijn helpt digitaal minder vaardige mensen gratis bij al hun digitale vragen, maar over wie hebben we het?
 - 'Direct': 1) patiënten en cliënten die digitaal minder vaardig zijn, 2) hun partners & familie? 3) zorgprofessionals?
 - 'Indirect': 4) digicoach

2. BEHOEFTE:

- De doelgroep is diverser dan je denkt, maar waar zitten ze mee?
 - Wat is algemeen?
 - Wat is specifiek (voor de zorg)?
 - Verschillen per sub-doelgroepen?

3. VERBINDEN:

- Hoe kunnen we mensen het beste helpen en/of verbinden met het (versnipperde) aanbod aan (lokale) hulp.



Samenvatting, conclusies & 'take aways'

1. **Wie?**
2. **Behoeften?**
3. **Verbinden?**

&

.... wat blijkt specifiek voor de zorg?!



En tenslotte.....



Contact, support, website en materiaal

Contact: Bob Bunnik (Kwartiermaker DigiHulplijn)

e-mail: bob.bunnik@digitaalsamenleven.nl

mobiel: 06 36 39 66 00

Website & aanvragen van materiaal (posters, flyers, pennen, etc.):

- Website DigiHulplijn: www.digihulp.nl
- Materiaal aanvragen: <https://digihulp.nl/bestelformulier>



Vragen?

