

Lokale Verbindingen

Een gids voor ambtenaren en maatschappelijke organisaties om de communicatie van het (digitale) hulpaanbod te verbeteren

In samenwerking met Iedereen Verbonden: Cybersoek, De Regenboog Groep, Leef en leer!, OBA en SINA

Inhoudsopgave

Digitale ongelijkheid als fundamenteel maatschappelijk vraagstuk	4	Huidige aanbod	17
Technologie is niet neutraal		Cybersoek	
Iedereen Verbonden		De Regenboog Groep	
Waarom deze gids?		Leef en Leer!	
		OBA Helpt	
Aanbevelingen	7	SINA	
1. Digitale autonomie, voor wie?		Gemeente Amsterdam	
2. Vertrek vanuit mensen, niet vanuit technologie			
3. Recht op menselijk contact		Over Waag Futurelab	20
4. Ontwikkel duurzame publiek-civiele samenwerking		Verder lezen	21
Contactvoorkeuren	11	Colofon	22
Vertrouwen als fundament		Bijlage 01: onderzoeksmethode contactvoorkeuren	23
Hoe persoonlijker, hoe positiever			
Geen ‘apparaat aan de lijn’			
Begrip aan de telefoon			
Versnipperd contact en gebrek aan keuzevrijheid			



Digitale ongelijkheid als fundamenteel maatschappelijk vraagstuk

De afgelopen jaren zijn steeds meer overheidsdiensten digitaal geworden. De Nederlandse overheid behoort zelfs tot de meest gedigitaliseerde van Europa.¹ Handig voor velen, maar het gebruik van digitale diensten is niet voor iedereen vanzelfsprekend. Een groeiende groep Amsterdammers kan hier niet goed in meekomen en als de weg naar hulp onduidelijk is, worden zij structureel buitengesloten. Denk aan toegang tot energietoeslagen², het inschrijven voor gemeentelijke regelingen of deelname aan activiteiten³; mensen lopen voorzieningen mis terwijl zij hier wél recht op hebben.

**“Als je digitaal niet mee kunt, doe je dus
ook steeds minder mee als burger.”⁴**

Karien Sondervan, Cybersoek

Het is uiterst zorgwekkend dat Amsterdammers hun rechten niet kunnen gebruiken. Vanuit beleid wordt er veel verantwoordelijkheid bij mensen gelegd, met een te sterke focus op digitale zelfredzaamheid en het ontwikkelen van vaardigheden. De dwingende inzet van technologie vormt echter geen oplossing. Als samenleving zijn we in toenemende mate afhankelijk geworden van technologie en dat zal alleen maar verder toenemen. En als het gaat om nieuwe technologieën (zoals generatieve AI) zijn de gevolgen, voor- of nadelig, nog nauwelijks te overzien. Digitale ongelijkheid is niet slechts een technisch of economisch probleem, het is een fundamenteel maatschappelijk vraagstuk.

**“Dat je digitaal niet goed mee komt is geen individueel
probleem. Het is een probleem van de samenleving waar
we het individu niet verantwoordelijk voor mogen stellen.”**

Ondersteuner, september 2024



Technologie is niet neutraal

De keuzes die worden gemaakt in ontwerp en de inzet van technologie, bepalen wie toegang krijgt, wie de controle heeft en wie wordt buitengesloten. Waags Public Stack model maakt deze keuzes zichtbaar⁵. Het stelt de fundamentele vraag: waar optimaliseren we voor? In de praktijk wordt vaak geoptimaliseerd voor winst, efficiëntie of schaal en niet voor publieke waarden of burgerrechten. Technologie kan de toegang tot publieke voorzieningen verbeteren, maar zonder bewuste keuzes kan technologie juist ongelijkheid vergroten. Daarom moeten bij het ontwerpen & inzetten van technologie andere vragen worden gesteld: Wat is het probleem? Wat gaan we maken? Voor wie is het? Wie beslist waar het geld naartoe gaat? En vooral: wie zit er aan tafel? Mensen die aan de oplossing worden onderworpen, moeten ook kunnen meebeslissen.

“Er moet altijd een mogelijkheid zijn om naar de gemeente te gaan, fysiek, bellen, of hoe dan ook. Om echt menselijk contact te hebben. Maar dat zie je gewoon niet meer. En dat is echt een probleem.”

Ondersteuner, september 2024

Iedereen Verbonden

Lokale en onderling verbonden sociale structuren spelen een cruciale rol in het bevorderen van digitale rechtvaardigheid. In de coalitie Iedereen Verbonden hebben maatschappelijke organisaties de handen ineen geslagen om in Amsterdam digitale rechtvaardigheid structureel te versterken*. Deze organisaties staan dicht bij Amsterdammers en creëren plekken in de stad waar mensen kunnen leren, oefenen en hulp krijgen bij het regelen van hun digitale (overheids)zaken. Dit doen zij o.a. door verschillende vormen van aanbod te organiseren, zoals digimaatjes, cursussen en open inloopmiddagen.

“Vervolgens zijn wij er ook weer als vangnet om mensen die er alsnog digitaal niet uitkomen, dan helpen we in ondersteuning. Dat blijft denk ik wel een issue. Dat mensen gewoon intensieve begeleiding nodig hebben om mee te kunnen komen.”

Ondersteuner, oktober 2024

De informatie-uitwisseling tussen Iedereen Verbonden en de Gemeente Amsterdam is op dit moment zeer beperkt. Zo zijn bijvoorbeeld gemeentelijke diensten zoals de Amsterdam App en cobrowsing niet bij alle organisaties bekend. Dat is een gemiste kans, omdat juist deze organisaties in direct contact staan met doel-

* De organisaties in Iedereen Verbonden: Cybersoek, De Regenboog Groep, Leef en leer!, OBA en SINA.

groepen die de gemeente minder goed bereikt.

“We willen dat mensen gebruik maken van de noodzakelijke voorzieningen, maar het voelt niet alsof we ze echt uitnodigen om te komen. We maken het te moeilijk voor mensen om onze hulp te vragen.”

Ondersteuner, december 2024

Waarom deze gids?

Deze gids bouwt voort op het onderzoek Digitale kloof overbruggen (2024-2025)⁶, waarin Waag Futurelab samen met maatschappelijke organisaties en de Gemeente Amsterdam een aantal maatregelen heeft ontwikkeld voor de ontwikkeling van een rechtvaardige digitale publieke ruimte. Hieruit bleek het belang van beter inzicht in contactvoorkeuren van de organisaties binnen Iedereen Verbonden centraal. Deze maatregel vormt de basis voor de gids Lokale Verbindingen.

De gids is tot stand gekomen in nauwe samenwerking van Waag Futurelab met Iedereen Verbonden, aan de hand van 38 interviews en een workshop. Om inzicht te geven in de onderzoeksmethode, is een onderdeel ervan toegevoegd in bijlage 1. De gids presenteert vier aanbevelingen voor de Gemeente Amsterdam om (digitaal) aanbod te verbeteren en brengt de contactvoorkeuren van Amsterdammers in kaart; welke vormen van (digitaal) contact mensen liever vermijden en waar zij behoefte aan hebben in contact met de gemeente. Ook geeft de gids een overzicht van het huidige aanbod van Iedereen Verbonden en de Gemeente Amsterdam.

Aanbevelingen

Voor het bevorderen van digitale rechtvaardigheid in de Gemeente Amsterdam

✓ 1. Digitale autonomie, voor wie?

De digitale ruimte is de afgelopen decennia vooral vormgegeven door commerciële partijen, gedreven door schaal, efficiëntie en winst. Hierdoor zijn publieke waarden naar de achtergrond verdwenen en is ongelijkheid vergroot. Voor naar schatting vier miljoen mensen in Nederland betekent dit dagelijkse uitsluiting; geen of beperkte toegang tot zorg, toeslagen, uitkeringen, huisvesting of onderwijs. Angst om gehackt te worden, wantrouwen in afzenders, ingewikkelde ambtelijke taal, onduidelijke doorverwijzing en geautomatiseerde antwoorden zijn slechts enkele punten waarop mensen vastlopen.

Dat mensen slachtoffer zijn van deze ontwikkeling is geen toeval, maar het resultaat van keuzes in hoe de digitale samenleving is ingericht. Nu de Gemeente Amsterdam digitale autonomie in een meerjarenstrategie heeft vastgelegd, ligt hier een cruciale kans: het herwinnen van controle over technologie in dienst van álle Amsterdammers. Digitale autonomie, voor wie? Laat digitale diensten bewust ontwerpen voor de ~20% van de Amsterdammers die nu digitaal worden uitgesloten. De andere 80% maken er dan ook drempelloos gebruik van.

✓ 2. Vertrek vanuit mensen, niet vanuit technologie

Voor mensen die digitaal niet goed meekomen, is technologie vaker niet dan wel de oplossing. Hulp vragen of het uitoefenen van rechten zou niet onderhevig moeten zijn aan innovatie, maar moeten worden gezien als een basisbehoefte en een structurele voorziening. Een digital first-benadering werkt dan ook contraproductief. Ontwikkeling zou moeten vertrekken vanuit mensen, niet vanuit de technologie.

Dit vraagt om bewuste keuzes: waar zetten we technologie wel voor in, waar juist niet, voor wie ontwikkelen we oplossingen en wie bepaalt de inzet van publieke middelen? Wanneer technologie wél passend is, moeten mensen vanaf het begin meebeslissen over het ontwerp en de inzet ervan. Betrek daarom ervaringsdeskundigen structureel als gelijkwaardige professionals, inclusief passende vergoeding. Enerzijds moeten de innovaties namelijk werken voor de mensen om wie het gaat. Anderzijds hebben zij relevante kennis en kunde van wat er leeft en speelt. Hun ervaringen en kennis maken zichtbaar waar systemen falen en waar macht, controle en toegang ongelijk zijn verdeeld. Ook maatschappelijke organisaties spelen hierin een cruciale rol; zij beschikken over kennis van de dagelijkse praktijk en hebben direct contact met de mensen om wie het gaat.

3. Recht op menselijk contact

Amsterdammers weten onvoldoende waar zij terecht kunnen voor hulp bij digitale dienstverlening. De mogelijkheid tot persoonlijk contact bij digitale vragen, zowel telefonisch of fysiek, wordt onvoldoende gecommuniceerd en is vaak moeilijk vindbaar. In de praktijk worden mensen vaak doorverwezen naar digitale kanalen, daar waar zij juist vastlopen. Voor mensen die digitaal niet goed meekomen is nabijheid en menselijk contact geen luxe, maar een voorwaarde. Fysiek en digitaal zijn bovendien steeds meer met elkaar verweven. Zo moeten Amsterdammers sinds kort eerst door digitale muur van voicebots heen om iemand bij de gemeente aan de telefoon te krijgen of een digitaal scherm op een aanmeldzuil weten te bedienen op een van de stadsloketten. Ook lopen mensen vast bij geautomatiseerde antwoorden op mails die het gevoel geven dat niemand verantwoordelijkheid neemt voor de vraag of situatie.

Het huidige aanbod moet ingericht worden als één herkenbare, collectieve publieke structuur voor digitale vragen in de stad. Een structuur waarin het normaal is om hulp te vragen, waarin persoonlijk contact centraal staat en waarin formeel en informeel aanbod zichtbaar met elkaar verbonden zijn. Digitale hulpverlening moet zichtbaar gepositioneerd worden naast andere vormen van hulpaanbod in de stad. Dat maakt het mogelijk om signalen over digitale misstanden te delen. Digitale problemen staan namelijk zelden op zich. Ze raken vaak aan schulden, huisvesting, zorg of veiligheid. Door deze signalen te bundelen en terug te koppelen, kunnen ze worden vertaald naar aanpassingen in beleid en uitvoering. Dit vraagt om structurele publiek-civiele samenwerking, zoals wordt benoemd in aanbeveling 4.

Daarnaast ontbreekt het aan structurele aandacht voor digitale ongelijkheid in de stad. Mensen die digitaal niet kunnen meekomen blijven grotendeels buiten beeld en daarmee ook buiten beleidsagenda's. Terwijl het gaat om 20% van de Amsterdammers. Onderzoeken naar digitale ongelijkheid worden veelal digitaal uitgezet. Deze onderzoeken meten vooral de tevredenheid van wie wél digitaal de weg weet te vinden, in plaats van de realiteit van digitale uitsluiting. Dit zou zichtbaar gemaakt kunnen worden door een gerichte publiekscampagne.

✓ 4. Ontwikkel duurzame publiek-civiele samenwerking

Maatschappelijke organisaties zijn zich aan het organiseren in de beweging Iedereen Verbonden. Tegelijkertijd is bij de gemeente de aanpak van digitale ongelijkheid versnipperd belegd over verschillende afdelingen, zonder duidelijke regie. Afdelingen werken soms langs elkaar heen aan afzonderlijke opgaven, zoals bij Volwasseneneducatie, Dienstverlening en Digitalisering & Innovatie, zonder volledig zicht op elkaars activiteiten. Bovendien concurreert digitaal binnen deze afdelingen met andere beleidsthema's. Maatschappelijke organisaties volgen daardoor elk hun eigen traject, terwijl er juist behoefte is aan samenwerking vanuit een gedeeld beeld op de problematiek, zicht op doelgroepen en het bestaande en gewenste aanbod. Door deze samenwerking te verbeteren, kan de gemeente efficiënter werken. Wijs binnen de gemeente een duidelijke regiehouder aan met als kernopdracht het tegengaan van digitale ongelijkheid in de stad. (Digitale) dienstverlening is een publieke basisvoorziening en de gemeente heeft de zorgplicht dat iedereen mee kan doen. Maak structureel budget vrij en neem maatschappelijke organisaties serieus: zij zijn onmisbaar voor een rechtvaardige digitale samenleving. Hun aanbod stelt menselijk contact centraal, via bijvoorbeeld vaste digimaatjes en herkenbaar, laagdrempelig aanbod. Juist deze continuïteit en nabijheid zorgen voor vertrouwen bij Amsterdammers die eerder zijn afgehaakt of wantrouwend staan tegenover digitale systemen.



Contactvoorkeuren

Deze gids brengt de contactvoorkeuren van Amsterdammers in kaart. Het laat patronen zien: niet alleen wat mensen nodig hebben om zich staande te houden in een samenleving die steeds digitaler wordt, maar ook wat mensen liever niet gebruiken of vermijden in hun contact met de gemeente.

Vertrouwen als fundament

Vertrouwen bepaalt of en hoe Amsterdammers contact willen leggen. Het gaat hierbij om vertrouwen in de overheid, vertrouwen in zichzelf en in digitale systemen. Onzekerheid over taalgebruik, angst voor fouten of fraude en onduidelijkheid over wat er met informatie gebeurt, beïnvloeden sterk. Mensen geven aan bang te zijn dat hun informatie verkeerd wordt ingezet, voor andere doelen dan waarvoor ze het hebben opgegeven of dat ze erdoor benadeeld worden.

“Ik heb best moeilijk toegang tot het digitale, maar ben ook een beetje bang door de verhalen over fraude. De taal is ingewikkeld, en ik vertrouw mijzelf niet, misschien doe ik iets fout.”

Amsterdammer, november 2025

Dit wantrouwen richt zich niet alleen op gemeentelijke systemen, maar op het digitale domein als geheel. Digitale processen worden ervaren als ondoorzichtig. Er is onvoldoende inzage om na te kunnen gaan of er een fout is gemaakt, een bericht goed is aangekomen of correct is verwerkt. Om grip te houden, leggen sommige mensen het contact zelf vast. Ze maken foto's van brieven of screenshots van digitaal contact, bijvoorbeeld via de Amsterdam App, als bewijslast dat iets is verstuurd met een datum.

“Als ik een formulier invul of iets naar de gemeente stuur, dan maak ik altijd een foto. Met een datum, via mijn telefoon, via WhatsApp sla ik dat op. Dan heb ik bewijs.”

Amsterdammer, januari 2026

Vertrouwen in contact gaat ook vaak over de herkenbaarheid van de afzender. Mensen twijfelen regelmatig of een bericht daadwerkelijk van de gemeente komt. Het kost hen tijd en moeite om dit te controleren, bijvoorbeeld door te bellen, meerdere kanalen te vergelijken of langs te gaan bij een ondersteunende organisatie. Onduidelijkheid over de afzender ondermijnt het vertrouwen en vergroot de behoefte aan persoonlijk contact.

“Een stoeptegels die scheef ligt zie je, een online fout is niet zomaar zichtbaar”

Amsterdammer, november 2025

Hoe persoonlijker, hoe positiever

Hoe persoonlijker het contact, hoe positiever dit wordt ervaren. Persoonlijk, menselijk contact en direct kunnen overleggen, zien mensen als belangrijk en als een relatief veilige manier. Zeker bij complexe zaken zoals het aanvragen van een paspoort, identiteitsbewijs, rijbewijs, stadspas, vergunningen of Wmo-aanvragen.

**“Alles via internet, ik krijg de kriebels,
het gaat vaak niet goed.”**

Amsterdammer, december 2025

Amsterdammers geven aan zich bij persoonlijk contact serieuzer genomen te voelen en dat zij daarbij meer en duidelijkere uitleg krijgen dan via andere vormen van contact. Vragen kunnen direct worden gesteld en het is prettig om te zien wie hen helpt. Non-verbaal contact speelt hierbij een belangrijke rol. Zo zijn lichaamstaal en kunnen liplezen onder andere voor niet-Nederlandse mensen van grote waarde.

**“Bij persoonlijk contact zijn mensen geduldiger
en liever dan bijvoorbeeld via de telefoon of
e-mail. Het is fijner voor mij, omdat ik dan ook
lichaamstaal en liplezen kan gebruiken.”**

Amsterdammer, december 2025

Fysieke plekken in de buurt, zoals stadsloketten, spreekuren, bibliotheken of buurthuizen, verlagen de drempel om contact op te nemen. Groepsactiviteiten, zoals taalcafés, zijn niet alleen waardevol voor taalontwikkeling, maar ook voor zelfvertrouwen en het durven stellen van vragen. Deze voorkeur, voor nabijheid, geldt niet alleen voor mensen die minder digitaal vaardig zijn. Voor sommige mensen voelt de afname van lokale loketten als een verlies, omdat afstand en reistijd het contact moeilijker maken.

Geen ‘apparaat aan de lijn’

Mensen ervaren geautomatiseerde vormen van contact, zoals automatische mails, chatbots, voicebots en online formulieren als onpersoonlijk en frustrerend. Vragen en situaties passen vaak niet binnen vaste keuzemenu’s of standaardvelden, waardoor er weinig ruimte is voor nuance of toelichting. Dit leidt tot het gevoel dat niemand verantwoordelijkheid neemt voor de vraag of situatie. Online formulieren worden alleen positief ervaren, door mensen die digitaal vaardig zijn en zelfstandig hun weg kunnen vinden.

“Ik voel mij niet als mens behandeld.”

Amsterdammer, december 2025



Een belangrijk probleem is dat mensen niet altijd goed kunnen inschatten of zij met een mens of een systeem communiceren en wie verantwoordelijk is voor de afhandeling. Ook is vaak onduidelijk waar de informatie vandaan komt of wat ermee gebeurt. Wanneer mensen niet kunnen duiden in welke omgeving zij zich bevinden, ondermijnt dat het vertrouwen in het contact met de overheid.

“Want deze persoon dacht te spreken met een agent, maar het was een avatar. En toen zei de onderzoeker, oh, je hebt niet met een echte agent gesproken? Had je dat niet in de gaten? En toen moest de vrouw heel erg huilen, omdat ze zich zo voor de gek gehouden voelde.”

Ondersteuner, november 2025

Begrip aan de telefoon

Telefonisch contact met de gemeente wordt door een groot deel van de mensen als kwetsbaar ervaren. Doordat je elkaar niet kan zien, is het lastiger om begrip, geduld of vriendelijkheid aan te voelen. Voor mensen die de Nederlandse taal nog leren, kan dit leiden tot het gevoel van onmacht of het gevoel geven te worden afgerekend op taalniveau. Hierdoor kiezen mensen soms bewust om op locatie langs te gaan, ook als dat meer tijd en moeite kost.

Lange wachttijden aan de telefoon zorgen voor frustratie. Dit wordt vaak versterkt door automatische antwoordapparaten en voicebots. Veel mensen geven aan dat het lastig is om direct een medewerker te spreken en geven aan hun verhaal regelmatig opnieuw te moeten uitleggen doordat zij steeds bij een andere medewerker terechtkomen.

Ook de inhoud van het gesprek vormt regelmatig een probleem. Moeilijke taal en ambtelijk jargon zorgen voor verwarring, fout doorverwijzen of onvolledige antwoorden. In sommige gevallen leidt het telefoongesprek niet tot een oplossing en wordt alsnog verwezen naar online, terwijl de persoon in kwestie dat juist wilde vermijden. Voor nieuwkomers en mensen met taalproblemen kan bellen daardoor stressvol of onveilig aanvoelen. Daarnaast ervaren sommige mensen het bellen fysiek of mentaal belastend, bijvoorbeeld door stress of angst, en lukt het bellen soms alleen met hulp van familie of een begeleider.

“Toch is het soms lastig omdat mensen aan de telefoon ongeduldig zijn. Vaak word je fout doorverwezen en moet je voor niks maanden wachten.”

Amsterdammer, december 2025

Versnipperd contact en gebrek aan keuzevrijheid

Veel Amsterdammers ervaren het contact met de gemeente als versnipperd over meerdere kanalen. Zij missen één duidelijk contactpersoon die hen begeleidt totdat een probleem daadwerkelijk is opgelost. De behoefte aan heldere uitleg en doorlopende ondersteuning is groot. Zonder hulp van een digimaatje, vrijwilliger, familielid of begeleider blijkt zelfstandig contact met de gemeente voor veel mensen niet haalbaar.

“Door het digimaatje gaat het veel makkelijker.

DigiD aanvragen lukt anders niet.”

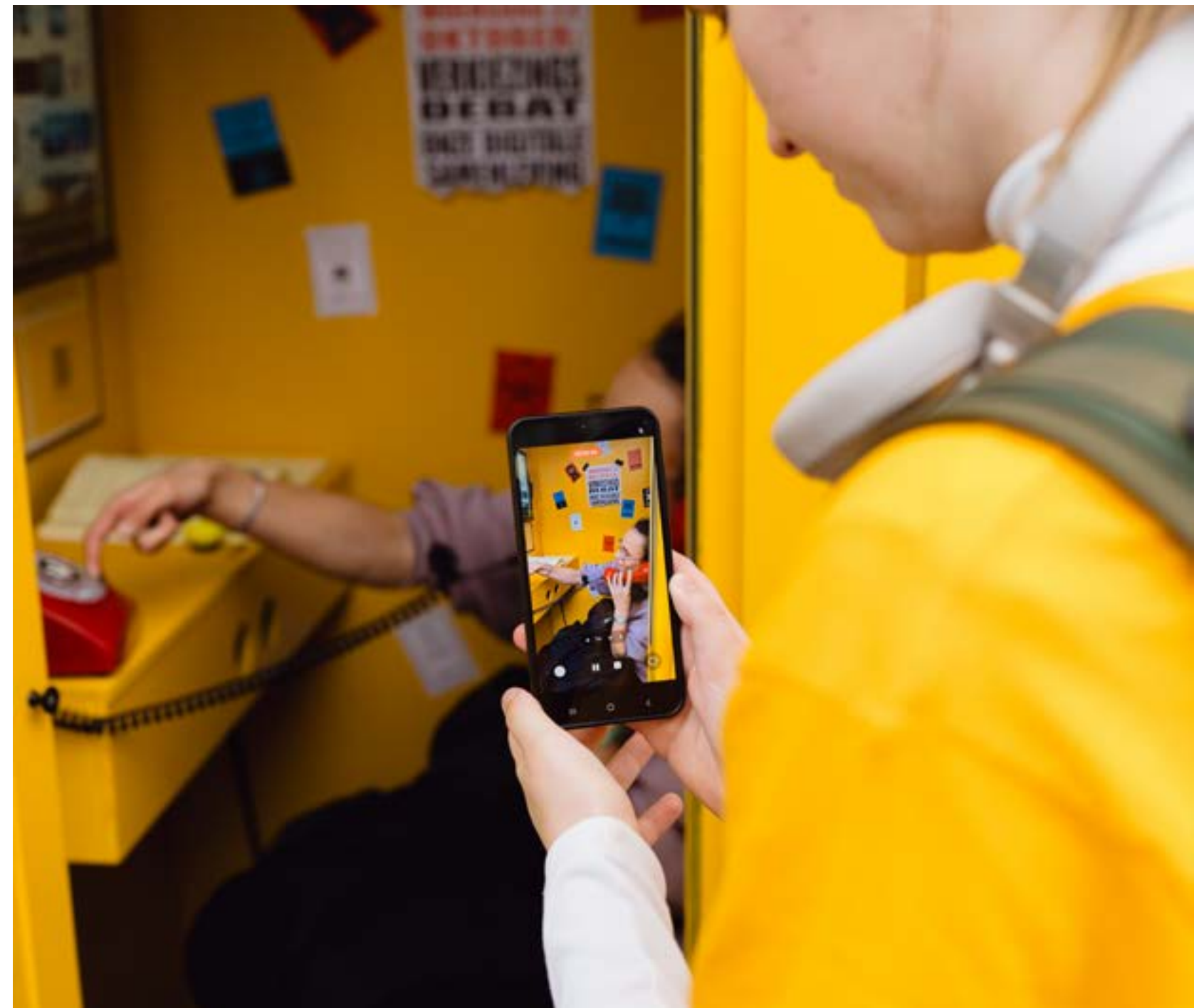
Amsterdammer, december 2025

Daarnaast ervaren mensen een gebrek aan consistentie in het contact. Mensen krijgen verschillende antwoorden, worden verkeerd doorverwezen of hebben het gevoel dat medewerkers weinig tijd hebben. Lange wachttijden worden veel genoemd, zowel aan de telefoon als bij het plannen van afspraken en op gemeentelijke locaties zelf. Dit vergroot het gevoel van afhankelijkheid en machteloosheid.

Tegelijkertijd hebben mensen behoefte aan meer regie over hoe zij contact opnemen. Zij willen zelf kunnen aangeven welke vorm van contact past bij hun situatie en moment. Nu ervaren zij dat deze keuzevrijheid ontbreekt.

“Het zou fijn zijn als er een steunpakket was met duidelijke uitleg over hoe de gemeente werkt en waar je terecht kunt, zodat je niet steeds fout doorverwezen wordt.”

Amsterdammer, december 2025



Huidige aanbod

Organisaties in Iedereen Verbonden bundelen de krachten om Amsterdammers beter te ondersteunen bij digitale vragen. Dit doen zij vanuit verschillende rollen: uitvoerend, faciliterend, signalerend of doorverwijzend. Alle organisaties werken laagdrempelig door het aanbieden van gratis, persoonlijke hulp in de buurt, met geen of beperkte voorwaarden. Hierbij is het goed om te vermelden dat er meer maatschappelijke organisaties in de stad zijn die hulp bieden bij digitale vragen, zoals HVO-Querido. Een overzicht van het ondersteuningsaanbod is te vinden op www.leefenleer.nl

Cybersoek

cybersoek.nl

Cybersoek is er voor iedereen die vragen heeft of vastloopt in de digitale wereld. Voor mensen die hun weg nog niet kennen, maar ook voor mensen die nog geen duidelijke hulpvraag kunnen formuleren. Cybersoek wil een vaste, toegankelijke plek zijn waar je fysiek naartoe kunt als je het even niet meer weet met technologie.

Het aanbod is gericht op ontmoeting, ondersteuning en normaliseren. Bij Cybersoek is het oké om iets niet te weten en vragen te hebben. Het draait niet alleen om helpen, maar ook om laten zien dat digitale onzekerheid normaal is. Cybersoek wil bijdragen aan een solidaire omgang met technologie: mensen hoeven zich niet aan te passen aan ingewikkelde systemen, maar systemen zouden zich moeten aanpassen aan mensen. Zo wil Cybersoek een open, laagdrempelige plek zijn waar iedereen terecht kan met digitale vragen.

De Regenboog Groep

deregenboog.org

De Regenboog Groep is er voor Amsterdammers in kwetsbare situaties, zoals dakloosheid, en richt zich daarbij vooral op mensen met meerdere problemen tegelijk, vaak met een psychiatrische achtergrond, sociaal isolement en/of zonder een ondersteunend netwerk. Veel mensen uit de doelgroep hebben moeite met digitale toegang, zoals het reageren op woningen op Woningnet, waardoor zij vastlopen bij het regelen van zaken of het onderhouden van contact. Angst en onzekerheid spelen daarbij een grote rol.

Het aanbod van De Regenboog Groep is persoonlijk en langdurig, met vrijwilligers in een centrale rol. Via maatjestrajecten krijgen mensen één-op-één ondersteuning om

stap voor stap verder te komen. Daarnaast is er het Actief Computer Centrum (ACC): een laagdrempelige inloop waar mensen praktische hulp en trainingen krijgen, vaak voor en door de eigen doelgroep georganiseerd.

Leef en Leer!

leefenleer.nl

Leef en Leer! richt zich niet direct op Amsterdammers, maar op organisaties en vrijwilligers die werken aan basisvaardigheden: taal, digitaal, rekenen en financiën. Leef en Leer! biedt vooral tweedelijns ondersteuning. Het aanbod is gericht op het versterken van vrijwilligers, coördinatoren en netwerken. Leef en Leer! organiseert trainingen, netwerkbijeenkomsten en grotere evenementen en biedt advies op maat aan basisvaardighedenorganisaties in de stad. Ook stelt Leef en Leer! praktische leermiddelen beschikbaar, zoals lesmethodes en digitale cursussen die organisaties kunnen gebruiken zonder deze zelf te hoeven inkopen. Op leefenleer.nl wordt dankzij inzet van netwerkgidsen in alle stadsdelen het overzicht van hulpen ondersteuningsaanbod actueel gehouden, zodat vrijwilligers en professionals inwoners gemakkelijk op voor hen passende hulp kunnen wijzen.

Daarnaast heeft Leef en Leer! een coördinerende rol in het netwerk rond basisvaardigheden, per stadsdeel en in de metropoolregio Amsterdam. Ze verbinden organisaties met elkaar, sluiten aan bij bestaande overleggen en organiseren een jaarlijkse conferentie. Leef en Leer! is ook regisseur van het IDO-netwerk (Informatiepunt Digitale Overheid), in opdracht van de gemeente. De website Leef en Leer! ontsluit het informele aanbod in de stad en is bedoeld als naslagwerk voor organisaties en professionals, in 2026 wordt het formele aanbod toegevoegd.

OBA Helpt

oba.nl

OBA Helpt is er voor Amsterdammers met vragen over digitaal, taal en basisvaardigheden, ook zonder OBA lidmaatschap. Voor mensen die het lastig vinden om hulp te vragen en een plek zoeken waar ze zonder drempels naar binnen durven te stappen. Sommigen willen hun vaardigheden vergroten, anderen komen vooral voor praktische hulp. Het aanbod is laagdrempelig en informeel. Er zijn cursussen en inloopspreekuren waar vragen kunnen worden gesteld en geoefend kan worden met gebruik van digitale middelen. OBA Helpt helpt mensen om zelf een stap verder te komen en verwijst door wanneer er meer ondersteuning nodig is. De OBA wil zo voor alle Amsterdammers een toegankelijke plek zijn waar je altijd geholpen wordt om verder te kunnen.

SINA

stichtingsina.nl

SINA richt zich vooral op mensen rond de armoedegrens, maar bereikt ook mensen die minder mobiel zijn, sociaal geïsoleerd raken en hun weg naar hulp niet goed weten te vinden. SINA zet zich in op alle leefdomeinen van de mensen en helpt bij doorverwijzen indien nodig. In het project Digimaat begeleiden studenten Amsterdammers bij digitale vragen, die digitaal vaardiger willen worden en daarbij ondersteuning nodig hebben. De Digimaat gaat langs bij de mensen thuis, hierdoor bereikt SINA mensen die niet makkelijk de deur uit kunnen of geen gebruikmaken van bestaande plekken. Mensen worden aangemeld via onder andere buurtteams, huisartsen en casemanagers. De ondersteuning is gericht op het wegnemen van angst en weerstand tegen de digitale wereld en helpt mensen om in ieder geval de basis te kunnen doen. Naast digitale ondersteuning draagt Digimaat ook bij aan meer begrip en verbinding tussen mensen met verschillende achtergronden.

Gemeente Amsterdam

amsterdam.nl

De Gemeente Amsterdam wil dat alle Amsterdammers hun zaken met de gemeente kunnen regelen, het liefst zelfstandig. Niet iedereen is daar al toe in staat, maar het doel van de gemeente is dat mensen hun eigen weg weten te vinden. Op het moment kunnen Amsterdammers via verschillende kanalen in contact komen met de gemeente, namelijk via stadsloketten, telefoon, voicebot, webcare, mail, online formulieren, Mijn Amsterdam, de Amsterdam App, Amsterdam.nl en meldingen openbare ruimte. Daarnaast worden nieuwe hulpmiddelen ontwikkeld zoals co-browsing, waarbij een medewerker stap voor stap mee kan kijken bij het invullen van digitale formulieren. Op drie stadsloketten loopt een pilot met de focus op meer persoonlijke ondersteuning, waarbij problemen samen worden aangepakt tot dat ze opgelost zijn, bijvoorbeeld bij inschrijvingen, uitkeringen of belastingzaken. Dit moet voorkomen dat mensen tussen wal en schip vallen vanwege een doorverwijzing. Zo wil de Gemeente Amsterdammers zoveel mogelijk zelfstandigheid geven en tegelijk zorgen dat wie vastloopt, persoonlijke hulp kan krijgen zonder dat doorverwijzen nodig is.

Over Waag Futurelab

Als Futurelab bouwt Waag aan een betere toekomst.

We zetten ons in voor een samenleving waarin we grip hebben op de technologieën die we dagelijks gebruiken.

We onderzoeken, testen en hacken nieuwe technologieën en bestaande systemen. Samen met burgers, ontwerpers, kunstenaars en wetenschappers ontwikkelen we alternatieven die mens en maatschappij echt ten goede komen.

waag.org

Verder lezen

- 1 Rathenau Instituut - De digitale overheid in kaart (www.rathenau.nl/nl/wetenschap-cijfers/de-digitale-overheid-kaart)
- 2 NOS - Klachten over ingewikkelde aanvraag noodfonds energie, 'echt aanfluiting' (nos.nl/artikel/2462976-klachten-over-ingewikkelde-aanvraag-noodfonds-energie-echt-aanfluiting)
- 3 AT5 - Hoe kon de ticketuitgifte van het ringfeest zo'n chaos worden? "Is denk ik spoedklusje geweest" (www.at5.nl/artikelen/232649/tickets-festival-ring-a10-amsterdam)
- 4 De Correspondent - Als je digitale ongelijkheid wilt bestrijden kom je er niet met alleen een gratis laptop (decorrespondent.nl/16498/als-je-digitale-ongelijkheid-wilt-bestrijden-kom-je-er-niet-met-alleen-een-gratis-laptop/63e21bc0-dad8-0291-1a98-a5e-dd625de2b)
- 5 Waag Futurelab - Public Stack (publicstack.net)
- 6 Waag Futurelab - De digitale kloof overbruggen (waag.org/nl/article/de-digitale-kloof-overbruggen)

Colofon

Gepubliceerd door: **Waag Futurelab**, maart 2026

Auteur: **Tessel van Leeuwen**

Met steun van: **Sander van der Waal en Bente Zwankhuizen**

Vormgeving: **Bas van Druten**

Redactie: **Teska Drosten**

Fotografie: **Cybersoek**

Met speciale dank aan alle Amsterdammers die hebben deelgenomen aan de gesprekken en de digimaatjes, coördinatoren en studenten van Iedereen Verbonden!

Met dank aan Iedereen Verbonden, in het bijzonder:

Cybersoek: **Karien Sondervan, Ghislaine van Eijk, Kim Erkens**

De Regenboog Groep: **Lennaert Kiemeneij, Miranda Bos**

Leef en Leer! en OBA: **Anat Harel, Nina Hemrika, Inge Barendregt**

SINA: **Ilse Heeremans, Suzan van der Kamp**

En aan de Gemeente Amsterdam:

Afdeling Dienstverlening

Afdeling Digitalisering & Innovatie

Deze publicatie is mogelijk gemaakt door:

Maatschappelijke Coalitie Over Informatie Gesproken



Heb je vragen of wil je met ons verder praten over deze publicatie?

Mail Tessel van Leeuwen (Waag Futurelab) dan op tessel@waag.org

Dit werk valt onder een Creative Commons-licentie:

Naamsvermelding / Niet commercieel / Gelijk delen Int. 4.0

© Waag Futurelab 2026

waag  **futurelab**

Bijlage 01: onderzoeksmethode contactvoorkeuren

Voorkeuren

Datum _____
Interviewer _____
Deelnemer (code) _____

Kennis maken

Vertel iets over jezelf

Bijvoorbeeld: Waar woon of verblijf je? Hoe oud ben je? Waar ben je opgegroeid? Werk je? Welke taal spreek je thuis het meest?

Toegang & Vaardigheden

Is het voor jou makkelijk om op internet te gaan? Kun je hier iets over vertellen?

Waarom is het voor jou soms makkelijk, een beetje moeilijk of heel moeilijk om op internet te gaan?

Welke apparaten gebruik jij om op internet te gaan en informatie te zoeken?

Waar gebruik je deze apparaten? Heb jij een van deze apparaten zelf gekocht, of verkregen via hulp? Vul aan bij de plaatjes hieronder.



☐ Mobiel



☐ PC



☐ Laptop



☐ Tablet



☐ Smart TV

Hoe werkt het internet bij jou thuis of waar je woont? Zijn er momenten dat het goed werkt of juist niet?

Krijg je hulp als je vragen hebt over internet of digitale dingen? Wie helpt jou en hoe helpt diegene jou? Hoe vaak krijg je hulp?

Hoe leer je nieuwe dingen op de computer of telefoon, zoals een programma of app?

Manieren van contact

Hoe heb jij het liefst contact met anderen? Welke manieren van contact vind jij niet fijn?

Kies 3 kaartjes uit en schrijf ze op in de vakken hieronder.

1. Meest fijn

2. Fijn

3. Niet Fijn

Waarom is deze manier van contact het meest fijn voor jou? Kun je voorbeelden geven?

Waarom is deze manier van contact nooit fijn voor jou?

Kun je voorbeelden geven?

Contact met de gemeente

Vertel eens over een keer dat je iets nodig had van de gemeente.

Bijvoorbeeld een paspoort, stadsparkeervergunning of contact met hulpverleners. Welke manier van contact heb je gebruikt en hoe verliep dit?

Wat vond je fijn aan deze manier van contact?

Wat vond je niet fijn aan deze manier van contact?

Hoe wist je dat je op deze manier contact kon maken met de gemeente?

Welke manieren van contact wil je echt niet gebruiken met de gemeente? Waarom niet?

Wensen

Heb je tips om het hulpaanbod beter zichtbaar te maken?

Wat is voor jou belangrijk als je hulp zoekt?

Heb je tips voor de gemeente om jou beter te helpen?

Wat is voor jou belangrijk bij hulp? Bijvoorbeeld: taal, techniek, of makkelijk te bereiken zijn.

Bedankt! 

waag  futurelab