

# Toegang tot informatie en omgaan met internet

## Ervaringen van sociaal kwetsbare Utrechters met informatie en digitale vaardigheden

Door veranderingen in de zorg en bij de gemeente moeten mensen opnieuw hun weg vinden naar goede informatie. Om mee te komen in de maatschappij is het belangrijk om toegang te hebben tot informatie. Hiervoor moet je tegenwoordig niet alleen kunnen lezen en schrijven, maar ook digitale vaardigheden hebben. Wanneer iemand geen digitale vaardigheden heeft of geen toegang heeft tot het internet, is hij of zij digitaal uitgesloten<sup>1,2</sup>. Digitale uitsluiting versterkt sociale uitsluiting<sup>3,4,5,6</sup>, wat een negatief effect heeft op gezondheid<sup>7,8</sup>. Uit een eerder onderzoek van Meetellen in Utrecht<sup>9</sup> kwam naar voren dat veel panelleden zich sociaal uitgesloten en eenzaam voelen. Daarom spelen toegang tot informatie en digitale vaardigheden ook bij deze groep een belangrijke rol. De vierde peiling van Meetellen in Utrecht gaat over het zoeken en vinden van informatie, de toegankelijkheid ervan en de tevredenheid over de gevonden informatie. Daarnaast wordt ingegaan op het omgaan met de computer en het internet. In deze factsheet staan deze resultaten van de vierde peiling.

### Wie deden mee aan de vierde peiling?

Aan deze peiling hebben 219 panelleden meegedaan, van hen is 58% man en 42% vrouw. De meesten zijn van middelbare leeftijd (74% is ouder dan 40 jaar) en de gemiddelde leeftijd is 47 jaar. Het grootste deel van de panelleden heeft een vaste woon- of verblijfplaats. Ook zijn er panelleden die de afgelopen drie maanden in de nachtopvang (10%), bij familie of vrienden (11%), of op straat (4%) hebben geslapen. Bijna driekwart van de deelnemende panelleden is cliënt bij een instelling. De vragenlijsten zijn afgenomen in de maanden januari en februari 2016. De resultaten in deze factsheet zijn gebaseerd op de antwoorden die deze panelleden hebben gegeven.

### Onderzoek dóór en vóór kwetsbare Utrechters

Het panel Meetellen in Utrecht is voor sociaal kwetsbare doelgroepen in de stad. Dit zijn bijvoorbeeld mensen met psychiatrische problemen, een verslaving of mensen die dakloos (geweest) zijn. Het panel telt 341 leden. Zij kunnen hun stem laten horen via vragenlijsten en groeps gesprekken. Dit wordt gedaan dóór en vóór kwetsbare Utrechters.

Laat  
je stem  
horen!

Ervaringsdeskundigen hebben zelf een actieve rol bij dit onderzoek. Zo zijn zij deel van het 'Meetellen team' als panelmedewerker. Meer weten of zelf panelmedewerker of panellid worden? Kijk op onze website:  
[www.meetelleninutrecht.nl](http://www.meetelleninutrecht.nl)

# Resultaten van het onderzoek

## Informatie zoeken en ontvangen

In deze peiling van Meetellen in Utrecht is gevraagd naar het zoeken van informatie over het ondernemen van activiteiten, het opdoen van sociale contacten, het krijgen van hulp en het regelen van geldzaken\* Het merendeel van de panelleden zoekt wel eens informatie op. Het vaakst is gezocht naar informatie over het ondernemen van activiteiten (64%) en geldzaken (42%).

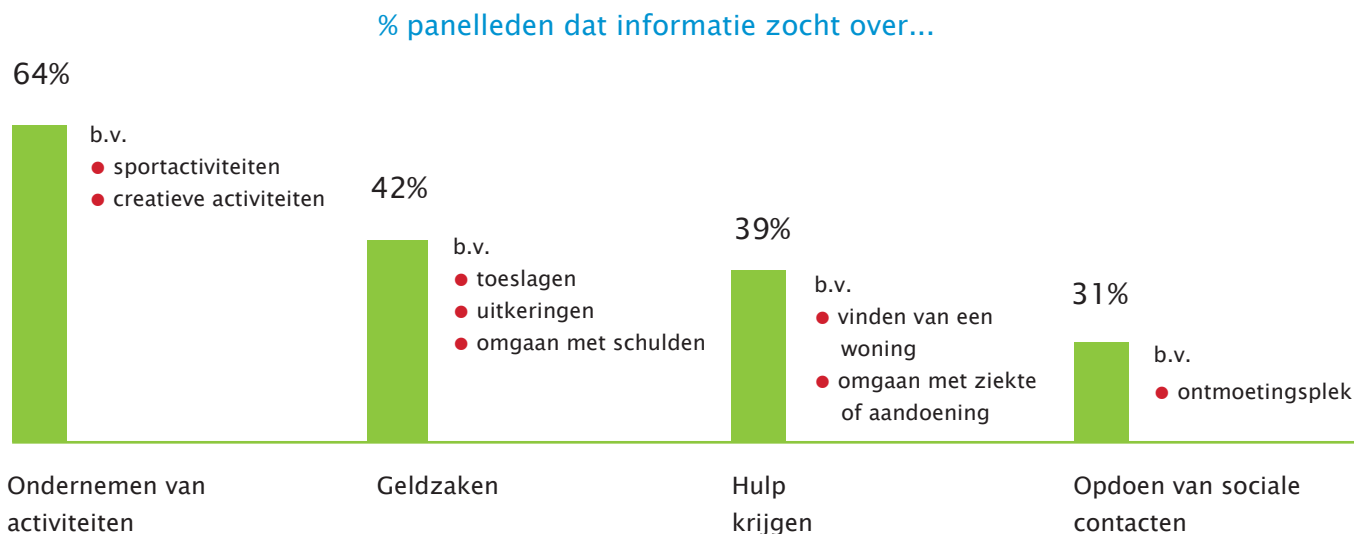
**Veel panelleden zoeken informatie over het ondernemen van activiteiten**

Bij het ondernemen van activiteiten is vooral gezocht naar informatie over sportactiviteiten (28%) en creatieve activiteiten (25%). De meest gezochte informatie bij geldzaken ging over toeslagen (23%), uitkeringen (14%) en het omgaan met schulden (14%). 39% van de panelleden zocht informatie over het krijgen van hulp. Hierbij werd het meest gezocht naar hulp krijgen bij het omgaan met een ziekte of aandoening (36%) en hulp bij het vinden van een woning (35%). De panelleden die informatie zochten over het opdoen van sociale contacten (31%) zochten het meest naar informatie over een ontmoetingsplek (44%) (grafiek 1). Panelleden die geen informatie

opzoeken, geven als reden dat ze geen behoefte hebben aan informatie of al voldoende weten over het onderwerp. Daarnaast zeggen ze dat ze zich te 'bepert' voelen om informatie op te zoeken, bijvoorbeeld door een gebrek aan digitale vaardigheden of vanwege gezondheidsproblemen. Ook noemen panelleden dat ze geen tijd hebben.

Aan de panelleden is gevraagd via welke kanalen zij het liefst informatie willen ontvangen. Allereerst valt op dat vrienden en de persoonlijke begeleider vaak worden genoemd. Dit laat zien dat de sociale wereld en hulpverleners een belangrijke rol spelen. Daarnaast valt het op dat panelleden aangeven dat ze graag informatie via de mail ontvangen. 'Men vindt de e-mail wel een gemakkelijke optie. Als je iemand niet kunt bereiken dan kun je even een mailtje sturen', vertelt een panelmedewerker van Meetellen in Utrecht. Naast informatie via sociale contacten en hulpverleners is dus ook digitaal informatie ontvangen wenselijk. Dit laat zien dat er een diversiteit aan 'kanalen' nodig is om iedereen te bereiken.

Grafiek 1: percentage panelleden dat informatie zocht over het ondernemen van activiteiten, regelen van geldzaken, krijgen van hulp en opdoen van sociale contacten.



\* Onderwerpen in de vragenlijst zijn door middel van groepsgesprekken met panelleden naar voren gekomen.

## Tevredenheid over de gevonden informatie

De tevredenheid over de gevonden informatie is erg hoog onder de panelleden: 91% is tevreden met de informatie over het opdoen van sociale contacten en dit is 89% bij informatie over het ondernemen van activiteiten. De panelleden noemen dat ze tevreden zijn omdat ze de informatie vinden die ze zoeken en omdat de informatie duidelijk en juist is.

### Tevredenheid over gevonden informatie hangt af van het resultaat

Door de gevonden informatie zijn ze activiteiten gaan doen en hebben ze sociale contacten gevonden. De tevredenheid over de gevonden informatie over het

krijgen van hulp en over geldzaken ligt iets lager (respectievelijk 76% en 77%).

Dit kan te maken hebben met de complexiteit van deze onderwerpen en de meerdere stappen die daardoor nodig zijn om bij de juiste informatie te komen. 'Activiteiten zijn niet zo moeilijk te vinden, die staan overal opgeprikt. Zoiets als hulp krijgen of informatie over geld, dat is veel lastiger te vinden', vertelt een panelmedewerker van Meetellen in Utrecht. Door de complexiteit van deze onderwerpen is 'goede' informatie daarover moeilijker te vinden. Dit geven panelleden ook aan: ze vinden de informatie onduidelijk. Daarnaast zijn ze bij deze onderwerpen vaker negatief over het resultaat van de gevonden informatie, omdat de uitkomst niet aansluit bij hun verwachtingen.

'Ik ben tevreden met de informatie, omdat ik nu eindelijk de stap heb durven zetten om gewoon de sportschool binnen te lopen en m'n eigen ding te doen.'

'Soms kan ik door de vele bomen het bos niet meer zien.'

'De gezochte info was zeer duidelijk voor mij. Ik heb juiste en genoeg informatie gekregen van vriendelijke personen.'

'Het wordt vaak in moeilijke woorden uitgelegd. De programma's en systemen zijn ingewikkeld en ik kom er niet uit. Ik heb er grote moeite mee!'

## Wat is goede informatie?

Volgens de panelleden is 'goede' informatie duidelijk, volledig, vindbaar en toegankelijk. Daarnaast moet de hoeveelheid voldoende zijn: er moet niet te veel informatie, maar ook niet te weinig beschikbaar zijn. 'Er moet geschreven worden in duidelijke taal, met motiverende teksten en verwijzingen die je verder helpen. De lay-out is ook belangrijk voor de leesbaarheid', licht een panelmedewerker van Meetellen in Utrecht toe. Informatie moet dus ook motiverend en aantrekkelijk zijn. Dit is belangrijk in het kader van activering. Volgens de panelleden kan goede informatie namelijk van invloed zijn op het durven zetten van een volgende stap om in actie te komen.

## Omgaan met de computer en het internet

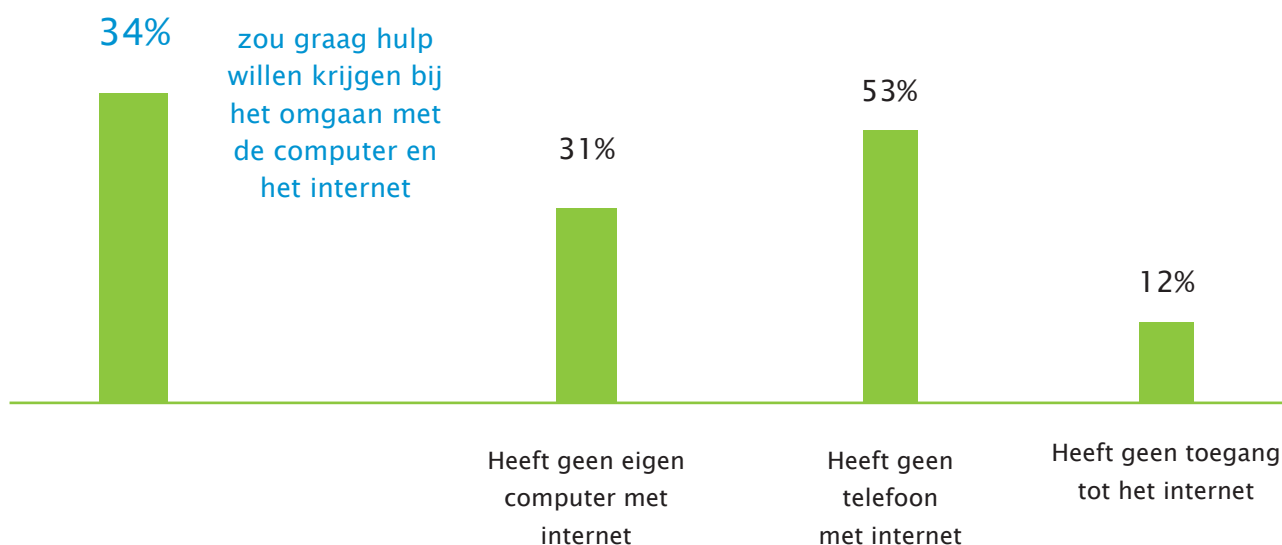
31% van de panelleden heeft geen eigen computer met internet. Dit percentage ligt hoger dan het gemiddelde in Utrecht. Van alle Utrechters heeft 5% geen toegang tot internet thuis<sup>10</sup>. Van de panelleden die zelf geen computer hebben (met internet), gebruikt 62% ergens anders een computer met internet. Dit is meestal een computer bij een instelling of een organisatie, op het (vrijwilligers)werk of in de bibliotheek. Toch is er ook een aanzienlijke groep waarbij er geen sprake is van enige vorm van toegankelijkheid tot de digitale wereld: ruim één op de tien (12%) panelleden heeft helemaal geen toegang tot een computer met internet.

**Eén op de tien panelleden heeft geen toegang tot een computer met internet**

Naast fysieke toegang tot een computer, moet iemand ook voldoende vaardig zijn om een computer en internet te gebruiken. Dit noemen we digitale vaardigheden. Eén op de drie panelleden (34%) laat weten graag hulp te willen krijgen bij het omgaan met de

computer en het internet. Panelleden hebben soms moeite met bepaalde aspecten van het internet. 42% van de panelleden geeft aan minimaal één van de volgende internetactiviteiten moeilijk te vinden: wachtwoord gebruiken, e-mailen, informatie opzoeken, digitale afspraken maken, zoekmachines gebruiken en internetbankieren.

De helft van de panelleden heeft een smartphone (een telefoon met internetmogelijkheden). Van de panelleden met een smartphone, gebruikt 87% apps of internet om hun sociale contacten te onderhouden. Een panelmedewerker van Meetellen in Utrecht reageert hierop: 'Een smartphone is essentieel voor sociale contacten. Het is voor mij het contact met de buitenwereld'. Een panelmedewerker vertelt verder dat het voor panelleden fijn zou zijn als er iemand is die kan uitleggen hoe een smartphone werkt en hoe je daar het beste uit kan halen. Voor panelleden kan dit nog lastig zijn.



## Tips van panelleden over het omgaan met de computer en het internet

Tips die panelleden geven om beter te kunnen werken met een computer en internet zijn onder andere het

‘Neem de tijd en als je er niet uitkomt, stel dan vragen. Daar hoeft je je niet voor te schamen!’

volgen van een cursus, vragen stellen, het gewoon doen, op internet zoeken en rustig blijven.

‘Probeer dingen rustig te begrijpen, niet te veel tegelijkertijd in het begin!’

‘Gewoon achter de computer gaan zitten en het doen, je kunt zelf echt een hele hoop!’


‘Er zijn vaak buurthuizen in de buurt waar gratis computercursussen worden gegeven’

‘Goed lezen en geduld hebben. Oefening baart kunst’


‘Laat je informeren door vrienden, familie of een professional. Leer het zelf, niet vragen aan anderen om het voor je te doen. Je kunt het!’

## Conclusie en aanbevelingen

Toegang tot informatie en de vaardigheden om informatie te verkrijgen zijn cruciale factoren in de huidige maatschappij. In verband met sociale insluiting en het verminderen van eenzaamheid is dit van nog meer belang voor sociaal kwetsbare Utrechters. De volgende aanbevelingen komen voort uit deze peiling:

 **Informatie moet iedereen bereiken** – Organisaties kunnen via verschillende kanalen sociaal kwetsbare Utrechters bereiken. Het is wenselijk hiervoor niet alleen de digitale wereld te gebruiken. Iemand's sociale contacten of persoonlijke

begeleider kunnen hier ook een rol in spelen. Het is aan te bevelen dat organisaties meerdere informatiekkanalen gebruiken om iedereen te bereiken.

 **Informatie moet ‘goed’ zijn** – Dit wil vooral zeggen dat informatie duidelijk moet zijn en bereikbaar voor iedereen. Dit geldt voor informatie op het internet, maar ook voor de andere manieren waarop informatie mensen bereikt. Het vinden van ‘goede’ informatie kan namelijk leiden tot activatie.



### Bied ondersteuning bij complexe informatie

– Complexiteit van het onderwerp waar informatie over wordt gezocht, heeft een relatie met de tevredenheid over de gevonden informatie. Bij complexe onderwerpen zoals geldzaken en het krijgen van hulp, is hulp bij het vinden van bruikbare informatie nodig. Het is aan te bevelen dat organisaties hierop inspelen door ‘goede’ informatie aan te bieden en een mogelijkheid hebben om extra uitleg te geven. Daarnaast is het belangrijk dat organisaties en hulpverleners toetsen of hun doelgroep de beschikbare informatie weet te vinden en begrijpt.



### Hulp bij het omgaan met de computer en het internet is nodig

– Panelleden ervaren drempels om de digitale informatiewereld te betreden. Fysieke toegankelijkheid tot internet, maar ook digitale vaardigheden kunnen ontbreken. Om digitaal vaardig te worden heeft iemand intrinsiek motivatie nodig en iemand moet zelf de regie hierin kunnen en willen nemen. Daarnaast is ook nodig om te investeren in goede ondersteuning bij het gebruik van een computer en een mobiele telefoon. De gemeente en organisaties in de stad spelen hierin een belangrijke rol door bijvoorbeeld cursussen te organiseren. Ook iemands sociale netwerk kan hulp bieden. Daarnaast is het aan te bevelen dat de bibliotheek, sociale instellingen en hulpverlenende instanties openbaar gebruik van computers aanbieden en mensen begeleiden.

De gebruikte bronnen 1 t/m 10 in deze factsheet staan op onze website: [www.meetelleninutrecht.nl](http://www.meetelleninutrecht.nl)

Als u vragen heeft of opmerkingen kun u contact met ons opnemen.

## Colofon

### Auteurs:

Loes van Dijk & Sandra Schuitemaker,  
Gemeente Utrecht, Volksgezondheid

### Vormgeving:

Steven Ebbs & Jesse Teutscher

Deze uitgave is op te vragen via:

► [www.meetelleninutrecht.nl](http://www.meetelleninutrecht.nl)

△ [contact@meetelleninutrecht.nl](mailto:contact@meetelleninutrecht.nl)

De Stadsbrug  
Koningin Wilhelminalaan 6  
3527 LD Utrecht

### Met dank aan:

De panelleden, de panelmedewerkers (o.a. Anne-Rose de Bruijn, Bert Vorselman, Christiaan Elink Schuurman, Danielle Engelberts, Jesse Teutscher, Natasja Mackaaij en Robert de Mulder), de projectcoördinator (Annette Schlingmann), Lotte van Opstal, Lily Ijdo, Annet van den Akker, Bouwine Carlier en de adviesgroep (o.a. Jessica Bouwman, Addi van Bergen – Volksgezondheid en Lilian Bos – de Tussenvoorziening)

©2016, Meetellen in Utrecht, Utrecht

Het overnemen van gegevens uit deze publicatie is toegestaan met de bronvermelding.

Laat  
je stem  
horen!



‘Meetellen in Utrecht’ is onderdeel van:



‘Meetellen in Utrecht’ werkt  
in opdracht van en samen met:



**Gemeente Utrecht**