



# Evaluatie trainingsprogramma Digiklik van VluchtelingenWerk Nederland

Ervaringen, resultaten en impact

# Inhoud

<b>Managementsamenvatting</b>	<b>3</b>
<b>1. Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>2. Trainingsprogramma DigiKlik</b>	<b>5</b>
2.1 Leerdoelen	6
2.2 Trainingen en Trainers	6
2.3 Cijfers	6
<b>3. Ervaringen met DigiKlik</b>	<b>7</b>
3.1 Uitdagingen gebruik smartphone en digitale vaardigheid	7
3.2 De inhoud van het trainingsprogramma	8
3.3 Opzet en begeleiding	10
<b>4. Resultaten en impact van DigiKlik</b>	<b>12</b>
4.1 Leeropbrengsten	12
4.2 Digitale vaardigheden in het dagelijks leven	13
4.3 (Verwachte) impact van DigiKlik	13
<b>5. Conclusies en aanbevelingen</b>	<b>15</b>
5.1 Conclusies	15
5.2 Aanbevelingen	17
<b>Bijlage 1 Groepsinterviews</b>	<b>18</b>

# Managementsamenvatting

[DigiKlik](#) is een trainingsprogramma van VluchtelingenWerk Nederland dat vluchtelingen helpt om meer grip te krijgen op digitale vaardigheden die nodig zijn in het dagelijks leven in Nederland. Tot op heden hebben 2.060 vluchtelingen aan het trainingsprogramma van DigiKlik deelgenomen. We onderzochten in opdracht van VluchtelingenWerk de beleving en ervaren meerwaarde van deelnemers aan het trainingsprogramma DigiKlik. Hiervoor voerden we een beknopte documentenstudie uit en hielden we 6 groepsinterviews met in totaal 55 deelnemers aan DigiKlik in zes gemeenten. Ook interviewden we diverse medewerkers van VluchtelingenWerk die bij de organisatie en uitvoering van de trainingen betrokken zijn.

DigiKlik wordt door deelnemers heel positief ervaren: Door het volgen van het trainingsprogramma vergroten deelnemers hun digitale vaardigheden en hun zelfvertrouwen om deze toe te passen. De training sluit in grote lijnen goed aan bij de dagelijkse praktijk van mensen met een vluchtachtergrond en voorziet in een duidelijke behoefte, met name bij deelnemers met beperkte digitale ervaring.

Deelnemers waarderen vooral de praktische en laagdrempelige aanpak van DigiKlik. De training start bij de basis van smartphonegebruik en werkt stap voor stap toe naar concrete toepassingen zoals email, DigiD en bankzaken. Deze directe koppeling met dagelijkse digitale handelingen maakt de inhoud herkenbaar en relevant. Deelnemers die alle modules hebben gevolgd, ervaren met name module 3 als zeer waardevol vanwege de focus op administratieve en financiële taken.

Ook de opzet van het programma wordt als prettig ervaren. Het leren in groepsverband verlaagt de drempel om vragen te stellen en stimuleert onderlinge ondersteuning. Een belangrijk pluspunt is dat deelnemers oefenen op hun eigen smartphone, het apparaat dat zij ook na afloop gebruiken. De begeleiding door trainers wordt unaniem positief beoordeeld: trainers worden gezien als geduldig, duidelijk en ondersteunend, met veel aandacht voor herhaling en individuele begeleiding. Als verbeterpunt noemen deelnemers dat zij bij complexere onderwerpen graag meer herhaling en tijd om te oefenen zouden willen.

Over het algemeen sluit het trainingsmateriaal goed aan bij het digitale niveau en de leefwereld van deelnemers. Zowel deelnemers met weinig digitale ervaring als deelnemers die vooraf al enige vaardigheden hadden, waarderen het starten bij de basis. De focus op praktische toepassingen sluit goed aan bij situaties waar deelnemers in het dagelijks leven mee te maken hebben. Tegelijkertijd is de aansluiting niet voor alle deelnemers even goed. Met name oudere deelnemers

en deelnemers in de Zroute ervaren dat het tempo bij complexere onderwerpen soms hoog ligt en dat meer herhaling nodig is. Trainers geven aan dat onderdelen uit module 3 voor sommige deelnemers te vroeg komen, vooral wanneer zij nog maar net zijn gestart met inburgeren en digitale zaken grotendeels nog voor hen worden geregeld. Daarnaast blijkt dat het uitdagend is om DigiKlik aan te bieden aan analfabete deelnemers. Hoewel er niet talige materialen zijn ontwikkeld om aan te sluiten bij deze doelgroep, blijkt dat er nog meer nodig is om analfabete deelnemers te faciliteren, zodat zij succesvol kunnen deelnemen aan DigiKlik.

Er zijn duidelijke verschillen tussen deelnemersgroepen. Oudere deelnemers en deelnemers in de Zroute voelen zich vaker onzeker en hebben meer behoefte aan tijd, herhaling en individuele ondersteuning. Een deel van de ouderen verwacht bovendien dat digitale taken door kinderen of anderen blijven worden uitgevoerd, wat de motivatie om actief mee te doen kan verminderen. Sommige vrouwelijke deelnemers geven aan dat administratieve en financiële zaken binnen het huishouden door hun partner worden geregeld; voor hen vormt DigiKlik vaak een eerste stap om hier zelf meer inzicht in te krijgen.

De meest effectieve onderdelen zijn de praktijkgerichte oefeningen op de eigen telefoon, de duidelijke opbouw van de modules en de rol van de trainer. Ook het geven van de training in de eigen taal of met ondersteuning van een tolk vergroot het leerrendement, zeker omdat veel deelnemers nog bezig zijn met het leren van Nederlands.

Belangrijke verbeterkansen liggen bij de groepsamenstelling en groepsgrootte. Heterogene taalgroepen en grote niveauverschillen binnen groepen maken het lastig om maatwerk te bieden en gaan ten koste van motivatie en leerrendement. Daarnaast geven deelnemers aan behoefte te hebben aan verdieping en vervolgondersteuning, bijvoorbeeld via aanvullende trainingen of laagdrempelige nazorg. Dit geldt vooral voor oudere deelnemers en deelnemers met beperkte leerbaarheid, voor wie één trainingsprogramma onvoldoende is om duurzaam digitaal zelfstandig te worden.

DigiKlik heeft een duidelijke en directe meerwaarde voor dagelijkse digitale handelingen. Deelnemers zijn beter gaan communiceren via hun smartphone, kunnen informatie beter vinden, begrijpen het gebruik van apps en ervaren meer grip op het regelen van (semi-)overheidszaken zoals DigiD. Dit leidt tot meer zelfstandigheid en minder afhankelijkheid van anderen.

Daarnaast draagt DigiKlik merkbaar bij aan het zelfvertrouwen van deelnemers. Zij voelen zich zekerder om digitale handelingen zelf uit te voeren en zijn minder bang om fouten te maken of slachtoffer te worden van fraude. Tegelijkertijd blijkt dat duurzame zelfstandigheid voor sommige deelnemers pas mogelijk is in combinatie met verdere taalontwikkeling en herhaling in de praktijk.

# 1 Inleiding

[DigiKlik](#) is een trainingsprogramma van VluchtelingenWerk Nederland dat vluchtelingen helpt om meer grip te krijgen op digitale vaardigheden die nodig zijn in het dagelijks leven in Nederland. Digitale middelen spelen een steeds grotere rol, maar veel vluchtelingen hebben beperkte ervaring met deze middelen of zijn niet vertrouwd met de Nederlandse digitale context. Hierdoor lopen zij risico op afhankelijkheid en missen zij kansen om zaken zelfstandig te regelen. DigiKlik wil deze kloof verkleinen door een toegankelijk trainingsaanbod te bieden dat aansluit op hun taalniveau, achtergrond en dagelijkse praktijk.<sup>[1]</sup>

DigiKlik bestaat uit drie modules die elk drie dagdelen beslaan. De trainingen worden door heel het land gegeven door trainers van VluchtelingenWerk. De modules richten zich op basisvaardigheden, praktische digitale handelingen en digitale omgang met overheid en financiën. De smartphone staat centraal, omdat dit het apparaat is dat vluchtelingen het meest gebruiken en waarmee ze digitale zaken regelen.

## Doel van het onderzoek

VluchtelingenWerk Nederland heeft behoefte aan meer inzicht in de beleving en ervaren meerwaarde van deelnemers aan het trainingsprogramma DigiKlik. Doel van dit onderzoek is in beeld brengen hoe deelnemers de trainingen ervaren, in hoeverre de inhoud aansluit bij hun dagelijkse realiteit, en de impact die de trainingen hebben op hun zelfredzaamheid en participatie. Met de uitkomsten van het onderzoek wil VluchtelingenWerk DigiKlik verder versterken als structureel onderdeel van de dienstverlening.

## Onderzoeksvragen

In dit onderzoek beantwoorden we de volgende vragen:

1. Hoe ervaren deelnemers de inhoud, opzet en begeleiding van DigiKlik?
2. Sluit het materiaal goed aan bij hun digitale niveau en leefwereld?
3. Wat is de ervaren meerwaarde voor hun dagelijkse digitale handelingen (zoals communiceren, het vinden van informatie, gebruik van apps en regelen van overheidszaken)?
4. In welke mate draagt DigiKlik bij aan meer zelfstandigheid en vertrouwen in het gebruik van digitale middelen?
5. Welke onderdelen zijn het meest effectief, en waar liggen verbeterkansen?
6. Welke verschillen bestaan er wat betreft ervaringen tussen verschillende groepen (leerroutes, gender, leeftijd) en wat zijn mogelijke verklaringen daarvoor?
7. Wordt er tijdens de training voldoende rekening gehouden met relevante achtergrondkenmerken (zoals taalniveau, leerbaarheid, digitale vaardigheid)?

## Onderzoeksaanpak

De kern van het onderzoek bestaat uit het inventariseren van de beleving en de ervaren meerwaarde van deelnemers aan de DigiKlik modules. We voerden een beknopte documentenstudie uit (projectplan, methodiekbeschrijving van de modules). Op basis hiervan ontwikkelden we topicijsten voor groepsinterviews met deelnemers en trainers/coördinatoren. [De Spiegelonderzoek](#) heeft 6 groepsinterviews uitgevoerd met in totaal 55 deelnemers aan DigiKlik in zes gemeenten. De interviews zijn gehouden in het Arabisch (5) en Tigrinya (1) om zoveel mogelijk aan te sluiten bij de moedertaal van de deelnemers. Daarnaast hebben we drie (groeps)interviews uitgevoerd met in totaal vier trainers en een coördinator van VluchtelingenWerk en één gesprek gevoerd met de projectleider en een medewerker van VluchtelingenWerk die nauw betrokken was bij de ontwikkeling van DigiKlik. In bijlage 1 is meer informatie opgenomen over de organisatie van de interviews en de respondenten.

## Leeswijzer

In hoofdstuk 2 staan we kort stil bij het trainingsprogramma DigiKlik. In hoofdstuk 3 en hoofdstuk 4 bespreken we respectievelijk de ervaringen met DigiKlik en de (verwachte) impact. In hoofdstuk 5 trekken we conclusies, beantwoorden we de onderzoeksvragen en doen we aanbevelingen.

<sup>1</sup> DigiKlik wordt gefinancierd door de Europese subsidiegever AMIF (Asiel, Migratie en Integratiefonds) en met cofinanciering van Capgemini.

## 2 Trainingsprogramma DigiKlik

In dit hoofdstuk staan we kort stil bij het trainingsprogramma van DigiKlik, de leerdoelen, de wijze waarop het programma wordt uitgevoerd en de resultaten tot nu toe.

In 2023 heeft VluchtelingenWerk de trainingsmodule DigiKlik ontwikkeld en in 2024 is de organisatie begonnen met het uitvoeren van deze trainingen. Deze training is gericht op het verbeteren van de digitale vaardigheden van mensen met een vluchtachtergrond in de alsmaar verder gedigitaliseerde Nederlandse maatschappij. VluchtelingenWerk beoogt met deze training dat de mogelijkheden tot participatie en de zelfredzaamheid van vluchtelingen in Nederland worden verbeterd door het versterken van hun digitale vaardigheden. Vluchtelingen zouden eenvoudiger hulp kunnen inschakelen op andere leefgebieden, makkelijker naar werk kunnen zoeken en in meer functies inzetbaar kunnen zijn, en minder vatbaar kunnen zijn voor fraude of oplichting als gevolg van het verbeteren van hun digitale vaardigheden. Door het aanbieden van de trainingen in een taalrijke omgeving zou ook de taalontwikkeling van vluchtelingen worden bevorderd.

Het project is gericht op personen die op grond van de Wet Inburgering 2021 of de Wet Inburgering in de periodes van 2007 tot en met 2021 inburgeringsplichtig zijn of zijn geweest. Personen die de Z-route volgen mogen de uren die zij besteden aan de DigiKlik trainingen mee laten tellen voor de 800 uur die zij aan participatie moeten besteden om te voldoen aan de inburgeringseisen<sup>[2]</sup>. Dit betreft drie uren per les en daarmee negen uren per module. Daarnaast kunnen deelnemers huiswerk dat zij eventueel van een trainer krijgen ook mee laten tellen voor deze participatie-uren.

Deelnemers moeten in het bezit zijn van een smartphone. Ook personen die analfabeet zijn of die nog geen kennis hebben van de Nederlandse kunnen deelnemen aan DigiKlik. Voor hen is door de projectleiders samen met een aantal trainers materiaal ontwikkeld gericht op het meer toegankelijk maken van de trainingsinhoud. Dit materiaal is nog niet officieel geïntegreerd in het lesmateriaal, maar wel beschikbaar, waardoor trainers het kunnen gebruiken.

Op dit moment werkt VluchtelingenWerk op basis van de ervaringen die zijn opgedaan met DigiKlik aan een e-learning over digitale vaardigheden die vluchtelingen online kunnen volgen.

2 De Wet inburgering 2021 kent drie leerroutes: de B1-route, de Onderwijsroute en de Zelfredzaamheidsroute (Zroute). Deelnemers aan de Zroute zijn verplicht minimaal 800 uur taalonderwijs te volgen en daarnaast 800 uur aan participatie te besteden. Hieronder vallen onder andere activiteiten gericht op activering en kennismaken met de Nederlandse arbeidsmarkt.

### Digitale vaardigheden

DigiKlik is gericht op het verbeteren van digitale vaardigheden. Digitale vaardigheden zijn een set van technische, cognitieve en sociaal-communicatieve vaardigheden die nodig zijn om digitale technologie effectief, kritisch en creatief te gebruiken. Deze bredere definitie komt voort uit het veelgebruikte raamwerk van Van Laar, Van Deursen, Van Dijk en De Haan, dat zeven centrale digitale vaardigheden onderscheidt die nodig zijn om effectief te functioneren in een digitale omgeving:<sup>[3]</sup>

#### 1 Technische vaardigheden

Het kunnen bedienen van digitale apparaten, software en tools; basis-ICT-kennis.

#### 2 Informatievaardigheden

Het kunnen zoeken, evalueren, selecteren en gebruiken van (digitale) informatie.

#### 3 Communicatievaardigheden

Effectief digitaal communiceren via verschillende online kanalen.

#### 4 Samenwerkingsvaardigheden

Digitaal kunnen samenwerken, bijvoorbeeld in online teams of gedeelde digitale omgevingen.

#### 5 Creativiteitsvaardigheden

Technologie gebruiken om nieuwe ideeën, oplossingen of producten te ontwikkelen.

#### 6 Kritisch-denkvaardigheden

In staat zijn om digitale informatie, processen en bronnen kritisch te analyseren.

#### 7 Probleemoplossende vaardigheden

Digitale middelen inzetten om problemen te identificeren en op te lossen.

Het trainingsprogramma DigiKlik heeft met name betrekking op de eerste drie (basis) vaardigheden.

3 Van Laar, E., van Deursen, A. J. A. M., van Dijk, J. A. G. M., & de Haan, J. (2020). Determinants of 21st-century skills and 21st-century digital skills for workers: A systematic literature review. SAGE Open, January–March, 1–14. <https://doi.org/10.1177/2158244019900176>

## 2.1. Leerdoelen

VluchtelingenWerk heeft per module leerdoelen opgesteld. Aan het eind van Module 1 zouden deelnemers moeten weten hoe hun smartphone werkt, hoe ze hun smartphone kunnen gebruiken om veilig verbinding te maken en te communiceren, en hoe ze met hun smartphone gebruik kunnen maken van het internet. In Module 2 leren deelnemers hoe ze de Mail app kunnen gebruiken op hun smartphone, hoe ze via hun smartphone deel kunnen nemen aan online meetings, en hoe ze daarnaast nog andere praktische apps kunnen gebruiken zoals Marktplaats, Maps en de Agenda-app. Tenslotte leren de deelnemers in Module 3 hoe ze via hun smartphone financiële zaken kunnen regelen, hoe ze gebruik kunnen maken van DigiD, en hoe ze persoonlijke online dossiers bij bijvoorbeeld zorgverzekeraars kunnen inzien.

### 2.1.1. Inhoud van het trainingsprogramma

DigiKlik bestaat uit drie modules die elk bestaan uit drie lessen. Module 1 is specifiek ontwikkeld voor laaggeletterde deelnemers met minimale tot geen digitale vaardigheden, die meestal de Z-route volgen. Module 2 is het vervolg op Module 1, maar kan ook het startpunt zijn voor deelnemers die al beginnende geletterdheid en beginnende digitale vaardigheden hebben. Module 3 is een vervolg op Module 2. Wanneer deelnemers een training afronden, ontvangen zij een DigiKlik certificaat.

De onderwerpen die binnen de bijeenkomsten worden behandeld zijn gebaseerd op interviews met vluchtelingen, vrijwilligers en maatschappelijk werkers over de behoefte die vluchtelingen hebben omtrent het leren van digitale vaardigheden.

Tabel 1: Inhoud van de bijeenkomsten van Digiklik

Module	Bijeenkomst	Inhoud
Module 1	1	Basisvaardigheden rondom het gebruik van een smartphone.
	2	Het maken van veilige internetverbinding en communicatie.
	3	Veilig gebruik van internet via de smartphone.
Module 2	4	Installeren en gebruik van e-mail.
	5	Deelname aan online meeting.
	6	Gebruik van praktische apps.
Module 3	7	Financiële zaken regelen via de smartphone.
	8	Installeren van en gebruik van de DigiD app.
	9	Raadplegen persoonlijke online dossiers, bijvoorbeeld van een zorgverzekeraar.

## 2.2. Trainingen en Trainers

Een reeks van DigiKlik trainingen kan op verschillende wijze tot stand komen. Zo kunnen gemeenten, COA, of andere organisaties die vluchtelingen begeleiden, een opdracht uitzetten bij VluchtelingenWerk. In dit geval levert de opdrachtgever de deelnemers aan. Een andere mogelijkheid is dat VluchtelingenWerk zélf het initiatief neemt. Teamleiders van VluchtelingenWerk Nederland zijn goed op de hoogte van voor wie de DigiKlik training passend kan zijn, doordat zij hen al op andere vlakken begeleiden. De teamleiders kunnen op basis daarvan een groep samenstellen. Vervolgens legt VluchtelingenWerk dan zélf contact met bijvoorbeeld de gemeente of andere ketenpartners om deelname aan het trainingsprogramma te organiseren.

Er wordt gestreefd naar groepen van acht tot twaalf deelnemers. In sommige gevallen zijn de groepen iets kleiner of groter. Elke groep wordt begeleid door een trainer van VluchtelingenWerk. VluchtelingenWerk beschikt over trainers die diverse talen spreken. Er wordt gestreefd naar het inzetten van een trainer die de dominante taal van de groep deelnemers spreekt. Als dit niet lukt, of als in de groep meerdere talen worden gesproken, dan wordt naast de trainer ook een tolk ingezet. De training vindt plaats op centrale locatie.

## 2.3. Cijfers

Op 1 april hebben 2.060 vluchtelingen deelgenomen aan Digiklik. Naar schatting heeft 80% van hen alle drie de modules gevolgd. De trainingen zijn gegeven in 88 gemeenten verspreid over heel Nederland. Bij de uitvoering van Digiklik zijn in totaal 20 trainers betrokken geweest.

### 2.3.1. Voor- en nametingen door VluchtelingenWerk

VluchtelingenWerk brengt rondom elke module door middel van een voor- en nameting in beeld hoe deelnemers zelf hun beheersing van diverse vaardigheden inschatten. Deelnemers wordt aan het begin van de eerste bijeenkomst gevraagd een aantal vragen te beantwoorden over wat zij weten en kunnen. Een voorbeeld van deze vragen luidt: "Ik kan een bijlage toevoegen aan mijn e-mail". Hierbij konden de deelnemers kiezen uit een schaal van 'nog niet' tot en met 'zeer goed', waaraan de scores 1 tot en met 5 zijn gekoppeld. Aan het eind van de laatste bijeenkomst van een module wordt deelnemers gevraagd om deze vragen nogmaals te beantwoorden. Resultaten van deze metingen laten zien dat bijna alle gemiddelde scores stijgen. Zo gaf bijvoorbeeld, voorafgaand aan de Module 3, 51% van de deelnemers aan dat zij nog niet wisten hoe zij hun DigiD app konden activeren. Na afronding van de module was dit gedaald tot 10%. En voorafgaand aan Module 2 gaf 19% van de deelnemers het juiste antwoord op de vraag hoe zij een *phishingmail* konden herkennen. Na afronding van de module was dit 71%.

# 3 Ervaringen met DigiKlik

In dit hoofdstuk bespreken we hoe deelnemers de training ervaren en in hoeverre de inhoud aansluit bij hun dagelijkse realiteit.

## 3.1. Uitdagingen gebruik smartphone en digitale vaardigheid

We hebben aan de deelnemers gevraagd wat zij lastig vonden bij het gebruik van een smartphone en het regelen van digitale zaken voordat zij aan het trainingsprogramma begonnen. Een flink deel van de deelnemers vertelt dat zij weliswaar een smartphone hadden, maar deze op een beperkte manier gebruikten.

“Ik wist hoe ik berichten kon ontvangen, maar veel verder ging het in de praktijk nog niet”. (Syrische vrouw, 38 jaar)<sup>[4]</sup>

“In Afghanistan en ook eerst in Nederland gebruikte ik alleen WhatsApp en Facebook”. (Syrische vrouw, 35 jaar)

Dat men de smartphone voornamelijk gebruikte voor (sociaal) contact komt volgens veel deelnemers omdat in de landen van herkomst, of doorreis veel minder digitaal wordt geregeld. Rekeningen worden ter plaatse, meestal cash, betaald en communicatie met overheden of organisaties gaan meestal via een fysiek loket.

“In onze landen ga je naar de instelling en betaal je 'van hand tot hand'. Hier gaat alles via internet, bijvoorbeeld belastingen. Wij vinden dit moeilijk omdat we niet gewend zijn aan dit systeem en dit ook niet eerder hebben gebruikt”. (Groepsinterview Leerdam)

Veel deelnemers wilden daarom in het trainingsprogramma leren hoe 'het systeem' in Nederland werkt. Het gaat dan zowel om het communiceren met de overheid en organisaties, maar ook

bijvoorbeeld om het betalen van rekeningen. Naar eigen zeggen is men hiervoor afhankelijk van familieleden: een partner of kind(eren) die beter op de hoogte zijn.

“Ons leven hier hangt sterk af van overheidsprogramma's. Ik wil leren hoe ik deze officiële systemen persoonlijk kan gebruiken, in plaats van altijd op mijn dochters of anderen thuis te moeten vertrouwen.” (Syrische vrouw, leeftijd onbekend)

In één van de groepsinterviews benadrukten deelnemers dat zij graag wilden leren hoe ze internet veilig konden gebruiken. Naar eigen zeggen begreep men hier onvoldoende van en hierdoor waren deelnemers bang voor oplichting of fraude.

“Voor de training vond ik het gebruik van de bankapp heel moeilijk. Ik was bang dat één kleine fout invloed zou hebben op mijn geld. Ik begreep ook niet goed hoe ik geld moest overmaken of ontvangen.” (R1 Groepsinterview Assen)

Kortom, een deel van de deelnemers wil in het trainingsprogramma meer weten over de (technische) mogelijkheden van het gebruik van de smartphone. Desgevraagd zeiden de meeste deelnemers dat zij via het trainingsprogramma (meer) wilden leren over het (veilig) gebruiken van internet en het communiceren met de overheid en instanties (voor bijvoorbeeld gezondheid en financiële zaken).

De trainers die wij hebben geïnterviewd bevestigen dit beeld. Een deel – vaker relatief oudere deelnemers en vrouwen - missen basisinformatie en -vaardigheden over het gebruik van digitale technologie. Deelnemers denken volgens trainers van tevoren vaak dat het trainingsprogramma over technische vaardigheden bij gebruik van 'de computer' gaat: het bedienen van het apparaat. Zij zijn dan verbaasd dat het programma zich richt op de smartphone en het communiceren met de overheid en instanties. De trainers merken daarnaast dat sommige deelnemers hun digitale vaardigheden overschatten. Zo zeggen deelnemers soms dat zij e-mail gebruiken, maar weten zij hun eigen e-mailadres niet. "Mensen weten soms wel iets, maar ze weten dan alleen óver iets".

4 Bij citaten van deelnemers vermelden we land van herkomst, gender en leeftijd. Als een citaat niet tot één deelnemer is te herleiden, dan vermelden we het groepsinterview waaruit het citaat afkomstig is.

## 3.2. De inhoud van het trainingsprogramma

We hebben in alle groepsinterviews uitgebreid stilgestaan bij de ervaringen van de deelnemers: wat vinden zij van de inhoud van het trainingsprogramma?<sup>5</sup> Wat heeft men geleerd en wat heeft men eventueel gemist?

### 3.2.1. Module 1

In de eerste drie trainingsbijeenkomsten krijgen de deelnemers informatie over en oefenen zij met het omgaan met de smartphone en het opzoeken van zaken op het internet. De meeste deelnemers die deze module volgden vonden deze (zeer) nuttig: overkoepelend vonden zij dat in de eerste drie bijeenkomsten een goede basis werd gelegd: hoe 'werkt' een smartphone en hoe kun je deze goed bedienen?

“ Voor mij waren de eerste sessies nuttig omdat we leerden hoe we dingen konden openen en hoe we de telefoon beter konden gebruiken. Het klinkt misschien simpel, maar dat was precies wat ik nodig had. Als je weet hoe je iets opent en waar je moet zijn, ben je minder bang om het te gebruiken.” (Syrische man, 36 jaar)

In de groepsinterviews hebben deelnemers de volgende concrete zaken genoemd die zij in de eerste module hebben geleerd: telefoonnummers invoeren en opslaan, WhatsAppberichten versturen en ontvangen en de betekenis van de 'blauwe vinkjes' (leesbevestiging); het toevoegen van bestanden in WhatsApp; het gebruik van een QR-code, videobellen en zaken online opzoeken. Niet al deze zaken waren voor alle deelnemers (helemaal) onbekend. Diverse deelnemers benoemen dat het 'beginnen bij het begin' er bij hen aan bijdroeg dat zij hun smartphone leerden kennen en dat zij meer vertrouwen kregen in de mogelijkheden van het gebruik daarvan.

“ Wat mij het meest hielp, was dat de training er niet van uitging dat we alles al wisten. Er werd begonnen bij de basis, en dat maakte het makkelijker om te volgen. Daardoor voelde ik dat ik langzaam begon te begrijpen hoe de smartphone kan helpen in het dagelijks leven.” (Jemenitische man, 44 jaar)

---

5 Niet alle deelnemers hebben alle drie de modules gevolgd: Deelnemers aan vier van de zes groepsinterviews hebben alle drie de modules van het trainingsprogramma gevolgd, dus in totaal negen bijeenkomsten. Eén groepsinterview vond plaats aan het einde van module 1. Deze deelnemers hadden drie bijeenkomsten. En één groepsinterview vond plaats met deelnemers die module 2 en module 3 hebben gevolgd (zes bijeenkomsten).

De geïnterviewde trainers benadrukken dat zij veel investeren in het creëren van een veilige en vertrouwde setting. Zo inventariseren zij aan het begin van de eerste bijeenkomst wat deelnemers al weten en wat zij willen leren. Zij kunnen hier dan in de trainingen zo goed mogelijk bij aansluiten. Dit draagt er volgens hen toe bij dat deelnemers actief deelnemen aan de training en de oefeningen. Een onderwerp dat door de deelnemers niet, maar door de trainers wél is genoemd, is het veilig gebruik maken van openbare wifi netwerken. Volgens enkele trainers zijn deelnemers hier niet altijd mee bekend en is dit voor hen een echte eyeopener.

### 3.2.2. Module 2

In de vierde, vijfde en zesde trainingsbijeenkomst krijgen deelnemers informatie over en oefenen met e-mail, het deelnemen aan een online meeting en het gebruik van praktische apps. De informatie over en het oefenen met e-mail wordt door de meeste deelnemers als het meest belangrijke onderdeel van deze module genoemd.

“ Voor mij was email een van de belangrijkste redenen om aan de training mee te doen, omdat het nodig is voor dagelijkse communicatie en voor contact met Nederlandse instanties”. (Syrische vrouw, leeftijd onbekend)

In de groepsinterviews hebben deelnemers de volgende concrete zaken genoemd die zij in de tweede module hebben geleerd: het aanmaken en openen van een e-mailaccount, het versturen en ontvangen van berichten, het toevoegen van bijlagen, bijvoorbeeld een foto, het sturen van een link en deelnemen aan een online vergadering. Ook hier vertelden diverse deelnemers dat niet alle informatie per se nieuw voor hen was, maar zij voorheen nog niet goed bekend waren met de gebruiksmogelijkheden van bijvoorbeeld e-mail.

“ Het was fijn, omdat we niet wisten hoe we email op de juiste manier moesten gebruiken.” (Jemenitische vrouw, 35 jaar)

De opbouw van de modules van het trainingsprogramma wordt door de deelnemers herkend: in de tweede module verschuift de aandacht van het technisch bedienen van de telefoon, naar het gebruik van applicaties óp de telefoon.

“ Het tweede deel van de training was voor mij ook nuttig. Toen ging het niet alleen meer over de telefoon zelf, maar ook over hoe je verschillende functies en digitale mogelijkheden op een meer praktische manier gebruikt. Ik had het gevoel dat ik beter kon volgen en meer begon te begrijpen dan daarvoor.” (Syrische vrouw, 38 jaar)

De geïnterviewde trainers bevestigen dat de deelnemers doorgaans enthousiast zijn over de trainingen die over het gebruik van e-mail gaan: zij zien het praktische nut en sommige deelnemers gaan enthousiast in op de vraag van een trainer om hem in de week na de training mailtjes – met foto – te sturen. Daarnaast noemen de geïnterviewde trainers dat deelnemers veel belangstelling hebben voor het oefenen met apps van bijvoorbeeld de NS, 92929OV en Marktplaats en dat deelnemers vertellen dat zij deze apps daarna actief zijn gaan gebruiken. Geïnterviewde trainers verschillen in de mate waarin zij aandacht besteden aan het deelnemen aan een online vergadering. Een aantal twijfelt aan het nut voor deelnemers, terwijl één trainer juist benadrukt dat online vergaderen heel relevant kan zijn voor sollicitaties of het contact met de gemeente.

### 3.2.3. Module 3

In de zevende, achtste en negende trainingsbijeenkomst krijgen deelnemers informatie over en oefenen met online betalen, DigiD en het gebruik van persoonlijke dossiers, bijvoorbeeld bij de zorgverzekering. De deelnemers die alle drie de modules hebben gevolgd, vinden de derde module meestal het meest nuttig. Dat wil zeggen dat zij vinden dat de lesstof goed aansluit bij praktische, administratieve handelingen die zij in het dagelijks leven moeten en willen verrichten. Concreet noemen deelnemers het betalen van rekeningen, het doen van aankopen en het veilig raadplegen van persoonlijke dossiers bij de overheid en organisaties, zoals de zorgverzekering, of de Belastingdienst. Ook hier geven deelnemers aan dat zij van tevoren wel iets wisten over bijvoorbeeld online bankzaken doen, maar dat zij onvoldoende in staat waren om hier op een veilige manier gebruik van te maken.

“Er waren dingen die we niet wisten. Voorheen kenden we alleen ING. Nu weten we veel meer, bijvoorbeeld wat te doen als je INGpas kwijt is. We weten hoe we die kunnen blokkeren en een nieuwe kunnen aanvragen. En hoe we fraude en phishingmails of telefoontjes herkennen. Het belangrijkste: hoe je je DigiDaccount opent met je eigen wachtwoorden.” (Groepsinterview Joure)

De geïnterviewde trainers vertellen dat zij in deze module nauw willen aansluiten bij wat deelnemers in hun dagelijks leven nodig hebben.

“Mijn doel van de les is vooral: Bankafschrift kunnen maken, want dat is belangrijk voor de gemeente. De gemeente kan heel vaak naar bankafschriften vragen. Dus dat kunnen maken, dat geef ik hun mee als huiswerk”.

Naast bankzaken, is het inloggen met DigiD en het raadplegen van persoonlijke dossiers bij de overheid en organisaties een belangrijk aandachtspunt van de trainers. Wel merken de geïnterviewde trainers op dat voor sommige deelnemers deze informatie soms net te vroeg komt: als zij nog maar net zijn gestart met inburgeren, wordt doorgaans nog veel voor hen geregeld, bijvoorbeeld in het kader van het financieel ontzorgen<sup>6</sup> en de maatschappelijke begeleiding. Daardoor ‘leeft’ het inloggen met DigiD nog niet zo bij een deel van de deelnemers. Een trainer besteedt daarom ook aandacht aan het inloggen bij MijnGezondheid.net. Dat vinden deelnemers relevant en willen zij volgens de trainer zelf actief gaan gebruiken.

### 3.2.4. Belemmeringen bij deelname aan de Digiklik

In de groepsinterviews is met deelnemers stilgestaan bij de vraag wat deelnemen aan het trainingsprogramma van Digiklik eventueel lastig maakt. Het vaakst noemden deelnemers de Nederlandse taal, ook als de training in de moedertaal werd gegeven of er een tolk aanwezig was tijdens de bijeenkomsten. Dit komt omdat de digitale informatie en de apps die in het trainingsprogramma de revue passeren Nederlandstalig zijn.

“Wat sommige dingen moeilijk maakte, was ook de taal. We leren nog Nederlands, dus wanneer er nieuwe woorden, instructies en digitale stappen tegelijk komen, wordt het moeilijker om alles meteen te volgen. Het betekent niet dat we het niet kunnen leren, maar we hebben soms meer tijd en uitleg nodig.” (Syrische man, 36 jaar)

Bij het leren over en het gebruik van digitale technologie en applicaties komt vrij veel, vaak onbekende terminologie aan de orde. Sommige deelnemers vertelden dat zij dit lastige woorden vinden die moeilijk te onthouden zijn. Tijdens de bijeenkomsten stellen deelnemers soms de eigen taal in, bij het gebruik van apps of het raadplegen van het internet. Dit biedt enig soelaas, maar vertalingen zijn niet altijd adequaat en bovendien wil men juist beter bekend raken met Nederlandse ‘systemen’ en informatie. Andere zaken die deelnemers hebben genoemd die deelname aan het trainingsprogramma lastig maken zijn het moeite hebben met concentreren en het onthouden van nieuwe informatie en angst om fouten te maken bij bijvoorbeeld geldzaken of communicatie met de overheid of organisaties.

6 Het financieel ontzorgen is een onderdeel van de Wet inburgering 2021. Gemeenten zijn verplicht om bijstandsgerechtigde statushouders in de eerste periode van hun inburgering financieel te ontlasten, zodat zij zich kunnen richten op inburgering en participatie en geen schulden opbouwen. Dit betekent dat de gemeente tijdelijk de betaling van vaste lasten vanuit de bijstandsuitkering overneemt, zoals: huur, gas, water en elektra en de verplichte zorgverzekering.

“Bankzaken en financiële onderwerpen zijn nog steeds lastig voor mij. Wanneer er geld bij betrokken is, heb ik het gevoel dat fouten grote gevolgen kunnen hebben.” (Syrische man, 44 jaar)

### 3.3. Opzet en begeleiding

In deze paragraaf bespreken we hoe deelnemers het leren in een groep hebben ervaren, wat zij van de instructie en begeleiding vonden en hoe zij het oefenen op de eigen smartphone hebben beleefd.

#### 3.3.1. Leren in groepsverband

We hebben in alle groepsinterviews met deelnemers besproken wat zij ervan vinden dat het trainingsprogramma groepsgewijs wordt aangeboden. Verreweg de meeste deelnemers zijn hier enthousiast over. Het is fijn om te merken dat anderen dezelfde vragen hebben. Dit verlaagt de drempel om zelf vragen te stellen tijdens de training. Deelnemers leren bij de bijeenkomsten ook nieuwe mensen kennen, of men leert bekenden beter kennen. Belangrijk voordeel van leren in een groep is ook dat deelnemers ook van elkaar kunnen leren.

“In een groep hoor je ook wat anderen vragen en wat zij moeilijk vinden. Dat is nuttig, want soms stelt iemand precies dezelfde vraag die jij hebt. Je leert dus niet alleen van de trainer, maar ook van de ervaringen van de andere deelnemers.” (Syrische vrouw, 50 jaar)

En in een groep kunnen deelnemers die een onderdeel al onder de knie hebben, anderen die hier nog mee bezig zijn, concreet helpen.

“Groepsleren is het beste. Mensen helpen elkaar in de groep. Als iemand achterloopt, springen anderen bij. Als groep hebben we zoveel geleerd.” (Groepsinterview Joure)

De geïnterviewde trainers zien dit ook veelvuldig tijdens de bijeenkomsten die zij leiden. Een van de trainers tekent aan dat het wel belangrijk is om er op te letten dat in zo'n geval moet worden vermeden dat deelnemers het oefenen van anderen 'overnemen'. Het is belangrijk dat iedere deelnemer zélf actief met de oefeningen aan de slag gaat.

Een aantal deelnemers noemen ook nadelen bij het leren in een groep, waarbij zij overigens aangeven dat de voordelen zwaarder wegen. Het kan lastig zijn als het leertempo van deelnemers uiteenloopt en niet iedereen durft zich altijd goed in levendige gesprekken te mengen. En in gemengde groepen is niet altijd goed de verleiding te weerstaan om in een klein groepje in de eigen taal te gaan praten.

“Halverwege de les spraken mensen in hun eigen taal, en dat verstoort de kwaliteit van de les. Iedereen moet zich op de docent richten en niet met elkaar praten.” (Groepsinterview Joure)

De geïnterviewde trainers geven aan dat het mede daarom belangrijk is dat de groepen zo veel mogelijk homogeen zijn qua taal.

#### 3.3.2. Instructie en begeleiding

We hebben in de groepsinterviews met deelnemers uitgebreid stilgestaan bij de begeleiding en uitleg door de trainer: welke ervaringen hebben deelnemers hiermee? De deelnemers aan alle groepsinterviews zijn (heel) tevreden over de trainer. Deelnemers vertellen dat de trainer prettig in de omgang is, ondersteunend en geduldig. Dit kwam de sfeer in de groep ten goede.

“Er was rust in de manier waarop de les werd gegeven. De informatie werd stap voor stap uitgelegd. Als groep kunnen we dan goed meekomen.” (Groepsinterview Joure)

Deelnemers voegen hier aan toe dat de trainer de lesstof goed kon uitleggen en dat het fijn was dat de training niet gericht was op beoordelen of toetsen, maar op ondersteuning en hulp. Wat daarbij hielp was dat de training betrekking heeft op praktische onderwerpen die voor deelnemers in het dagelijks leven belangrijk zijn.

“Voor mij is het belangrijk dat dit niet wordt behandeld als een schooltoets waarin we beoordeeld worden. Wat ons meer helpt, is praktische uitleg, duidelijke voorbeelden en de kans om vragen te stellen. Dat soort aanpak ondersteunt het leren veel beter.” (Jemenitische man, 44 jaar)

“De trainer legde alles rustig en duidelijk uit. Wanneer het nodig was, werd de uitleg herhaald en werden concrete voorbeelden gebruikt. Ik waardeerde ook dat de trainer praktische tips gaf die verder gingen dan alleen de basislesstof.” (Syrische man, 44 jaar)

Als deelnemers een verbeterpunt noemen, dan is dat dat de trainer nog méér, of vaker (stapsgevijs) uitleg kan geven.

“ *Ik kon beter volgen wanneer de trainer dingen op een praktische manier uitlegde. Dat helpt mij het meest. Als er één verbetering is, zou ik zeggen: leg meer uit met duidelijke stappen en voorbeelden, zodat we precies kunnen zien wat we moeten doen en het zelf kunnen herhalen.*” (Jemenitische man, 44 jaar)

Dit punt sluit aan bij de ervaringen die deelnemers hebben met het tempo van de trainingen. Desgevraagd beschrijven de meeste deelnemers dit als ‘goed’: niet te snel en niet te langzaam. Er zijn ook deelnemers voor wie het tempo bij ingewikkelde onderwerpen te hoog lag. Zij zouden graag het geleerde meer oefenen en herhalen.

“ *Informatie blijft in het geheugen door herhaling. We moeten het vaker gebruiken en de basis begrijpen.*” (Groepsinterview Leerdam)

De geïnterviewde trainers beamen dat deelnemers verschillende ervaringen hebben. Analfabete deelnemers volgen de training met interesse, maar kunnen niet goed oefenen. Zij willen volgens geïnterviewde trainers de training graag nogmaals volgen. Ook mensen in de Z-route en oudere deelnemers vinden het tempo soms (te) hoog. Bovendien hebben geïnterviewde trainers de ervaring dat ouderen niet altijd actief meedoen in de training omdat zij het gevoel hebben dat het opdoen van digitale vaardigheden voor hen niet meer relevant is: zij verwachten dat anderen – meestal hun kinderen – hen zullen blijven helpen. Oudere vluchtelingen die de pensioenleeftijd naderen denken volgens een trainer daarnaast dat zij omdat zij niet werken, veel minder te maken zullen krijgen met (digitale) administratie.

De deelnemers aan de groepsinterviews hebben positieve ervaring met een trainer die de training in hun moedertaal verzorgt, en/of de inzet van een, of meerdere tolken bij de bijeenkomsten. Deelnemers zijn het erover eens dat het belangrijk is dat de training in eigen taal gevolgd kan worden. Deelnemers aan één van de groepsinterviews gaven aan dat zij vertaling in hun moedertaal sterk hadden gemist. Dit betrof een groep met deelnemers uit verschillende taalgebieden, waarbij in de training niet was voorzien in informatie en begeleiding in hún moedertaal. Ook vertelden deelnemers aan een andere groepstraining dat de plotselinge afwezigheid van ‘hun’ tolk bij een bijeenkomst sterk werd gevoeld. De geïnterviewde trainers hebben dezelfde ervaringen: het inzetten van een tolk of trainer ‘eigen taal’ is noodzakelijk, omdat de deelnemers doorgaans het Nederlands nog niet goed beheersen. De trainers hebben allen in enige mate ervaring met analfabete deelnemers of heel heterogeen samengestelde groepen qua taal. Het lukt dan niet (goed) om de informatie goed uit te leggen en deelnemers verliezen dan hun motivatie.

### 3.3.3. Zelf oefenen op de eigen smartphone

Tot slot is in de groepsinterviews gesproken over het zelf(standig) oefenen op de eigen smartphone tijdens de bijeenkomsten. Dit werd door alle deelnemers zeer positief beoordeeld, hoewel deelnemers aan één van de groepsinterviews vertelden dat zij liever een ‘computercursus’ hadden gehad.

Positief aan het oefenen tijdens de training, is dat ondersteuning direct voorhanden was als men vastliep. Dit verlaagde de drempel om handelingen te verrichten die deelnemers soms spannend vinden (zoals bankzaken of het raadplegen van informatie via onbekende links).

“ *De trainer hielp mensen individueel en keek of we de taak zelf konden uitvoeren. Die persoonlijke ondersteuning was voor mij heel belangrijk.*” (Syrische vrouw, 24 jaar)

Bovendien zijn deelnemers al (enigszins) bekend en vertrouwd met hun eigen toestel en is dat ook het apparaat dat zij ná de bijeenkomsten zullen gebruiken.

“ *Voor mij maakte het oefenen op mijn eigen telefoon een groot verschil. Wanneer je de stappen zelf doet, leer je beter en voel je je zekerder. Het is veel nuttiger dan er alleen over horen zonder het te proberen.*” (Syrische vrouw, 38 jaar)

Zoals al eerder aangegeven zou een deel van de deelnemers aan de groepsinterviews nog meer, of vaker (hetzelfde onderdeel) willen oefenen.

“ *Ik denk dat meer oefenen ook zou helpen. Soms begrijp je iets in de les, maar als je thuis bent, heb je toch herhaling nodig om je echt zeker te voelen. Dus voor mij zou meer tijd om dezelfde dingen opnieuw te oefenen nuttig zijn geweest.*” (Syrische man, 36 jaar)

Een aantal deelnemers geven daarom de suggestie om schriftelijk materiaal in de eigen taal beschikbaar te stellen waarin stap voor stap praktische uitleg wordt gegeven, zodat deelnemers thuis en ná de bijeenkomsten kunnen blijven oefenen.

“ *Ik heb liever een papier waar het op staat, zodat ik het kan onthouden. Als ik een papier heb, kan ik het een tweede en derde keer bekijken.*” (Groepsinterview Leerdam)

## 4 Resultaten en impact van DigiKlik

In dit hoofdstuk staan we stil bij de ervaren meerwaarde van het trainingsprogramma voor dagelijkse handelingen van deelnemers en de (verwachte) impact van het programma.

### 4.1. Leeropbrengsten

We beschreven al in het vorige hoofdstuk dat deelnemers de trainingsbijeenkomsten informatief en nuttig vonden. Hier staan we uitgebreider stil bij de leeropbrengsten: wat zeggen deelnemers te hebben geleerd in en van het trainingsprogramma?

Allereerst zijn deelnemers vaardiger geworden in het bedienen van hun smartphone. Voor een deel van hen, met name relatief oudere deelnemers, geldt dat zij voorafgaand aan het trainingsprogramma hun smartphone op een heel beperkte manier gebruikten, bijvoorbeeld alleen om te bellen of te appen. Zij hebben in het trainingsprogramma geleerd hun smartphone beter en voor meer verschillende zaken te gebruiken.

“*In de eerste module leerde ik meer over de basis van het gebruik van mijn telefoon. Ik leerde hoe ik namen en nummers goed kan opslaan, hoe ik het internet kan gebruiken en hoe ik kan nadenken over hoe ik mijn telefoon al in het dagelijks leven gebruik.*” (Syrische man, 44 jaar)

Daarnaast blijkt uit de antwoorden van veel deelnemers dat zij veel nieuwe inzichten hebben gekregen in de wijze waarop in Nederland persoonlijke administratie, geldzaken en communicatie met de overheid en organisaties is geregeld. In het vorige hoofdstuk benoemden we al dat veel deelnemers vanwege hun nog relatief korte verblijf in Nederland en het de (maatschappelijke) ondersteuning die zij krijgen in het kader van de inburgering, nog weinig hiermee te maken hebben gehad. In dat opzicht is voor hen een wereld opengegaan.

“*Het belangrijkste voor mij was leren hoe ik dingen kan aanvragen en hoe ik kan communiceren via deze digitale systemen. Voorheen wist ik niet hoe dat moest. Nu begrijp ik het beter, en dat is belangrijk omdat veel dingen in Nederland digitaal geregeld worden.*” (Syrische man, 36 jaar)

Door het inzicht in en het begrip van de wijze waarop “dingen in Nederland geregeld zijn”, neemt ook het zelfvertrouwen toe om zelf(standig) digitaal administratieve en financiële zaken te gaan regelen.

“*Het belangrijkste wat ik heb geleerd, is hoe ik e-mail, bankieren, internet en systemen rondom de zorgverzekering beter kan gebruiken. Dit is belangrijk voor mij, omdat dit dingen zijn die ik in het dagelijks leven nodig heb en waarvoor ik niet altijd anderen kan vragen.*” (Syrische man, 44 jaar)

Diverse deelnemers hebben hier aan toegevoegd dat ze nu minder angstig zijn om digitaal met de overheid of met organisaties te communiceren, of bankzaken te regelen: Doordat zij beter begrijpen hoe deze systemen werken, zijn zij minder bang om fouten te maken.

“*Het belangrijkste wat ik heb geleerd, is hoe ik internet- en bankdiensten veiliger kan gebruiken. Dit is belangrijk voor mij, omdat één fout online ernstige persoonlijke of financiële gevolgen kan hebben.*” (Syrische vrouw, 24 jaar)

In de groepsinterviews valt op dat diverse vrouwelijke deelnemers vertellen dat zij voorafgaand aan het trainingsprogramma zich niet bemoeiden met ‘bankzaken’ en dit aan hun partner of kinderen overlieten. Door het volgen van het trainingsprogramma hebben zij niet alleen inzicht gekregen in hoe bankzaken in Nederland werken, maar soms ook in de eigen financiële situatie. Dit wordt bevestigd door de geïnterviewde trainers, die overigens inschatten dat deze vrouwen na de training niet zelf hun bankzaken zullen gaan regelen. De ‘winst’ zit volgens de geïnterviewde trainers vooral in het feit dat deze vrouwen nu weten hoe zij inzicht in de financiën kunnen krijgen.

Meer in het algemeen zien de geïnterviewde trainers dat het zelfvertrouwen bij deelnemers door het trainingsprogramma sterk is toegenomen. Enerzijds omdat deelnemers meer inzicht hebben in de wijze waarop dingen in Nederland geregeld zijn. En anderzijds omdat zij praktisch hebben geleerd hoe zij zelf administratieve en digitale handelingen kunnen verrichten. Een van de geïnterviewde trainers benoemt dat deelnemers zich hierdoor meer betrokken bij Nederland, of Nederlander voelen. Of de opbrengsten ook beklijven, hangt volgens de geïnterviewde trainers af van de mate waarin deelnemers het geleerde in hun dagelijks leven gaan toepassen. Hier staan we in de volgende paragraaf bij stil.

## 4.2. Digitale vaardigheden in het dagelijks leven

We hebben in de groepsinterviews met deelnemers besproken of en hoe zij wat zij geleerd hebben in het trainingsprogramma thuis, in hun dagelijks leven toepassen. We merken op dat de groepsinterviews direct na afloop van de laatste trainingsbijeenkomst zijn gehouden. Hierdoor kunnen de deelnemers alleen vertellen wat zij eventueel tijdens het volgen van het trainingsprogramma hebben toegepast. Toch kunnen deelnemers al diverse zaken noemen. Het doen van een online aankoop, bijvoorbeeld via Marktplaats of bij Temu is ook iets dat wordt bevestigd door de geïnterviewde trainers.

“ Thuis heb ik al gebruikt wat ik heb geleerd voor praktische dingen zoals betalen via de telefoon. Bijvoorbeeld: als je elektriciteit wilt betalen of iets wilt kopen, kun je dat digitaal doen. Dit zijn dingen die ik blijf gebruiken, omdat ze onderdeel zijn van het dagelijks leven.” (Syrische vrouw, 50 jaar)

Ook het digitaal regelen van bankzaken is veel genoemd. Daarnaast noemen deelnemers dat zij een QR-code hebben gescand, hun zorgdossier hebben geraadpleegd en informatie op het internet hebben opgezocht. Ook noemt een aantal deelnemers dat zij vaardiger zijn geworden met e-mailen.

“ Ik controleer nu elke ochtend mijn e-mail. Voorheen was e-mail onbekend voor mij, maar nu is het onderdeel geworden van mijn dagelijkse routine.” (Syrische vrouw, 24 jaar)

De geïnterviewde trainers vertellen dat sommige deelnemers hen enthousiast vertellen dat zij na een bijeenkomst het geleerde in de praktijk hebben gebracht. Zij sturen dan bijvoorbeeld een foto, of laten zien wat zij hebben aangeschaft. Ook stellen deelnemers vragen aan de trainers als zij thuis ergens tegenaan gelopen zijn. Dit geldt echter niet voor alle deelnemers: sommigen doen minder actief mee met het oefenen tijdens de training en maken ook geen huiswerk. Op de vraag of deelnemers wat zij geleerd hebben in de dagelijkse praktijk zullen gaan toepassen antwoorden geïnterviewde trainers dat dit per persoon zal verschillen. Belangrijk is dat aanvankelijke schroom, of angst om zelf administratieve en financiële zaken te gaan regelen wordt overwonnen en men zelf blijft oefenen. Dan ontstaat – zoals ook in het bovenstaande citaat wordt genoemd – de benodigde routine.

We hebben met de deelnemers aan de groepsinterviews ook besproken of en in hoeverre zij ná het volgen van het trainingsprogramma ondersteuning en hulp nodig denken te hebben bij digitale zaken. Veel deelnemers vertellen desgevraagd dat zij hulp krijgen van kinderen, partners, andere familieleden, maar ook (taal)docenten en ondersteuners vanuit de gemeente. Voor veel deelnemers is die hulp ook na het volgen van het trainingsprogramma nog in enige mate nodig, zeker ook omdat men nog volop bezig is met het leren van de Nederlandse taal. Maar men verwacht dat – zeker op termijn – minder hulp nodig zal zijn. Dit is belangrijk omdat deskundige hulp niet altijd voorhanden is.

“ Familieleden of vrienden kunnen mij niet altijd helpen. Soms zijn zij niet beschikbaar en soms weten zij zelf ook niet genoeg.” (Syrische vrouw, 24 jaar)

Bovendien geeft het een gevoel van grip dat men beter weet waarvóór, of waaróver men hulp kan vragen.

“ Voor mij is de belangrijkste verandering dat ik nu meer weet over hoe ik moet beginnen met DigiD of geld overmaken en wat ik moet doen. Dat maakt al een groot verschil. Zelfs als er soms nog hulp nodig is, is het niet meer zoals voorheen, toen alles onduidelijk voelde.” (Syrische vrouw, 50 jaar)

Tot slot, door het volgen van het trainingsprogramma is een deel van de deelnemers zich ervan bewust geworden dat zij graag nog méér zouden willen weten en leren. Deze deelnemers noemen het online zoeken naar werk, digitaal solliciteren en het online zoeken naar betrouwbare informatie over en financiering voor het starten van een eigen onderneming.

## 4.3. (Verwachte) impact van DigiKlik

In deze slotparagraaf staan we stil bij de impact van DigiKlik. Ook hier merken we op dat de groepsinterviews direct na afloop van de laatste trainingsbijeenkomst zijn gehouden. We bespreken dus vooral de verwachte impact. In het tweede hoofdstuk benoemden we dat er zeven digitale vaardigheden nodig zijn om effectief te functioneren in een digitale omgeving. Het trainingsprogramma DigiKlik heeft met name betrekking op de eerste drie (basis)vaardigheden, te weten: technische vaardigheden (het bedienen van de smartphone, software en tools en basis ICT-kennis); informatievaardigheden (het kunnen zoeken, evalueren, selecteren en gebruiken van (digitale) informatie) en communicatievaardigheden (effectief digitaal communiceren via verschillende online kanalen). De deelnemers hebben belangrijke vorderingen gemaakt als het gaat om deze drie basisvaardigheden.

Zo hebben deelnemers door het volgen van het trainingsprogramma een beter theoretisch en praktisch begrip gekregen van de mogelijke toepassingen van hun smartphone en de wijze waarop in Nederland administratieve en financiële zaken worden geregeld. Daarnaast hebben deelnemers veel geoefend met het praktisch toepassen van deze kennis, waarbij zij hebben aangegeven dat deze goed aansluit op hun dagelijks leven. Een flink deel van de deelnemers verwacht dan ook in het dagelijks leven de opgedane kennis te gaan toepassen. We zagen tot slot dat veel deelnemers door het volgen van het trainingsprogramma er meer vertrouwen in hebben gekregen dat zij zelf(standig) digitale handelingen kunnen verrichten. Ook is men minder bang om fouten te maken, of door onbegrip of onkunde te maken te krijgen met oplichting of fraude.

Op de vraag wat er eventueel nog méér nodig is om het geleerde in het dagelijks leven toe te passen, antwoorden veel deelnemers desgevraagd dat het taalvaardig(er) worden heel belangrijk is. Als men de Nederlandse taal beter beheerst, zijn Nederlandstalige apps gemakkelijker te gebruiken en kan Nederlandstalige informatie op websites en portals beter worden begrepen. Daarnaast schat een deel van de deelnemers in dat zij méér training nodig hebben; herhaling en het opdoen van routine is belangrijk om het geleerde daadwerkelijk in de praktijk te kunnen toepassen.

Kortom, we verwachten op basis van ons onderzoek dat deelnemers hun smartphone vaker en voor meer doeleinden zullen gebruiken. Alle deelnemers hebben meer inzicht gekregen in de wijze waarop in Nederland administratieve zaken zijn geregeld en hiervan kunnen zij in het dagelijks leven op diverse wijze profiteren. Dit inzicht helpt deelnemers om te kunnen begrijpen wat van hen – als (toekomstig) ingezetene wordt verwacht. Ook kunnen deelnemers door dit inzicht gerichter om hulp of ondersteuning vragen. Voor vluchtelingen die aan het inburgeren zijn, geldt dat de informatie die zij in het kader van het inburgeringstraject krijgen goed aansluit op en voortbouwt op de kennis die zij bij Digiklik opdoen of hebben opgedaan.<sup>[7]</sup>

Voor het daadwerkelijk zelf(standig) gebruik van apps voor bijvoorbeeld betalingen en het raadplegen en beheren van persoonlijke dossiers bij de overheid of organisaties is het belangrijk dat men voldoende taalvaardig is in het Nederlands en dat men routine opbouwt bij het gebruik van apps en bijvoorbeeld DigiD. Veel deelnemers geven aan dat zij op beide fronten nog vaardiger willen worden en zouden hierbij graag ondersteund worden, door middel van een aanvullende training, of doordat een deskundig persoon met hen mee kan kijken. Een klein deel van met name oudere vluchtelingen gaat ervan uit dat het zelf vaardiger worden voor hen niet nodig is omdat kinderen hen zullen blijven helpen.

---

7 Het gaat dan met name om de verplichte modules Kennis Nederlandse Maatschappij (KNM), de Module Arbeidsmarkt & Participatie (MAP) en het Participatieverklaringstraject (PVT).

# 5 Conclusies en aanbevelingen

[DigiKlik](#) is een trainingsprogramma van VluchtelingenWerk Nederland dat vluchtelingen helpt om meer grip te krijgen op digitale vaardigheden die nodig zijn in het dagelijks leven in Nederland. Sinds 2023 hebben al 2.060 vluchtelingen aan DigiKlik deelgenomen. Uit eigen metingen van VluchtelingenWerk blijkt dat deelnemers na het volgen van het trainingsprogramma hun beheersing van digitale vaardigheden positiever inschatten. VluchtelingenWerk wil echter meer zicht op de wijze waarop deelnemers DigiKlik ervaren, in hoeverre de inhoud aansluit bij hun dagelijkse realiteit, en wat de impact is die de trainingen hebben op hun zelfredzaamheid en participatie. In dit hoofdstuk presenteren we aan de hand van de onderzoeksvragen eerst de belangrijkste conclusies. Daarna doen we aanbevelingen voor verbetering en verdere versterking van DigiKlik als structureel onderdeel van de dienstverlening van VluchtelingenWerk.

## 5.1. Conclusies

■ Hoe ervaren deelnemers de inhoud, opzet en begeleiding van DigiKlik? Deelnemers ervaren DigiKlik overwegend positief. De inhoud sluit goed aan bij hun dagelijkse praktijk en behoeften, met name doordat wordt begonnen bij de basis en gewerkt wordt met concrete, direct toepasbare digitale handelingen (zoals e-mail, DigiD en bankzaken). De deelnemers die alle modules volgden, ervaren de derde module als zeer waardevol vanwege de sterke koppeling met praktische administratieve taken.

De opzet van het programma wordt als prettig ervaren: het leren in groepen verlaagt de drempel om vragen te stellen en biedt ruimte om van elkaar te leren. Het oefenen op de eigen smartphone is een belangrijk pluspunt genoemd: deelnemers zijn hiermee al (enigszins) vertrouwd en het is ook het apparaat dat zij ná de bijeenkomsten zullen gebruiken.

Ook de begeleiding wordt zeer positief beoordeeld. Deelnemers beschrijven trainers als geduldig, ondersteunend en duidelijk in hun uitleg, met aandacht voor herhaling en individuele ondersteuning tijdens oefeningen. Als verbeterpunt noemen sommige deelnemers dat zij graag meer tijd en herhaling zouden willen bij complexere onderwerpen.

- Sluit het materiaal goed aan bij hun digitale niveau en leefwereld?
- Wordt er tijdens de training voldoende rekening gehouden met relevante achtergrondkenmerken (zoals taalniveau, leerbaarheid, digitale vaardigheid)?

Over het algemeen sluit het materiaal goed aan bij zowel het digitale niveau als de leefwereld van deelnemers. De trainingen beginnen bewust bij de basis van smartphonegebruik en bouwen dit stap voor stap op, wat door veel deelnemers – met name degenen met beperkte digitale ervaring – als passend en ondersteunend wordt ervaren. Ook deelnemers die aangeven van tevoren wél over digitale vaardigheden te beschikken, zoals het gebruik van de smartphone en email, vinden het fijn dat gestart wordt bij de basis. De focus op praktische, dagelijkse toepassingen (zoals e-mail, DigiD, bankzaken en communicatie met instanties) sluit aan bij situaties waar deelnemers in het dagelijks leven daadwerkelijk mee te maken hebben.

De aansluiting is niet voor alle deelnemers even sterk. Voor sommige deelnemers, met name oudere deelnemers en deelnemers in de Z-route, ligt het tempo bij complexere onderwerpen soms hoog en is meer herhaling nodig. Ook geven trainers aan dat onderdelen uit module 3 (zoals DigiD en financiële administratie) voor een deel van de deelnemers nog te vroeg komen. Dit is het geval als deelnemers nog niet, of nog maar net zijn gestart met inburgeren. Dan wordt er doorgaans nog veel voor hen geregeld, bijvoorbeeld in het kader van het financieel ontzorgen en de maatschappelijke begeleiding en zijn deelnemers zich nog niet zo bewust van de noodzaak om digitaal zelfstandig te worden.

DigiKlik is (aanvankelijk) niet ingericht op analfabete deelnemers. Er blijken met enige regelmaat analfabete vluchtelingen deel te nemen, iets waar VluchtelingenWerk met een aanpassing van het trainingsmateriaal op in wil spelen. Volgens de geïnterviewde trainers is het niet goed mogelijk om analfabete vluchtelingen succesvol te laten deelnemen aan het trainingsprogramma. Zij kunnen in de eigen taal wel kennis opdoen, maar niet meedoen aan de oefeningen.

- Welke verschillen bestaan er wat betreft ervaringen tussen verschillende groepen (leerroutes, gender, leeftijd) en wat zijn mogelijke verklaringen daarvoor?

Oudere deelnemers en deelnemers aan de Z-route ervaren vaker onzekerheid in het gebruik van digitale middelen en geven aan meer tijd, herhaling en individuele ondersteuning nodig te hebben. Een deel van de oudere deelnemers denkt dat het opdoen van digitale vaardigheden voor hen niet meer relevant is: zij verwachten dat anderen – meestal hun kinderen – hen zullen blijven helpen. Volgens trainers heeft dit tot gevolg dat sommige ouderen minder actief meedoen met de oefeningen in de trainingsbijeenkomsten. Een deel van de vrouwelijke deelnemers geeft aan dat zij administratieve en financiële taken overlaten aan hun partner (en/of kinderen). Het volgen van de training is voor sommige een startpunt om zélf meer inzicht te willen krijgen in met name de financiële situatie van het huishouden.

■ Welke onderdelen zijn het meest effectief, en waar liggen verbeterkansen?

Met name de praktijkgerichte onderdelen van de training worden als effectief ervaren. Deelnemers geven aan dat zij het meeste leren wanneer zij direct oefenen op hun eigen telefoon en werken met concrete, herkenbare toepassingen zoals WhatsApp, e-mail, DigiD en andere dagelijkse digitale handelingen. Deze aanpak vergroot niet alleen hun vaardigheden, maar ook hun zelfvertrouwen en gevoel van zelfstandigheid.

Daarnaast wordt de rol van de trainer als een belangrijke succesfactor genoemd. Trainers worden door deelnemers omschreven als geduldig, ondersteunend en toegankelijk, en hun bereidheid om uitleg te herhalen en individueel te helpen draagt sterk bij aan het leerrendement. De deelnemers zijn nog maar net begonnen met het leren van Nederlands en/of zijn hier volop mee bezig. Het leerrendement wordt daarom ook vergroot doordat de training in de eigen taal wordt gegeven of door de aanwezigheid van een tolk. Ook de groepssetting blijkt effectief: deelnemers ervaren het samen leren als veilig en motiverend, mede doordat zij elkaar kunnen helpen en ervaringen kunnen uitwisselen.

Tot slot wordt het starten met basishandelingen op de smartphone en de duidelijke opbouw van de eerste modules positief beoordeeld, met name door deelnemers met weinig digitale ervaring. Deze modules sluiten goed aan bij hun startpositie.

Een belangrijk aandachtspunt is de samenstelling van de groep, met name wat betreft de talen van de deelnemers. Om praktische redenen is het niet altijd mogelijk om homogene taalgroepen samen te stellen. Als niet alle deelnemers goed kunnen 'meedoen' of als er tussentijds door een tolk, of andere deelnemers in meerdere talen vertaald moet worden, dan gaat dit ten koste van het leerrendement van de training. Bovendien neemt de motivatie van de deelnemers af. Een ander aandachtspunt is de grootte van de groep. Zeker als er aanzienlijke verschillen zijn in de startpositie van deelnemers, is het voor een trainer lastig om aan veel deelnemers 'maatwerk' te bieden. Tot slot geven sommige deelnemers aan dat zij behoefte hebben aan verdieping en vervolgondersteuning. Veel deelnemers willen na afloop verder oefenen of extra begeleiding krijgen, bijvoorbeeld via een aanvullende training of laagdrempelige nazorg. Dit geldt vooral voor oudere deelnemers en deelnemers met beperkte leerbaarheid, die aangeven dat één training onvoldoende is om digitaal zelfstandig te worden.

■ Wat is de ervaren meerwaarde voor hun dagelijkse digitale handelingen (zoals communiceren, het vinden van informatie, gebruik van apps en regelen van overheidszaken)?

Deelnemers geven aan dat DigiKlik een duidelijke en directe meerwaarde heeft voor hun dagelijkse digitale handelingen. Voor veel deelnemers – met name oudere deelnemers en deelnemers met weinig digitale ervaring – betekende de training een eerste stap van zeer beperkt naar breder en functioneler smartphonegebruik.

Deelnemers zijn vaardiger geworden in basiscommunicatie via de smartphone, zoals het opslaan van contactpersonen, het gebruik van WhatsApp en het beter begrijpen van meldingen. Dit maakt het makkelijker om contact te onderhouden met familie, begeleiders en instanties, en vermindert afhankelijkheid van anderen.

De training helpt deelnemers bij het gebruik van internet en zoekfuncties op hun telefoon. Deelnemers geven aan dat zij beter weten hoe zij informatie kunnen opzoeken die relevant is voor hun dagelijks leven, bijvoorbeeld over afspraken, voorzieningen of praktische zaken in Nederland. Daarnaast hebben deelnemers geleerd wat bepaalde apps doen en waarvoor zij deze kunnen inzetten.

Deelnemers ervaren tot slot meer grip op het regelen van (semi-)overheidszaken via de smartphone, zoals inloggen met DigiD en het begrijpen van de stappen die nodig zijn om digitale formulieren of berichten te gebruiken. Dit draagt bij aan een groter gevoel van zelfredzaamheid en minder noodzaak om hulp te vragen aan kinderen of anderen.

■ In welke mate draagt DigiKlik bij aan meer zelfstandigheid en vertrouwen in het gebruik van digitale middelen?

DigiKlik draagt in duidelijke mate bij aan meer zelfstandigheid en vertrouwen in het gebruik van digitale middelen. Uit de groepsinterviews blijkt dat deelnemers na afloop beter begrijpen hoe digitale systemen in Nederland werken en zich zekerder voelen om digitale handelingen zelf uit te voeren, zoals e-mailen, online bankieren en het gebruik van DigiD. De combinatie van praktische uitleg, oefenen op de eigen smartphone en directe begeleiding verlaagt angst om fouten te maken of slachtoffer te worden van oplichting of fraude en vergroot het vertrouwen in het eigen kunnen.

Diverse deelnemers geven aan dat zij minder afhankelijk zijn geworden van familieleden en beter weten wanneer en waarvoor zij eventueel hulp moeten inschakelen. Dit betekent echter niet dat alle deelnemers na de training zelfstandig digitale middelen in hun dagelijks leven kunnen toepassen.

Hiervoor is het belangrijk dat deelnemers de Nederlandse taal beter leren. Voor sommige – met name oudere deelnemers en deelnemers in de Z-route blijft ondersteuning nodig en hangt het digitaal vaardiger worden sterk samen met herhaling en toepassing in de dagelijkse praktijk.

## 5.2. Aanbevelingen

VluchtelingenWerk neemt het trainingsprogramma Digiklik op als structureel onderdeel van de dienstverlening. Hieronder doen we op basis van ons onderzoek enkele aanbevelingen voor verbetering en verdere versterking van Digiklik. Deze aanbevelingen zijn gericht op het trainingsprogramma zelf én op de positionering van Digiklik binnen het lokale (inburgerings)aanbod voor vluchtelingen in gemeenten.

### 1. Stel zo veel mogelijk homogene (taal)groepen samen

Vermijd groepen met deelnemers die veel verschillende talen spreken. Bij voorkeur zijn groepen niet te groot, zodat bij de trainer bij oefeningen voldoende aandacht aan individuele deelnemers kan besteden.

### 2. Stel duidelijke instapeisen ten aanzien van taalbeheersing

Ook als de training in eigen taal wordt gegeven en/of er een tolk wordt ingezet, is enige beheersing van het Nederlands nodig om het trainingsprogramma te kunnen volgen. Informatie in Nederlandse apps en websites is immers in het Nederlands en ook het oefeningen hebben betrekking op digitale handelingen in de Nederlandse context.

### 3. Apart aanbod voor analfabete deelnemers?

Analfabete deelnemers kunnen, mits de informatie in eigen taal wordt gegeven, wel kennis opdoen, maar niet meedoen aan de oefeningen. Overweeg een apart trainingsprogramma voor analfabete deelnemers, gericht op het alvast kennismaken met de smartphone en een introductie op de wijze waarop in Nederland administratieve en financiële zaken worden geregeld.

### 4. Bied hand-outs met een praktische stapsgewijze uitleg van de oefeningen in de eigen taal

Veel deelnemers geven aan dat zij graag (na afloop van het trainingsprogramma) het geleerde thuis willen toepassen. Met een stapsgewijze uitleg van een aantal belangrijke digitale handelingen kunnen zij zelf aan de slag en routine opbouwen.

### 5. Zorg ervoor dat Digiklik onderdeel is van, of aansluit op lokaal (inburgerings)aanbod

Veel met name oudere deelnemers en deelnemers in de Z-route geven aan dat het volgen van één trainingsprogramma niet voldoende is om duurzaam digitaal zelfstandig te worden, vooral omdat men nog bezig is met het leren van de Nederlandse taal. Zorg ervoor dat na afloop van het trainingsprogramma deelnemers indien gewenst door kunnen worden verwezen naar aanvullend aanbod, zoals lokale vrijwilligers, inloopspreekuren of budgetcoaching.

### 6. Breng bij gemeenten en andere opdrachtgevers de unieke toegevoegde waarde van Digiklik beter onder de aandacht

Breng bij gemeenten en andere opdrachtgevers gericht onder de aandacht wat de unieke toegevoegde waarde van Digiklik is. Digiklik versterkt niet alleen de digitale vaardigheden van vluchtelingen, maar vergroot ook hun zelfvertrouwen om deze vaardigheden zelfstandig toe te passen. De training is expliciet ontwikkeld voor deelnemers die het Nederlands nog beperkt beheersen en weinig ervaring hebben met digitale zaken. Daarmee vult Digiklik een duidelijke lacune in het bestaande aanbod en onderscheidt het programma zich van andere, meer algemeen toegankelijke lokale initiatieven op het gebied van digitale vaardigheden.

# Bijlage 1 Groepsinterviews

## Groepsinterviews deelnemers aan Digiklik

Er hebben in totaal zes groepsinterviews plaatsgevonden met deelnemers aan DigiKlik. De groepsinterviews vonden plaats tussen 11 februari en 23 maart 2026. Samen met de projectleider van DigiKlik is bekeken op welke locaties en met welke groepen de groepsinterviews gehouden zouden kunnen worden. Hierbij hebben we rekening gehouden met diversiteit in de regio's waar de trainingen werden uitgevoerd en de modules die de deelnemers hebben gevolgd. De groepsinterviews vonden plaats in het laatste uur van de laatste les van een module zodat alle deelnemers al bij elkaar waren en geen andere afspraken hadden. Deelnemers zijn geïnformeerd over het onderzoek en hebben schriftelijk toestemming gegeven voor hun deelname.

Locatie	Regio	Aantal geïnterviewde deelnemers	Gevolgde modules
Arnhem	Oost	12	Module 2 en 3
Assen	Noord	6	Module 1, 2 en 3
Fryske Marren (Joure)	Noord	11	Module 1, 2 en 3
Leerdam	Midden	7	Module 1
Leidschendam	Midden	8	Module 1, 2 en 3
Reusel-De Mierden (Bergeijk)	Zuid	11	Module 1, 2 en 3

De groepsinterviews vonden plaats in de eigen taal (Arabisch of Tigrinya) door onderzoekers van De Spiegelonderzoek. In enkele gevallen werden er in de groep echter verschillende talen gesproken. Tijdens deze groeps gesprekken boden aanwezige tolken ondersteuning.

In totaal hebben 55 deelnemers deelgenomen aan de groepsinterviews. Alle groepen waren gemixte groepen wat betreft gender. In totaal hebben 32 vrouwen deelgenomen en 23 mannen. Van de deelnemers (n=12) van één van de groepsinterviews is de leeftijd onbekend en van een van de andere groepsinterviews is van drie deelnemers de leeftijd onbekend. De deelnemers van de vijf groepsinterviews van wie de leeftijd bekend is, zijn tussen de 19 en 63 jaar oud. Zes deelnemers zijn tussen de 19 en 25 jaar oud; negen deelnemers zijn tussen de 26 en 35 jaar oud, tien deelnemers zijn 36-45 jaar oud; acht tussen de 46 en 55 jaar en zeven zijn 56 jaar of ouder. De gemiddelde leeftijd is 41 jaar. Deelnemers kwamen uit Syrië (38), Eritrea (2), Afghanistan (3), Somalië (6), Jemen (3) en Palestina (1). Van twee deelnemers is het land van herkomst onbekend. Deelnemers zijn voornamelijk tussen 2021 en 2025 in Nederland gearriveerd, waarvan de meesten in 2024.

## Groepsinterviews trainers/ betrokkenen bij Digiklik

We hebben vier (groeps)interviews gehouden met medewerkers van VluchtelingenWerk. We spraken vier trainers (in tweetallen). Daarnaast interviewden we een coördinator die betrokken is bij de organisatie van Digiklik trainingen in de regio. En we interviewden de projectleider van DigiKlik, samen met een medewerker die vanaf het begin betrokken is geweest bij de ontwikkeling van DigiKlik.

# COLOFON

Auteurs: Drs. M.J. de Gruijter  
J. Bernabela, MSc  
Omslag VluchtelingenWerk Nederland  
Opmaak S. Wilkes  
Uitgave Verwey-Jonker Instituut  
Giessenplein 59-C  
3522 KE Utrecht  
T (030) 230 07 99  
E [secr@verwey-jonker.nl](mailto:secr@verwey-jonker.nl)  
I [www.verwey-jonker.nl](http://www.verwey-jonker.nl)

De publicatie kan gedownload worden via onze website:  
<http://www.verwey-jonker.nl>

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht, april 2026

ISBN: 978-94-6409-423-7

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut.  
Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.

The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute.  
Partial reproduction of the text is allowed, on the condition that the source is mentioned.