

# Digitale vaardigheden: de praktijk van alledag

Ben Vaske

Dit artikel maakt deel uit van de reeks artikelen *Leren in de educatie, Lesgeven, begeleiden en faciliteren*. Deze reeks is bestemd voor iedereen die betrokken is bij de volwasseneneducatie, bijvoorbeeld docenten/begeleiders, beleidsmakers, onderzoekers en vrijwilligers. De verschillende artikelen geven informatie over de relevante thema's binnen de volwasseneneducatie, beschrijven de richting waarin de visie hierop zich ontwikkelt en leveren verhelderende voorbeelden.

## **Ben Vaske**

Ben Vaske is (creatief) directeur bij Stichting Expertisecentrum Oefenen.nl. Hij is initiatiefnemer van succesvolle oefenprogramma's als *Lees en Schrijf!* en *Klik & Tik* en hij initieerde Oefenen.nl. Na zijn studie Nederlandse Taal & Letterkunde werkte hij als docent en coördinator onderwijs in het beroepsonderwijs en

als projectmanager van (inter)nationale projecten. Hij was (co) auteur van diverse lesmethoden Nederlands/communicatieve vaardigheden voor het mbo. Hij publiceert over online leren en laagopgeleiden. Hij is bestuurslid van Learn for Life.

**Digitale vaardigheden: de praktijk van alledag**

Dit artikel gaat over digitale vaardigheden en de invloed ervan op allerlei activiteiten in het dagelijks leven. Voor een groot aantal mensen wordt het er allemaal niet makkelijker op, omdat het vaardigheden vraagt die niet met de paplepel zijn ingegoten. Wat zijn de leervragen van volwassenen op dit gebied? Hoe kan een aanbod in de educatie - formeel of non-formeel - hierop inspelen? Wat moeten docenten/begeleiders in huis hebben om een aanbod te ontwikkelen en uit te voeren? Deze bijdrage gaat in op deze vragen en aan het eind worden leermaterialen besproken die veel worden gebruikt in scholingen digitale vaardigheden voor volwassenen.

## Digitale vaardigheden: de praktijk van alledag

Veel digitale ontwikkelingen hebben invloed op het leven van mensen. Denk aan het gebruik van sociale media, het gebruik van portals om informatie te vinden en te geven, aan digitaal bankieren, aan het aanvragen van een parkeervergunning of aan programma's die je helpen of ondersteunen bij het op peil houden van je gezondheid.

Deze ontwikkelingen houden niet op. Sterker nog, ze blijven toenemen. Het aardige hieraan is dat er dan ook steeds nieuwe dingen zijn om te leren. Leren is hierdoor zeer legitiem en in zekere zin ook 'natuurlijk', ook voor laagopgeleide volwassenen. Want ook zij willen blijven.

Het lastige is dat zij lang niet altijd over voldoende basiskennis en vaardigheden beschikken om deze ontwikkelingen ook te kunnen volgen. Hoe kunnen zij stappen zetten in hun digitale ontwikkeling en hun digitale vaardigheden uitbreiden? En wat zijn die digitale vaardigheden waarover zij zouden moeten beschikken?

### Digitale vaardigheden: een lastige term

Wat zijn digitale vaardigheden? Daar is moeilijk een eenduidige definitie van te geven. Termen als digitale vaardigheden, digitale

geletterdheid, e-skills, mediageletterdheid en computergeletterdheid worden gebruikt als synoniem of als onderdeel van een groter geheel. Wat ze gemeen hebben, is dat ze impliceren dat de samenleving voortdurend verandert onder invloed van technologie en dat mensen, jong en oud, bij moeten blijven en om moeten kunnen gaan met nieuwe technologie. Technologie is inmiddels doorgedrongen in alle aspecten van het dagelijks leven: in huis (klok, thermostaat, deurbel, tandenborstel, televisie), op het werk (smartboard, tablets, kassa, Skype, conference calls) en in domeinen die relevant zijn om mee te kunnen doen in de samenleving, zoals gezondheid, overheid en school. Veel mensen hebben inmiddels een leefstijl waarbij ze altijd 'ingeplugd' zijn.

Ook in het onderwijs krijgt technologie een steeds grotere rol bij de ondersteuning van het leerproces en digitale producten worden ingezet als leermiddel. Apparaten als een smartphone, pc, laptop, en tablet zijn inmiddels doorgedrongen in zowel privé-, leer- als werkdomein en er is een dagelijkse noodzaak om te communiceren, informatie op te zoeken, geld over te maken e.d. Iedereen, ongeacht het niveau van opleiding, mist digitale bouwstenen<sup>1</sup>. Voor iedereen is het zaak om grip te houden op de digitale wereld door de ontbrekende kennis en vaardigheden op te doen.

Omdat het in dit artikel gaat om digitale vaardigheden in de volwasseneducatie vormen de 5 domeinen zoals benoemd in het Advies

digitale vaardigheden ve<sup>2</sup> het uitgangspunt:

1. **Het gebruik van ict-systemen**

Je kunt (functies van) verschillende ict-systemen zoals computers, smartphones, printers en digitale apparatuur gebruiken.

2. **Beveiliging, privacy en gezondheid**

Je volgt regels voor veilig en gezond werken met ict-systemen.

3. **Informatie zoeken**

Je kunt informatie zoeken, vinden en selecteren.

4. **Informatie verwerken**

Je kunt informatie omzetten in een tekst, schema, tabel of afbeelding en formulieren invullen.

5. **Digitaal communiceren**

Je kunt communiceren met personen of instanties via de digitale weg, zoals e-mailen, appen en contact onderhouden via elektronische leeromgevingen.



'Je huis staat, maar er missen bouwstenen'

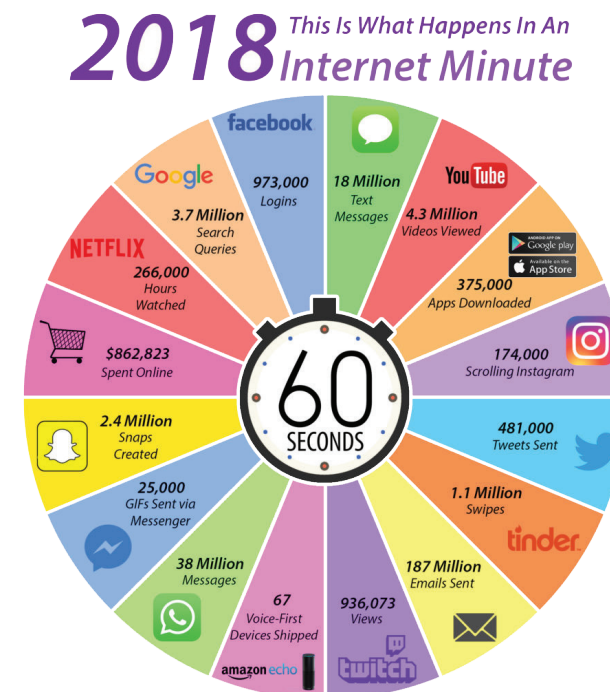
In het gebruik van digitale technologie van alledag kan een driedeling worden gemaakt<sup>3</sup>:

1. Gebruik voor privé/vrije tijd
2. Gebruik voor dienstverlening
3. Gebruik voor het 'gemak'

1. **Privé/vrije tijd**

What Happens in an Internet Minute in 2018?

<https://www.visualcapitalist.com/internet-minute-2018/>



Mensen gebruiken privé volop digitale apparatuur om te communiceren: e-mailen, chatten, berichten versturen. Om informatie op te zoeken, te winkelen (spullen kopen, reizen boeken) en om sociale media als Facebook, Twitter of Instagram te gebruiken, maar bijvoorbeeld ook om een nieuwe liefde te vinden of voor een date. Bijna de helft van de Nederlanders tussen de 18 en 34 jaar heeft een profiel aangemaakt op een datingsite of -app. Vaak kost dit allemaal niet veel moeite en mensen zijn daar aardig vaardig in.

De afbeelding *What Happens in an Internet Minute in 2018?* laat zien wat er in 1 minuut allemaal op internet gebeurt. Cijfers van het Sociaal Cultureel Planbureau laten zien dat 2/3e van de vrije tijd per week (19,6 uur in 2016) besteed wordt aan mediagebruik (lezen, kijken, luisteren, gamen en overig internet- en computergebruik) en 8,2 uur aan sociale contacten (daar valt ook het communiceren via media, zoals e-mail, chat of app onder). Ouderen, mannen en laagopgeleiden besteden de meeste tijd aan media.

## 2. Gebruik voor dienstverlening

Steeds meer dienstverlening verloopt digitaal. Organisaties zijn zich er in toenemende mate van bewust dat ze met hun digitale dienstverlening moeten aansluiten bij de digitale vaardigheden van mensen. Zo is internetbankieren niet voor iedereen even makkelijk, ook niet wanneer er ogenschijnlijk simpelere technische oplossingen komen zoals bijvoorbeeld de Mobiel Bankieren App.

Waar het bijvoorbeeld gaat over internetbankieren circuleren er ook tegenstrijdige berichten. Dat maakt het lastig om goed grip te krijgen op bepaalde zaken. Het risico is dat er dan te 'hijgerig' mee

wordt omgegaan. De afgelopen jaren waren er regelmatig berichten op basis van (marketing)onderzoekjes waaruit zou blijken dat senioren steeds meer online deden, ook via een smartphone en een tablet. In juni 2019<sup>4</sup> meldden de media dat grote banken de digitalisering van ouderen overschatten. Maar liefst 30% van de klanten van 66 jaar en ouder regelt geldzaken op de traditionele wijze: via papier. Hoewel de toekomst digitaal is, blijken de stappen die banken zetten, te snel te gaan voor een grote groep ouderen.<sup>5</sup>

Banken zijn nu zelf bezig om mensen te helpen met internetbankieren. Ze hebben nog klanten die niet bankieren via internet of via een app. Deze klanten kunnen niet goed kunnen omgaan met een computer, tablet of smartphone en ze zijn bang dat er iets fout gaat. Zij krijgen ondersteuning van kantoormedewerkers en digicoaches.<sup>6</sup>

Communiceren met de overheid is offline al lastig, laat staan als je online obstakels tegenkomt.

De ombudsman heeft de laatste jaren herhaaldelijk gewezen op de gevolgen van digitalisering door de overheid. Het gebruik van de Berichtenbox van MijnOverheid is en blijft lastig voor veel mensen. Te vaak gaat het mis, terwijl iedereen zaken moet kunnen doen met de overheid. Als burger heb je geen keuze. Er wordt dan ook steeds meer gebruik gemaakt van de voorzieningen van de digitale overheid. Zo werd er in 2018 280 miljoen keer ingelogd op DigiD en waren er 13,5 miljoen actieve DigiD's. In vergelijking tot andere Europese landen doet Nederland het best goed, maar er valt nog veel te winnen.

De overheid onderneemt momenteel stappen om ervoor te zorgen dat iedereen kan meedoen aan de toenemende digitale communicatie in de samenleving. Met de 'Nederlandse Digitaliseringsstrategie', de 'Agenda Digitale Overheid: NL DIGIbeter' en de in eenvoudige taal geschreven en geïllustreerde kamerbrief van 12 december 2018 van de verantwoordelijke staatssecretaris worden allerlei activiteiten voorgesteld om dat mogelijk te maken.<sup>7</sup>

Voor wie op dit moment moeite heeft om digitaal contact te krijgen met de overheid komen er de komende twee jaar zo'n 120 informatieloketten in bibliotheken onder het motto 'Iedereen moet mee kunnen doen in de digitale samenleving'. Daar kunnen mensen terecht voor hulp bij problemen met bijvoorbeeld uitkering, verkeersboetes, huurtoeslag, werk, AOW of PGB.

### 3. Gebruik voor het 'gemak'

Ontwikkelingen op het gebied van e-Health gaan razendsnel. De gezondheidszorg kan efficiënter en beter met behulp van slimme apps en andere elektronische toepassingen. Er zijn inmiddels ongelofelijk veel gezondheidsapps en dat maakt het er dan weer niet makkelijker op.

Steeds meer huisartsenpraktijken hebben een eigen portal waarmee patiënten delen van het eigen dossier kunnen inzien, herhaalrecepten kunnen bestellen, e-consulten voeren of online afspraken maken. Hierdoor krijgen mensen meer grip op hun gezondheid. Digitale technologie kan drempels weghalen voor mensen die moeite hebben om zaken zelfstandig aan te pakken. Techniek neemt vaardigheden van mensen over die ze zelf niet onder de

knie hebben of krijgen. Daardoor komen ze toch zelf in beweging. Digitale toepassingen zijn krachtige hulpmiddelen om hen een zetje te geven. Het gaat hier om mensgerichte technologie. Denk bijvoorbeeld aan de GoOv-app voor mensen die moeite hebben met zelfstandig reizen. Of de Beamerz-app, een lokale app in Den Bosch voor bewoners en bezoekers van een wijk om via één app hun vervoer van deur tot deur te regelen. Of de MedApp die je helpt wanneer je je medicijnen vergeet in te nemen. Diverse diabetesapps helpen bij het monitoren van de bloedsuikerspiegel. Zorgrobots worden steeds verder ontwikkeld. Met digitale tools wordt bijvoorbeeld vrijetijdsbesteding makkelijker te organiseren, bijvoorbeeld parkeren, het boeken van een vakantie, het reserveren van kaartjes voor concerten, het bezoek aan een attractie, online gamen etc. Ook in de educatie kunnen apps sommige zaken makkelijker maken. Zo neemt de app 'd of t?' van Oefenen.nl drempels weg voor mensen die moeite hebben met taalregels.<sup>8</sup>

Al deze ontwikkelingen dragen bij aan de zelfredzaamheid van mensen, maar ze doen wel steeds meer een beroep op hun digitale vaardigheden. Mensen moeten daarom de mogelijkheid krijgen om te blijven leren zodat ze aan kunnen haken bij nieuwe ontwikkelingen.

## Leerwensen

Uit het gebruik van al die digitale middelen komen leerwensen voort. Iedereen heeft een eigen leerwens, dus maatwerk wordt steeds belangrijker.

Bij **Riet** (63 jaar) is onlangs diabetes geconstateerd. Zij moet een bloedsuikermeter gaan gebruiken. Volgens haar arts is het handig om de resultaten bij te houden via een app. In haar dagelijks leven komt ze niet veel in aanraking met digitale apparatuur en ze heeft alleen een eenvoudig mobieltje om te bellen. Toch wil ze ook wel meer met haar kleinkind communiceren en ze wil ook weten hoe WhatsApp werkt.

**Wesley** (38 jaar) werkt als vorkheftruckchauffeur en merkt dat zijn werk steeds sneller verandert onder invloed van technologie. Voorraadbeheer gaat digitaal, het gebruik van computers en digitale formulieren voor verslaglegging neemt toe. Ook communicatie met collega's gebeurt steeds meer digitaal. Hij moet vaker informatie op internet zoeken. Om bij te blijven wil hij zich graag verder ontwikkelen.

De leerwens van Riet is heel gericht. Ze wil leren appen, deels uit noodzaak omdat ze haar bloedsuikerwaarden bij moet houden en deels omdat ze makkelijker wil communiceren met haar kleinkind. Dit is een praktische leerwens. Daarvoor hoeft ze niet naar een algemene cursus over digitale vaardigheden, maar ze heeft wel even wat ondersteuning nodig.

Wesley's leerwens is veel breder. Hij heeft kennis en vaardigheden nodig voor verschillende werksituaties. Voor Wesley is het zinvol om een cursus te gaan volgen.

**Ramon** (66 jaar) wil voor zijn twee kleinkinderen maandelijks geld opzij zetten. Hij heeft een bankrekening maar zag tot nog toe de noodzaak

niet om zijn geldzaken via internet te doen. Hij regelt zijn geldzaken nog op de traditionele wijze met papieren overschrijvingen. Nu blijkt echter dat het bij zijn bank niet mogelijk is om offline een periodieke overschrijving aan te maken, te wijzigen of stop te zetten. Ramon heeft in de plaatselijke krant een advertentie gelezen voor een computercursus bij de bibliotheek. Hij gaat naar het inlooppreekuur in de bibliotheek om te vragen of hij hulp kan krijgen om te leren bankieren via internet en via een app op zijn mobiele telefoon. Ramon heeft verhalen gehoord over 'skimming' en 'phishing' en vraagt zich af of het allemaal veilig is en of dat via internetbankieren allemaal wel goed gaat.

Toen **Corry** (70) hoorde over de Berichtenbox van MijnOverheid wilde zij graag weten of dat iets voor haar was. Zij mailt regelmatig met haar dochter in Amerika en zoekt af en toe iets op via internet. Misschien wel heel handig zo'n digitale brievenbus van de overheid? Nieuwsgierig opende zij de website van MijnOverheid en klikte hier en daar wat aan. Oef, het zag er bij nader inzien toch niet zo makkelijk uit. Snel klikte zij de website weer dicht. Het was haar wel duidelijk; daar ging zij zich niet voor aanmelden ... Later bleek dat zij haar account had geactiveerd.<sup>9</sup>

Dit laatste voorbeeld laat zien dat een digitale toepassing ook voor iemand die al wat digitaal vaardig is, drempels op kan werpen.

## Digitaal vaardig worden

Digitalisering dringt dus al jaren flink door in het privéleven. Voor veel mensen kan juist het privéleven de motivatie zijn ermee te



starten of om er vaardiger in te worden. Veel mensen leren programma's en hulpmiddelen gaandeweg te gebruiken, door hulp te vragen aan iemand uit hun directe omgeving of door het gewoon uit te proberen.<sup>10</sup> Naast de eigen sociale omgeving zijn er, aldus de Nationale Denktank 2019, meer plekken waar mensen hulp zouden kunnen krijgen, maar die functioneren niet optimaal. Een helpdesk is vaak onpersoonlijk, een loket van de overheid is vaak moeilijk te vinden, loketten van bedrijven zijn er steeds minder.

#### SIGMUND PETER DE WIT



Sigmund-strip: Peter de Wit/De Volkskrant

Er is een grote groep mensen met lage digitale vaardigheden. Zij kunnen cursussen en trainingen volgen om digitaal vaardiger te worden. Daarvoor bestaat formeel en non-formeel aanbod.

## Het aanbod

### Formeel aanbod

Bij formeel leren gaat het om systematisch en gestructureerd leren met als doel het behalen van erkende diploma's of certificaten

en het toewerken naar een bepaald erkend niveau. Voor de volwasseneneducatie zijn in 2012 de Standaarden en eindtermen ontwikkeld als wettelijk kader voor het gestructureerd werken aan basisvaardigheden met als mogelijkheid het behalen van certificaten en diploma's.<sup>11</sup> Digitale vaardigheden zijn hierin uitgewerkt in relatie tot taal en rekenen. Aparte cursussen digitale vaardigheden mochten niet worden gegeven. In officiële trajecten worden digitale vaardigheden momenteel dan ook meestal geïntegreerd met taal en rekenen 'aangeboden'. Binnen de volwasseneneducatie gaat het in principe om volwassenen die onvoldoende lees- en schrijfvaardigheden hebben en/of onvoldoende rekenvaardigheden. Een grote groep volwassenen heeft moeite met geld, getallen, rekenen en het begrijpen en interpreteren van getalsmatige informatie. Dat wordt laaggecijferdheid genoemd.<sup>12</sup>

Per 1 januari 2018 kan een roc cursussen digitale vaardigheden aanbieden die bekostigd worden vanuit de Wet Educatie en Beroeps- onderwijs (WEB). Ter ondersteuning van de ontwikkeling van deze opleidingen en cursussen zijn het Advies digitale vaardigheden en de bijbehorende Handreiking digitale vaardigheden ontwikkeld (noot 2). De indeling in de eerder genoemde 5 domeinen en 3 niveaus (Instroomniveau, Basisniveau 1 en Basisniveau 2) is dezelfde als die in de Standaarden en eindtermen digitale vaardigheden, maar het instrument is ook geschikt als basis voor aparte cursussen digitale vaardigheden. Daarnaast is het geactualiseerd en vervangt de Standaarden en eindtermen digitale vaardigheden uit 2012.

De cursussen digitale vaardigheden bij roc's sluiten dan wel aan op het Advies digitale vaardigheden, maar deelnemers worden

tot nu toe niet opgeleid voor een diploma. Veel volwassenen hebben ook niet als doel een bepaald niveau te halen. Zij willen hun persoonlijke doelen halen op een manier die past bij hun eigen dagelijkse leven. Ze willen mee kunnen doen met digitale ontwikkelingen. Formele trajecten digitale vaardigheden in de strikte zin van het woord komen dan ook eigenlijk niet veel voor.

Wesley's leerwens strekt zich uit over meerdere domeinen. Hij moet (functies van) computers en smartphone leren gebruiken (domein 1) en dat ook op een verantwoorde manier doen (domein 2). Hij wil informatie leren zoeken, vinden en verwerken (domein 3), formulieren kunnen invullen (domein 4) en digitaal kunnen communiceren met collega's (domein 5).

Hij is met zijn vraag naar de bibliotheek gegaan en vanuit het Digi-Taalpunt is hij doorverwezen naar het roc voor een cursus.

### **Non-formeel aanbod**

Non-formeel leren is ook georganiseerd en doelgericht, maar minder gestructureerd en systematisch dan formeel leren. Het is in principe niet gericht op het behalen van een erkend diploma, niveau of certificaat. Non-formeel aanbod is er op veel plekken: in bibliotheken, wijkcentra, welzijnsorganisaties, maar ook op de werkplek. Voor volwassenen is dit aanbod veel groter dan het aanbod voor formeel leren. Vaak gaat het om een aanbod van enkele lessen, maar ook wordt gekeken naar wat precies de leerwens is om te kijken of er ondersteuning op maat kan worden geboden.

Dat past prima bij de leerwens van Riet. Zij wil weten hoe iets moet

en de ondersteuning daarbij dient praktisch te zijn. De vraag van Riet kan leiden tot andere vragen en vervolgstappen en eventueel tot een meer formeel traject. In de praktijk komt dit nog niet veel voor. Veel vragen zijn praktisch en de gewenste vaardigheden kunnen gedurende een kortlopende ondersteuning worden verworven.

### **Deskundigheid docenten/begeleiders**

Docenten/begeleiders – inclusief vrijwilligers – die werkzaam zijn in de volwasseneneducatie hebben meestal veel zelf geleerd door te vragen en uit te proberen. De vraag is of docenten voldoende bagage en instrumenten hebben om volwassenen digitale vaardigheden te leren. Grosso modo zal dat niet het geval zijn. Een tweede vraag is of docenten zelf voldoende digitaal vaardig zijn. Dat zal per docent verschillen. Docenten voelen zich vaak beperkt of belemmerd door de 'tools' die ze tot hun beschikking hebben. Zij moeten in hun professionele ontwikkeling worden begeleid bij het ontwikkelen van een programma voor digitale vaardigheden dat matcht met het Advies digitale vaardigheden v. Gebrek aan expertise is een significante drempel voor succesvolle programmering. Docenten en begeleiders weten niet altijd hoe beschikbare technologie te gebruiken of ze weten gewoon niet welke technologie beschikbaar is.

Waar en hoe kunnen docenten/begeleiders hun deskundigheid versterken?

### Algemene didactische principes

Ella Bohnenn beschreef in haar bijdrage voor deze reeks artikelen over de 10 pijlers voor het lesgeven in basisvaardigheden.<sup>13</sup> Deze 10 principes zijn te beschouwen als de pijlers onder het formele en non-formele onderwijs en vormen de basis voor ieder programma, traject of aanpak.

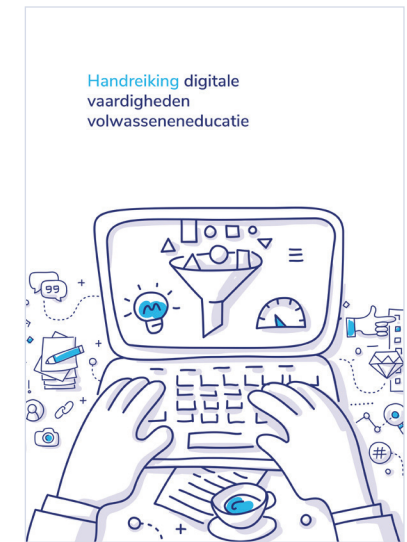
Ze bieden daarmee een kader om ook de ontwikkeling van het non-formele aanbod een didactische opbouw te geven.

#### 10 Pijlers voor lesgeven in basisvaardigheden aan volwassenen

1. Praat over leren
2. Sluit aan bij leervragen en houd de motivatie op peil
3. onderzoek de leervragen
4. Zorg voor passende leeractiviteiten en leermateriaal
5. Deel het leertraject op in kleine stappen
6. Versterk de relatie tussen binnen en buiten de les
7. Integreer verschillende vakgebieden om aan te kunnen sluiten bij situaties
8. Houd rekening met de omstandigheden van volwassenen
9. Gebruik de kracht van de groep
10. Wees flexibel, creatief en onorthodox

### Advies en Handreiking digitale vaardigheden ve

Het Advies digitale vaardigheden ve (2017) en de bijbehorende Handreiking digitale vaardigheden ve (2018) zijn niet alleen ontwikkeld om certificaten te kunnen behalen, maar bieden ook een overzicht van welke digitale vaardigheden voor de doelgroep van de volwasseneneducatie relevant zijn, welke vaardigheid op welk niveau redelijkerwijs verwacht mag worden en hoe deze het beste kan worden verworven. Het advies beschrijft de domeinen en de verschillende niveaus, de handreiking biedt algemene didactische aanwijzingen, didactische tips bij een aantal praktijksituaties, voorbeelden van digitale vaardigheden en vormen en momenten waarmee inzicht in de voortgang gegeven kan worden. In die zin kan dit kader beschouwd worden als een waardevolle basis zowel voor formeel (een meer gestructureerde aanpak, inzicht in voortgang en niveaus) als voor non-formeel onderwijs (duiding van de leervraag en didactische tips).



### Opleidingsmodule digitale vaardigheden

Docenten kunnen zich hierin bekwamen. In opdracht van het Steunpunt Basisvaardigheden werd door CINOP, het ITTA en het Freudenthal Instituut een Raamwerk voor docent basisvaardigheden ontwikkeld.<sup>14</sup> Vervolgens zijn opleidingsmodules ontwikkeld voor docenten basisvaardigheden. Daarmee kunnen docentenopleiders

een scholingsaanbod aan docenten doen. Module 6 gaat over digitale vaardigheden.<sup>15</sup> In 4 bijeenkomsten, afgesloten met een eindopdracht, kunnen docenten kennis opdoen over de didactiek van digitale vaardigheden. Een aantal praktijksituaties wordt beschreven en de handelingen die iemand moet uitvoeren in zo'n situatie zijn stap voor stap aangegeven. Daarbij worden didactische aanwijzingen en tips gegeven die passen bij de 5 domeinen die hierboven zijn genoemd.

Voor docenten biedt dit voldoende basis om een aanbod voor digitale vaardigheden samen te stellen.

### Inzicht in je rol

Als docent/begeleider wordt van je verwacht dat je iemand met praktische vragen kunt helpen. Daarvoor moet je meer in huis hebben dat knoppenkennis of kennis van bepaalde softwarepakketten. Het gaat ook om vaardigheden om mensen nieuwe kennis en vaardigheden aan te reiken.

Kennisnet biedt zicht op de rol en bekwaamheid van docenten.<sup>16</sup> Zij zijn gericht op het formele reguliere onderwijs en in hun typering is dan ook meer aandacht voor de organisatie en de rol van de docent in de organisatie. Er zijn 4 bekwaamheidsgebieden onderscheiden:

- Digitale geletterdheid - de bekwaamheid van de docenten op dit gebied.
- Leersituatie - de keuzes die de docent maakt vanuit de leersituatie: welke didactiek en ict-middelen zijn geschikt om optimaal te leren.
- Professionalisering - welk professionaliseringsbeleid is nodig om

docenten/begeleiders ict effectief in te zetten, zowel individueel als in het collectief.

- Organisatie - zorg voor uniforme uitvoering vanuit consistent beleid volgens wet- en regelgeving.

Als je kijkt naar de vraag van Ramon, die geldt opzij wil zetten voor zijn 2 kleinkinderen, betekent dit voor de docent/begeleider het volgende:

- Hij moet gedegen kennis hebben van internetbankieren (wat is het, hoe werkt het, wat zijn de verschillen tussen pc en app) en hij moet kennis hebben van termen als 'skimming' en 'phishing' en van aspecten van veiligheid en fraude.
- Hij zet een leerlijn uit waarmee Ramon aan zijn leerdoel kan werken, met passend materiaal en effectieve werkvormen. Hij moet ook alternatieven kunnen bedenken, bijvoorbeeld: wie kan Ramon directe ondersteuning geven, de bank, een familielid?
- Hij stelt zich op de hoogte van actuele ontwikkelingen, bespreekt dit met collega's en levert een bijdrage aan de professionalisering van het hele team.
- Hij voert zijn taken uit binnen het gestelde beleid en volgens de geldende wet- en regelgeving.

### Leermateriaal

Deze laatste paragraaf gaat in op beschikbaar materiaal dat veelvuldig wordt ingezet om mensen te begeleiden in hun ontwikkeling van digitale vaardigheden.

## Klik & Tik

Stichting Expertisecentrum Oefenen.nl startte in 2009 met de ontwikkeling van online oefenprogramma's voor digitale vaardigheden en ontsluit deze op de portal Oefenen.nl. Met deze oefenprogramma's leren mensen zelfstandig of onder begeleiding omgaan met een computer of tablet en met het internet. De programma's zijn gemaakt voor iedereen die weinig kennis heeft van een computer of tablet en geen ervaring heeft op internet. Digitale basisvaardigheden worden in stapjes aangeboden: een computer of tablet aan- en uitzetten, omgaan met de muis, klikken, slepen, scrollen. Daarna kan de gebruiker het internet op, om websites te zoeken, iets te kopen, een reisje te boeken of foto's te uploaden.



Op de site staan de 6 programma's van Klik & Tik vermeld:

- *Klik & Tik. De start*  
Webhulp Jomi legt in makkelijk taalgebruik uit hoe de computer werkt, ook in het Arabisch.
- *Klik & Tik. De basis*  
Je leert de basisfuncties van de computer en je leert ze zelfstandig te gebruiken.
- *Klik & Tik. Het internet op*  
Je leert de basisfuncties van internet.
- *Klik & Tik. Samen op 't web*  
Je leert werken met sociale media.
- *Klik & Tik. De tablet*  
Je leert werken met de tablet, zowel een iPad- als Androidversie.
- *Klik & Tik. Veilig digitaal*  
Je leert meer over veiligheid en privacy.

Deze programma's kun je achter elkaar of los van elkaar doorlopen. Je krijgt informatie door middel van korte videofragmenten. Na elk videofragment kun je direct met de oefeningen aan de slag gaan.

Bij bibliotheken verspreid over het hele land oefenen cursisten in een veilige setting met Klik & Tik-programma's. Er wordt sinds 2012 onderzoek gedaan naar de inzet en het effect van programma's in bibliotheken.<sup>17</sup> Bibliotheken zijn over het algemeen positief over het aanbieden van educatieve dienstverlening rondom Klik & Tik. De materialen spreken de deelnemers aan, ze zijn laagdrempelig en het lukt over het algemeen goed om de deelnemers bij het oefenen met de materialen te begeleiden. Bibliotheekmedewerkers zijn ook positief over de resultaten bij de eindgebruikers. Zij constateren

minder computerangst, meer zelfvertrouwen en in verschillende mate meer vaardigheden bij de deelnemers aan het educatieve aanbod rond de materialen. Het Klik & Tik-aanbod sluit goed aan bij het landelijk beleid over mediawijsheid en laaggeletterdheid en een leven lang leren en het sluit aan bij de behoefte van achterblijvende groepen. Het aanbod sluit ook goed aan op de praktijk van de bibliotheek omdat de Klik & Tik-programma's min of meer kant-en-klare oefenpakketten zijn.

In 2018 biedt 94% (411 locaties) Klik & Tik aan, ten opzichte van 93% (398 locaties) in 2016.<sup>18</sup>

### Steffie

Stichting Leer Zelf Online realiseert de online Steffie-programma's. Deze vrij toegankelijke online programma's zijn gemaakt voor doel-



groepen met beperkte digitale vaardigheden en/of een laag taal-niveau. Steffie legt moeilijke dingen op een makkelijke manier uit. Steffie is een sprekende geanimeerde figuur die in ieder programma uitleg geeft over alledaagse zaken die lastig kunnen zijn. Dat doet zij rond de volgende thema's en programma's:

- *Gezondheid*  
Zo legt Steffie de zorgverzekering uit, hoe je een afspraak met je huisarts maakt en hoe je gezond kunt eten en goed kunt bewegen.
- *Eten en drinken*  
Steffie leert je bijvoorbeeld hoe je eenvoudig een boodschappenlijstje met plaatjes kunt maken.
- *Ondersteuning*  
Steffie legt bijvoorbeeld uit hoe je moet stemmen, wat de Nationale Ombudsman is, waarmee hij je kan helpen en hoe DigiD werkt.
- *Geld*  
Steffie legt uit hoe de Voedselbank werkt, hoe toeslagen werken en hoe je een WW-uitkering aanvraagt.
- *Vrije tijd*  
Steffie helpt je met wat je in je vrije tijd kunt doen, hoe belangrijk het is mensen om je heen te hebben en hoe je contact legt.
- *Reizen*  
Steffie legt uit hoe de reisplanner werkt.
- *Computeren*  
Steffie legt uit hoe je post van de overheid in MijnOverheid kan ontvangen, hoe je internetbankiert, hoe het bankrekeningnummer werkt en waarom IBAN nodig is.

## Digisterker

Stichting Digisterker ontwikkelde de cursus 'Werken met e-overheid'. Het idee achter deze cursus is dat cursisten in kleine groepen, onder begeleiding van docenten, stapsgewijs ervaring opdoen met belangrijke vaardigheden voor het werken met de elektronische overheid. De onderwerpen binnen de modules kunnen (lokaal) aangepast worden aan de behoeften van de cursisten. Bijvoorbeeld door nadruk te leggen op onderwerpen die met het zoeken van werk te maken hebben of op onderwerpen die te maken hebben met gemeentelijke diensten. De cursus is ontwikkeld voor iedereen die (nog) niet zo handig is met een computer en/of met internet. De deelnemer leert in de cursus stap voor stap om steeds meer zelf te regelen via internet, of het nu gaat om het vinden van informatie over de overheid als het gebruikmaken van producten en diensten zoals het aanvragen van een paspoort bij de gemeente of zorgtoeslag bij de Belastingdienst. Ook MijnOverheid en de Berichtenbox komen aan bod. De cursus behandelt ook de gemeentelijke digitale dienstverlening. Deelnemers krijgen uitleg over de actuele website van hun eigen gemeente en gaan daar in de cursus mee aan de slag.

De cursus is ingedeeld in modules en gaat onder andere over de volgende zaken:

- Het aanvragen en gebruiken van DigiD
- Het zoeken en vinden van informatie op overheidswebsites
- Het aanvragen (van bijvoorbeeld een toeslag) of het (digitaal) maken van een afspraak
- Het gebruiken van persoonlijke omgevingen van overheidsorganisaties (zoals Mijn toeslagen, werk.nl en MijnOverheid)

- Het gebruik van Regelhulp

De cursus van Digisterker wordt aangeboden in bibliotheken. In 2017 bood 95% (349 locaties) van de bibliotheken de cursus aan en in 2018 was dat 93% (368 locaties)<sup>17</sup>.

## Tot slot

Mensen zullen altijd praktische hulp blijven vragen bij verdere digitalisering van de samenleving. Daar zijn geen lange cursussen voor nodig. Vooral praktische hulp en training blijven belangrijk. Begeleiding dient vooral gericht te zijn op het zelfredzaam maken van mensen zodat ze een volgende keer in staat zijn iets zelf te doen en daarin zekerder te worden. Dat vraagt dus iets van docenten/begeleiders. Een heldere visie van de organisatie waar ze hun werkzaamheden doen en praktische ondersteuning zijn wel voorwaarden.

Het is goed te bedenken dat voor heel veel vragen geen officiële ondersteuning nodig is. Veel gaat vanzelf. Informeel zijn er al veel handjes (buurman, buurvrouw, zoon, dochter), maar daar waar begeleiding wel nodig is, moet die goed worden georganiseerd.

Om met haar kleinkind te kunnen communiceren heeft Riet alleen uitleg nodig over WhatsApp en natuurlijk een smartphone. De al wat digitaal vaardige Corry heeft alleen een tip van iemand nodig om met de Berichtenbox te kunnen werken. Voor Wesley is het zinvol om een cursus te volgen om zijn werkzaamheden de komende jaren goed te kunnen blijven doen. Hij zal het meeste baat hebben

bij een cursus die vanuit het werk georganiseerd wordt. Ook Ramon heeft een praktische vraag: hij wil leren internetbankieren via internet en een app, maar hij wil ook de risico's daarvan kennen. Dat stelt wel eisen aan de begeleiding vanuit de bibliotheek en een standpunt van de bibliotheek hoe ze met dit soort vragen, die ook de privacy raken, om willen gaan.

In 2013 verscheen een van de eerste publicaties die inging op digitale overheidsdienstverlening en digitale vaardigheden van de burger.<sup>19</sup> Wanneer je wat breder kijkt naar dienstverlening rond digitalisering en digitale vaardigheden, dan past de titel heden ten dage nog steeds: De burger kan het niet alleen, er is digitale dienstverlening nodig die past bij digitale vaardigheden van de burger.

Met dank aan Huub Winninghoff



## Noten

1. Zie ook de bijdrage van Janssen-de Goede, M. in deze reeks: De doelgroep in beeld, Werving van Nederlandsprekende laaggeletterde volwassenen, en de video: Gewoon een zetje: <https://www.youtube.com/watch?v=3tHJVZgsBE8>.
2. Thijssen, R., Bohnenn, E. en Hoo, M. de (2017). Advies digitale vaardigheden ve. 's-Hertogenbosch: CINOP. In opdracht van het Steunpunt Basisvaardigheden.  
De Hoo, M., Bohnenn, E. en Groot. A. (2018). Handreiking digitale vaardigheden volwasseneneducatie, 's-Hertogenbosch: CINOP: in opdracht van het Steunpunt Basisvaardigheden. (<https://www.bibliotheekbasisvaardigheden.nl>).
3. Een recent rapport geeft een vierdeling in gebruik: Deursen van, A.J.M. (2019). Digitale ongelijkheid in Nederland: Internetgebruik van mensen van 55 jaar en ouder, Enschede: Universiteit Twente.
4. Haegens, K. (14 juni 2019). Een derde 65-plussers bij ING en ABN Amro nog niet online, Grote banken overschatten digitalisering van ouderen. En: Digitaal bankieren gaat velen boven de pet: beide Volkskrant.
5. Voor ouderen kan dit ook negatieve effecten hebben. Zo constateerde Mira Media in Utrecht dat ouderen (de Wettelijk Sociaal Minimum [WSM] 125% ouderen) die niet internetbankieren en niet digitaal vaardig zijn, afgestraft worden met veel hogere kosten voor het gebruik van het openbaar vervoer en dat het in sommige gevallen voor ouderen financieel zelfs onmogelijk is geworden er gebruik van te maken.  
Mira Media. (29 mei 2019). Digitale- en financiële obstakels verhinderen optimaal gebruik van bus en tram voor veel Utrechtse ouderen (<http://www.miramedia.nl>).
6. Zo heeft [Oefenen.nl](https://www.oefenen.nl) een webinar en workshops gegeven aan alle digicoaches van ING Bank over de oefenprogramma's Klik & Tik. Daarmee kunnen klanten eerst oefenen om met een computer, tablet of telefoon te leren werken. De rol van de digicoaches is vervolgens om de kantoren te informeren over Klik & Tik en hoe je klanten kunt doorverwijzen, bijvoorbeeld naar een bibliotheek. Eind 2019 trok ING met een pop up store door het land om mensen digitaal vaardiger te maken: <https://www.banken.nl/nieuws>
7. Marco Derksen (Marketingfacts/Upstream) gaat hier in een blog op in en vraagt zich af wie nu precies bereikt moeten worden en binnen welke termijn: Derksen, M. (24 december 2018). Nederlandse overheid neemt digitale vaardigheden burgers niet serieus: [Koneksa Mondo https://koneksa-mondo.nl](https://koneksa-mondo.nl). Hij komt op basis van de publicatie 'Mensen die een zetje kunnen gebruiken' van [Oefenen.nl](https://oefenen.nl) ([https://oefenen.nl/wp-content/uploads/2018/05/eenzetje\\_brochure\\_2017-web.pdf](https://oefenen.nl/wp-content/uploads/2018/05/eenzetje_brochure_2017-web.pdf)) tot een aantal van minimaal tussen de 1,9 en 2,5 miljoen Nederlanders dat onvoldoende digitaal vaardig is. We kunnen dus vaststellen dat hier een flinke opgave voor de Nederlandse overheid ligt als alle Nederlanders gebruik moeten kunnen maken van digitale diensten van de overheid. In haar analyse van hoe we een digitale samenleving realiseren die gezond, weerbaar, inclusief en eerlijk is noemt de Nationale Denktank 2019 een aantal van 3 miljoen Nederlanders dat digitaal niet vaardig is. En 90% hiervan zou zich daar niet bewust van zijn (<https://nationale-denktank.nl>, p. 23. Zie ook: <https://dutchdigitaldelta.nl/nieuws>). Voor 2015 noemde het CPB dat 21% van de Nederlanders weinig vaardigheden op het gebied van ict had en dat 1% helemaal geen vaardigheden had. Het overgrote deel van de Nederlanders beheerste op dat moment digitale vaardigheden op minimaal het basisniveau: 29% beheerst de basisvaardigheden en 40% zelfs meer dan dat (<https://www.cbs.nl/-/media>).
8. Zie verder Vaske, B. (2018). Zelfredzamer met emanciperende technologie, op: [Volwassenleren.nl](https://www.volwassenleren.nl), en Hilhorst, S., Hilhorst, P. en Kruijer P. & A.J. Emanciperende appjes, Niet op het logo drukken, in: De Groene Amsterdammer Jaargang 142, 17 mei 2018, nr. 20-21, p. 28-31. Zie voor SOPIE: [www.sopie.nu](http://www.sopie.nu).
9. De nationale Ombudsman. (6 september 2017). "Hoezo MijnOverheid?" Onderzoek naar knelpunten voor burgers bij MijnOverheid/de Berichtenbox, Den Haag (Rapportnummer 2017/098).
10. Uit de ING Digitale Monitor blijkt ook dat de helft van de Nederlanders wel eens ondersteuning nodig heeft bij digitale problemen zoals de installatie of werking van apparaten. Bijna iedereen (95%) vraagt daarbij om hulp en 63% vraagt dit aan mensen in de directe omgeving: ING Digitale Monitor. (januari 2018). Halfjaarlijks onderzoek naar digitaal bankieren (<https://www.ing.nl>). Dit wordt ondersteund met onderzoek van de gemeente Utrecht. Daaruit blijkt dat bijna de helft van de Utrechtse wel eens een partner, vriend of familielid helpt bij het gebruik van internet. Ruim een kwart van de Utrechtse heeft moeite met online aanvragen doen of afspraken maken

- bij een organisatie. De meeste mensen met problemen met internetgebruik lossen die zelf op door in hun netwerk aan vrienden, familie of kennissen hulp te vragen: Utrecht Monitor. (2019) <https://www.utrecht-monitor.nl>. Zie ook: Gemeente Utrecht. (april 2015). Utrechters digivaardig? Analyse van de digitale participatie van Utrechters, Utrecht
- Zeer recent wordt dit ook bevestigd in het bij noot 3 genoemde rapport. 72% van de 55-plussers vraagt wel eens hulp bij internetten en het grootste deel van hen richt zich tot de kinderen. Op gepaste afstand volgen de partner, vrienden, de expert en de helpdesk. De bibliotheek wordt vrijwel niet ingezet als hulpbron.
11. Standaarden en eindtermen ve (2012). <https://taalenrekenenmbo.nl>.  
De Standaarden en eindtermen zijn een hulpmiddel om het onderwijs in te richten. Die vormen het wettelijk kader voor basisvaardigheden in de volwasseneneducatie.
  12. Hoogland, K. (1 juni 2019). Aanpakken van laaggecijferdheid in een digitale wereld, <https://taalenrekenenmbo.nl>). Hoogland onderscheidt grofweg 3 problematieken binnen gecijferdheid:
    1. Financiën, geld en wat daar mee samenhangt, bijvoorbeeld het kritisch kunnen omgaan met aanbiedingen op bijvoorbeeld Marktplaats en het omgaan met virtueel geld.
    2. Gezondheid, voeding, medicijnen: vooral alle kwantitatieve informatie hierover.
    3. Digitale vaardigheden zoals het begrijpen van tabellen, roosters, schema's, formulieren, menustructuren, diagrammen en reclames die mensen tegenkomen op o.a. websites en in apps.
  13. Bohnenn, E. (2019). Lesgeven in basisvaardigheden: 10 pijlers. Onderdeel van artikelenserie Leren in de educatie, Lesgeven, begeleiden en faciliteren. Onder (eind)redactie van E. Bohnenn, I. Den Hollander, R. Thijssen en B. Vaske. Den Haag: Stichting Expertisecentrum Oefenen.nl (<https://oefenen.nl>).
  14. Den Hollander, I. Hoo de, M., Halewijn, E., e.a. (2016). Raamwerk docent basisvaardigheden, versie 2.0: . in opdracht van het Steunpunt Basisvaardigheden.
  15. Elderenbosch, M., Halewijn, E., Hoo de, M. e.a. (2018). Module Digitale vaardigheden: CINOP/ITTA/ Freudenthal Instituut, mei 2018. In opdracht van het Steunpunt Basisvaardigheden.
  16. Kennisnet. (september 2017). Ict-bekwaamheid van de leraar: hoe pak je dat aan? (<https://www.kennisnet.nl>). In andere domeinen is volop aandacht voor digitalisering en de daarbij behorende rol voor de professional en/of begeleider. De sector volwasseneneducatie blijft hierin achter. In sommige gevallen, zoals bij de opleiding Sociaal Werk, maakt digitalisering onderdeel uit van het curriculum. Net zoals in de volwasseneneducatie maken professionals in het sociaal werk zich sterk voor een samenleving waarin iedereen volwaardig mee kan doen. Inclusiviteit omvat dus ook dat mensen digitaal mee kunnen. Hartman-van der Laan (Hartman-Laan, van der, M. (2019). Sociaal werk in de digitale samenleving, Bussum: Uitgeverij Coutinho.) gaat ook in op digitaal kwetsbare groepen als laaggeletterden, licht verstandelijk gehandicapten en ouderen. Er wordt onderzoek uit 2015 aangehaald waarin wordt aanbevolen om mensen die niet digitaal vaardig zijn, parallel aan de digitale dienstverlening ondersteuning te bieden en geen aparte dienstverlening op te zetten (Baaij, P., Buisman, M. en Houtkoop, W. (2015). Laaggeletterden: achterblijvers in de digitale wereld? Vaardigheden van burgers en aanpassingen door overheden, 's-Hertogenbosch: ebo.) Zulke digitale assistenten, telefonisch of via een loket, kunnen ondersteuning bieden in de vorm van hulp bij concrete problemen bij de digitale dienstverlening. Ze kunnen iets voordoen of bijvoorbeeld een formulier gezamenlijk digitaal invullen. De al eerdergenoemde hulpstructuren van banken zijn hier een voorbeeld van. Zie ook Versteegh, H. (2019). Digivaardig sociaal werk. Handboek voor de digitale transitie, Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
  17. Zie o.a.: Smit, S. en Camo, D. (2017). Monitor Digitale Basisvaardigheden: September 2016-maart 2017: Rotterdam: NextValue Research: in opdracht van de Koninklijke Bibliotheek en Smit, S. en Camo, D. (2018). Monitor Digitale Basisvaardigheden: 2017-2018, Rotterdam: NextValue Research: in opdracht van de Koninklijke Bibliotheek.  
Zie ook Vaske, B.A.M. Lower educated adults learn basic skills online. In: Van de Craats, I., Kurvers, J. & van Hout R. (2015). eds. Adult literacy, second language, and cognition, Nijmegen: Centre for Language Studies.
  18. Het betreft hier het percentage van de responderende bibliotheken op de BOP-enquête: Koninklijke Bibliotheek. (augustus 2019). Dienstverlening openbare bibliotheken rondom basisvaardigheden voor volwassenen, Onderzoeksresultaten BOP-enquête Basisvaardigheden 18+, 2018, Den Haag.
  19. Y. Bommeljé Y., en Keur P.A. (2013). De burger kan het niet alleen, Digitale dienstverlening die past bij digitale vaardigheden van burgers, Den Haag: Sdu uitgevers.

## Verder lezen

Bohenn, E. (2019). Lesgeven in basisvaardigheden: 10 pijlers. Onderdeel van artikelenserie Leren in de educatie, Lesgeven, begeleiden en faciliteren. Onder (eind)redactie van E. Bohenn, I. Den Hollander, R. Thijssen en B. Vaske. Den Haag: Stichting Expertisecentrum Oefenen.nl (<https://oefenen.nl>).

Hoo, M. de, Bohenn E. en Groot A. (2018). Handreiking digitale vaardigheden volwasseneneducatie, 's-Hertogenbosch: CINOP. in opdracht van het Steunpunt Basisvaardigheden.

Hartman-van der Laan, M. (2019). Sociaal werk in de digitale samenleving, Bussum: Uitgeverij Coutinho,

<http://www.veiliginternetten.nl>

## Websites

[www.oefenen.nl](http://www.oefenen.nl)

[www.digisterker.nl](http://www.digisterker.nl)

[www.steffie.nl](http://www.steffie.nl)

[www.leerzelfonline.nl](http://www.leerzelfonline.nl)

[www.digivaardiginzorg.nl](http://www.digivaardiginzorg.nl)

[www.veiliginternetten.nl](http://www.veiliginternetten.nl)

[www.gebruikercentraal.nl](http://www.gebruikercentraal.nl)

[www.rathenau.nl](http://www.rathenau.nl)

[www.ecp.nl](http://www.ecp.nl)

[www.digitaleoverheid.nl](http://www.digitaleoverheid.nl)

## COLOFON

De artikelenserie *Leren in de educatie, Lesgeven, begeleiden en faciliteren* is een initiatief van Ella Bohnenn, Ina den Hollander en Ben Vaske.

Dit artikel is mogelijk gemaakt door bijdragen van het Steunpunt Basisvaardigheden, EPALE: Elektronisch platform voor de volwasseneneducatie in Europa en Stichting Expertisecentrum Oefenen.nl.

### Projectgroep

Ben Vaske, Ella Bohnenn en Ina den Hollander

### Auteur

Ben Vaske

### Eindredactie

Riet Thijssen, EPALE (CINOP)

### Vormgeving

Mevrouw van Mulken

### Te citeren als

Ben Vaske: *Digitale vaardigheden: de praktijk van alledag*. Onderdeel van artikelenserie *Leren in de educatie, Lesgeven, begeleiden en faciliteren*. Onder (eind)redactie van E. Bohnenn, I. Den Hollander, R. Thijssen en B. Vaske. Den Haag: Stichting Expertisecentrum Oefenen.nl, 2020.

Door het downloaden van dit artikel gaat u akkoord met de licentievoorwaarden zoals vermeld in de Disclaimer op [www.oefenen.nl](http://www.oefenen.nl).

© 2020 Stichting Expertisecentrum Oefenen.nl/Ben Vaske

Stichting Expertisecentrum Oefenen.nl  
Koninginnegracht 15  
2514 AB DEN HAAG  
070 762 2 762  
[info@oefenen.nl](mailto:info@oefenen.nl)

