

November 2020

'Iedereen verbonden' met een refurbished laptop

Een praktijkevaluatie

Nicole Goedhart – Paulien Tensen – Christine Dedding



Met dank aan alle
gesproken gebruikers en
intermediairs voor het
delen van ervaringen,
inzichten en adviezen

Inhoud

Introductie	2
1. Belang en gebruik van de laptop	3
2. Succes van de aanpak	5
3. Ervaren uitdagingen	6
4. Wensen voor de toekomst	12
Tot slot	13
Referenties	14
Wetenschappelijke verantwoording	15
Bijlages	16

Introductie

De coronacrisis heeft de aandacht voor digitale ongelijkheid in een stroomversnelling gebracht. Uit recente cijfers van de Europese Commissie blijkt dat drie procent van de Nederlanders nog nooit online is geweest en dat één op de vijf Nederlanders moeite heeft met het gebruik van internet (DESI, 2020). Gebrek aan vaardigheden is een probleem, maar ook gebrek aan (goed werkende) apparatuur en toegang tot internet¹. Daardoor lopen burgers met een achtergestelde positie nu meer dan ooit kansen mis op economisch, sociaal, cultureel en persoonlijk vlak. Met spoed hebben bedrijven, lokale en nationale overheden tal van initiatieven ontplooid, waaronder het opzetten van een nationale hulplijn en het uitdelen van laptops en tablets.

'Iedereen verbonden' is een Amsterdams initiatief waarbij op korte termijn 3500 Amsterdammers met een grote afstand tot de online wereld van een refurbished laptop zijn voorzien. Ook hebben 2364 mensen een internetabonnement in de vorm van een dongel ontvangen. De regeling is opgezet door het college van burgemeester en wethouders. De eerste 1.000 laptops zijn begin april uitgedeeld. De laptops zijn zoveel mogelijk gelijkmatig verdeeld over de stadsdelen. Lokale organisaties die goed bekend zijn met deze Amsterdammers zijn uitgenodigd om een inschatting te geven van hoeveel Amsterdammers behoefte hebben aan een laptop. Zij hebben vervolgens de laptops ook uitgedeeld via de eigen locatie of via Cybersoek.

¹ Cijfers uit 2019 van het CBS laten zien dat 97% van de Nederlanders toegang heeft tot het internet. Van de Nederlanders is 83,3% in bezit van een laptop of netbook, 71% van een tablet en 54,3% van een desktop (CBS StatLine, z.d.)

De laptops zijn verspreid onder Amsterdammers in kwetsbaar makende omstandigheden om toegang tot zorg, (volwassenen)onderwijs en een sociaal netwerk te waarborgen. Denk aan online dagbesteding, ondersteuning door een welzijnsorganisatie, onderwijs en contact met vrienden en familie. De regeling richtte zich met name op statushouders, eenzame ouderen, minima huishoudens en daklozen. Een voorwaarde van deze regeling was dat de laptop moest voorzien in een specifieke praktische, educatieve of sociale behoefte ontstaan door de coronamaatregelen. Daarnaast waren er enkele andere voorwaarden: woonachtig in Amsterdam, laag inkomen en weinig eigen vermogen, geen eigen laptop of kinderen met een laptop via school of Pak Je Kans², en in staat zijn om de device te gebruiken. Zie Bijlage 1 voor meer informatie over de voorwaarden.

De eerste reacties van Amsterdammers en lokale organisaties over de laptopregeling zijn zeer positief. Betekent dit dat de laptopregeling een succes was en wellicht gecontinueerd moet worden? Zo ja, wat zou dan behouden moeten blijven van de huidige regeling en waar liggen kansen voor verbetering? Middels een kwalitatieve, responsieve evaluatie, hebben wij antwoorden gezocht op deze vragen. Vertrekpunt was de dagelijkse praktijk; de ervaringen, problemen en zorgen van de gebruikers van de laptops en de intermediairs. Met alle betrokkenen hebben we geleerd wat werkt, voor wie en waarom. We

² Via Pak Je Kans kan een kind van 10, 11 of 12 jaar in aanmerking komen voor een gratis laptop of tablet. Voor meer informatie: [klik hier](#).



hebben gebruikers, intermediairs, en beleidsmakers geïnterviewd. Daarnaast hebben intermediairs en gebruikers van het Leger des Heils input gegeven via een vragenlijst.

De Amsterdammers die hebben bijgedragen aan de studie waren tussen de 25 en 79 jaar. De deelnemers variëren sterk: sommigen wonen pas kort in Nederland, het merendeel is werkloos, maar niet iedereen. Sommige gebruikers van de laptop

wonen begeleid, anderen delen een woning met een groot gezin of met vrienden. We beschrijven achtereenvolgens: (1) het belang van de laptop voor de Amsterdammers en waar zij de laptop voor gebruiken; (2) de succeselementen van de regeling, en (3) de ervaren uitdagingen in de praktijk. Ten slotte kijken we op basis van de bevindingen en geuite wensen vooruit. Aan het einde treft u de wetenschappelijke verantwoording van het onderzoek.

Belang en gebruik van de laptop

1

Ik heb weer een vriend

De laptopregeling is breed omarmd en met dankbaarheid ontvangen. Carl (79 jaar): *"Ik was er even stil van. Want ik krijg een laptop, gratis. Dan kan je voorstellen dat ik daar super blij mee ben."* Ook intermediairs kregen veel positieve reacties, zoals: *"Ik heb nog nooit zoiets moois gekregen."*, *"Eindelijk een 'eigen' laptop die ik niet hoeft te delen of om te 'vechten'."*, en *"Is dit echt waar? Hoef ik de computer niet terug te geven aan de gemeente? Grote ogen vol ongeloof van een mevrouw die al langer bij onze stichting computerlessen in haar tempo volgt, zonder apparaat thuis."* Juist de Amsterdammers die leven in kwetsbaar makende omstandigheden moeten vaker een beroep doen op officiële instanties en hulpverlening. Deze organisaties communiceren steeds vaker online. De coronapandemie heeft de noodzaak versterkt, de laptopregeling:

Vervangt publieke computers: pc's die gratis beschikbaar zijn in publieke ruimtes als buurthuizen en bibliotheken zijn door de coronamaatregelen

weggefallen of slechts beperkt toegankelijk. Ook de gratis wifi viel op deze plekken weg. Remco (50 jaar): *"Ik ging naar het stadsdeel daar kon ik de computer gebruiken. [...] maar dat mag niet meer bij het stadsdeel. De computers mag je niet meer aanraken door corona, dus kon ik helemaal niks."* Daarnaast is er een groep die afhankelijk was van een computer op het werk en daar nu geen toegang meer toe heeft. Rosalie (33 jaar): *"Weetje als je iets moet opzoeken ofzo dan deed ik het gewoon tijdens werk en ik merkte ook gewoon dat als ik geen laptop had of geen pc, ik kwam gewoon iets te kort weetje."*

Gaat eenzaamheid tegen: gebruikers kunnen beeldbellen met familie en/of deelnemen aan activiteiten voor gelijkgestemden. Mark: *"Alles waar ik wel eens heen ging was dicht, ik was op zoek naar dagbesteding maar alles ging dicht."* en Evi: *"[zonder laptop] voelde [ik] me een beetje geïsoleerd."* Een intermediair vertelt dat mensen nu *"contact kunnen maken met de (klein) kinderen [...]. Vooral ouderen kregen complimenten dat ze met de computer contact maakten."*



Vergroot toegang tot (online) hulp: ruim 72% van de intermediars geeft aan dat door het uitdelen van de laptops de organisatie de mogelijkheid heeft om activiteiten digitaal aan te bieden. Een intermediair vertelt: *"Uit onze doelgroep hadden veel mensen niet de mogelijkheid om aan onze alternatieve online activiteiten mee te kunnen doen."* Ook zijn laptops nodig om toegang te behouden tot therapie: *"We zijn op zoek gegaan naar een tweedehands laptop, maar de bewindvoerder had al aan mijn cliënt laten weten dat er geen ruimte voor was..."*.

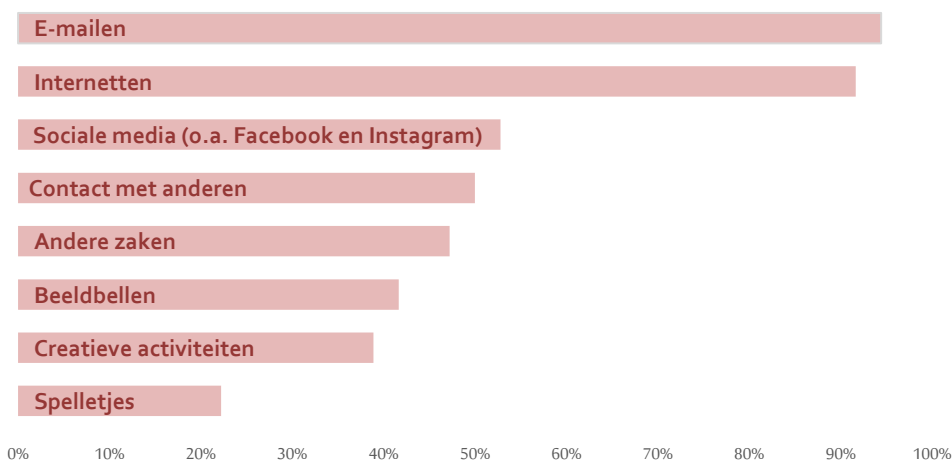
Vergroot zelfstandigheid: Laetitia (63 jaar): *"Ja, iedere keer [...] 'kan je wat voor me storten? En nu kan ik alles doen, hoef ik het niet meer te vragen of te wachten tot mensen het voor me komen doen, en dat vind ik heel belangrijk."* Remco is blij dat hij nu thuis gebruik kan maken van de laptop: *"Dan ging ik naar mijn dochter en dan moet zij me helpen met haar computer. [...] Nu begin ik mijn onafhankelijkheid te krijgen."*

Geeft toegang tot taallessen, inburgeringscursus en opleidingen: Jaafar (33 jaar) raakte in paniek toen hij hoorde dat de taallessen online doorging: *"Yes, because they only put the day when we had to start. So, then I was like: I am going to miss the lessons. And then, because I don't have the computer, I can't go online, and then I miss it..."*. Su-Suk (65 jaar) is

bang dat als hij de taallessen niet meer kan volgen, hij problemen met zijn klantmanager krijgt en vervolgens geen bijstandsuikering. Ook voor het volgen van een opleiding is een laptop tijdens de coronacrisis essentieel. Een intermediair: *"Een alleenstaande moeder die zicht inspant een opleiding te volgen maar geen geld heeft voor een laptop, kan nu toch doorgaan met de opleiding door deze laptopregeling."*

Biedt de kans om digitaal vaardiger te worden: voor Ahmet (rond de 60 jaar) en Carlos (46 jaar) is de laptop *"Een brug naar een nieuwe wereld."* Beiden benadrukken nog veel te moeten leren; ze hebben niet eerder op een laptop gewerkt en zijn blij dat ze nu de kans krijgen om het te leren.

De onderlinge verschillen in gebruik zijn groot. Sommige gebruikers waren al bekend met een computer of laptop, anderen niet tot nauwelijks. **Figuur 1** laat zien waar ontvangers de laptop voornamelijk voor willen gebruiken. Onder 'andere zaken' vallen bijvoorbeeld: internet-bankieren, werk zoeken, Nederlands leren en administratie. De ervaren Amsterdammers gebruiken de laptop voor officiële zaken, regelzaken van de Belastingdienst of aanvragen van subsidies, tot aan persoonlijke zaken, zoals



Figuur 1

Vraag: wat zou je willen doen met de laptop? (vragenlijst gebruikers, n=36)



het spelen van spelletjes, muziek maken, foto- en filmbewerking. Gebruikers die niet tot nauwelijks bekend zijn met een laptop ervaren meer barrières in het gebruik. Vaak gebruiken zij de laptop alleen voor de activiteit waarvoor deze is aangevraagd, zoals bijvoorbeeld de taalles. Su-Suk heeft weinig ervaring met computers. De laptop gebruikt hij alleen voor de Nederlandse les

omdat hij er niet mee wil 'knoeien'. Hij wil voorkomen dat er een virus opkomt of dat het geheugen straks vol is, waardoor hij de Nederlandse les niet meer kan volgen. Misschien in de toekomst, als de taalles voorbij is, wil hij de computer ook wel voor andere dingen gaan gebruiken.

Succes van de aanpak

2

Uit de analyse van de gesprekken en vragenlijsten blijkt dat de belangrijkste succeselementen van de regeling zijn:

Verspreiding via een brede, diverse groep intermediairs: in totaal zijn er 68 organisaties betrokken bij de regeling, waaronder: maatschappelijke dienstverleners, taalscholen, Huizen van de Wijk en ambulante zorgverlening. Daardoor is in korte tijd een grote, diverse groep Amsterdammers bereikt. Juist ook Amsterdammers die niet altijd in beeld zijn bij officiële instanties.

Wij kennen de ingangen naar de mensen die het het hardste nodig hebben

Mond-op-mond reclame: de regeling heeft ook Amsterdammers bereikt die niet direct in contact staan met een intermediair. Een intermediair vertelt dat ze veelvuldig is gebeld: "Ik weet niet hoe het voor iedereen duidelijk was dat je bij ons moet zijn voor een laptop, we worden er nu nog steeds over gebeld, zelfs op mijn mobiel, [...] binnen no time waren ze op.". Een gebruiker: "[mijn vriendin] zegt

heb je een papiertje gekregen van de laptop? Ik zeg: nee. Ze zegt: dan moet je je woonbegeleider bellen. [...] Dus toen heb ik het naar mijn woonbegeleider gestuurd en hebben we de vragen ingevuld en zo is het gaan rollen."

'Warme overdracht': bijna 95% van de intermediairs vindt het goed dat de gemeente de verantwoordelijkheid voor de verdeling bij intermediairs heeft gelegd: "Wij kennen de personen waar het om gaat beter en kunnen dus een goede inschatting maken.". Tevens kunnen intermediairs zorgen voor een goede inbedding: "Wij vinden het heel belangrijk dat deze inbedding er is. Wij geloven niet zozeer in iedereen maar een laptop geven en zoek het maar uit, want dat heeft gewoon geen zin, dat is echt geldverspilling.". Nu weten mensen ook direct waar ze terecht kunnen met vragen. Ahmet was bijvoorbeeld zijn wachtwoord vergeten. Het buurthuis waar hij de laptop had ontvangen, had geholpen met de installatie en het wachtwoord opgeslagen. Zij konden meneer aan zijn wachtwoord helpen. Veel intermediairs bieden hulp bij het gebruik; bijna 18% geeft individuele begeleiding, 21% geeft groepscursussen en 29% biedt beide opties aan. Intermediairs die geen hulp bieden (30%) verwijzen mensen door naar andere instanties: "Ik ben een ambulante begeleider, zelf ben



ik niet zo super handig met digitale apparaten. Indien nodig regel ik een collega of zoek ik iets uit het netwerk vanuit de Huizen van de Wijk."

Wij hebben elke deelnemer apart uitleg gegeven. Dat was echt nodig

Laagdrempelige procedure: intermediairs waarderen dat er geen dwingende eisen aan de ontvangers zijn gesteld en dat zij zich niet hoefden te verantwoorden: "We vragen gewoon of ze recht hebben op een laptop. Maar we gaan niet een loonstrook opvragen of een ID, dat doen we niet, maar dat hoeft ook niet van de gemeente. Gelukkig. [...] En sowieso, alle mensen binnen het netwerk dat zijn allemaal minima. Het is een beetje, als je naar de bekende weg vraagt. Het is ook niet iets waar mensen trots op zijn, [...] omdat ze dan, ja geconfronteerd worden met ik ben een minima." Ook de gebruikers gaven aan dat het ophalen van de laptop en het ondertekenen van de documenten makkelijk ging. Sahid (72 jaar) vertelt over de procedure: "Prima, de meneer heeft een eigen kamer, en de laptops zitten in een kluis met sleutel. En schreef mijn naam en vertellen alles wat kan doen [met de laptop] en dan krijgen."

Keuze voor een laptop: ruim 80% van de intermediairs verkiest een laptop boven een tablet. Ook het merendeel van de gebruikers is blij met de keuze voor een laptop. Rosalie (33 jaar): "IPad.. ja wat wil je daarop doen eigenlijk? Dat is meer een mobiel waarop je dingetjes kijkt zoals YouTube dus, maar als je het echt wilt gebruiken dan is een laptop wel handig.". Ze noemt: mails openen, pdf's openen, opslaan en contact leggen met haar klantmanager. Priya (49 jaar) gebruikt haar laptop om YouTube-filmpjes te uploaden en de belastingdienst te berichten, een "Tablet heeft kleinere letters; de knopjes van de laptop zijn makkelijker.". Slechts een klein deel van de Amsterdammers heeft voorkeur voor een tablet, omdat ze daar al bekend mee zijn, Remco: "Een tablet was voor mij wel makkelijk. [...] en op de tablet kan je gewoon lekker drukken met je vingers, je kunt alles. Je kan ook, zeg maar, een handtekening maken.". Veel mensen beschikken over een mobiele telefoon, maar een groter scherm biedt meer overzicht en je kunt makkelijker bestanden opslaan, bewerken en versturen. Horus vertelt bijvoorbeeld dat het lastig is om op Marktplaats te zoeken op postcode of een brief te schrijven op zijn telefoon. Su-Suk vertelt dat de ELO (elektronische leeromgeving) niet werkt op zijn telefoon.

Ervaren uitdagingen

3

Hoewel de regeling zeer positief is ontvangen, zijn er ook de nodige uitdagingen ervaren:

Niet iedereen is bereikt: volgens veel intermediairs is de laptopregeling een druppel op een gloeiende plaat ten opzichte van alle Amsterdammers die een laptop zouden kunnen gebruiken (Figuur 2); 50%

heeft nog een wachtlijst na het aflopen van de regeling. Het is moeilijk in te schatten hoeveel mensen nog behoefte hebben aan een laptop; antwoorden fluctueren tussen 10 en 250 wachtenden per intermediair, met een gemiddelde van 65, en 13 intermediairs geven aan geen inschatting te kunnen maken. Ook zijn er zorgen



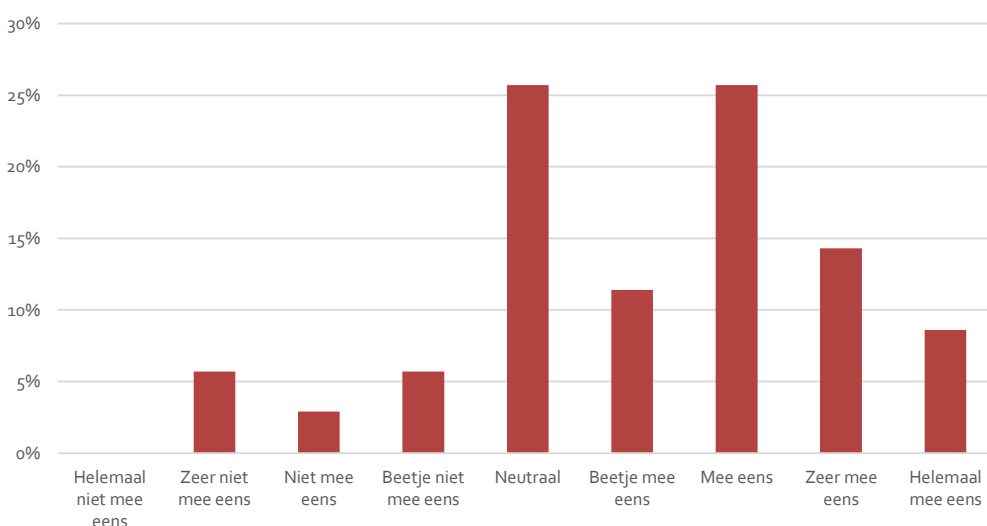
dat bepaalde groepen niet bereikt zijn, zoals: ongedocumenteerden, 18+ jongeren met een smalle beurs, alleenstaande jonge vrouwen met schulden en mensen met een ernstige verstandelijke beperking. Intermediairs hebben niet hun hele netwerk direct in beeld: "Wij zijn enorm aan het zoeken geweest van, oké, wie hebben het allemaal nog meer nodig, omdat het al best wel lastig was om voor deze mensen laptops te krijgen."

In woongroepen heeft niet iedereen een laptop gekregen, wat soms tot scheve gezichten leidt: "Ja, ik hoor het hier elke dag hoor: Ik heb geen laptop gehad. Sommigen maken zelfs ruzie. En ik zeg: ik kan er niks aan doen, ik deel de laptops niet uit.". Daniel (25 jaar) is teleurgesteld over de willekeur van de regeling: "ik ben blij dat het is gelukt om een computer te halen, maar ik vind het heel jammer dat het gewoon toevallig is. Ik was aan het werk [als vrijwilliger bij een andere organisatie in de wijk] die dag, maar als ik niet aan het werken was, dan zou ik die kans niet krijgen."

Regels vertalen naar praktijksituaties: 14% van de intermediairs vindt de regels verwarrend en geeft aan dat de onduidelijkheid leidt tot scheve gezichten. Eén intermediair heeft alleen laptops uitgedeeld aan mensen zonder werk. Een ander geeft aan dat niet alle intermediairs zich hielden

aan de vooropgestelde regels: "Vrijwilligers vroegen bij ons een laptop aan. Wij legden hen uit dat ze niet in aanmerking kwamen omdat ze kinderen op school in huis hebben. Maar vervolgens kwamen ze voor de reparatie bij ons met een laptop, die hadden ze via de taalschool wel gekregen. Leg dat maar eens uit zonder iemand af te vallen. Dat is echt erg ongemakkelijk.". Transparantie vanuit de gemeente over welke intermediairs betrokken zijn bij de actie kan helpen. Sommige Amsterdammers zitten tussen twee doelgroepen in: "Om het efficiënter te laten verlopen zou het handiger zijn als intermediairs overzicht krijgen van welke intermediairs er nog meer meedoen. We weten van heel wat mensen: oh wacht even, die doet TOB (Taal- en Ouderbetrokkenheid), die valt nergens onder dus die valt dan vooral onder mijn categorie."

Twee Amsterdammers, beiden in bezit van een laptop, maar niet van een stadspas: "Het leek alsof de gemeente een hele doos met laptops had gedropt bij [...], en zelf zo iets dacht van: "Ja wat moeten wij hiermee? Nou weet je wat we geven er een paar weg.". Een van deze ontvangers had al een computer in huis. De extra laptop, zo vertelt ze, komt vooral van pas als ze weer opgenomen moet worden in een instelling. Dan kan ze haar eigen laptop meenemen.



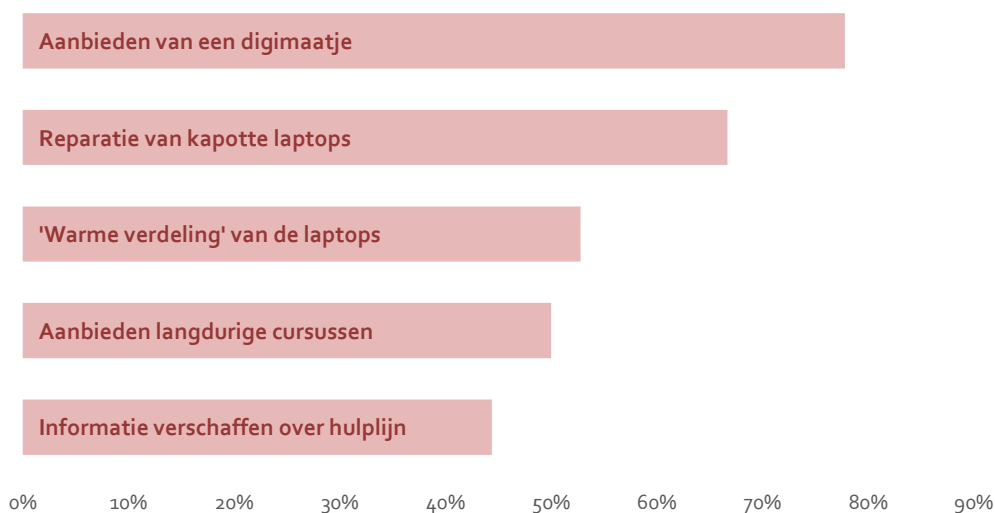
Figuur 2
Stelling: het aantal Amsterdammers dat nu een laptop heeft ontvangen is een druppel op een gloeiende plaat ten opzichte van alle Amsterdammers die een laptop zouden kunnen gebruiken (vragenlijst intermediairs, n=35)



Behoeftte aan hulp bij opstarten en gebruik: het merendeel van de gesproken ontvangers, waaronder ook mensen met redelijke digitale vaardigheden, konden niet direct met de laptop aan de slag. De keuzes die je moet maken bij het opstarten leiden tot stress, zo vertelt Marina. Haar laptop staat al een maand onaangeraakt in de kamer. Veel ontvangers hebben behoefte aan hulp. Hoe en van wie gebruikers hulp willen, verschilt. Nora: *"Ik volg bewust een cursus, [...] Ik weet niet of het bij jou zo is maar kinderen hebben het geduld niet om hun ouders te leren."* Andere vragen hulp van mensen in hun omgeving, zoals kinderen en/of woonbegeleiders. Remco: *"Dus ik heb er een beetje problemen mee, maar ik haal hulp erbij [...] ik bel mijn dochter en dan ga ik WhatsApp op video doen en dan vraag ik haar wat ik moet doen."* Anderen leren door het zelf te doen of zoeken online naar antwoorden. Alan: *"[ik wil het] zelf uitzoeken. [...] Ik gebruik Translate of andere programma's, Google. Het is een beetje moeilijk maar het lukt wel."* Vaak combineren mensen verschillende vormen van support om in hun behoeften te voorzien. Echter niet iedereen heeft toegang tot hulp. Chung-Ho: *"Internetten? Nee computer moeilijk. Niemand kan helpen."*

De voorkeur van gebruikers en intermediairs gaat uit naar individuele begeleiding (Figuur 3); een-op-een begeleiding gaat sneller en je kan echt leren wat je moet leren. Sommige gebruikers voelen zich niet veilig in een groep of schamen zich om aan een cursus deel te nemen. Remco wordt liever door een digimaatje, iemand die je een-op-een kan helpen met de computer, geholpen: *"Ik denk dat als het een-op-een is dat het een stuk gemakkelijker is, dan vervalt ook die schaamte. Je bent alleen."* Van de deelnemers die begeleid wonen, wil een derde graag een digimaatje. Maar er zijn ook voorstanders van een computercursus, juist vanwege het sociale contact; *"Dan kun je van anderen leren én het is gezellig."*

Onbekendheid met de hulplijn: de hulplijn van Cybersoek is speciaal opgericht tijdens de coronacrisis. Deze hulplijn kan gebeld worden voor vragen over het gebruik van de laptop of wanneer deze kapot is. Bijna 70% van de intermediairs vindt dat deze hulplijn moet blijven. Veel gestelde vragen zijn bijvoorbeeld, 'ik wil graag Skype installeren, hoe doe ik dat?', 'Is internet wel veilig?', 'Ik wil internetbankieren, hoe doe ik dat?', 'Mijn computer is traag, is daar iets aan te doen?'. Slechts enkele gebruikers konden niet worden geholpen, zoals



Figuur 3
Top 5 behoefte aan hulp (vragenlijst intermediairs, n=36)



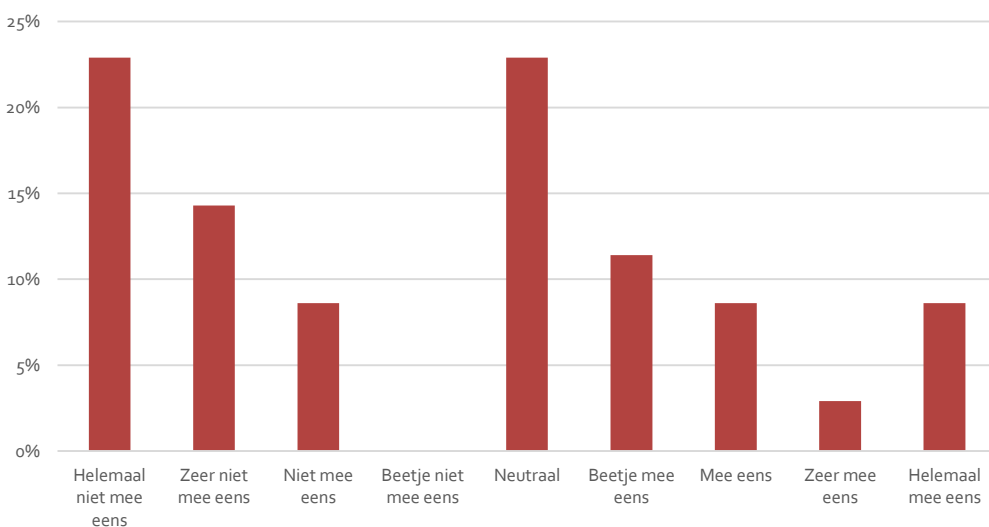
Sanne: "Nou ik kreeg een meneer aan de lijn en die gaf me eigenlijk terug dat het niet veel zin had om langs te komen, omdat ze geen betere laptops hebben en de batterij niet kunnen aanleveren."

83% van de intermediairs is bekend met deze hulplijn. Bij elke laptop zat een flyer met informatie over deze service (Bijlage 2). De meeste gebruikers zijn echter niet bekend met de hulplijn. Wel reageren ze enthousiast wanneer zij erover horen. Sommige Amsterdammers vinden bellen spannend, zoals de 50-jarige Guus. Hij zou liever fysiek langs een locatie in zijn stadsdeel gaan.

Wel/niet een verplichte cursus: een verplichte cursus die voor ontvangst van een laptop moet worden gevolgd vindt het merendeel van de gebruikers en intermediairs geen goed idee. De niveaueverschillen zijn groot en het is frustrerend als een cursus niet op maat is. Daarnaast is het moeilijk om iemand te dwingen naar een cursus te gaan als zij/hij dat niet wil. Slechts een klein deel van de gebruikers en intermediairs is wel voorstander van een verplichte cursus. Remco: "Voor speciale gevallen, zoals ik bijvoorbeeld, is het toch wel handig als je een laptop krijgt en dan een cursus erbij, dat vind ik wel geweldig. Dat is toch wel redelijk.". Een intermediair stelt dat 'verplicht' goed kan werken,

als een soort stok achter de deur, bijvoorbeeld voor mensen met een lage taalvaardigheid: "Ik merk ook dat mensen eigenlijk meer verplichting willen. [...] Als het niet verplicht is, dan denken ze, nou het komt later wel of het is nu niet zo belangrijk, maar achteraf balen ze ervan. Ik vind zeker dat als je een laptop krijgt, dat je dat wel echt kunt vragen van mensen. Maar dan denk ik wel dat het heel belangrijk is dat het heel toegankelijk is.". Volgens een andere intermediair biedt een verplichte cursus gelijke kansen, dan krijgt iedereen op hetzelfde niveau hulp.

Technische mankementen: bij meerdere gebruikers vertoont de laptop mankementen (zie Box 1). Ondanks de mankementen geeft 45% van de intermediairs aan dat de gemeente geen nieuwe modellen had hoeven uitdelen (Figuur 4). Ook gebruikers vinden een refurbished model prima. Martin (28 jaar) is erg enthousiast over zijn laptop: "Verbazingwekkend goed, eigenlijk. [...] Je klapt hem open en er stond: 'Windows 7'. Ik dacht: oké, dat is een oud ding, niet zo snel. Maar hij is supersnel, er zat Windows 10 zelfs op, dus die sticker klopt niet, en hij draait echt super.". Sommige laptops deden het helaas niet. Dit leidde tot frustraties, een intermediair: "Laptops werkten niet. Mensen moesten dit zelf oplossen (van west naar oost). Daar



Figuur 4
Stelling: de gemeente had beter nieuwe laptops in plaats van refurbished laptops kunnen uitdelen (vragenlijst intermediairs, n=35)



waren ze boos om, zij hadden verwacht in ieder geval een werkende laptop te ontvangen.”

Box 1: voorbeelden technische mankementen

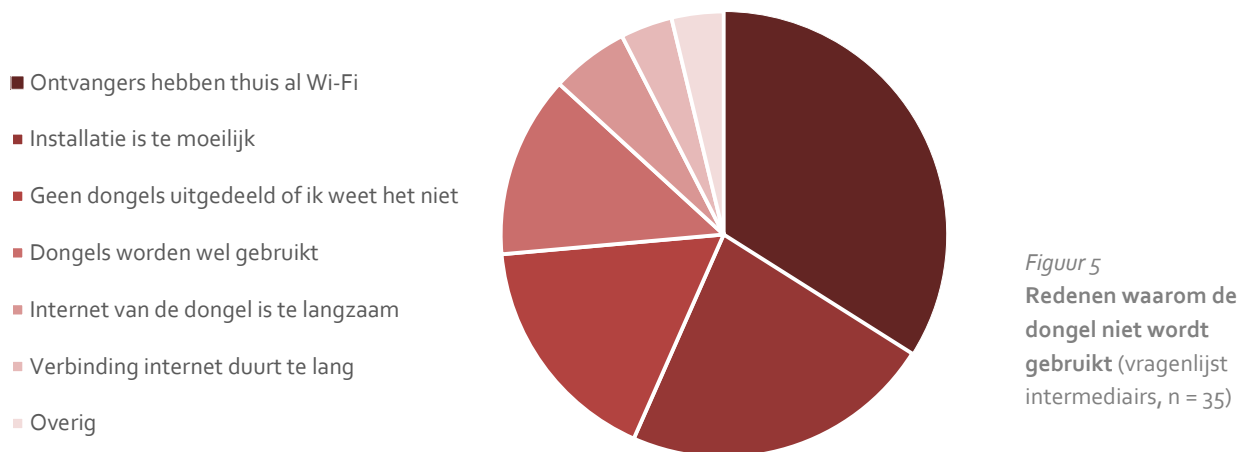
- » Laptop is te traag
- » Er zitten krassen op het scherm
- » Batterij is snel leeg
- » Laptop doet het niet zonder stekker
- » Sommige toetsen doen het niet
- » Sommige toetsen hebben geen iconen
- » Geen of niet werkende camera

Hoewel de technische mankementen gebruik van de laptop niet altijd in de weg stond, kunnen ze bestaande gevoelens van uitsluiting en onzekerheid versterken. Guus vertelt teleurgesteld: *“Nou ja, ik denk alle tijd en moeite die erin gestoken is om die laptops weer helemaal, of in ieder geval enigszins werkend te krijgen, en de tijd die je erop moet wachten, en de frustratie die daarna hebt omdat dingen het niet doen, terwijl je daar juist best wel naar uit zat te kijken. Nou ja, dat benadrukt ook een beetje dat je in het ondersegment van de samenleving zit. [...] Ja, een beetje van: je bent het niet waard om dan, als we een laptop uitgeven, een laptop te krijgen die dan een beetje up to date is, zeg maar.”* Juist voor een groep die al moeilijk mee kan

komen moet je het zo makkelijk mogelijk maken, benadrukt een intermediair: *“Die onzekerheid [met de computer] wordt vergroot als een apparaat niet doet wat hij zou moeten doen [...] Als je een digibeet een laptop van 7,5 jaar geeft die een minuut over doet om op te starten, dan kan het zijn dat iemand al in paniek raakt. De doelgroep is zo kwetsbaar dat ze al van het minste of geringste in de stress raken.”*

Dongels zijn niet allemaal gebruikt: de meeste intermediairs vinden de dongels een belangrijk onderdeel van de laptopregeling: *“Vooral binnen de GGZ zijn vaak mensen die een bewindvoerder hebben, weinig geld, en dus vaak ook geen internet hebben. Nou dan is dit een uitkomst.”* Van de Amsterdammers die de dongel gebruiken was het grootste deel tevreden. Enkele klachten betreffen de snelheid en het feit dat een jaar erg kort is. Sanne (37 jaar): *“Omdat het traag is, het is niet sterk.”*

In de praktijk worden de dongels weinig gebruikt, zo blijkt uit gegevens van de internetleverancier. De voornaamste redenen zijn: onbekendheid met de dongel, mensen beschikken al over wifi of installatie is te moeilijk (Figuur 5). Soms wordt de dongel alleen buitenshuis gebruikt: *“Ik heb thuis ook internet, maar ik vind het fijn om ook zo’n dongel*



erbij te hebben, want ik kan nu gewoon overal mee naartoe.". Enkele organisaties hebben vooraf niet kritisch geïnventariseerd hoeveel laptops met en zonder dongel nodig zijn. Een organisatie heeft bijvoorbeeld bij alle laptops een dongel aangevraagd.

Gemis van Office programma's, randapparatuur en abonnementsduur virusscanner: meerdere gebruikers en intermediairs missen Office-programma's op de laptops. Alternatieve programma's zijn niet bij iedereen bekend en soms moeilijk te installeren, Alan: "Ik moet met Microsoft Office studeren, want ik gebruik canvas. Ik moet mijn huiswerk uploaden maar ik kon niet [daarom] gebruikte ik mijn telefoon of de laptop van mijn vriend."

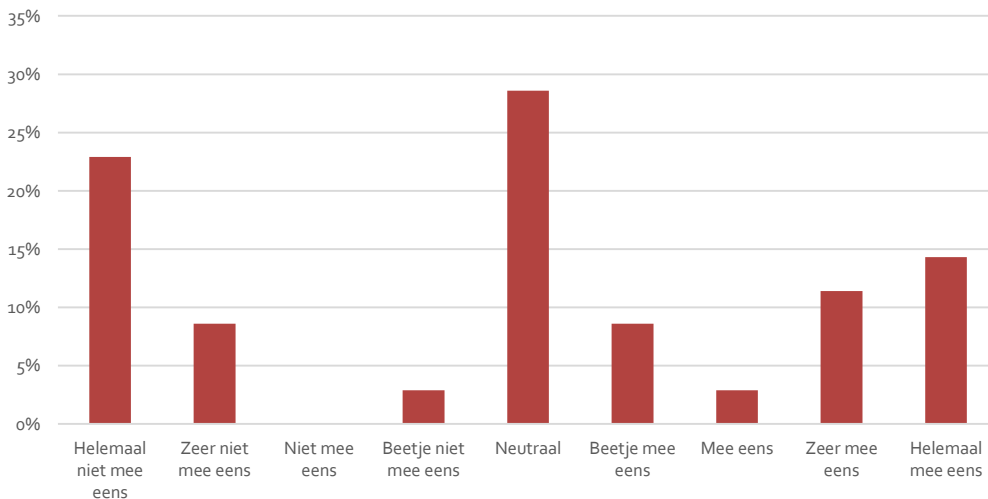
De vooraf geïnstalleerde virusscanner is positief ontvangen. Een intermediair: "Het is gewoon een groot risico als iemand die nog niet zo digitaal vaardig is niet door heeft: hè, er zit geen virusscanner

op.". Een abonnement van een half jaar is kort. Een intermediair: "Daarna kun je upgraden of via een beetje ingewikkelde manier kun je het nog een beetje verlengen, geloof ik. [...] Je wordt verleid door het kopje upgraden, dan moet je betalen.... Dan houden de meeste mensen wel op met klikken en denken ze: laat maar zitten. Nou dat vind ik een beetje zwak onderdeel van die begeleiding."

Naast Office-programma's en een permanente virusscanner missen enkele gebruikers randapparatuur die het gebruik van de laptop kunnen bevorderen, zoals een muis, koptelefoon, camera en scanner. Carlos vindt een muis makkelijker dan de mousepad op de laptop: "Ik kan ook gewoon met mijn computer thuis met een muis, dat was ik een beetje gewend. Om met mijn vingers zo met die.... daar ben ik niet zo handig mee.". Een koptelefoon is handig om je te kunnen concentreren in een ruimte waar meerdere mensen aanwezig zijn. Tot slot is een scanner belangrijk om documenten te kunnen uploaden voor de gemeente, aldus Remco.

Maar serieus, als je niet handig bent kun je zomaar gehackt worden

Veiligheid en (over)belasting van de intermediairs: 92% van de intermediairs wil betrokken worden bij een eventueel vervolg op de laptopregeling. Het grootste deel, 68,5%, wil



Figuur 6
Stelling: een organisatie moet financieel gecompenseerd worden voor het uitdelen van de laptops (vragenlijst intermediairs, n=35)



daarbij de huidige rol behouden. 11,4% van de intermediairs wil geen laptops meer uitdelen omdat de grote hoeveelheid laptops op locatie onveilig voelt: *"Laptops lagen eerst bij een algemene plek. Daar zijn er twee gestolen. De verleiding is ook groot als er daar honderden laptops liggen."*

Voor sommige intermediairs is het werk tebelastend: *"Het kost energie en tijd. Wij zijn gewoon vrijwilligers. We hebben zelf veel papieren gekopieerd en gedaan, maar ik ben gewoon vrijwilliger, ik krijg er niks voor.... de actie kost heel veel tijd."* Een andere intermediair stelt voor: *"Dat*

de organisatie aangeeft welke Amsterdammer recht heeft op een laptop, maar dat de uitgiften extern georganiseerd worden." Het merendeel (61%) van de intermediairs is het hier echter niet mee eens en ziet de tijdsbesteding als onderdeel van de begeleiding: *"Ja het kost tijd om te investeren in zo'n verandering, maar ik vind het horen bij de begeleiding die je deelnemers biedt. Dus zelf vind ik het 'part of the job'."* Ruim 37% (vooral buurthuizen en taalscholen) vindt dat organisaties gecompenseerd moeten worden (Figuur 6).

Wensen voor de toekomst

4

Vanuit een breed netwerk trekken we samen op om de digitale kloof te dichten

De wens de regeling voort te zetten wordt breed gedragen, omdat nog niet iedereen is bereikt. Daarnaast zijn er ideeën om de regeling te versterken gedeeld (zie Tabel 1). Er is behoefte aan

meer structurele samenwerking tussen de verschillende organisaties, een intermediair: *"Wij hebben heel erg behoefte aan een structureel digitaal netwerk, zoals nu een taalnetwerk is [...] Digitale vaardigheden bungelt daar echt gewoon een beetje aan de onderkant, een beetje daarbij, terwijl het net zo belangrijk, of misschien zelfs in deze tijd belangrijker is, om digitaal vaardig te zijn en je zaken te kunnen regelen online."*

Tabel 1: verbeterpunten voor een toekomstige regeling

Uitdaging	Oplossingsrichting
Niet iedereen is bereikt	Geef deze eenmalige laptopregeling een structureel vervolg. Er is nog een grote vraag naar laptops van Amsterdammers die daar baat bij hebben. Maak de laptopregeling breed bekend. Dit geeft alle intermediairs in de stad de kans om mee te doen. Voorkom ingewikkelde aanvraagprocedures. De laagdrempeligheid werd als zeer positief ervaren om maatwerk te kunnen leveren.
Regels vertalen naar de praktijksituatie	Zorg voor duidelijke en simpele communicatie over wie recht heeft op een laptop. Wees transparant over de betrokken intermediairs zodat onderlinge afstemming mogelijk is.



Behoeftte aan hulp bij opstarten en gebruik	<p>Zorg voor een 'warme verdeling' van de laptops, waarbij samen met de ontvanger de laptop wordt aangezet om te kijken of en hoe de laptop werkt.</p> <p>Geef informatie over de garantie van de laptop, de dongel, eventuele hulpmogelijkheden in de <i>wijk</i> en reparatiepunten.</p> <p>Handhaaf de huidige hulplijn en voeg fysieke hulppunten verspreid over de stad toe, waar mensen zich welkom voelen met hun vragen.</p> <p>Verwijs mensen actief door naar hulp die ingeschakeld kan worden bij gebruik, een flyer bij de laptop is niet voldoende.</p>
Technische mankementen	<p>Het principe van refurbished laptops verspreiden is prima, maar zorg voor laptops van goede kwaliteit. Indien in de toekomst gewerkt wordt met refurbished laptops, zal een strenge selectie plaats moeten vinden voordat de laptops worden verspreid.</p>
Dongels zijn niet altijd gebruikt	<p>Communiceer duidelijk wat een dongel is en laat intermediairs navragen of iemand deze daadwerkelijk nodig heeft en weet hoe deze te installeren.</p>
Gemiste Office programma's en korte duur virusscanner	<p>Voorzie de laptop van Office-programma's en een langer durend abonnement op een virusscanner.</p> <p>Stimuleer het gebruik van de laptop met randapparatuur, zoals een muis, koptelefoon of scanner.</p>
Veiligheid en (over)belasting van de intermediairs	<p>Erken de tijdsinvestering. Voor intermediairs die veel laptops uitdelen en kleine organisaties (zoals buurthuizen, organisaties met een beperkt budget/mankracht) kan overwogen worden om extra ondersteuning te bieden.</p> <p>De intermediairs willen graag per stadsdeel weten bij wie ze terecht kunnen om hun doelgroep door te verwijzen.</p>

Tot slot

De laptopregeling 'Iedereen verbonden' is zeer positief ontvangen door de intermediairs en de Amsterdammers die een laptop hebben gekregen. De hoop is dat de regeling een vervolg krijgt zodat ook Amsterdammers die nog niet bereikt zijn deze kans krijgen. De uitgedeelde laptops helpen bij het voorkomen van eenzaamheid, vergroten zelfstandigheid, geven toegang tot hulp en onderwijs, en bieden kansen om digitaal vaardig te worden. Veel mensen beschikken over een mobiele telefoon maar door technologische karakteristieken zoals snelheid, geheugen, grootte van het scherm en

gebruiksvriendelijkheid, biedt een laptop meer mogelijkheden (cf. Bao et al., 2011; Napoli & Obar, 2014; Van Deursen & van Dijk, 2019).

Het aanbieden van een laptop kan niet worden gezien als een 'brievenbuspakketje'. Een laptop moet hand in hand gaan met het faciliteren van randvoorwaarden, zoals internet en ondersteuning (Towsend et al. 2013, Dedding, Goedhart & Kattouw, 2018, Goedhart et al. 2019). De verschillen tussen mensen zijn groot, denk aan vaardigheden, behoeften, leefomstandigheden,



netwerk, mate van (zelf)vertrouwen. Sommige ontvangers zijn in hoge mate afhankelijk van de laptop, bijvoorbeeld voor het volgen van Nederlandse les of een inburgeringscursus. Angst om fouten te maken of de laptop kapot te maken maakt dat sommige laptops laat of weinig zijn gebruikt. Begeleiding is dus cruciaal. De wijze waarop mensen hulp willen verschilt; via een (in)formele cursus, digimaatje, (woon-)begeleider, of familie. Daarnaast zijn er mensen die het liever zelf willen uitzoeken (cf. Asmar et al. 2020). Het werken met refurbished laptops heeft het mogelijk gemaakt dat er veel laptops in korte tijd zijn uitgedeeld. Het risico van werken met refurbished materiaal is dat de kwaliteit wisselend was. Niet goed werkende of beschadigde laptops kunnen stapelen op gevoelens van 'ik kan snap het niet', 'Ik kan het niet' of 'zie je wel, ik doe er niet toe' en beperken het gebruik (cf. Gonzales, 2016). Goede kwaliteitscontrole vooraf is dan ook essentieel.

De 'warme verdeling' via intermediairs die bekend zijn met de doelgroep en de kwetsbaar makende omstandigheden waarin zij verkeren was een belangrijke succesfactor van de regeling. Dit was zowel voor de intermediairs als de doelgroep prettig. Daarbij is het belangrijk om te realiseren dat deze taak veel van intermediairs heeft gevraagd. Intermediairs moeten mensen in hun netwerk actief benaderen, konden mensen blij maken, maar hebben ook mensen moeten teleurstellen. Velen hebben veel tijd gestoken in het bieden van praktische ondersteuning bij het gebruiken van de laptop. Intermediairs willen graag meer met elkaar optrekken en samenwerken om gebruikers te kunnen voorzien van de juiste hulp. Een beter overzicht van het hulpaanbod in stadsdelen biedt kansen om doorverwijzingen te optimaliseren en om van elkaar te leren. Kortom, de dank is groot en de uitnodiging is om samen te blijven optrekken om alle Amsterdammers te verbinden.

Referenties

- Asmar, A., van Audenhove, L., & Mariën, I. (2020). Social Support for Digital Inclusion: Towards a Typology of Social Support Patterns. *Social Inclusion*, 8(2), 138–150.
- Bao, P., Pierce, J., Wittaker, S., & Zhai, S. (2011). Smart Phone Use by Non-Mobile Business Users. *Proceedings of the 13th International Conference on Human Computer Interaction with Mobile Devices and Services*, 445–454
- CBS StatLine. (z.d.) Internet; toegang, gebruik en faciliteiten. Geraadpleegd op 9 november 2020. [Klik hier](#)
- Dedding, C., Goedhart, N.S., & Kattouw, R. (2017). *Digitale ongelijkheid - een participatieve verkenning in Amsterdam*. [Klik hier](#)
- DESI. (2019). *Human Capital - Digital Inclusion and Skills*.
- Goedhart, N.S., Broerse, J.E.W., Kattouw, R., & Dedding, C. (2019). 'Just having a computer doesn't make sense': The digital divide from the perspective of mothers with a low socio-economic position. *New Media & Society*, 21(11–12), 2347–2365. [Klik hier](#)
- Gonzales, A (2016). The contemporary US digital divide: from initial access to technology maintenance. *Information, Communication & Society*, 19(2), 234–248
- Napoli, P.M., & Obar, J.A. (2014). The Emerging Mobile Internet Underclass: A Critique of Mobile Internet Access. *Information Society*, 30(5), 323–334.
- Van Deursen, A.J.A.M., & van Dijk, J.A.G.M. (2019). The first-level digital divide shifts from inequalities in physical access to inequalities in material access. *New Media and Society*, 21(2), 354–375.
- Townsend, L., Sathiaselan, A., Fairhurst, G., & Wallace, C. (2013). Enhanced broadband access as a solution to the social and economic problems of the rural digital divide. *Local Economy*, 28(6), 580–595.



WETENSCHAPPELIJKE VERANTWOORDING

Gekozen is voor een kwalitatieve responsieve evaluatie, aangevuld met een vragenlijst. Het onderzoek vond plaats tussen 1 juli en 31 september 2020. De perspectieven en ervaringen van verschillende partijen zijn meegenomen: Amsterdammers in kwetsbaar makende omstandigheden die een laptop hebben ontvangen, intermediairs die laptops hebben verspreid en de betrokken beleidsmakers. We hebben korte informele gesprekken gevoerd met 48 Amsterdammers tijdens een tweetal laptopuitgiftes. Daarnaast zijn 29 Amsterdammers, 3 intermediairs en 3 beleidsmakers geïnterviewd over de laptopregeling, belemmerende en faciliterende factoren, en de behoeften en wensen voor een mogelijk toekomstige regeling. In verband met de coronamaatregelen is gekozen voor interviews per telefoon en via WhatsApp; een voor velen bekend medium, met de mogelijkheid tot beeldbellen, en indien nodig aanwezigheid van een tolk.

De vragenlijsten zijn uitgezet onder intermediairs (n=37) en onder Amsterdammers die een laptop hebben ontvangen via het Leger des Heils (n=36). De vragenlijst verspreid onder intermediairs is samengesteld op basis van de eerste resultaten van de interviews met de intermediairs, beleidsmakers en Amsterdammers. De vragenlijst is ingevuld door intermediairs van Huizen van de Wijk (n=8) taalscholen (n=7), maatschappelijk dienstverlening (n=7), ambulante dienstverlening (n=5), en overigen, zoals creatieve ontmoetingsplekken of instelling voor vluchtelingen (n=9).

De dataverzameling is afgerond met een online focusgroep om de verkregen data te valideren en te verdiepen. Aan deze online sessie hebben 9 intermediairs, 2 gebruikers en 3 beleidsmakers deelgenomen. Voorafgaand aan de meeting is met de gebruikers geoefend zodat zij comfortabel waren met de online omgeving. Voor de analyse van de kwalitatieve data (interviews, open vragen van de vragenlijsten) is gebruikt gemaakt van een etnografische content analyse met behulp van Atlas.ti. De gesloten vragen van de vragenlijst zijn geanalyseerd met behulp van beschrijvende statistiek in SPSS. Deze evaluatie heeft kort na de uitgifte van de laptops plaats gevonden (1 tot maximaal 4 maanden na ontvangst). Er is een diverse, maar in omvang beperkte groep Amsterdammers gesproken. Voor een uitgebreidere analyse van de impact van de laptops op het dagelijks leven en de toekomst van Amsterdammers is een vervolgstudie nodig.

COLOFON

Auteurs Nicole Goedhart, MSc
Paulien Tensen
Christine Dedding, Assoc. Prof.
Afdeling Ethiek, Recht & Humaniora, Amsterdam UMC locatie VUmc

In opdracht van Gemeente Amsterdam

Afbeelding Jochem Galama

 **Amsterdam UMC**
Universitair Medische Centra

 **Gemeente
Amsterdam**



Bijlage 1

X Gemeente
X Amsterdam



Samenwerkingsovereenkomst Verdeling Laptops en Internetaansluitingen kwetsbare huishoudens

PARTIJEN

1. Gemeente Amsterdam, in deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door Ger Baron, Chief Technology Office,
hierna te noemen: **de Gemeente**

en

2. [naam] , rechtsgeldig vertegenwoordigd door NAAM ,
hierna te noemen: **de Intermediair**

NEMEN HET VOLGENDE IN AANMERKING:

- a. De Gemeente in het kader van de huidige coronacrisis op 2 april besloten heeft tot het organiseren ontbrekende apparaten (refurbished) en internetaansluiting zodat ook kwetsbare huishoudens (o.a. statushouders, ouderen, alleenstaande minima) digitaal verbonden blijven of worden.
- b. De Gemeente de ontbrekende apparaten in eigendom aan deze
- c. doelgroepen wil overdragen en en internetaansluiting ter beschikking wil stellen.
- d. De Gemeente de verdeling graag wil laten plaats vinden door Intermediair, vanwege de aanwezige kennis en behoeften van de in de buurt woonachtige Amsterdammers en fysieke aanwezigheid.
- e. De Gemeente met Intermediair de spelregels voor de verdeling/uitgifte van de apparaten wil afspreken.



EN KOMEN DAAROM OVEREEN:

1. TAAK EN ROLVERDELING VERDELING

- 1.1. Partijen wensen samen te werken in de verdeling van laptops, wifi-punten en andere apparatuur aan kwetsbare huishoudens.
- 1.2. De verdeling van ontbrekende apparaten en wifi-punten vindt als volgt plaats op basis van de volgende basisprincipes :
 - De gebruiker **woont in Amsterdam**
 - De gebruiker **heeft een laag inkomen en weinig eigen vermogen**. In bijlage 1 is een overzicht bijgevoegd van de bedragen die hiervoor gehanteerd worden
 - De gebruiker heeft nog **geen laptop** in huis, of slechts een laptop die dusdanig verouderd is dat deze niet meer in staat is moderne software te draaien of **niet meer goed of naar huidige maatstaven functioneert**
 - De gebruiker heeft **geen kinderen die via school een laptop/wifi kunnen krijgen** door de coronacrisis of die in aanmerking komen voor de gemeentelijke laptopregeling Pakjekans
 - De gebruiker heeft een **specifieke behoefte om de laptop/wifi te gebruiken** (praktisch/educatief/sociaal), die door de coronacrisis minder of niet kan worden vervuld
 - De gebruiker is **naar verwachting in staat het device te gebruiken** met evt. telefonische ondersteuning, het lezen van de instructies.
 - **Per huishouden wordt maximaal 1 laptop** verstrekt

2. ROL- EN TAAKVERDELING

- 1.3. De Intermediair zal in dit proces zorgdragen voor:
 - 1.3.1. De aanwezigheid van voldoende menskracht en middelen voor het uitgeven van laptops op het distributiepunt
 - 1.3.2. De ontvangst van apparatuur op een gezamenlijk afgesproken tijdstip
 - 1.3.3. Het uitleveren van apparatuur op een centraal en voor iedereen toegankelijk distributiepunt
 - 1.3.4. Het inrichten van dit verdeelpunt conform de coronarichtlijnen van het Kabinet
 - 1.3.5. Het bezorgen van apparatuur aan mensen die de apparatuur niet kunnen ophalen, of die vanwege hun kwetsbare gezondheid beter niet buiten kunnen komen vanwege corona
 - 1.3.6. Op basis van de basisprincipes en normbedragen laag inkomen onder 1.2 een inschatting maken welke mensen die de apparatuur (het hardst) nodig hebben, en op basis daarvan bepalen wie de apparatuur wel en niet ontvangt
 - 1.3.7. Het samen met de gebruiker in tweevoud invullen van het standaard ontvangstformulier, en de overhandiging van de formulieren aan de Gemeente
 - 1.3.8. Het bijhouden van een excelbestand waarin de ontvangers geregistreerd worden
- 1.4. De Gemeente zal in dit proces zorgdragen voor:
 - 1.4.1. Het kosteloos aanleveren van de apparatuur, op pallets en verpakt in kant en klare, gesealde dozen



- 1.4.2. Het aanleveren van begeleidend materiaal, waaronder een brief van de Gemeente en betrokken partners, instructies over gebruik van de apparatuur en verwijzing naar mogelijkheden voor hulp en begeleiding
- 1.4.3. Het aanleveren van een standaard ontvangstformulier dat ingevuld en in tweevoud ondertekend dient te worden door de gebruiker, waarvan voor iedere laptop twee worden geleverd
- 1.4.4. Het aanleveren van een excelbestand waarin de ontvangers geregistreerd worden
- 1.4.5. Het ophalen van overgebleven apparatuur, op nader af te spreken moment(en)
- 1.4.6. Het organiseren van de begeleiding van mensen bij het gebruik van de laptop
- 1.4.7. Coördinatie in het logistieke proces en verdeling van de apparatuur tussen de verschillende intermediairs
- 1.4.8. Aankondigingen en communicatie van dit project op de gemeentelijke website

3. AANSPRAKELIJKHEID

- 3.1. De aansprakelijkheid voor laptops blijft geheel bij de Gemeente liggen tot het moment dat de apparatuur is overgedragen aan de gebruiker. Dit betekent dus dat de Intermediair niet aansprakelijk is bij diefstal of beschadiging van de apparatuur.
- 3.2. De Intermediair dient wel als een goed huisvader zorg te dragen voor de geleverde laptops en deze op de meest veilige beschikbare plek te bewaren.

4. LOOPTIJD EN BEËINDIGING

- 4.1. Deze overeenkomst treedt in werking op 6 april 2020 en eindigt van rechtswege op 31 december 2021.
- 4.2. De Gemeente kan zes maanden voor het einde van de Overeenkomst besluiten de overeenkomst met een jaar te verlengen.

Namens de Gemeente
Chief Technology Office
Ger Baron

Namens de Intermediair
[naam]



BIJLAGE 1: NORMBEDRAGEN LAAG INKOMEN

De gemeente Amsterdam heeft regelingen voor mensen met een laag inkomen en weinig vermogen. Bekijk hieronder over welke regelingen dat gaat.

Is het jaarinkomen in 2019 lager dan het genoemde bedrag? Dan is er sprake van een laag inkomen en heeft iemand recht op de apparatuur. Woont iemand samen met een partner, dan gaat het om het jaarinkomen van beide partners samen. Van een partner is sprake als sprake is (geweest) van een relatie. Familie zoals uw broer, zus, moeder of vader, is geen partner. Woont iemand op één adres met een vriend of vriendin, maar is dit geen relatie? Dan telt deze persoon ook niet mee als partner.

Geen AOW	
U hebt geen AOW	Fiscaal jaarinkomen
U woont samen met uw partner die geen AOW heeft	€ 25.437
U woont samen met uw partner die AOW heeft	€ 25.741
U woont samen met uw partner en uw kind(eren) jonger dan 18 jaar	€ 25.437
U woont zonder partner met uw kind(eren) jonger dan 18 jaar	€ 24.767
U bent alleenstaande	€ 19.814

AOW	
U hebt AOW	Fiscaal jaarinkomen
U woont samen met uw partner	€ 25.741
U woont samen met uw partner en uw kind(eren) jonger dan 18 jaar	€ 25.741
U woont zonder partner met uw kind(eren) jonger dan 18 jaar	€ 23.555
U bent alleenstaande	€ 18.694



Bijlage 2



Yes, een nieuwe computer!
Maar heb je wat hulp nodig?
Dat kan!

Cybersoek biedt je 8 weken lang een belmaatje. Deze vrijwilliger belt wekelijks om te vragen hoe het gaat en of je hulp kunt gebruiken bij je computergebruik. Ook in het Engels, Spaans of Arabisch.

Iets voor jou? Bel **020 693 45 82** en geef je op.

Na de coronacrisis nog hulp nodig?
Geen probleem, bij Cybersoek kun je altijd terecht met digitale vragen.

GRATIS

