

Van pilot naar beleid: de toekomst van digitale inclusie in Nederland

Toen in 2020 de coronapandemie uitbrak, werd snel duidelijk dat niet iedereen in Nederland de middelen had om mee te draaien in een samenleving die ineens bijna volledig digitaal was. Scholen sloten hun deuren, lessen werden online gegeven en gezinnen moesten improviseren. Sommige huishoudens hadden helemaal geen internet; andere hadden te weinig laptops, waardoor er lastige keuzes moesten worden gemaakt over wie er wel en niet online kon.

48percent.org was nog maar net officieel opgericht, een paar maanden voor de pandemie. Corona versnelde niet alleen ons werk, maar liet ook zien hoe onzichtbaar digitale uitsluiting kan zijn, zelfs in een land dat bekendstaat als digitaal vooruitstrevend. Ja, 98% van de huishoudens heeft toegang tot internet, maar dat getal vertelt niet het hele verhaal. Met onze pilot wilden we voorbij de statistieken kijken en onderzoeken: wat betekent digitale uitsluiting in de praktijk? En wat verandert er als mensen wél volwaardig online mee kunnen doen?

Om antwoorden te krijgen op die vragen, lanceerden we het 'Digitaal Meedoen Pakket'. Aan het woord komen twee mensen die nauw betrokken waren bij dit project: Pollien, initiatiefnemer en projectleider namens 48percent, en Vera, beleidsmedewerker bij de gemeente Westerkwartier.

Het ontstaan van de pilot

Toen 48percent werd opgericht, wilden we niet alleen internationaal bijdragen, maar ook lokaal het verschil maken. Die gedachte leidde uiteindelijk tot het Digitaal Meedoen Pakket. Daarin brachten we partners uit verschillende sectoren samen om de drempels voor digitale inclusie in Nederland beter te begrijpen.

De pilot bood deelnemende inwoners een betaalbare internetverbinding, laptops, trainingen en begeleiding om hier goed gebruik van te maken. De gemeente Westerkwartier selecteerde de deelnemende huishoudens, zodat we konden onderzoeken hoe effectief een wijkgerichte aanpak is.

Door de gemeente Westerkwartier erbij te betrekken, zorgde Pollien ervoor dat het noorden van het land vertegenwoordigd was. Zo lieten we zien dat digitale uitsluiting niet alleen een probleem is van de grote steden, maar ook in kleinere gemeenschappen speelt.

Vera, beleidsmedewerker bij de gemeente, sloot aan in de uitvoeringsfase. "Ik stapte op een cruciaal moment in, vlak voor de afronding," vertelt ze. "Mijn focus lag op het borgen van de resultaten, het vertalen van de geleerde lessen naar beleid, en zorgen dat de impact ook op lange termijn aanwezig blijft"

Uitdagingen rondom digitale inclusie

Tijdens de pilot kwamen er meerdere kernproblemen naar voren. “Digitale inclusie raakt veel verschillende beleidsterreinen,” legt Vera uit. “Dat is positief, want iedereen voelt de urgentie. Maar het betekent ook dat het lastig te verduurzamen is in beleid, juist vanwege het overstijgende karakter.”

Pollien beaamt dat digitale vaardigheden en toegang juist ook de gemeente zelf versterken: “Gemeenten weten dat digitaal vaardige inwoners makkelijker te helpen zijn en beter hun weg vinden naar diensten. Internet wordt in alles gezien als versneller. Maar door de versnippering voelt niemand zich verantwoordelijk.”

En gemeenten kunnen het niet alleen. Ze zijn afhankelijk van nationaal beleid, financiering en duidelijke kaders. “We hebben een landelijke visie nodig waarin staat wie waarvoor verantwoordelijk is,” zegt Pollien. “En wat het minimum is aan digitale participatie. Zonder die kaders kunnen gemeenten weinig.”

Het samenwerken met zoveel verschillende partijen - van overheid tot welzijnsorganisaties tot bedrijven - was waardevol, maar soms ook complex. Iedereen heeft z'n eigen belangen.

Bouwen op wat er al is

Toch bewees de pilot dat verandering wél mogelijk is als je samenwerkt en voortbouwt op wat er al is. Pollien en Vera zijn het erover eens: digitale inclusie is haalbaar, maar vraagt wel om inspanning.

Voor Pollien verschoof de focus tijdens de pilot. “We wilden eerst een kant-en-klare oplossing laten zien. Maar al snel werd duidelijk dat het vooral ging om het aanpakken van de versnippering. Door digitale inclusie onder te brengen in bestaande beleidsterreinen, lieten we zien dat het binnen bereik ligt. Dat was een van de belangrijkste succesfactoren.”

Vera ziet verbinding als de grootste kans: “Meedoen gaat niet alleen over digitaal meedoen. Het gaat om volledig kunnen deelnemen aan de maatschappij. De urgentie om de verbinding met elkaar te behouden, groeit. We hebben gezien wat voor verschil digitaal meedoen maakt in het leven van de deelnemers.”

Een belangrijke succesfactor van de pilot was de deelnemerscoördinator: een vertrouwd gezicht waar deelnemers terecht konden met vragen. Niet alleen over het project, maar ook over de gemeente, andere organisaties, of technische zaken zoals hun apparaten of internetabonnement. Doordat deze persoon de tijd nam, op huisbezoek ging, en echt een band opbouwde, durfden deelnemers eerder om hulp te vragen. En dat was cruciaal.

De stappen na de pilot

De gemeente Westerkwartier heeft inmiddels stappen gezet om de lessen van de pilot te borgen. “De voortzetting van het Digitaal Meedoen Pakket maakt nu deel uit van ons armoedebelaid,” legt Vera uit.

Na afronding van de pilot volgde nog een belangrijke ontwikkeling: Westerkwartier werd een van de eerste gemeenten die mee gaat doen aan het ‘Digicoach’-project – onderdeel van

[Nij Begun](#), een provinciaal subsidieprogramma gekoppeld aan de aardbevingsschade. Digitale vaardigheden zijn hierin een belangrijk thema.

Dat Westerkwartier er klaar voor was, is geen toeval. Dankzij de pilot beschikten ze al over:

- Ervaring in de samenwerking met verschillende partners
- Interne structuren voor implementatie
- Een bewezen aanpak met een deelnemerscoördinator die drempels wegnam voor deelnemers door de persoonlijke begeleiding.

Tot slot

Pollien vat het krachtig samen: “We moeten internet gaan zien als een basisbehoefte, net als water of verwarming. Dat betekent ook: zorgen dat je mensen niet meteen afsluit als ze één maand niet kunnen betalen. In onze samenleving kun je niet meer functioneren zonder internet. En dat raakt juist de mensen die toch al obstakels ervaren.”

Het Digitaal Meedoen Pakket liet zien hoe complex - maar ook hoe haalbaar - het is om digitale uitsluiting aan te pakken. Statistieken geven een rooskleurig beeld, maar de werkelijkheid is weerbarstiger. Door samen te werken, digitale inclusie onderdeel te maken van beleid, en vooral te luisteren naar wat mensen nodig hebben, kom je verder.

Bij [48percent.org](#) leerden we meer van de pilot dan alleen de directe resultaten. We leerden dat digitale inclusie elk beleidsveld raakt, maar dat er geen duidelijke eigenaar is. Gemeenten voelen de urgentie, maar kunnen het niet alleen. Er is behoefte aan landelijke kaders, structurele financiering en duidelijke verantwoordelijkheden. Samenwerking is cruciaal, maar zonder structuur blijft het versnipperd.

De belangrijkste conclusie: het echte verschil zat ‘m in het menselijke aspect. De deelnemerscoördinator hielp mensen over hun drempel om om hulp te vragen. En wat we in Westerkwartier zagen, bewijst dat pilots véél verder kunnen reiken dan hun oorspronkelijke opzet.

Bij 48percent geloven we: connectiviteit is geen luxe. Het is een basisbehoefte en een voorwaarde om volwaardig mee te doen in de samenleving.