

# (Digi)taal Leven & Leren

Werken aan taal en (digitale) basisvaardigheden op de computer



Informatie voor  
vrijwilligers en  
professionals

# Inhoud

Samenleving 3.0. en de wijkbewoner	5
De kunst van digitale participatie	8
Handige computerprogramma's	12
Waar worden computercursussen gegeven?	16
De vrijwilliger	18
Digitale opvoedondersteuning en veilig internetgebruik	20
Leven & Leren	22

# Alle burgers digitaal vaardig



Zowel thuis als op het werk neemt internet een prominenter plek in. Burgers en overheid maken er steeds meer gebruik van. Dat lijkt logisch, want uit onderzoek blijkt dat het overgrote deel (ruim 90%) van de Nederlandse burgers toegang heeft tot het internet. Dat is voldoende aanleiding voor de landelijke- en gemeentelijke overheden om hun dienstenaanbod steeds verder te digitaliseren.

Maar, dat meer dan 90% van de bevolking de beschikking heeft over een computer/tablet/mobieltje met internet, betekent niet automatisch dat iedereen ook zonder problemen zijn weg vindt op het internet en gebruik maakt van alle mogelijkheden. Veel laaggeletterde-,

laagopgeleide-, anderstalige – en/of oudere Utrechters hebben door het ontbreken van voldoende taalvaardigheden reeds veel moeite met de schriftelijke communicatie, via formulieren. Als deze groepen al toegang hebben tot het internet, dan ontbreken hen veelal de noodzakelijke digitale- en taalvaardigheden om er optimaal

van gebruik te maken. Daardoor dreigt een nieuwe, digitale kloof. Geen kloof tussen zij die wel en niet online zijn, maar tussen zij die er wel of niet voldoende van profiteren.

Voor de Bibliotheek Utrecht, Taal doet meer, Stichting Lezen en Schrijven, Wijkbedrijf Utrecht en Mira Media reden genoeg om de handen ineen te slaan in het project Leven & Leren. Met dit project willen wij de digitale kloof in Utrecht tegengaan, aandacht vragen voor de digitale problemen van laaggeletterde-, laagopgeleide-, anderstalige- en oudere Utrechters. Wij willen hen actief steun bieden om zelfstandig en/of met hulp gebruik te maken van de belangrijkste functies op internet.

Met de brochure (Digi)taal Leven & Leren willen de partners van Leven & Leren vrijwilligers, professionals en beleidsmakers meer inzicht geven in de digitale problemen van deze groepen. Wij willen hen stimuleren om de aandacht voor digitale vaardigheden in hun contacten en werkzaamheden met de doelgroepen te integreren. In deze brochure komen daarom vrijwilligers, professionals en personen uit de genoemde groepen aan het woord over hun digitale ervaringen. Er wordt informatie gegeven over soorten (digitale) vaardigheden en over nuttige websites en programma's om begeleid of zelfstandig de digitale basis- en taalvaardigheden te verbeteren. Tenslotte wordt verwezen naar het bestaande cursusaanbod voor het verwerven van taal- en digitale vaardigheden in Utrecht.

De brochure (Digi)taal Leven & Leren sluit aan bij de folder (Digi) Taal van de gemeente Utrecht. Deze folder biedt laaggeletterde-, laagopgeleide-, anderstalige – en oudere Utrechters tips en aanwijzingen om meer en makkelijker gebruik van internet te maken. Beide publicaties worden uitgegeven ter gelegenheid van de Utrechtse Week van Alfabetisering 2014 waarin taal en digitale vaardigheden centraal staan.

Ton van Vlimmeren,  
directeur de Bibliotheek Utrecht, voorzitter projectgroep Leven & Leren

# Samenleving 3.0. en de wijkbewoner

**W**e leven in een informatiemaatschappij die meer en meer wordt gedomineerd door internet en nieuwe digitale communicatiemiddelen. Heb je een televisie- of radioprogramma gemist? Je kunt het op internet bekijken of beluisteren op de tijd die je het beste uitkomt. Met Apps kijk je van welk perron de trein vertrekt en naar het weerbericht voor de komende dagen. Je koopt boeken en vliegtickets online. Op de website van Burgerzaken plan je een afspraak in voor het aanvragen van een nieuw paspoort. Geen tijd voor het doen van boodschappen? Bestel online bij de kruidenier en de boodschappen worden thuisbezorgd.

Maar, al die digitale toepassingen en diensten maken ons leven niet alleen makkelijker. Thuis kan het strijd geven met de kinderen omdat ze willen gamen, filmpjes kijken of chatten met hun vrienden en vriendinnen. Terwijl jij wil skypen met familie, winkelen op Marktplaats.nl, je bankzaken regelen of foto's uploaden op je Facebook-pagina. En er ontstaan nieuwe problemen en vraagstukken zoals: 24 uur bereikbaar zijn voor werk, digitaal pesten, loverboys in chatrooms, internetfraude, computerhacking, internetverslaving en verarming van directe sociale contacten.

Deze digitale ontwikkelingen zijn misschien voor jou vanzelfsprekend, maar dat geldt niet voor iedereen. Niet iedere wijkbewoner is vaardig genoeg om met deze samenleving 3.0. mee te gaan. Veel ouderen, laaggeletterden en allochtonen in de wijk beschikken over onvoldoende taal- en digitale kennis om bijvoorbeeld informatie op internet te zoeken of van de digitale diensten gebruik te maken. De diensten zijn voor hen onbegrijpelijk of ontoegankelijk, waardoor ze het idee krijgen het contact met de samenleving te verliezen. Dit vraagt alertheid van de vrijwilliger wanneer hij een cursist begeleidt bij zijn taal- en computercursus. En alertheid van de professional in zijn aanbod aan zijn doelgroep. Hoe gaan de vrijwilliger en de professional

werkzaam in de wijk om met deze nieuwe vragen? Welke oplossingen vinden zij, welke tips zijn er? In deze brochure vind je praktijkvoorbeelden en meer.

## ‘Digitale noodkreet uit Kanaleneiland’

Fatouch Chanaat is bestuursvoorzitter van Al Amal en werkzaam in de Utrechtse wijk Kanaleneiland. Zij is een van de eerste wijkprofessionals die aandacht vroeg voor de digitale achterblijvers in de wijk.

In haar column ‘Digitale noodkreet uit Kanaleneiland’ op de website Gemeente.nu beschrijft ze de concrete problemen waar laaggeletterden, laagopgeleiden en ouderen dagelijks in Kanaleneiland tegenaan lopen:

- Ouderen kunnen in hun eigen buurt hun geldzaken niet meer contant bij de bank regelen, omdat veel buurtfilialen van banken gesloten zijn. Alles moet via internet, maar ze weten niet hoe.
- Veel migrantenouders hebben geen inzage meer in de roosters en vakken van hun kinderen omdat de meeste scholen werken met een online magister. Ouders wordt gevraagd dagelijks een kijkje te nemen of er tussenuren zijn of uren vervallen, maar door gebrek aan taal- en digitale vaardigheden zijn ze hiertoe niet in staat.
- Loonstrookjes worden digitaal verstuurd. Aanvullende uitkering ontvang je bij het overleggen van je loonstrook. Dagelijks komen bij Al Amal mensen omdat ze geen e-mail hebben of met de vraag om het loonstrookje uit te printen omdat ze niet weten hoe ze dat moeten opvragen/downloaden.
- Steeds meer hulpinstanties vragen van nieuwe cliënten zich digitaal aan te melden en afspraken te maken via internet. Veel cliënten kunnen dit niet zonder hulp.

# ‘Mijn probleem is, ik ben eigenlijk nooit op school geweest’

6

Fatima (± 70) is een Klik & Tik cursist bij Computerwijk. ‘Mijn probleem is: ik vind computerles heel leuk, ik kan alles lezen, maar het schrijven is moeilijk. Ik ben eigenlijk nooit op school geweest.’



Foto: Merita Corneil

Fatima: ‘Ik ben niet meer jong. De kinderen zijn uit huis. Ik ben alleen en wilde thuis op de computer kunnen rommelen. Ik dacht aan spelletjes doen en met mijn zussen in Marokko skypen. Dan moet je wat van computers weten. Maar toen ik hier 41 jaar

geleden kwam, heb ik alleen maar gewerkt, schoongemaakt. Ik had geen tijd om te leren en geen collega’s om dingen te vragen. Via mijn buurvrouw Petra en mijn man heb ik Nederlandse woorden leren lezen. Ik kwam terecht bij een computer-

groep met een heel hoog taalniveau. Toen dacht ik: ik ga naar huis! Via mijn dochter hoorde ik van Computerwijk en die belde ik op. En nu zit ik hier.’

## Belachelijk?

‘Dit past. Je leert lezen en schrijven, lettertjes typen. Computer aanzetten, inloggen, woorden, skypen. Als je iets niet weet dan kun je het vragen. Ik heb ook vier lessen zelf thuis gedaan.’

In het begin was ik ontzettend bang. Maar nu niet meer. Een vriendin zegt: ‘Ik wil mij niet belachelijk maken’, maar ik ben altijd op zoek om iets te leren en iets te doen. Ik heb spijt; waarom ben ik niet eerder begonnen! Maar mijn man was ziek en ik werkte en dacht: laat maar, ik ga toch dood! Ik heb nu speciaal een computer gekocht en heb al een keer met mijn familie geskypet.’

Alexandra van Dorst is sociaal werker bij U Centraal in Vleutende Meern. De cliënten van Van Dorst zitten in de schuldhulpverlening of Ziektewet, raken werkloos, hebben te maken met huiselijk geweld of zitten in een echtscheiding. Vaak kampen haar cliënten met een combinatie van deze problemen.

De digitalisering van de gemeentelijke diensten zorgt voor deze groep cliënten voor een extra hindernis. Wanneer iemand bijvoorbeeld werkloos is geworden, kan de uitkering bij het UWV alleen via internet aangevraagd worden. Vervolgens bestaat er een sollicitatieplicht die ook digitaal verantwoord moet worden. Van Dorst: ‘Veel cliënten blijken echter niet bij machte om formulieren in te vullen op de computer.’

## Verdwaald op het web

‘Mensen zijn bovendien niet gewend om op internet naar diensten te zoeken. Zij kennen de sociale kaart niet en komen dan naar ons spreekuur. Ik raak niet verstrikt op het web met al die organisaties. Ik weet waar ik moet zoeken, dat is mijn werk.’ Maar cliënten zijn er dagen mee bezig om bij de goede instelling te komen, ziet Van Dorst. ‘En als je je baan bent kwijtgeraakt en ook nog met persoonlijke problemen zit, dan wordt een uitkering aanvragen een lastige klus. Zeker als ze telkens te maken krijgen met storingen op de website. Uren kun je daarmee kwijtraken.’ Een groep oudere migranten blijkt extra moeite te hebben met de digitalisering van de diensten. ‘Het gaat



7

# ‘Cliënten in problemen zijn niet gewend om op internet naar diensten te zoeken’

vaak om mensen die analfabeet zijn, of het gebruik van internet niet kennen. Het is soms een kwestie van taal en cultuur, ik zie angst. Het is geen kwade wil. Alloctonen lopen er bovendien tegenaan dat zij thuis geen computer of internet hebben.’

## Zelfredzaamheid

‘Onze werkwijze is veranderd. Cliënten kwamen met tassen binnen vol met hun privé-administratie, nu gaan wij meer in groepen doen en leren hen zelf de zaken in orde te

brenge. Aan de ene kant heeft dat te maken met de bezuinigingen, maar dat gegeven kan ik niet veranderen. Ik kan wel ondersteunen dat mensen in de maatschappij gaan meedraaien. Mensen kunnen immers heel veel zelf. Aan de andere kant is daar de participatiesamenleving. Wij moeten mensen op hun zelfredzaamheid aanspreken.’

Dit is een ingekorte en bewerkte versie van een interview dat eerder in Wijkbewoner Digitaal - Utrecht/juni verscheen.

# De kunst van digitale participatie

8

**H**et gebruik maken van digitale diensten is minder vanzelfsprekend dan vaak verondersteld. Het vraagt namelijk digitale vaardigheden van de burgers. Maar dé basisvereiste om digitaal zaken te doen is: geletterd zijn. Iets wat vaak over het hoofd gezien wordt. Eén van de belangrijke oorzaken van lage digivaardigheid blijkt laaggeletterdheid. Vooral bij burgers die in een kwetsbare positie verkeren, vanwege bijvoorbeeld hun afhankelijkheid van de overheid, hogere leeftijd of lagere opleiding speelt dit een rol. Wanneer zij een beroep moeten doen op toeslagen, uitkeringen, zorg etc. dan worden zij met hun laaggeletterdheid geconfronteerd. Daarnaast kunnen een (lichamelijke) handicap en/of een onvoldoend kennisniveau oorzaken van lage digivaardigheid zijn. De groepen die hiermee te maken hebben, durven vanwege hun achterstand(en) er vaak niet voor uit te komen dat ze weinig digivaardig zijn.

Er bestaan natuurlijk nog andere redenen waarom mensen geen computer/internet gebruiken:

- men ziet er niet het nut van in
- men is er niet mee opgegroeid
- beperkte financiën
- het bestaan van 'computerangst'

Maar ook bij 'computerangst' speelt het ontbreken van vaardigheden en opleiding vaak een rol. Mensen met computerangst geven bijvoorbeeld aan op te zien tegen Engelse termen die gebruikt worden. Het Engelse woord 'file' wordt bijvoorbeeld verward met het Nederlandse woord '(auto)file' wat mensen op het verkeerde been zet. Tegelijkertijd bestaat er angst dat er op apparaten zomaar dingen gebeuren waar ze geen grip op hebben.

## 5 vaardigheden en digitale dienstverlening

Om aan de moderne kenniseconomie te kunnen deelnemen en in staat te zijn gebruik te maken van digitale diensten is, naast geletterdheid, internetroutine nodig. Het CBS heeft voor internetters een indeling gemaakt in internetbekwaamheid. Er worden vijf typen internetvaardigheden onderscheiden met oplopende moeilijkheidsgraad:

- 1 Operationele vaardigheden, de zogenoemde 'knoppenkennis'. Dit is het bedienen van een browser, het kunnen zoeken met een zoekmachine en het invullen en versturen van online formulieren.
- 2 Formele vaardigheden: het kunnen navigeren, het behouden van de oriëntatie tijdens het navigeren op een website en tussen verschillende websites, het openen van zoekresultaten.
- 3 Informatievaardigheden: gericht informatie zoeken in computerbestanden en op het internet, het selecteren en het evalueren daarvan.
- 4 Communicatievaardigheden: het kunnen communiceren met anderen op het internet, bijvoorbeeld door online identiteiten aan te nemen, meningen uit te wisselen, aandacht te trekken.
- 5 Strategische vaardigheden: de capaciteit om computers en het internet als middel te gebruiken voor een bepaald persoonlijk of professioneel doel.

## Strategische vaardigheden

Bovengenoemde vijf vaardigheden zijn van belang voor de cursist om te trainen in de computer- en taalcursussen. Afhankelijk van het niveau van de cursist zal de ene vaardigheid meer aandacht krijgen dan de andere. De vijfde vaardigheid, de strategische vaardigheid, wordt hier nader besproken.

Bij het beheersen van strategische vaardigheden is het nodig dat je:

- jezelf eerst een concreet doel stelt;
- je bewust bent van de mogelijkheden van het internet;
- je bewust bent van de inzet van het internet om je doelen te bereiken;
- de juiste acties uit kunt voeren;
- de juiste informatiebronnen kunt combineren;
- de informatie doelgericht kunt interpreteren;
- actie kunt ondernemen op basis van de interpretatie.

Het digitaal regelen van zaken met de overheid is een voorbeeld van *doelgericht* gebruik van het internet. Dit vraagt vooral informatie- en strategische vaardigheden, dus competenties op een hoger ontwikkeld niveau.

Het CBS rekent 46% van de internetters tot de groep met weinig internetvaardigheden. Dit heeft te maken met leeftijd en opleidingsniveau: 45-plussers en vooral 65-plussers zijn doorgaans weinig vaardig. En hoe lager het onderwijsniveau, des te minder internetvaardig. Internetroutine speelt ook een grote rol. Het komt geregeld voor dat in gezinnen een van de partners meer bedreven is met het internet vanwege het internetgebruik op werk. De andere partner laat de internetactiviteiten vervolgens over aan de ander en komt daarmee steeds meer op achterstand. Uit onderzoek van de Universiteit Twente blijkt verder dat Nederlanders redelijk scoren op de

operationele en formele vaardigheden, maar dat het aanzienlijk minder goed is gesteld met de informatie- en strategische vaardigheden.

## Internetvaardigheid in Utrecht



Er bestaat geen onderzoek naar de internetvaardigheid onder de Utrechters. Maar onderzoek onder Rotterdamse burgers bevestigt dat bepaalde bevolkingsgroepen zoals ouderen (14.8%), laagopgeleiden (35%) en laaggeletterden achterblijven in de benodigde internetvaardigheden om digitaal zaken te kunnen doen met de gemeente. Groepen zijn zelfs amper op de hoogte van dit type digitale dienstverlening. De resultaten van eerder genoemde onderzoeken laten zien dat (verdere) ontwikkeling van internetvaardigheden voor een deel van de internetters nodig is zodat ze beter gebruik kunnen maken van de digitale dienstverlening van de gemeente. Ook blijkt dat laagopgeleiden het minst vaak (zowel privé als zakelijk) deelnemen aan computercursussen, terwijl dit de groep is die deze trainingen het hardst nodig heeft gezien het lagere niveau van vaardigheden.

9

Tonny Rosbergen moest in 1993 in haar baan met de computer gaan werken. Maar: 'Ik had angst voor de computer en vond dat ik die draai niet meer moest maken. Die computer vond ik niks.' Nu, 74 jaar oud, is de situatie totaal veranderd. De iPad wijkt niet meer van haar zijde en ze is zelfs herstellende van een photoshopverslaving!

10



## 'Met één vinger de wereld binnen bereik'

Tonny: 'Toen ik thuiszat, merkte ik dat er steeds meer computercursussen werden gegeven en ik besepte: dit is de toekomst. Ik wil daar niet buiten staan! Mijn zoon vond een tweedehands laptop. Nou, zweedruppeltjes! Gelukkig woonde bij mij om de hoek een ICT'er. Ik voelde een drive om het te leren, maar ik was bang. Ik dacht dat als ze bijvoorbeeld spraken over het inbreken op de computer, dat ze dan het scherm insloegen! Ik was ook bang dat ik hem kapot zou maken. De laptops waren toen nog niet zo

goed zoals ze nu zijn. Maar ik vond het allemaal wél heel interessant.'

### Jip en Janneke

'Ik kreeg op een gegeven moment een nieuwe laptop, en raakte zelfs verslaafd aan photoshopen! Fotograferen is namelijk mijn grote hobby. Sinds kort heb ik een iPad. Ik gebruik hem voor googelen, mailen, internetbankieren, bestellen. Ik geef zelfs Nederlandse les aan mijn schoondochter in China via de iPad. Wij zitten op Facetime en lezen dan

samen *Jip en Janneke*. Je hoeft niet te reizen, het is geweldig! Zij ziet mij en ik zie haar. De tablet is ook handig voor laaggeletterden. Het werkt heel makkelijk.'

### Geen angst

'De iPad heeft mijn leven verrijkt. Ik heb nu computerervaring en ben niet meer bang iets stuk te maken. Eigenlijk kan zo'n tablet niet stuk. En met één vinger is de wereld binnen bereik! Soms kan het stress opleveren, daarom is het goed als je iemand hebt waar je altijd vragen aan kunt stellen, een zoon, een kleinkind of burens, die vraag je om te helpen. Ouderen willen vaak niet iemand tot last zijn, maar daarmee ontzeg je je een heleboel.'

## 'Oh jee, mijn cliënt gaat online! Wat nu?'

Sonja Heijkamp is werkzaam als coördinatorbegeleider bij Amerpoort. Amerpoort is een instelling die mensen met een verstandelijke beperking in de provincies Utrecht, Flevoland en in 't Gooi ondersteunt. De cliënten van Heijkamp en haar collega's bestaan uit een twintigtal mensen met een licht verstandelijke beperking, psychiatrische stoornissen en verslavingsproblematiek.

'Sommige cliënten hebben niets met digitale apparaten en hebben bijvoorbeeld een verouderde mobiele telefoon en geen eigen computer. Een andere cliënt zit juist weer 24 uur per dag achter zijn computer te gamen.' Juist daarom is individuele benadering zo belangrijk als het gaat om mediabegeleiding, aldus Heijkamp. Sommigen zijn helemaal niet gewend om een computer of mailadres te hebben. Dit levert praktische problemen op wanneer ze op zoek gaan naar een eigen woning. Het woningaanbod verloopt via internet, woningnet, en voor het inschrijven is een mailadres nodig. 'Een cliënt komt dan bij ons met de vraag of hij zich via ons mailadres zich kan inschrijven. En dat kan'.

### Uitschelden

Digitale media oefenen op alle leefgebieden - wonen, werk en vrije tijd - invloed uit, stelt Heijkamp. 'Wij proberen onze cliënten hierbij te ondersteunen op individuele basis. We maken duidelijk, dat als je thuis bijvoorbeeld te lang achter de computer zit, dit gevolgen heeft voor je werk de volgende dag. Het gaat om het vinden van een balans in je dagritme. Als je ruzie maakt op Facebook of zomaar een foto van iemand rondmailt, dan heeft dit gevolgen. Daar zijn wij regelmatig mee bezig: hoe gedraag je je

op internet. Wat voor consequenties heeft het als je een afgehaakte koper op Marktplaats.nl een scheldmail stuurt? Maar deze groep overziet vaak niet de gevolgen van bijvoorbeeld het gebruik van internet. Ze moeten leren met de mogelijkheden van de nieuwe media om te gaan. Je ziet cliënten steeds meer ontdekken wat wel en niet gewenst is. Wij begeleiden dat nu intensiever, omdat we ons verdiept hebben in mediawijsheid.'

### Budget & gokken

Behalve het ontbreken van sociale online vaardigheden, kampt deze groep nog met andere zaken gerelateerd aan de digitalisering van de samenleving. Heijkamp somt op: cliënten hebben moeite met het omgaan met hun beltegoed, met budgetbewaking, het doseren van het computergebruik. Ze zijn verslavingsgevoelig, waardoor ze op internet verslaafd kunnen raken aan gamen of gokken. 'Soms is er na lang sparen een laptop en denk je te kunnen starten met het leren hoe je een mailtje verstuurd: en dan is hij alweer verkocht omdat het geld nodig is voor andere zaken. Dat is soms frustrerend.'

Dit is een ingekorte en bewerkte versie van een interview dat eerder in *Wijkbewoner Digitaal - Utrecht/april* verscheen.

11



# Handige computerprogramma's

12

Zelfredzaamheid in de samenleving wordt steeds belangrijker. De door de regering geïntroduceerde 'participatiesamenleving' ligt aan de basis van dit maatschappelijk proces. Ook deze ontwikkeling verandert, naast de digitale revolutie, de rol van zowel de professional als de vrijwilliger.

Het doel is uiteindelijk dat de taal- en/of computercursist zo veel mogelijk zichzelf kan redden. Er zijn computerprogramma's die daarbij kunnen helpen en zorgen voor een 'empowerend' effect. Deze programma's zijn zo toegankelijk dat de cursisten na een eerste zetje van de vrijwilliger, er zelfstandig verder mee aan de slag kunnen.

## Oefenen.nl: programma's in allerlei talen



Oefenen.nl van Stichting Expertisecentrum ETV.nl is een website waar je heel veel oefenprogramma's kunt vinden waarmee de cursist thuis op de eigen computer kan oefenen. Er zijn niet alleen programma's waarmee je leert internetten, zoals **Klik & Tik**, je kunt er ook programma's vinden waarmee lezen, schrijven en rekenen geoefend kan worden (zie p. 14). In een video zie je hoe Oefenen.nl werkt. Voor de uitleg kun je kiezen uit elf talen. De lessen gaan van makkelijk (een ster) tot moeilijk (vijf sterren). Zoals je op het plaatje ziet, kun je uit verschillende onderwerpen kiezen. Taalprogramma's op Oefenen.nl die de moeite waard zijn: **Taalklas.nl** en **Lees en Schrijf!**.

## Klik & Tik. De basis (voor beginners)



**Klik & Tik. De basis** vind je op Oefenen.nl. Dit programma leert de cursist op een eenvoudige manier en in rustig tempo typen, e-mailen en internetten. Filmpjes laten zien hoe het aan te pakken.

## Apparaten & filmpjes



Op **ETV.nl** vind je programma's met filmpjes, tips en informatie over allerlei onderwerpen zoals werk (Aan het werk), school (Kijk op onderwijs), gezondheid (Thuisdokter en Gezondheid het jaar rond) en je lichaam (Gespierde Taal). Maar ook over omgaan met geld (Kijk op geld). Klik op de homepage links op 'programma's' en dan vind je het overzicht.

Een handig programma heet 'Allemaal digitale apparaten'. Hier zie je in filmpjes hoe digitale apparaten als een mobieltje, een magnetron of een bloeddrukmeter werken.

**Seniorweb.nl** leert de cursist online stap voor stap hoe bijvoorbeeld een tablet te gebruiken, veilig te internetten of digitaal te fotograferen. Seniorweb heeft ook leercentra in de wijk waar op rustige manier, door een senior, en betaalbaar, in kleine groep cursussen worden gegeven.

13

## Oefenen met geld en rekenen



**Oefenen.nl** biedt ook handige rekenprogramma's voor beginners en gevorderden. Wanneer je op 'rekenen' klikt zie je drie programma's. Een toegankelijk en leuk programma is 'Lees en Schrijf! Geld en rekenen'. Daarvoor moet wel eerst ingelogd worden.

## Taal & inburgering

**ABCD.eigenstart.nl** is een startpagina met onder andere ETV-filmpjes voor taal oefeningen voor analfabeten en analfabete anderstaligen. 'U kunt 't ook' en 'Afspraak maken' zijn nuttige rubrieken op de startpagina.

Op **Inburgeren.eigenstart.nl** staan oefenexamens voor de inburgering en informatie over verblijfsdocumenten.

## Steffie helpt, zelfs met iban-nummer!



**Steffie.nl** is een site die met de sprekende stem van Steffie de cursist stapsgewijs uitlegt wat internet is, e-mailen, hoe je moet zoeken op internet, hoe je veilig online surft. Steffie helpt ook met andere praktische informatie bijvoorbeeld over wat een IBAN-nummer is, hoe een bankpas werkt, of hoe je vrienden maakt en zorgt voor je gezondheid.

Wekelijks komt een twintigtal taalcoaches van Taal doet meer en Gilde in de bibliotheek in Kanaleneiland bijeen om migranten Nederlandse taalles te geven met hulp van de computer. Hedzer Ferwerda is taalcoach van Asghar en Shahram.



# 'Wat vroeger de typemachine was, is nu de computer'

**Hedzer:** 'Ik geef taalles met de computer en gebruik Oefenen.nl. Oefenen.nl biedt lespakketten op allerlei niveaus. Zo kan ik meer leerlingen van verschillende niveaus tegelijk en toch individueel helpen. Daarnaast leert de cursist omgaan met de computer.'

**Shahram:** 'Ik leer spellen, lezen, schrijven. Je leert zinnen maken.'

**Asghar:** 'Ja, zoals "Kees valt van de trap".'

**Shahram:** 'Dictee gaat nu beter. Voor mij is het oefenen met de computer makkelijk.'

**Hedzer:** 'Digitalisering is belangrijk voor iedereen die in Nederland leeft en werkt. Men rekent erop dat je met computers kunt omgaan. Zelfs in de horeca worden de bestellingen

via een computertje opgenomen! In het dagelijkse leven kun je moeilijk zonder digitale vaardigheden. De NS, de belastingdienst, energiebedrijven, zij gaan ervan uit dat je je gegevens invoert via de computer. Wat vroeger de typemachine was, is nu de computer.'



# Waar worden computer-cursussen gegeven?

16

**W**ijkbedrijf-Computerwijk biedt laagdrempelige computer-cursussen aan. De lessen worden in groepen van 8 deelnemers gegeven. De docenten zijn goed getrainde vrijwilligers. Er zijn cursussen op verschillende niveaus. De cursussen zijn verdeeld in drie blokken van elf weken. De lessen worden gegeven op verschillende locaties. Elke les duurt 2,5 uur. Iedereen krijgt eerst een intakegesprek. Er wordt dan gekeken wat de cursist al kan op de computer en wat de taalkennis is. Al naar gelang het niveau van de cursist komen één of meer van de vijf internetvaardigheden (zie p. 8) aan bod.

Computerwijk biedt twee cursussen aan:

## De Basis

Deze cursus is voor mensen die nog geen ervaring hebben met een computer. De cursist begint te oefenen met het toetsenbord en de muis. Vervolgens maakt hij kennis met e-mail en internet. Hij leert werken met mappen en bestanden, en teksten maken met Word. De cursus bestaat uit 2 delen van 10 lessen, elke week een dagdeel.

## De Versterking

Met deze cursus kunnen kennis en vaardigheden verbeterd of opgefrist worden. Samen met de docent wordt bepaald waar de cursist vooral in wil oefenen.

De cursus bestaat uit 10 lessen, elke week een dagdeel.

In de cursussen is aandacht mogelijk voor taalbeheersing. De cursist kan zo oefenen in zowel betere taalvaardigheid als computervaardigheid. Er worden ook sociale mediaworkshops gegeven. Elke cursus wordt afgesloten met een certificaat. Kosten cursus € 20 per elf weken. Op verzoek kunnen voor groepen cursussen op maat verzorgd worden, bijvoorbeeld voor oudergroepen van Brede Scholen en voor ouderen in buurtaccommodaties.

## Cursusdagen- en tijden

Maandag tot en met vrijdag:  
09.00 - 11.30 uur en vanaf 13.00 - 15.30 uur.  
Elke week is er inloop op Tiberdreef 28 om zelf onder begeleiding te oefenen.

**Deelname:** € 1.

### Meer informatie:

[www.wijkbedrijfutrecht.nl](http://www.wijkbedrijfutrecht.nl) of mail naar [computerwijk@wijkbedrijfutrecht.nl](mailto:computerwijk@wijkbedrijfutrecht.nl)

**Aanmelden:** Tiberdreef 28 (naast NS-station Overvecht). De cursist kan ook eerst bellen voor een afspraak (030) 878 15 35 of 06 371 19 420.

In de **bibliotheken** is één keer per week een vrijwilliger van **Tip Tip Taal** aanwezig. Hij/zij helpt bij het vinden van een cursus of leerplek. In de wijken Overvecht en Kanaleneiland komt in het kader van het project Leven & Leren een speciaal infopunt Digitale Vaardigheden.

Voor meer informatie: Bibliotheekutrecht.nl wanneer de vrijwilliger niet aanwezig is, kan de bibliotheekmedewerker verder helpen.

**Banken** organiseren inloopmiddagen of bieden zelfs cursussen internetbankieren aan. Soms hebben ze speciale mensen in dienst om hun klant te helpen met het online bankieren of pinnen zoals de seniorenadviseur bij de Rabobank: (030) 287 87 87.

Op de ING site [Ing.nl/particulier/zo-werkt-het/internetbankieren/](http://Ing.nl/particulier/zo-werkt-het/internetbankieren/) vind je instructievideo's en nuttige handleidingen. Bij alle banken staan medewerkers in filialen klaar om te helpen. Informeer naar deze diensten bij de bank.

**Seniorweb.nl** biedt in **leercentra** in Utrechtse wijken computercursussen aan voor senioren. Kijk op [Seniorweb.nl/lessen/leercentra](http://Seniorweb.nl/lessen/leercentra) in welke wijken de leercentra zich bevinden.

Reitz Jonkman is vrijwilliger bij Computerwijk in Utrecht. Hij combineert taal met de computerles.

## ‘Het contact met cursisten is hartstikke leuk’

17

Computerwijk is een project van Wijkbedrijf Utrecht en organiseert computerlessen voor allerlei groepen in de wijk: van licht gehandicapten, senioren tot cursisten die Nederlands als tweede taal hebben (NT2'ers). Reitz: 'Bij NT2'ers bots je op hun taalkennis. Met *Klik & Tik. De basis* gaan we proberen taal- en computerlessen te combineren.'

De groepen van meestal acht cursisten krijgen twee vrijwilligers als begeleiding. Dat is nodig omdat binnen een groep het taalniveau kan verschillen, vertelt Reitz. 'Ik heb in een groep een Afghaanse man die heel intellectueel is, maar ook iemand die analfabeet is.'

## Hobbels

*Klik & Tik. De basis* lijkt een antwoord op een ander probleem dat Reitz ziet na een aantal lessen: het zelf thuis oefenen van de cursisten. 'De *Klik & Tik* lessen leiden tot weinig vragen en dat is goed. Met dit programma kunnen ze nu ook thuis oefenen.' Maar dan zijn wel een goede computer en een internetaansluiting nodig. En daar ontbreekt het regelmatig aan, merkt Reitz. 'Internetkosten vormen geregeld toch een te grote maandelijkse last voor een gezin, waardoor de cursist thuis niet kan oefenen.' En wanneer wél computer en internet aanwezig zijn, dan is het

vaak de vrouw die als laatste achter de computer gaat zitten. De man heeft het vaak voor het zeggen binnen het gezin, ook wanneer het gaat om wie als eerste op de computer mag.

## Marokkaanse cake

Deze hobbels motiveren Reitz des te meer als vrijwilliger. Reitz is een

gepensioneerde ICT-docent en is 2,5 jaar bijzonder actief bij Wijkbedrijf. 'ICT is aan mijn lijf gekleefd. Het contact met cursisten is hartstikke leuk. Dan neemt bijvoorbeeld Nadia een heerlijke Marokkaanse cake mee. De pauzes zijn heel gezellig!'



# De vrijwilliger

Organisaties als Taal doet meer en Wijkbedrijf-Computerwijk werken met mentoren c.q. vrijwilligers. De vrijwilligers begeleiden de cursisten soms individueel soms groepsgewijs. Ze zijn vaak goed opgeleid, willen naast hun werk iets doen voor de samenleving of zijn gepensioneerd. Wat de vrijwilligers bindt is hun belangstelling om met mensen te werken. Ze komen in contact met mensen met diverse achtergronden; laag-opgeleiden, migranten, ouderen, huisvrouwen etc. Door hun inlevingsvermogen en sociale vaardigheden zijn ze gewend om met uiteenlopende situaties om te gaan. Vrijwilligers zijn in allerlei functies betrokken bij het verbeteren van taal en digitale vaardigheden bijvoorbeeld als cursuscoördinator, groepsdocent, mentor, medewerker van de digitale helpdesk of systeembeheerder. Interesse? Kijk op de website van de Utrechtse Vrijwilligerscentrale (VVC)!

## Aan de slag als vrijwilliger

Je hebt je bij VVC aangemeld als vrijwilliger om bij bijvoorbeeld Taal doet meer of Wijkbedrijf Utrecht aan de slag te gaan en iemand te helpen bij zijn computer- en/of taalkennis. Voordat je aan de slag gaat, is het handig om bij deze volgende punten stil te staan zodat voor de betrokkenen het gezamenlijke doel en de *commitment* duidelijk is

- Ga na wat je maatje/cursist wilt leren? Wat is zijn/haar doel: lessen gericht om zichzelf in het dagelijkse leven beter te kunnen redden of bijvoorbeeld lessen gericht op de verdieping van de woordenschat?
- Stel vast wat het niveau is van de cursist. Taal voor het leven kan je hierbij adviseren en materiaal aanreiken. Zie voor meer informatie de websites [Vwcutrecht.nl](http://Vwcutrecht.nl) (Vrijwilligerscentrale Utrecht) en [Taalvoorhetleven.nl](http://Taalvoorhetleven.nl).

- Probeer een begeleiding te geven die aansluit op iemands kennis en vaardigheden. Maak goede afspraken over tijdstip en tijdig afbellen.
- Maak een scheiding tussen privé zaken en leszaken. Het kan namelijk gebeuren dat persoonlijke problemen de overhand krijgen tijdens de les. Als betrokken vrijwilliger is het handig om daar duidelijke afspraken over te maken.
- Overleg ook met andere vrijwilligers: 'Hoe lossen jullie dit op?'

Vaak bieden organisaties de vrijwilligers c.q. mentoren intervies aan. Dit zijn bijeenkomsten waarin de vrijwilligers bij elkaar komen en de praktijk-situaties uitwisselen en elkaar kunnen adviseren.

## Eerste hulp bij digitale ongelukken

Cursisten komen geregeld met allerlei vragen bij de vrijwilliger of de professional. Wat te antwoorden? Hier een aantal mogelijke oplossingen voor veelgestelde vragen.

### 'Help, mijn computer doet raar!'

- Vraag een *deskundige* in je familie of in je buurt. Durf te vragen!



- Senioren kunnen een beroep doen op [Seniorenweb](http://Seniorenweb.nl). Ze helpen telefonisch of komen soms langs. Daarvoor moet je wel lid worden (€ 28,- per jaar), maar dan kun je ook gebruik maken van de online cursussen en met andere senioren in chatgroepen praten.
- [Studentaanhuis.nl](http://Studentaanhuis.nl) geeft hulp waar geen 'schroevendraaier' aan te pas komt zoals het instellen van internet of e-mail, het aansluiten van printer of digitale tv en zelfs het veilig leren internetten. De klant betaalt (per machtiging) € 9 voorrijkosten en € 12,50 voor een half uur. Een lidmaatschap kost € 12 per jaar en is verplicht bij een eerste afspraak.
- [Computerrepair Altrecht Talent](http://Computerrepair Altrecht Talent) repareert op de Stadsbrug computers, laptops en tablets. Alle type reparatiehandelingen worden verricht tegen een kleine vergoeding. Naast reparaties zijn er ook tweedehands computers te koop en worden oude spullen recycled. Info: De Stadsbrug, Koning Wilhelminaplein 6, Destadsbrug.nl

### 'Is mijn kind gameverslaafd?'

Je cursist kan bezorgd zijn over het internetgedrag van zijn/haar kind. Maar wanneer is een kind verslaafd? Dat valt niet 1-2-3 te zeggen. Let op een **combinatie** van de volgende verschijnselen in het gedrag van het kind:

- het aantal uur dat het kind aan het gamen is;
- het kind speelt niet meer buiten;
- het kind is minder sociaal;
- het kind haalt lage cijfers op school;
- er is een verstoring van het dag- en nachtritme;
- het kind is op vakantie onrustig omdat het niet kan gamen;
- er is veel discussie in het huis als het gaat om gamen.

### Voor meer informatie:

- Victas, de instelling voor verslavingszorg in de provincie Utrecht: (088) 16 16 200
- De dagelijkse inlooppmiddag van Victas in de A.B.C.-straat in Utrecht
- Kijk op de site [B-open.nu](http://B-open.nu) van Victas

### Wat te doen bij pesten, bedreiging of online seksueel misbruik?



Als je cursist te maken krijgt met pesten, bedreiging of seksuele intimidatie, wat kun je hem/haar dan adviseren?

- 1 Verzamel de berichten, foto's en chats als bewijs. Dit bewijs is nodig om aangifte te doen bij de politie van bijvoorbeeld bedreiging, smaad of seksueel misbruik.
- 2 Dien een verzoek in bij Google, YouTube, Twitter of Facebook om materiaal te verwijderen. Hoe je dit kunt doen, is te lezen op [Digitaalpesten.nl/hoe-los-ik-het-op-alle-vragen](http://Digitaalpesten.nl/hoe-los-ik-het-op-alle-vragen).
- 3 Op de site [Meldknop.nl](http://Meldknop.nl) vind je tips en informatie over pesten, bedreiging of seksuele intimidatie. Je kunt hier ook meldingen doorgeven. Je melding komt dan terecht bij hulpverleners of de politie.

# Digitale opvoed- ondersteuning en veilig internetgebruik

20

**E**en belangrijke doelgroep in het digitale proces vormen ouders. Voor hen gaan de digitale ontwikkelingen vaak te snel om hun kinderen goed te begeleiden. Mira Media biedt themagerichte voorlichting op het gebied van digitale opvoedondersteuning. De organisatie verzorgt in Utrecht groepsbijeenkomsten in ouderkamers van Brede Scholen en buurtcentra over hoe om te gaan met het internetgedrag van kinderen en veilig internetgebruik in het algemeen.

**Meer informatie:**  
n.orucu@miramedia.nl, (030) 230 22 40.

## Wijkbewoner Digitaal!

Wil je op de hoogte blijven van de digitale ontwikkelingen in de Utrechtse wijken? Abonneer je dan op de maandelijkse digitale nieuwsbrief Wijkbewoner Digitaal – Utrecht: [Miramedia.nl/nieuwsbrief/](http://Miramedia.nl/nieuwsbrief/)



## ‘Ik mail nu zelf foto’s naar mijn zussen in Marokko!’

Naima (40) volgde computerles op de Jules Verne school in Utrecht. De school waar haar kinderen van 10 en 8 jaar oud onderwijs volgen.

Naima: ‘Ik vind het echt belangrijk, computerles. Alles is tegenwoordig met computers. Als je een briefje wilt schrijven voor de school, mailen, sms’en, whatsappen. Ik heb met de computerlessen iets belangrijks geleerd en heb spijt dat ik er niet eerder aan ben begonnen. Dan vroegen mensen mij naar mijn

mailadres, en dan moest ik mijn man om zijn mailadres vragen. Ik kan nu meer contacten maken en met school mailen. Ik kreeg van de juffrouw van mijn zoon via de mail de activiteiten van school gestuurd! Ik wist daar dus eerst allemaal niets van af. Ik heb nu een eigen mailadres en mail nu zelf foto’s naar mijn zussen in Marokko!’

21



# Leven & Leren

22

**H**et project Leven & Leren (L&L) is een samenwerkingsproject van de Bibliotheek Utrecht, Wijkbedrijf-Computerwijk, Taal doet meer, Stichting Lezen en Schrijven en Mira Media. L&L wil de digitale vaardigheden van de Utrechtse burgers verbeteren en hen in staat stellen beter gebruik te maken van digitale diensten van overheid en bedrijfsleven. L&L richt zich vooral op laaggeletterde-, anderstalige-, laagopgeleide- en oudere Utrechtse. Deze groepen worden ondersteund bij hun gebruik van het internet en gestimuleerd meer gebruik te maken van digitale hulpprogramma's zoals Oefenen.nl om hun algemene basisvaardigheden te vergroten.



L&L richt zich op verschillende doelen:

- Uitbreiding van het cursusaanbod digitale vaardigheden van Computerwijk naar andere wijken in Utrecht.
- Het stimuleren van het gebruik van Oefenen.nl binnen de bestaande taaltrajecten. Deze website biedt programma's waarmee vrijwilligers met deelnemers kunnen oefenen. De deelnemers kunnen met Oefenen.nl tegelijkertijd thuis of in de bibliotheek zelfstandig oefenen.
- Integratie van computervaardigheden in de bestaande trainingsprogramma's voor vrijwilligers.
- Werving en training van nieuwe vrijwilligers die de uitbreiding van het nieuwe aanbod mede mogelijk kunnen maken.
- Het starten van digitale informatie punten in de filialen van de Bibliotheek Utrecht in aanvulling op de bestaande 'Wegwijzers' voor laaggeletterden.
- Het realiseren van laagdrempelige computerplekken in de wijk, waar laaggeletterde-, anderstalige-, laagopgeleide- en oudere Utrechtse met hulp, gebruik leren maken van de digitale diensten van overheid en bedrijfsleven.
- Het stimuleren van samenwerking en afstemming tussen zoveel mogelijk wijkorganisaties en instellingen die zich op dezelfde doelgroepen richten en zich zorgen maken over hun computervaardigheden.

L&L wordt tot juni 2015 uitgevoerd in Overvecht en Kanaleneiland en bij succes daarna snel uitgebreid naar de andere wijken van de Gemeente Utrecht.

## Colofon

Een publicatie van het project  
Leven & Leren ter gelegenheid van de  
Utrechtse Week van Alfabetisering 2014

### Tekst

Mira Media en Mercita Coronel

### Fotografie

Ebru Aydin, Firma Media

### Met dank aan

Wijkbedrijf Utrecht  
de Bibliotheek Utrecht  
Taal doet meer  
Stichting Lezen en Schrijven - Taal voor het Leven

Deze publicatie is financieel mede mogelijk  
gemaakt door het Europees Integratiefonds en  
de Gemeente Utrecht

### Ontwerp

[www.engelfriet.nu](http://www.engelfriet.nu)



