



Lokale samenwerking jongeren en digitale regelzaken

Geleerde lessen uit de praktijk van bibliotheek, jongerenwerk en onderwijs

Durven

Doen

Deelnemen

Inhoudsopgave

Factsheet <i>Lokale samenwerking jongeren en digitale regelzaken</i>	3
1. Inleiding	5
1.1 Aanleiding voor het project	5
1.2 Doelgroep publicatie	7
2. Geleerde lessen	8
3. In gesprek met de projectpartners	11
3.1 Ervaringen van BplusC en SHout	11
3.2 Ervaringen van Theek 5 en Surplus	17
3.3 Ervaringen van Bibliotheek Gooi+ en Versa Welzijn	23
4. Vijf workshops jongeren en digitale regelzaken	28
4.1 Waarom deze vijf thema's?	28
4.2 Inhoud vijf workshops	29
4.3 Vijf tips bij het voorbereiden en verzorgen van de workshops	31
4.4 Verschil tussen workshops en lesmethode 'Doe je digiding!'	31
5. Trainingen jongeren en digitale regelzaken	33
6. Tot slot	35
Bijlage: Tips voor de praktijk	36



Lokale samenwerking jongeren en digitale regelzaken

Geleerde lessen uit de praktijk van bibliotheek, jongerenwerk en onderwijs

Van januari 2024 tot juli 2025 werkten bibliotheken, jongerenwerkorganisaties en scholen samen in een pilotproject van Stichting Digisterker. Het doel: jongeren (14–21 jaar) beter voorbereiden op en ondersteunen bij digitale zaken die zij moeten of kunnen regelen met de overheid en andere instanties, zoals banken en verzekeraars. We delen in dit factsheet graag de tien belangrijkste geleerde lessen.

Nieuwsgierig naar de ervaringen van de projectgroep en hun praktische tips voor bibliotheken, jongerenwerk en het onderwijs?

Scan de QR-code en ontvang de volledige eindpublicatie 🖱️



Betrek jongeren vanaf het begin

Laat hun stem leidend zijn bij het bepalen van je aanpak voor voorlichting en ondersteuning.



Kies voor een persoonlijke gelijkwaardige benadering

Bouw eerst vertrouwen op en laat jongeren zelf het belang van digitale regelzaken inzien voordat je ondersteuning aanbiedt.



Pas je ondersteuning aan op de leefwereld van de jongeren.

Jongeren willen hun vragen kunnen stellen op het moment dat het hen uitkomt, vaak is dat buiten kantoortijden.



Werk samen met scholen

Jongeren zijn op school aanwezig en staan daar eerder open voor voorlichting, terwijl ze daar in hun vrije tijd weinig behoefte aan hebben.



Geef gezamenlijk voorlichting

Gezamenlijke workshops van bibliotheek en jongerenwerk geven beide organisaties een gezicht en maken jongeren wegwijs bij hulpvragen.



Benut elkaars kracht

Door samen te werken en activiteiten te organiseren met relevante partners in de omgeving kun je veel meer bereiken.



Vergeet de omgeving van jongeren niet

Betrek en informeer ouders, docenten, mentoren, decanen, zorgcoördinatoren en mediathecarissen.



Zet het thema intern op de agenda

Door het thema jongeren en digitale financiële regelzaken te bespreken met collega's en leidinggevende, vergroot je de kans op structurele aandacht.



Betrek de gemeente

Ga als organisatie in gesprek met je gemeente(n) om de noodzaak van het thema 'jongeren en digitale financiële regelzaken' onder de aandacht te brengen.



Eenvoudigere digitale dienstverlening

Ga in gesprek met gemeenten, uitvoeringsorganisaties, banken en verzekeraars over hoe hun digitale dienstverlening beter kan aansluiten bij de leefwereld van jongeren.

Tip!

Werk je in de bibliotheek of in het jongerenwerk? Maak dan gebruik van de **vijf gratis workshops** om jongeren voor te lichten over bijbaantjes, 18 worden, zorgverzekering, bank & geldzaken en studeren.

Bekijk ook het **trainingsaanbod** voor het voorbereiden en geven van workshops, of voor het individueel begeleiden van jongeren met vragen over digitale regelzaken.

De projectgroep bestond uit medewerkers van BplusC en SHout (Leiden/Leiderdorp), Theek 5 en Surplus (Geertruidenberg), Gooi+ en Versa Welzijn (Eemnes – HBEL-gemeenten). De klankbordgroep bestond uit medewerkers van KB - nationale bibliotheek, BiOND, Sociaal Werk Nederland en BVjong / You'ng. De pilot is een initiatief van Stichting Digisterker en is mede mogelijk gemaakt door een bijdrage van het ministerie van BZK en Stichting Go Fonds.



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties



Stichting GO Fonds
meedoen in de informatiesamenleving

Inleiding

Van januari 2024 tot juli 2025 werkten bibliotheken, jongerenwerkorganisaties en scholen in Leiden/Leiderdorp, Geertruidenberg en Eemnes samen binnen het pilotproject *Lokale samenwerking Jongeren en digitale regelzaken*. Doel van het project was om jongeren (14–21 jaar) beter toe te rusten op de digitale zaken die zij moeten of kunnen regelen met overheidsorganisaties en andere belangrijke instanties, zoals banken en verzekeraars. De betrokken organisaties bundelden hun krachten met drie doelen:

- Jongeren via voorlichting bewust maken van hun digitale regelzaken;
- Jongeren laten weten waar ze terecht kunnen voor individuele ondersteuning;
- Door samenwerking meer jongeren bereiken, voorlichten en ondersteunen.

Deze samenwerking is van belang om te voorkomen dat jongeren in financiële problemen raken doordat ze niet goed voorbereid zijn of niet weten waar ze hulp kunnen vinden.

In deze publicatie delen we de ervaringen van de projectpartners (hoofdstuk 3). We lichten daarnaast de workshops *Jongeren en digitale regelzaken* toe die door Stichting Digisterker zijn ontwikkeld (hoofdstuk 4), evenals de twee trainingen voor professionals (hoofdstuk 5). Ook bevat de publicatie quotes van leden van de klankbordgroep.

Naast praktijkverhalen biedt deze publicatie veel geleerde lessen, inzichten en praktische tips voor bibliotheken, jongerenwerk en onderwijs die (willen) samenwerken om jongeren te ondersteunen bij hun digitale regelzaken.

Deze pilot werd mede mogelijk gemaakt door subsidie van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en het GO Fonds.

1.1 Aanleiding voor het project

Veel jongeren tussen de 15 en 18 jaar zijn niet goed op de hoogte van wat ze digitaal moeten regelen met overheidsorganisaties, laat staan hoe. Denk aan het terugvragen van loonheffing, het aanvragen van studiefinanciering of zorgtoeslag. Ze missen niet alleen kennis, maar vaak ook de (digitale) vaardigheden om gebruik te maken van

deze diensten. Gevolg: regelingen blijven onbenut en sommige jongeren belanden al jong in financiële problemen.¹

Zowel jongeren als hun ouders geven aan behoefte te hebben aan duidelijke informatie en hulpmiddelen, zoals checklists en fysieke plekken waar ze hulp kunnen krijgen. De overheid is voor jongeren vaak niet de eerste plek waar ze aankloppen². Betere aanknopingspunten vinden ze bij hun eigen netwerk: school, jongerenwerkers, peers en de bibliotheek (bijvoorbeeld via het Informatiepunt Digitale Overheid – IDO).

In 2021–2022 bleek tijdens de pilot *Bereik jongeren vanuit het IDO*³ dat samenwerking tussen bibliotheek, jongerenwerk en onderwijs cruciaal is om jongeren effectief te bereiken en te ondersteunen. Vertegenwoordigers van bibliotheken en jongerenwerkorganisaties gaven aan dat het onderwijs een sleutelrol speelt, juist omdat jongeren daar al aanwezig zijn. Dit vormde de aanleiding tot de pilot *Lokale samenwerking Jongeren en digitale regelzaken*.

Wie namen deel aan de pilot?

De pilot werd begeleid door Stichting Digisterker en bestond uit een projectgroep en een klankbordgroep.

De projectgroep bestond uit medewerkers van:

- BplusC en SHout (Leiden/Leiderdorp)
- Theek 5 en Surplus (Geertruidenberg)
- Gooi+ en Versa Welzijn (Eemnes – HBEL-gemeenten)

De klankbordgroep bestond uit medewerkers van:

- KB, nationale bibliotheek
- BiOND
- Sociaal Werk Nederland
- BVjong / You!ng

¹ www.digitaalsamenleven.nl/nieuws/hoera-help-het-digitale-moeras-en-geregel-van-ouder-worden

² www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/aanpaklevensgebeurtenissen/gebeurtenissenburgerdomein/levensgebeurtenis-ik-word-18-jaar/

³ www.bibliotheeknetwerk.nl/sites/default/files/documents/bbv-Handreiking-Bereik-jongeren-vanuit-het-IDO.pdf

Durven

Doen

Deelnemen

1.2 Doelgroep publicatie

De publicatie richt zich op professionals binnen het bibliotheekwerk, welzijnswerk en onderwijs die van plan zijn om of bezig zijn om in samenwerking met elkaar meer jongeren te bereiken, voor te lichten en te ondersteunen bij hun digitale regelzaken.

De digitalisering van de samenleving heeft impact op jongeren, onder andere voor het vinden en verwerken van informatie. Jongerenwerkers en hun organisaties hebben een belangrijke rol in het ondersteunen van jongeren bij het vinden en begrijpen van informatie. Het project van Digisterker bood mogelijkheden om deze rol verder te kunnen versterken. Als branchevereniging van sociaalwerkorganisaties vinden we het belangrijk dat kennis uit dit pilotproject kan bijdragen aan de vakontwikkeling van jongerenwerkers.

Jolanda Sonneveld – Sociaal Werk Nederland, lid klankbordgroep

Wij zien net als Digisterker en de andere deelnemers uitdagingen als we de jongere doelgroepen willen bereiken. Met verschillende campagnes richten wij ons op de jongeren en leren wij welke interesses ze hebben en waar we ze kunnen vinden. Ook leren we waar ze hulp bij nodig hebben. Om van elkaars invalshoeken en ervaring te leren vond ik het zinvol om namens de KB, nationale bibliotheek aan te sluiten bij de klankbordgroep.

Saskia Kanters – KB nationale bibliotheek, lid klankbordgroep

Durven

Doen

Deelnemen

2. Geleerde lessen

Tijdens het project hebben de projectpartners veel lessen geleerd over het samenwerken met elkaar, het bereiken van jongeren, het verzorgen van voorlichting en tal van andere zaken. In de diverse hoofdstukken komen leerervaringen en tips bij specifieke onderwerpen voorbij. In dit hoofdstuk delen we tien belangrijke lessen.

1. Betrek jongeren vanaf het begin

Voer gesprekken met jongeren om te begrijpen waar zij tegenaan lopen, wat hun vragen zijn en hoe zij het liefst ondersteund willen worden. Laat hun stem leidend zijn bij het bepalen van je aanpak voor voorlichting en ondersteuning.

2. Kies voor een persoonlijke gelijkwaardige benadering

Bouw eerst vertrouwen op en laat jongeren zelf het belang van digitale regelzaken inzien voordat je ondersteuning aanbiedt, bijvoorbeeld door ze te wijzen op Digidingen-desk.nl. Pas als jongeren zelf het belang inzien, kun je als professional vanuit de onderlinge relatie iets voor ze betekenen.

3. Pas je ondersteuning aan op de leefwereld van de jongeren

Jongeren willen hun vragen kunnen stellen op het moment dat het hen uitkomt, vaak is dat buiten kantooruren. Zorg daarom voor een laagdrempelig, 24/7 aanspreekpunt, bijvoorbeeld via een chatbot die eerste vragen beantwoordt. Van daaruit kun je hen gericht doorverwijzen naar fysieke ondersteuning.

Doordat ik namens het decanennetwerk BiOND deelnam aan de klankbordgroep is er een 'blinde vlek' weggenomen. Als decaan en onderwijsprofessional in het voortgezet onderwijs ligt je focus primair op loopbaan oriëntatie (LOB) en studiekeuze en sta je niet automatisch stil bij de jungle aan digitale regelzaken die op de jongere afkomt. Toch is het belangrijk dat hier meer aandacht voor is.

Niels Zintel – BiOND, lid klankbordgroep

Durven

Doen

Deelnemen

4. Werk samen met scholen

Om jongeren effectief te bereiken, is samenwerking met scholen essentieel. Jongeren zijn op school aanwezig en staan daar eerder open voor voorlichting, terwijl ze daar in hun vrije tijd weinig behoefte aan hebben. Bied daarom een vast programma van workshops aan voor bovenbouwklassen en gebruik je bestaande contacten binnen de school om dit goed te organiseren.

5. Geef gezamenlijk voorlichting

Het gezamenlijk verzorgen van voorlichting - via workshops - op scholen door de bibliotheek en het jongerenwerk, maakt dat beide organisaties een gezicht krijgen en dat jongeren weten waar ze naartoe kunnen als ze individuele ondersteuning nodig hebben.

6. Benut elkaars kracht

Door samen te werken en activiteiten te organiseren met relevante partners in de gemeente kun je veel meer bereiken. Benut daarbij elkaars kracht.

- a. school: de jongeren zijn aanwezig op school en zitten daar in een context om dingen te leren.
- b. jongerenwerk: steeds meer jongerenwerkorganisaties komen al op scholen, en kunnen daar een rol spelen bij het verzorgen van voorlichting via workshops. Jongerenwerkers hebben veel ervaring in het gesprek met jongeren: ze kunnen een belangrijke rol spelen bij het geven van individuele ondersteuning.
- c. bibliotheek: veel bibliotheken hebben een goede ingang bij scholen voor voortgezet onderwijs en kunnen via die samenwerking de workshops en het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) onder de aandacht brengen. Via het IDO ondersteunen zij ook jongeren bij vragen over overheidsdiensten.

Onderken verschillen tussen organisaties en professies, stem het handelen goed met elkaar af en ontwikkel begrip voor de eigen praktijk door de lens van een andere praktijk.

Jolanda Sonneveld – Sociaal Werk Nederland, lid klankbordgroep

Durven

Doen

Deelnemen

7. Vergeet de omgeving van jongeren niet

Betrek en informeer ouders, docenten, mentoren, decanen, zorgcoördinatoren en mediathecarissen. Zij kunnen jongeren ondersteunen bij vragen – mits ze zelf goed geïnformeerd zijn.

8. Zet het thema intern op de agenda

Besprek binnen je organisatie met collega's en je leidinggevende het thema jongeren en digitale financiële regelzaken. Als het draagvlak in de organisatie breder is, is de kans groter dat het onderwerp echt een plek krijgt. Enthousiaste kartrekkers maken daarbij het verschil, medewerkers met hart voor jongeren en hun digitale regelzaken.

9. Betrek de gemeente

Ga als organisatie in gesprek met je gemeente(n) om de noodzaak van het thema 'jongeren en digitale financiële regelzaken' onder de aandacht te brengen. Leg daarvoor contact met de beleidsambtenaren jeugd, educatie, schulden, voortijdig schoolverlaten, gelijke kansen etc. Besprek met de gemeente hoe zij dit onderwerp kan oppakken binnen haar beleid gericht op jongeren. En hoe zij uitvoerende organisaties kan faciliteren, ook financieel, om met dit onderwerp aan de slag te gaan.

10. Digitale dienstverlening moet vereenvoudigd worden

Ga samen met jongeren in gesprek met je gemeente, uitvoeringsorganisaties, banken en verzekeraars om hen bewust te maken van de complexiteit van hun digitale dienstverlening. En van hoe deze beter kan aansluiten bij de belevingswereld van jongeren.

Procedures rondom digitale regelzaken voor jongeren moeten gebruikersvriendelijker worden ingericht en taaltechnisch worden afgestemd op de doelgroep. Het werk van Digisterker zou ook aan de voorkant verandering moeten bewerkstelligen, dus bij de (overheids)organisaties, en niet alleen 'symptoombestrijding' moeten zijn door op verschillende manieren ondersteuning te faciliteren voor jongeren.

Niels Zintel – BiOND, lid klankbordgroep

Durven

Doen

Deelnemen

3. In gesprek met de projectpartners

In dit hoofdstuk beschrijven de projectpartners hun motivatie om deel te nemen, hun aanpak voor de werving en het bereiken van jongeren, de samenwerking met scholen en de effecten die zij in de praktijk zagen.

3.1 Ervaringen van BplusC en SHout Leiden – gemeente Leiden/Leiderdorp

Hidde Stobbe (tijdens het project trainee bij het Team Inclusie van bibliotheek BplusC in Leiden/Leiderdorp) en Nienke Heeres (directeur van Stichting SHout Leiden, Financieel Info Punt voor jongeren in regio Leiden) vertellen over hun ervaringen binnen de pilot.



Nienke Heeres, Stichting SHout



Hidde Stobbe, bibliotheek BplusC

Waarom wilde jouw organisatie meedoen aan het project?

BplusC: "De gemeente Leiden heeft de wens om jongeren in Leiden wegwijs te maken in de digitale samenleving. BplusC verkent welk aanbod voor jongeren op het gebied van digitale vaardigheden past bij de bibliotheek. We wilden sowieso de samenwerkingen met jongerenorganisaties in de stad versterken. Dus de pilot kwam voor ons op een goed moment."

SHout: "We willen altijd zoveel mogelijk jongeren met een financiële vraag bereiken. Digitale regelzaken zijn vaak onderdeel van die financiële vragen. Denk bijvoorbeeld aan toeslagen, studiefinanciering en op jezelf gaan wonen."

Durven

Doen

Deelnemen

Om zoveel mogelijk jongeren te bereiken, werkt SHout veel samen met andere organisaties, en zijn we altijd op zoek naar vernieuwende samenwerkingen. Deze pilot bood ons de kans om de samenwerking met de bibliotheek en het onderwijs op dit gebied verder vorm te geven.”

Hoe sloten de projectactiviteiten gericht op ondersteuning en voorlichting van jongeren aan op andere activiteiten vanuit jouw organisatie?

BplusC: “Wij hebben in de bibliotheek een Informatiepunt Digitale Overheid (IDO), waar inwoners van alle leeftijden terecht kunnen met vragen over digitale overheidszaken. We merken dat jongeren het IDO nog niet goed weten te vinden.”
SHout: “Wij verzorgen al inlooppunten op bijvoorbeeld een mbo-locatie. Daar zijn we twee keer per maand aanwezig om met jongeren in gesprek te gaan en ze op weg te helpen bij hun digitale regelzaken. Ook zijn we deelnemer aan het Leidse laptopproject, waar jongeren apparatuur kunnen krijgen. Daar horen ook twee individuele begeleidingsmomenten bij. Daarnaast verzorgen we dus een inloopspreekuur in de bibliotheek. Met de [workshops](#) die Stichting Digisterker heeft ontwikkeld binnen de pilot, bereiken we naast de 18+ jongeren nu ook jongeren uit het voortgezet onderwijs.”

Met de workshops die Stichting Digisterker heeft ontwikkeld binnen de pilot, bereiken we naast de 18+ jongeren nu ook jongeren uit het voortgezet onderwijs - SHout

Hadden jullie al samenwerking met scholen voor vo en mbo?

SHout: “Wij hadden al samenwerkingen met het mbo, hbo en de universiteit. In aanvulling daarop legde BplusC contacten met het voortgezet onderwijs”
BplusC: “Wij werkten al samen met scholen voor voortgezet onderwijs voor activiteiten op het gebied van cultuureducatie. Op het gebied van digitale vaardigheden voor jongeren hadden we nog geen samenwerkingen. We hebben het netwerk van een collega gebruikt om de vo-scholen te benaderen voor de workshops”.
BplusC: “Het bleek best lastig om scholen te betrekken. We hebben gemerkt dat het belangrijk is om voldoende tijd uit te trekken om scholen te benaderen, omdat zij soms ver van te voren moeten kijken hoe ze activiteiten kunnen inpassen in hun onderwijsprogramma. Ook merkten we dat we het beste contact konden leggen met teamleiders; zij reageren meestal sneller dan docenten.”

Durven
Doen
Deelnemen

Vanuit het project ontwikkelde Stichting Digisterker vijf workshop voor jongeren en hun digitale regelzaken. Waar verzorgden jullie de workshops en hoe hebben jullie jongeren geworven?

BplusC: "De workshop '18 jaar worden' vond plaats in de bibliotheek, in samenwerking met een vo-school. Het contact verliep via een docent maatschappijleer die met zijn klas (3 vmbo) onder schooltijd naar de bibliotheek kwam. De leerlingen waren 14 of 15 jaar, wat eigenlijk nog wat jong was voor deze workshop. SHout verzorgde de workshop."

BplusC: "De workshop 'Zorgverzekering' werd ook in de bibliotheek gegeven door SHout. De afdeling Marketing & communicatie van BplusC heeft voor de werving van jongeren een Instagram-campagne opgezet. De pilot liet ons zien dat voornamelijk inzetten op online communicatie over de workshops niet toereikend is. We verwachten dat jongeren zich eerder geroepen voelen als de workshop wordt aanbevolen door iemand die zij vertrouwen. Dit vraagt dus om meer focus op mond-tot-mond reclame, bijvoorbeeld vanuit relevante welzijnsorganisaties. De samenwerking met het onderwijs is ook kansrijk, ook door de workshops op scholen te geven."

Wat waren jullie eigen ervaringen met het verzorgen van de vijf workshops van Stichting Digisterker?

BplusC: "SHout verzorgde de workshops. Het is belangrijk om van tevoren te weten welke leeftijd de jongeren hebben. De informatie in de workshop moet goed aansluiten bij de beleavingswereld van de scholieren en het is helemaal mooi meegenomen als ze zelf al een bepaalde noodzaak bij het onderwerp voelen. Wat ook belangrijk is, is hoe je de informatie in de workshop van context voorziet, want jongeren zullen snel afhaken als je ze vertelt dat je een uur over zorgverzekeringen komt praten. Het is dus zaak om de workshops bijvoorbeeld zelf een aansprekende titel te geven, niet 'Zorgverzekering'."

SHout: "Het was interessant om de workshops te geven aan een wat jongere doelgroep. Wij hebben vooraf en tijdens de workshop keuzes gemaakt binnen de dia's om zo goed mogelijk aan te sluiten op de doelgroep. De leerlingen deden daardoor toch heel actief en geboeid mee. Zoals bij de quiz en bij het onderwerp 'inkomsten en uitgaven', dat was nieuw voor ze. De workshop 'Zorgverzekering' is voor een heel brede leeftijdsgroep, het was bijvoorbeeld ook nuttig voor onszelf, de docenten en de bibliotheekdeelnemers die deelnamen."

BplusC: "Binnen de workshops wordt veel informatie overgebracht. We merkten dat interactieve werkvormen goed werkten. We willen workshopleiders aanmoedigen om zoveel mogelijk met de jongeren in gesprek te gaan en te vragen om eigen inbreng van de klas of groep."

Durven

Doen

Deelnemen



Instagram-post van bibliotheek BplusC, gebruikt om jongeren te werven voor de workshop 'Zorgverzekering',

Welke rol ziet jouw organisatie voor zichzelf wat betreft individuele begeleiding en voorlichting geven aan jongeren over digitale regelzaken?

BplusC: "De workshops vormen een mooie ingang om jongeren door te kunnen verwijzen naar het IDO. We hopen met de workshops met name de leerlingen te bereiken die niet kunnen terugvallen op een netwerk van mensen die hen bij digitale regelzaken kunnen helpen. Daarnaast verkennen we het idee om een pop-up IDO te organiseren, op scholen of op andere locaties. Zo kunnen we meer naar de jongeren toe."

SHout: "Wij verzorgen twee keer per maand in de bibliotheek ons financieel inloopspreekuur. De locatie van de bibliotheek is heel goed, het is een fijne omgeving. We zien jongeren die nog nooit eerder in de bieb zijn geweest. We informeren hen ook over wat de bibliotheek allemaal te bieden heeft voor ze. Dat doen we overigens ook bij jongeren die we op andere plekken begeleiden. Tijdens de workshops ga je het gesprek aan over verschillende onderwerpen uit de workshop. Hierdoor wordt een jongere getriggerd. Het komt regelmatig voor dat ze op een later moment contact opnemen voor een specifieke ondersteuningsvraag. Dus workshops zijn naast financiële educatie, een goede tool om jongeren te bereiken voor individuele begeleidingsvragen."

Durven

Doen

Deelnemen

Wat vraagt het ondernemen van deze activiteiten voor jongeren rondom digitale regelzaken van jouw organisatie?

BplusC: "De pilots bij BplusC gericht op jongeren, laten zien dat jongeren niet snel de bibliotheek binnenlopen om hun vragen te stellen. Het is van belang dat we aansluiten bij de leefwereld van deze groep. Om een beeld te krijgen van hun belevingswereld moet je direct contact met de jongeren hebben. Jongeren willen meepraten over de zaken die zij digitaal moeten regelen en hun eigen inbreng zal BplusC serieus nemen

Daarnaast is samenwerking met welzijnsorganisaties en het onderwijs ook absoluut noodzakelijk om de jongeren te bereiken. We moeten hun ook laten zien wat de waarde is van het aanbod voor jongeren binnen BplusC. De steun en doorverwijzing vanuit deze organisaties kunnen veel betekenen voor het succes van het aanbod.

Jongeren willen meepraten over de zaken die zij digitaal moeten regelen en hun eigen inbreng zal BplusC serieus nemen. - BplusC

Wat tot slot belangrijk is, is dat er een kartrekker in de bibliotheek komt die passie heeft voor digitale inclusie en jongeren en daar ook tijd voor krijgt. Deze kan ook een rol vervullen in het meenemen van de vaste bibliotheekmedewerkers om hen de noodzaak te laten zien van en enthousiast te maken voor het bereiken van jongeren bij BplusC."

Wat is het effect van de ondernomen activiteiten binnen het project?

SHout: "Het effect is vooral dat we over-en-weer de meerwaarde van samenwerking zijn gaan inzien en dat we die samenwerking nu verder gaan organiseren. Het is een uitdaging om de doelgroep jongeren in de bibliotheek te krijgen voor dit onderwerp. Die uitdaging pakken we samen op."

BplusC: "We willen jongeren graag bewust maken van hun rechten en plichten en van wat ze allemaal digitaal moeten regelen. En hen een beter beeld geven van waar ze fysiek om hulp kunnen vragen."

Hebben jullie ideeën over de voortgang van de activiteiten?

BplusC: "We willen een zekere continuïteit van aanbod inbouwen. Na het evalueren van de pilot loopt het project af, maar de ondersteuning van jongeren bij het ontwikkelen van hun digitale vaardigheden moet blijven bestaan. Het is van belang dat de bibliotheek afbakent waar zij jongeren wil

Durven
Doen
Deelnemen

ondersteunen bij hun digitale uitdagingen. BplusC zal een keuze moeten maken, maar welke hangt ook af van de wensen van de doelgroep.

We hebben van de gemeente Leiden de opdracht gekregen te onderzoeken op welke manieren de bibliotheek jongeren kan ondersteunen bij hun digitale uitdagingen en wat de behoeften van de jongeren zelf hierin zijn. We gaan de workshops van Digisterker hierbij benutten, in samenwerking met het onderwijs. De workshops en de thema's daarin sluiten bijvoorbeeld goed aan bij de vakken maatschappijleer, burgerschap, economie, loopbaanoriëntatie (LOB) en de mentorles. We hopen de workshops te kunnen geven aan leerlingen in vmbo-leerjaar 4, die zich voorbereiden op een vervolgopleiding aan het mbo.

Er zijn daarnaast gesprekken met de gemeente en met medewerkers van het initiatief 'Leren met de stad'. We hopen dat studenten vanuit een (maatschappelijke) stage de workshops kunnen gaan geven. De IDO-coördinator zal zorgen voor begeleiding van de studenten vanuit de bibliotheek en zij voert ook de gesprekken met scholen en andere relevante partners."

We hopen dat studenten vanuit een (maatschappelijke) stage de workshops kunnen gaan geven. - BplusC

SHout: "Wij zullen op regelmatige basis aanwezig blijven in de bibliotheek met ons inloopsprek uur. Samen met de bibliotheek willen wij events in de bibliotheek organiseren rondom digitaal burgerschap voor jongeren die 18 worden."

Zie je mogelijkheden om het thema jongeren en digitale regelzaken vanuit jouw organisatie te koppelen aan gemeentelijk beleid?

SHout: "Ja het raakt zeker meerdere beleidsterreinen, zoals: schulden, voortijdig schoolverlaten, gelijke kansen, en preventie van multi-problematiek."

BplusC: "We zien duidelijk een aansluiting bij beleid op digitale inclusie en bij de overgang van 18- naar 18+. We zijn in gesprek met verschillende beleidsmedewerkers en ervaren vanuit hen veel bereidwilligheid om met ons mee te denken."

Meer informatie?

Hidde Stobbe, trainee Probiblio, hstobbe@probiblio.nl

Janneke van Tilborg, BplusC, j.vantilborg@bplusc.nl, 06 4559 9055

Nienke Heeres, SHout Leiden, n.heeres@shoutleiden.nl, 06 4356 4291



3.2 Ervaringen van Theek 5 en Surplus - gemeente Geertruidenberg

Gabriëlle van Klooster (domeinspecialist jongeren en consulent voortgezet onderwijs bij bibliotheek Theek 5) en Maud Bouwens (jongerenwerker bij Surplus Sociaal Werk, in de gemeente Geertruidenberg) vertellen over hun ervaringen binnen de pilot.



Gabriëlle Klooster, bibliotheek Theek 5



Maud Bouwens, Surplus Sociaal Werk

Waarom wilden jullie organisaties meedoen aan het project?

Theek 5: "Eerder hebben we als Theek 5 meegedaan met de pilot 'Bereik jongeren vanuit het IDO'. Daarin werd duidelijk dat we jongeren het beste in samenwerking met scholen kunnen informeren over digitale regelzaken. Jongeren geven namelijk zelf aan dat ze vinden dat deze informatie op school hoort. Dus een samenwerking met scholen leek een logische volgende stap. We zien in ons werk met jongeren dat zij vaak de weg niet weten bij complexe vragen en dat hun digitale vaardigheden hierbij tekortschieten. Bijvoorbeeld bij DigiD aanvragen: jongeren willen heel snel door de schermen heen; ze drukken op knoppen zonder goed te lezen. Taal en digitaal hangt daarin ook erg samen."

Surplus: "Het is goed om jongeren informatie mee te geven over digitale regelzaken, informatie die ze hard nodig hebben. Alleen willen de meeste jongeren daar niet in hun vrije tijd over horen. We vonden het goed om in dit project uit te proberen wat werkt als je deze onderwerpen bij jongeren onder de aandacht brengt. Het is ook belangrijk om dat in samenwerking met elkaar te doen."

Durven

Doen

Deelnemen

Hoe sloten de projectactiviteiten jongeren en digitale regelzaken aan op andere activiteiten vanuit jouw organisatie?

Theek 5: "De projectactiviteiten passen goed bij de activiteiten van *de Bibliotheek op school*. Doordat we met *de Bibliotheek op school* al op scholen zijn, maakt dat het makkelijker om contact te leggen met de juiste personen binnen de school."

Surplus: "Wij geven al wel voorlichtingen op scholen of bij ons in het jongerencentrum. Daarnaast zijn we één keer in de week aanwezig op school met een pauzeactiviteit en één keer in de maand met een inloopspreekuur. De projectactiviteiten voor digitale regelzaken sluiten daar goed op aan."

Hadden jullie al samenwerking met elkaar en met scholen voor vo?

Surplus: "Er was al een samenwerking vanuit ons met de bibliotheek, alleen met een andere contactpersoon. We hadden ook al samenwerking met de middelbare school uit de gemeente Geertruidenberg. Daar hadden we contact met de zorgcoördinator. De zorgcoördinator en de mediacoach hebben weer contact gelegd met de vakdocenten bij wie we de workshops mochten verzorgen."

Theek 5: "De samenwerking met scholen was er al, via *de Bibliotheek op school*, en ook met schoolbezoeken aan de bibliotheek. Maar nog niet over dit onderwerp."



Leerlingen van het Dongemond college

Welke activiteiten hebben jullie ondernomen binnen het project gericht op jongeren en de digitale regelzaken?

Theek 5 en Surplus: "We hebben samen verschillende activiteiten ondernomen. We hebben een pizzasessie met jongeren georganiseerd waar we met ze in gesprek gingen over digitale regelzaken en over wat de bibliotheek en het jongerenwerk te bieden hebben. We hebben samen de workshops van Stichting Digisterker gegeven op school. En we hebben een lasergame-activiteit in de bibliotheek georganiseerd met tussendoor een quiz over de bibliotheek. De lasergame-activiteit werd heel goed bezocht. In de pauze van deze activiteit zijn we ook weer in gesprek gegaan met de jongeren, o.a. over digitale regelzaken. We hadden een quiz gemaakt met waar-/ niet waar-vragen, waarbij de winnaar een zak snoep met medaille kon winnen. Eenvoudig idee, maar het werkte wel heel goed."

Theek 5: "Daarnaast zijn we vanuit de bibliotheek gestart met informatievoorziening over digitale regelzaken in de schoolbibliotheek op het Dongemond College. En zijn we bezig met het informeren van betrokken medewerkers op scholen, bijvoorbeeld de zorgcoördinator, mentoren, de decaan en schoolmaatschappelijk werk."

Wat waren jullie ervaringen met het verzorgen van de vijf workshops van Stichting Digisterker?

Theek 5: "Ik vond het nuttig om te doen. Het was verbazingwekkend hoeveel moeite jongeren hadden met deze regelzaken. Veel dingen wisten ze nog niet. Zo waren belastingformulieren voor vmbo-3 leerlingen echt heel lastig en waren vwo-5 leerlingen geboeid door het onderwerp veiligheid bij bankzaken. Veel jongeren hadden nog nooit van geldezels gehoord, om maar een onderwerp te noemen."

Veel jongeren hadden nog nooit van geldezels gehoord, om maar een onderwerp te noemen. – Theek 5

Surplus: "Ik vond het geven van de workshops een goede ervaring, ik was benieuwd hoeveel jongeren van de regelzaken af wisten. Dat viel me wel tegen."

Wat waren de reacties van de leerlingen en van de docenten?

Surplus: "De reacties van de leerlingen waren wisselend. De vmbo-leerlingen vonden het invullen van de belastingaangifte nuttig, maar ze vonden het ook saai. De vwo-leerlingen vonden de dingen die ze nog niet wisten heel interessant. En ze zouden de workshops aanraden aan vrienden."

Durven
Doen
Deelnemen

Theek 5: "De docenten waren heel enthousiast en blij met deze workshops, ze vonden het een nuttige aanvulling op hun lessen. Wij gaven de workshop 'bijbaan' tijdens de economieles. Maar er zijn veel vakken en raakvlakken. Laat de school daar zelf in meedenken. Zij weten het beste welk onderwerp waar past."

Hoe zie je de rol van jouw organisatie wat betreft individuele begeleiding en voorlichting geven aan jongeren?

Theek 5: "Wat betreft individuele begeleiding worden jongeren op de [website van Theek 5](#) geïnformeerd dat ze terecht kunnen bij het Informatiepunt. Er is een WhatsApp-account, een mailadres en er zijn spreekuren in de bibliotheek. Daarnaast zijn we dit schooljaar gestart met het inrichten van een informatiepunt voor jongeren in de schoolbibliotheek. Dit houdt op dit moment in dat we eerst de aanwezige medewerkers informeren over hoe zij jongeren kunnen verwijzen of verder helpen. Wat betreft voorlichting: we bieden de workshops van Digisterker vanaf nu aan in de [webshop van Theek 5](#), met een link naar de website waarop de workshops beschikbaar zijn. De docenten kunnen de workshops zelf verzorgen of – tegen betaling – door iemand van de bibliotheek als gastdocent. Dat laatste doen we omdat de ervaring leert dat docenten het fijn vinden om deze workshops door een gastdocent te laten uitvoeren."



[← Terug](#)

Jongeren en digitale regelzaken

Vijf keer Workshops Digisterker voor jongeren

- Bijbaan
- Bankzaken
- Zorgverzekering
- Studeren
- 18 jaar

In deze vijf workshops leren jongeren over digitale regelzaken op verschillende momenten in hun leven. Zoals bij hun eerste bijbaan, bij tegemoetkoming in de studiekosten, bij een eigen bankrekening en een eigen zorgverzekering. Doel van de workshops is dat jongeren per onderdeel leren hoe ze met al die regelzaken moeten omgaan. Deze workshops kunnen door docenten zelf **gratis** gebruikt worden in hun lessen. Of ze kunnen gebruik maken van de diensten van de bibliotheek.

Voor het downloaden van de gratis workshop, ga naar:
<https://www.digisterker.nl/jongerenprogramma/>

Liever via een gastdocent van de bibliotheek? Bestel de workshop via de website en we nemen zo snel mogelijk contact met je op.

Beschikbare datums (1) ▼

- ▲ Voortgezet Onderwijs
- € Speciale prijs € 1800,00
- Per groep € 400,00

In de webshop van bibliotheek Theek 5 worden de workshops van Digisterker aangeboden.

Surplus: "Jongeren komen al best veel met vragen bij ons. Wij helpen ze hiermee verder en als een vraag vaak gesteld wordt, kunnen we over dat onderwerp een voorlichting geven in het jongerencentrum of juist bij de bibliotheek. Ook zullen we de site met de vijf workshops doorgeven aan scholen."

Durven

Doen

Deelnemen

Hoe kunnen de workshops en individuele begeleiding en workshops elkaar versterken?

Surplus: "Met de workshops informeer je veel jongeren in één keer. En in de workshops verwijst je de leerlingen naar lokale plekken waar ze – als ze willen – begeleiding kunnen krijgen. Door de workshops nam de individuele begeleiding bij het jongerenwerk toe. Ook het Informatiepunt Digitale Overheid wordt besproken als plek waar jongeren naartoe kunnen."

Door de workshops nam de individuele begeleiding bij het jongerenwerk toe. - Surplus

Theek 5: "Het lijkt mij ook belangrijk om ouders te informeren over de begeleiding van hun kinderen bij digitale regelzaken. Bijvoorbeeld door hen te informeren tijdens open dagen op het mbo of tijdens informatieavonden en studiekeuze-avonden in het voortgezet onderwijs. Een ander mooi voorbeeld is het verspreiden van een flyer aan jongeren, zoals de flyer van gemeente Oosterhout die iedere 18-jarige krijgt. Daarin staan alle contactgegevens van plekken waar jongeren hun vragen kunnen stellen. Deze flyer is op initiatief van jongeren zelf gemaakt door de gemeente. Jongeren gaven aan iets op papier te willen."



De checklist 'bijna 18' van de gemeente Oosterhout

Hoe verliep de samenwerking gedurende het project?

Theek 5: "Het was een eyeopener dat scholen zo blij waren met onze komst en de behandeling van deze onderwerpen van digitale regelzaken. Van tevoren had ik gedacht dat dit al onderdeel is van hun eigen lessen. Dat was niet zo. Er

Durven
Doen
Deelnemen

blijkt bij scholen behoefte te zijn aan ondersteuning op dit onderwerp vanuit partners. Het was fijn om hierbij samen te werken met Surplus. Zowel Surplus-jongerenwerk als de bibliotheek - via het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) - spelen een rol in de informatievoorziening naar jongeren. Beide organisaties begrijpen hoe weinig jongeren snappen van de digitale overheid. Daarom wilden we graag samen de schouders onder dit project zetten."

Surplus: "De samenwerking met de bibliotheek verliep goed, we konden goed sparren met elkaar. We ondernemen nu ook meer activiteiten in de bibliotheek, zoals laatst een lasergame-activiteit. Het is goed om ons met andere partijen in te zetten voor de digitale regelzaken van jongeren. Dankzij de samenwerking met de school wisten we de doelgroep goed te bereiken."

Wat is het effect van de ondernomen activiteiten?

Theek 5: "De leerlingen die deel hebben genomen aan de workshops, weten waar ze naartoe kunnen als ze er niet uitkomen met digitale regelzaken. In het gunstige geval weten zij, of hun docenten, Surplus-jongerenwerk of de bibliotheek te vinden als bron van informatie. Ideaal zou zijn als de workshops als structureel onderdeel opgenomen worden in het lesprogramma."

Zie je mogelijkheden om het thema jongeren en digitale regelzaken vanuit jouw organisatie te koppelen aan gemeentelijk beleid?

Theek 5: "Met de gemeenten Geertruidenberg en Drimmelen willen we gaan praten om ze te informeren over deze pilot en te bespreken of het aansluit bij dingen die zij al doen. Bij de gemeente Oosterhout is er zeker aandacht voor deze zaken. Ze hebben samen met jongeren en de bibliotheek de Checklist 18 jaar ontwikkeld. Ik denk dat dat een lichtend voorbeeld is voor alle gemeenten."

Meer informatie?

Gabriëlle van Klooster, Theek 5, G.vanKlooster@theek5.nl, 06 4341 7729

Maud Bouwens, Surplus - jongerenwerk, maud.bouwens@surplus.nl, 06 4851 7097



3.3 Ervaringen van Bibliotheek Gooi+ en Versa Welzijn – gemeente Eemnes (HBEL gemeenten)

Jeroen Molenaar (Medewerker Programma Jongeren, Bibliotheek Gooi+) en Susan Maaskant (Jip medewerker bij Versa Welzijn - JIP (Jongeren Informatie Punt) Huizen, Blaricum, Eemnes, Laren) vertellen over hun ervaringen binnen de pilot.

Door onvoorziene personele omstandigheden bij hun collega's, zijn Jeroen en Susan als vervangers pas in de laatste fase van het project aangehaakt. Hun ervaringen met het project zijn daardoor beperkter.



Bibliotheek Gooi+



Susan Maaskant, Versa Welzijn

Waarom wilde jouw organisatie meedoen aan het project?

Versa Welzijn: "Wij vonden het een goed idee om de digitale vaardigheden van de jeugd te vergroten. Daarvoor is het nodig om ons als JIP deze digitale vaardigheden eigen te maken, zodat wij jongeren hierin kunnen ondersteunen."

Hoe sluiten de projectactiviteiten gericht op ondersteuning en voorlichting van jongeren aan op andere activiteiten vanuit jouw organisatie?

Gooi+: "Voorlichten en ondersteunen van jongeren kan goed passen bij het streven van onze bibliotheek om het aanbod van het IDO (Informatiepunt Digitale Overheid) ook meer op jongeren te richten."

Versa Welzijn: "Wij ondersteunen jongeren bij al hun (hulp)vragen. Vragen over digitale regelzaken horen hier ook bij."

Durven

Doen

Deelnemen

Hadden jullie al samenwerking met elkaar en/of scholen?

Gooi+: “Er waren voorgaand aan het project wel al lijntjes tussen beide organisaties, maar er was nog geen sprake van een actieve samenwerking. Door het verloop van het project binnen onze organisaties, zijn we in korte tijd de samenwerking met elkaar aangegaan, en zijn we met de workshops gestart. Het was te laat om daar de scholen actief bij te betrekken. We hebben de vo-scholen wel op de hoogte gebracht van de workshops.”

Versa Welzijn: “Mijn voorganger is het project opgestart en was daarvoor een samenwerking aangegaan met de bibliotheek. Zij hebben samen een FIFA voetbalgame-toernooi gepland en met succes uitgevoerd. Doel daarvan was vooral om zo’n evenement met elkaar te organiseren en te kijken hoe jongeren te enthousiasmeren waren. We zijn onlangs samen met Gooi+ verder gegaan met het project, vooral met de workshops.”

Hoe verliep de samenwerking gedurende het project?

Gooi+: “De samenwerking verliep soepel, we waren het snel eens over het hoe en wat rond de workshops. Ook qua taakverdeling waren we er snel uit. Op het gebied van communicatie is misschien nog ruimte tot verbetering. Het is vanuit twee verschillende organisaties best lastig om een ‘kort lijntje’ te houden, zeker in onze situatie waarin de projectactiviteiten op korte termijn gerealiseerd moesten worden.”

Welke activiteiten hebben jullie samen ondernomen binnen het project?

Gooi+: “Onze activiteiten richtten zich vooral op het gaan verzorgen van de workshops aan jongeren. De taakverdeling was dat Versa Welzijn zich voornamelijk richtte op de werving van jongeren, en de bibliotheek verantwoordelijk was voor de inhoudelijke uitvoering. Uiteraard hebben we alles in nauw overleg gedaan en op elkaar afgestemd.”

Welke rol ziet jouw organisatie voor zichzelf wat betreft individuele begeleiding en voorlichting geven aan jongeren over digitale regelzaken?

Versa Welzijn: “Bij het JIP bieden wij voornamelijk individuele begeleiding. Jongeren komen bij ons met hun hulpvragen. We bieden een luisterend oor, we ondersteunen en indien nodig verwijzen wij de jongeren verder door. Wij denken dat het in onze setting lastig is om groepen jongeren bij elkaar te krijgen en om hen enthousiast te maken voor de workshops. Dat gaat makkelijker als je dat op scholen kunt organiseren. Wij zouden vanuit het jongerenwerk, ook samen met de

Durven

Doen

Deelnemen

bibliotheek, voorlichting op scholen kunnen geven. Dat zou beter werken, omdat de jongeren daar al aanwezig zijn.”

Wij zouden vanuit het jongerenwerk, ook samen met de bibliotheek, voorlichting op scholen kunnen geven. Dat zou beter werken, omdat de jongeren daar al aanwezig zijn. – Versa Welzijn

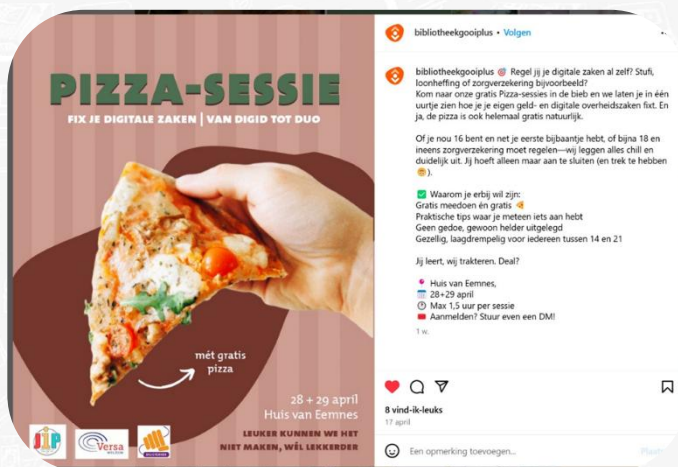
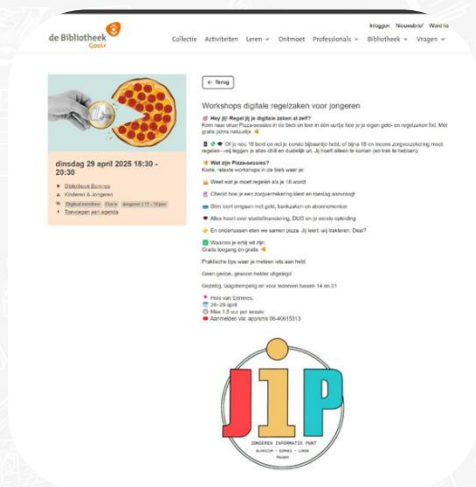
Gooi+: “In de bibliotheken is er al een IDO. Dat is nu nog voornamelijk op ouderen gericht. Het zou een prachtige uitbreiding zijn om het IDO ook voor jongeren aantrekkelijk te maken. Het is dan vooral belangrijk om ons meer te gaan richten op jongeren, o.a. door ze specifiek te noemen in de PR- en marketing- materialen. Zodat duidelijk is dat ook jongeren welkom zijn en ze zich ook aangesproken voelen. Jongeren komen niet snel met (deze, of andere) vragen naar de balie. Inhoudelijk zijn alle bibliotheekmedewerkers wel getraind om bij vragen over digitale regelzaken ondersteuning te bieden. Of de scholen geïnteresseerd zijn in voorlichting via workshops die wij aanbieden, dat betwijfel ik. Docenten of decanen kunnen de workshops ook makkelijk zelf verzorgen.”

Wat waren jullie ervaringen met het verzorgen van de workshops van Stichting Digisterker?

Versa Welzijn: “We hebben twee workshops verzorgd: ‘18 jaar worden’ en ‘Gaan studeren’. Bij beide workshops was minimale opkomst. Ik merkte bij de voorbereiding van de workshops dat ik ze voor de setting en doelgroep binnen het jongerenwerk niet voldoende vond aansluiten. De huidige workshops passen voor mijn gevoel beter binnen een schoolse context.”

Hoe hebben jullie jongeren geworven voor de workshops(s)?

Gooi+: “De werving liep via social media, via de websites van onze organisaties en we hebben jongeren persoonlijk aangesproken. Het lukte niet om veel jongeren te interesseren. Een treffende opmerking tijdens het werven was: “Nee, ik hoef geen pizza. Ik ga liever studeren.”



Werving voor de workshops via de website en sociale media kanalen van bibliotheek Gooi+

Wat vraagt het ondernemen van deze activiteiten voor jongeren rondom digitale regelzaken van jouw organisatie?

Gooi+: "Het vraagt voornamelijk kennis van de taal en cultuur van de doelgroep. Bij het bereiken van jongeren is de juiste tone-of-voice essentieel, zeker omdat het onderwerp en de instantie bibliotheek al als 'stoffig' worden ervaren."

Versa Welzijn: "Het ondernemen van deze activiteiten vraagt om inzet en motivatie bij medewerkers. Het vraagt passie om jongeren verder te willen helpen en hen te ondersteunen waar we kunnen."

Hebben jullie ideeën over de voortgang van deze activiteiten?

Gooi+: Als we willen dat jongeren gemotiveerd en met interesse deelnemen aan workshops in de bibliotheek of bij het jongerenwerk, moeten we hen meer regie geven. Dat kan door ze goed te informeren – bijvoorbeeld met de [Checklist Digitale Overheid van Digidingen-desk.nl](#) – en door hen te wijzen op de beschikbare hulp en waar ze terecht kunnen met vragen. Als er veel dezelfde vragen komen van jongeren, kun je op dat moment een workshop organiseren en hen daarop attenderen."

Als we willen dat jongeren gemotiveerd en met interesse deelnemen aan workshops in de bibliotheek of bij het jongerenwerk, moeten we hen meer regie geven. – Gooi+

Durven

Doen

Deelnemen

Welke mogelijkheden zie je om het thema jongeren en digitale regelzaken vanuit jouw organisatie op te pakken?

Gooi+: "Jongeren en digitale regelzaken past bij de bibliotheek bijvoorbeeld naadloos bij de thema's Digitale Overheid, Burgerschap en Digitale geletterdheid. Daarbij is ook benoemd dat er meer met of meer voor jongeren gedaan moet worden. Maar dat is nog niet voldoende concreet gemaakt. Ik ga dat intern bespreken"

Versa Welzijn: "Ik denk dat er voldoende aanknopingspunten zijn binnen onze organisatie om aandacht te besteden aan digitale regelzaken bij jongeren.

Begeleiding op dat soort thema's kunnen wij sowieso oppakken en we kunnen workshops geven wanneer blijkt dat we veel individuele vragen over hetzelfde onderwerp krijgen. Dit past goed binnen onze werkzaamheden."

Meer informatie?

Jeroen Molenaar, Bibliotheek Gooi+, jmolenaar@bibliotheekgooiplus.nl, 035-69 73 000

Susan Maaskant, Versa Welzijn – JIP Huizen, Blaricum, Eemnes en Laren, smaaskant@versawelzijn.nl, 06 2665 0195

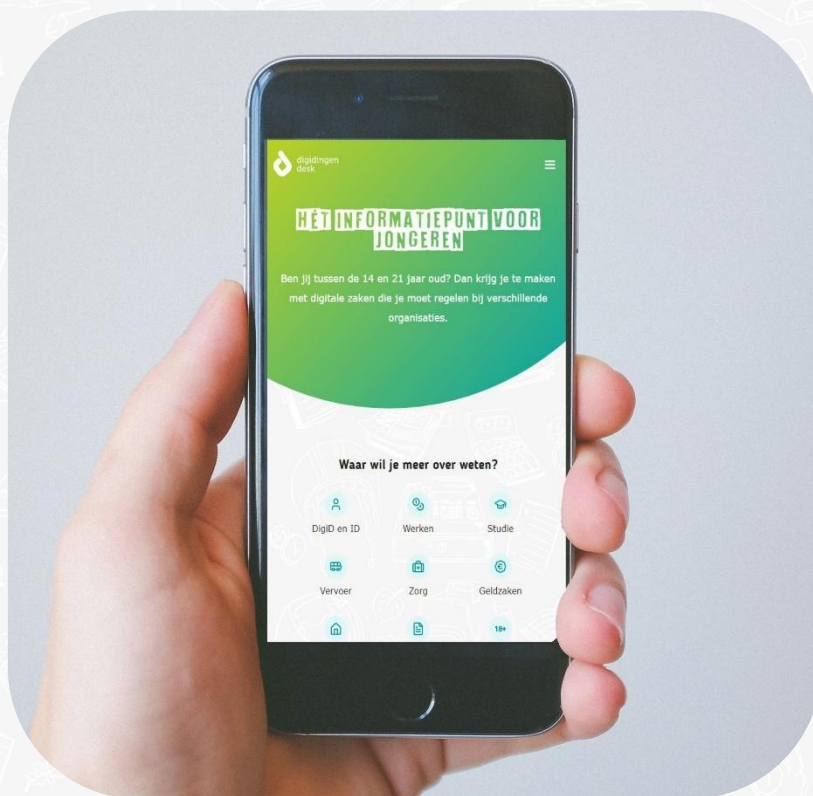


4. Vijf workshops jongeren en digitale regelzaken

In het kader van de pilot zijn er vijf workshops ontwikkeld om jongeren tussen de 14 en 21 jaar bewust te maken van de belangrijkste zaken die zij digitaal moeten regelen met overheids- en andere zakelijke organisaties. De workshops zijn ontwikkeld door Stichting Digisterker en getest door de projectpartners. De workshops zijn inmiddels kosteloos beschikbaar voor welzijns-, bibliotheekorganisaties en scholen. [Vraag hier de workshops gratis aan](#) en ontvang direct een mail met instructies om de workshopmaterialen te downloaden.

4.1 Waarom deze vijf thema's?

De keuze voor de vijf thema's is gebaseerd op een inventarisatie van de onderwerpen waarover jongeren de meeste vragen stelden aan de projectleden. Die inventarisatie is aangevuld met de meest gezochte onderwerpen op de informatieve website digidingen-desk.nl.



Durven
Doen
Deelnemen

Digidingen-desk. Informatiepunt voor jongeren, is een website die zich richt op jongeren tussen 14 en 21 jaar die op zoek zijn naar laagdrempelige informatie over digitale regelzaken bij levensgebeurtenissen als bijbaan, gaan studeren, 18 jaar worden etc. Aan de hand van stappenplannen en instructiefilmpjes wordt uitgelegd hoe ze de diverse digitale aanvragen bij overheidsorganisaties, banken en verzekeraars kunnen regelen. Ook krijgen ze tips voor waar ze ondersteuning kunnen krijgen. De website richt zich naast jongeren ook op ouders en op de professionals om jongeren heen. Zij vervullen een belangrijke rol bij het ondersteunen van jongeren die er zelfstandig niet uitkomen.

4.2 Inhoud vijf workshops

De workshops zijn ontwikkeld voor jongeren tussen de 14 en 21 jaar en kunnen worden uitgevoerd door bibliotheken en jongerenwerkorganisaties, op school, in het jongerencentrum of in de bibliotheek.

Het doel van de workshops is om jongeren op een interactieve en laagdrempelige manier bewust te maken van de belangrijkste digitale zaken die zij moeten regelen met overheidsinstanties en andere zakelijke organisaties, zoals banken of verzekeraars. Ook leren ze waar ze terecht kunnen voor (lokale) ondersteuning als ze er zelf niet uitkomen.

Elke workshop bestaat uit een korte handleiding en een kant-en-klare PowerPointpresentatie, die kan worden aangepast aan de eigen situatie. De workshops bieden stof voor maximaal 1,5 uur. Het is belangrijk dat degenen die de workshop verzorgen vooraf goed kijken welke onderdelen uit de workshop aansluiten bij de doelgroep van die workshop. De workshops behandelen de volgende thema's:

Bijbaan

Deze workshop geeft informatie over de rechten en plichten bij een bijbaan. Wat staat er op een loonstrook? En wat is loonheffing en loonheffingskorting? Jongeren oefenen met het terugvragen van loonheffing via de Belastingdienst. Aan het eind van de workshop weten de jongeren waar ze terecht kunnen voor hulp bij vragen over hun bijbaan of loonheffing.

Ik vond het interessant. Ik had nog nooit een overzicht gemaakt van mijn inkomsten en uitgaven - leerling

Durven

Doen

Deelnemen

18 jaar worden

Deze workshop geeft jongeren uitgebreide informatie over wat er verandert als zij 18 jaar worden en wat hun rechten en plichten zijn. Ook leren ze wat het betekent om financieel zelfstandig te zijn en oefenen ze met het maken van een begroting van hun inkomsten en uitgaven. Aan het eind van de workshop weten de jongeren wat ze moeten regelen en waar ze terecht kunnen voor hulp bij vragen over hun digitale (overheids)zaken.

Ik weet nu dat ik voorbereid moet zijn voor mijn 18^{de} - leerling

Zorgverzekering

Deze workshop geeft uitgebreide informatie over de zorgverzekering. Het kiezen van een geschikte zorgverzekering, het betalen van zorgpremie, het bepalen van het eigen risico, het aanvragen van zorgtoeslag. Jongeren leren uit welke onderdelen een zorgverzekering bestaat en wanneer je kunt overstappen. Aan het einde van de workshop weten de jongeren wat ze wanneer moeten regelen en waar ze hulp kunnen krijgen.

Bank & Geldzaken

Deze workshop geeft informatie over de bank, bankfraude en wat er financieel verandert bij 18 jaar worden. Jongeren leren ook wat de risico's zijn van achteraf betalen en het afsluiten van abonnementen of leningen. Aan het einde van de workshop weten jongeren waar ze terecht kunnen bij hulp en vragen over bank- en geldzaken.

Ik vond het boeiend, 'geldezel' kende ik bijvoorbeeld helemaal niet - leerling

Studeren

Deze workshop geeft uitgebreide informatie over belangrijke zaken rondom studeren. Van het kiezen van een opleiding, het betalen van lesgeld of collegegeld, tot het regelen van studiefinanciering. Jongeren leren uit welke onderdelen studiefinanciering bestaat en wanneer ze er recht op hebben. Aan het einde van de workshop weten de jongeren wat ze wanneer moeten regelen en waar ze hulp kunnen krijgen.

De aanpak van de workshop was chill - leerling

Durven

Doen

Deelnemen

4.3 Vijf tips bij het voorbereiden en verzorgen van de workshops

Tips uit de praktijk voor het geven van workshops:

1. Maak een selectie: De workshops bevatten veel materiaal. Kies vooraf wat je aanbiedt, afgestemd op de leeftijd van de deelnemers. Overleg dit ook met de docent.
2. Kies een pakkende titel: Bedenk samen met jongeren een aansprekende naam voor de workshop.
3. Stem goed af met school: Geef je de workshop op school? Zorg dat de docent erbij is en informeer ook de decaan. Spreek af waar leerlingen met individuele vragen terecht kunnen.
4. Herhaling werkt: Eén workshop is niet genoeg. Bied een reeks aan, verspreid over verschillende leerjaren en aangepast aan de leeftijdsgroep.
5. Bereid je goed voor: Volg de training '[Het verzorgen van workshops Jongeren en digitale regelzaken](#)' voor een goede voorbereiding. Meer informatie vind je in het volgende hoofdstuk.

4.4 Verschil tussen workshops en lesmethode 'Doe je digiding!'

Met de workshops 'Jongeren en digitale regelzaken' geef je als gastdocent voorlichting aan jongeren, op school, in de bieb of via het jongerenwerk. Er zijn vijf thema's, elk goed voor zo'n 1,5 uur. Wil een docent zelf met deze thema's aan de slag? Wijs dan op de gratis lesmethode [Doe je digiding! Jongeren en de digitale overheid](#).

Doe je digiding! is hét lesprogramma voor jongeren over de digitale overheid. Jongeren leren hierin stap voor stap hoe ze hun digitale (overheids)zaken zelfstandig kunnen regelen – van DigiD tot zorgtoeslag. Het programma biedt méér dan alleen aandacht voor praktische digitale regelzaken. Er wordt ook gewerkt aan:

- Kennis van de (overheids)wereld – Inzicht in de werking van de overheid en haar digitale dienstverlening
- Digitale geletterdheid – Slim en veilig omgaan met digitale informatie
- Financiële vaardigheden – Grip op financiële regelzaken met de overheid, banken en verzekeraars
- Uitbreiding van woordenschat – Leren begrijpen van belangrijke begrippen bij digitale regelzaken.

Durven

Doen

Deelnemen

Het lesmateriaal is gratis beschikbaar voor praktijkonderwijs, vmbo/mbo, en havo/vwo. Deze varianten van Doe je digiding! worden volop gebruikt in het onderwijs. Met name docenten economie, burgerschap, LOB en mentoren/decanen zetten het materiaal in.



Durven
Doen
Deelnemen

5. Trainingen jongeren en digitale regelzaken

Binnen de pilot heeft Stichting Digisterker twee trainingen ontwikkeld voor bibliotheekmedewerkers, welzijnswerkers en ondersteuners in het onderwijs. De ene training is gericht op de rol van begeleider van jongeren met vragen over digitale regelzaken. De andere richt zich op de voorbereiding en uitvoering van workshops over jongeren en digitale regelzaken.

De training [Begeleider jongeren en digitale regelzaken](#) is gericht op het individueel begeleiden van jongeren bij digitale regelzaken met de overheid en andere zakelijke organisaties. Aan bod komen de regelzaken die samenhangen met belangrijke levensgebeurtenissen in het leven van jongeren tussen 14 en 21 jaar. Denk bijvoorbeeld aan een eerste bijbaan, studeren, een zorgverzekering afsluiten of op jezelf wonen.

In de training worden aanpakken gepresenteerd en besproken om jongeren voor te bereiden op en/of te ondersteunen bij het gebruik van verschillende digitale overheidsdiensten, namelijk:

- (online) individuele ondersteuning/begeleiding met behulp van de website [Digidingen-desk.nl](#)
- voorlichting met workshops 'Jongeren en digitale regelzaken'
- educatie met het lesprogramma 'Doe je digiding!'

Deelnemers oefenen individuele gespreksvoering met jongeren aan de hand van casussen en krijgen handvatten voor het geven van voorlichting via de workshops 'Jongeren en digitale regelzaken'. Tot slot werken zij aan het opstellen van een lokale sociale kaart om inzicht te krijgen in waar jongeren binnen de gemeente terecht kunnen voor (fysieke) hulp.

Het was voor mij heel inzichtelijk om het samen met de andere deelnemers te hebben over de belevingswereld van jongeren. De jongerenwerker en medewerkers van Digisterker brachten veel ervaring mee en ik voelde de ruimte om mijn eigen frisse blik te delen. Veel medewerkers van de bibliotheek hebben geen ervaring in het omgaan met jongeren. Zij zouden daarom veel kunnen leren van deze training.

Hidde Stobbe, BplusC

Durven

Doen

Deelnemen

De training 'Verzorgen van de workshops 'jongeren en digitale regelzaken'' richt zich op het verzorgen van voorlichting aan jongeren via workshops. Deze training bestaat uit een interactief en praktijkgericht programma. Hierin wordt uitgebreid ingegaan op het voorbereiden en geven van voorlichting door middel van de kant en klare workshops 'jongeren en digitale regelzaken'. Oefenen met de voorbereiding en het geven van de workshops staat hierbij centraal. Bovendien worden er tips en tools aangereikt om de workshops zo goed mogelijk te laten verlopen.

Het is van groot belang om ook jongerenwerkers te trainen die met de doelgroep werken die moeilijk te bereiken is ('de ongehoorde jongere').

Bianca Boender - BV Jong/YouInG, lid klankbordgroep

Durven

Doen

Deelnemen

6. Tot slot

De pilot is afgerond, maar de werkzaamheden gaan door! Dat geldt voor alle deelnemende organisaties aan de pilot. Hopelijk bieden deze publicatie, de vijf workshops en de twee trainingen ook voor jou inspiratie bij het vormgeven van lokale samenwerking met als doel om meer jongeren te bereiken, voor te lichten en te ondersteunen bij hun digitale regelzaken. Door hier samen in op te trekken zullen minder jongeren in financiële problemen komen, doordat ze beter zijn voorbereid en weten waar ze ondersteuning kunnen vinden!

Mijn oproep aan professionals is om te kijken naar wat er allemaal al is op het gebied van ondersteuning van digitale regelzaken. Maak gebruik van elkaars expertise en werk nauw samen.

Bianca Boender - BV Jong/YouInG, lid klankbordgroep

De kracht van lokale samenwerking ligt in het feit dat jongeren sneller in beeld zijn en dat jongeren de verschillende plekken waar zij ondersteuning kunnen vinden – zowel online als fysiek – beter weten te vinden.

Niels Zintel - BiOND, lid klankbordgroep

Durven
Doen
Deelnemen

Bijlage: Tips voor de praktijk

Voor bibliotheken, welzijnswerk/jongerenwerk en scholen gericht op lokale samenwerking jongeren en digitale regelzaken

Uit vragen en opmerkingen vanuit bibliotheken en welzijnsorganisaties, van zowel binnen als buiten de pilot, blijkt dat het lastig kan zijn om jongeren te bereiken en te interesseren voor digitale regelzaken bij de overheid en andere (voor hen belangrijke) instanties. Samenwerken met elkaar en met andere organisaties kan hiervoor een goede oplossing bieden.

In deze bijlage vind je tips voor het aangaan van samenwerking tussen bibliotheken, welzijnswerk/jongerenwerk en scholen om jongeren bewust te maken van digitale regelzaken met de overheid en andere zakelijke instanties.

1. Tips voor bibliotheken en welzijnswerk/jongerenwerk

Voorlichting en individuele begeleiding binnen de eigen organisatie

- Zet Digidingen-desk in bij individuele begeleiding. Maak hierbij gebruik van de stappenplannen en checklists die op digidingen-desk.nl te vinden zijn.
- Gebruik de Kletskaarten ([aan te vragen op Digidingen-desk](#)) om het gesprek aan te gaan. Dit kan individueel of in een groep.
- Zet de [workshops 'jongeren en digitale regelzaken'](#) in en geef hier ook een vervolg aan. Zo kun je na de workshop nog een oefensessie doen met bestaande oefentools van bijvoorbeeld de Belastingdienst. De derde sessie kan dan een afsluitend spel zijn, zoals een Pubquiz, 30-seconds, hints, een escaperoom of anders.
- Maak de jongeren duidelijk wat zij aan informatie over digitale regelzaken (kunnen) hebben: What's in it for them?
- Werk met een beloning achteraf (certificaat, badge).

Werk samen met scholen

- Richt als bibliotheek een mini IDO (Informatiepunt Digitale Overheid) in op school. Of werk met een pop-up IDO.
- Richt als jongerenwerk een speciaal (inloop)spreekuur in op school. Een plek waar jongeren terecht kunnen met vragen over digitale en/of financiële regelzaken.
- Nodig als bibliotheek scholen uit in de bibliotheek voor een [workshop 'jongeren en digitale regelzaken'](#).
- Ga je voorstellen op scholen, ga de klas in en vertel in 5 of 10 minuten wie je bent, wat je doet en waar je de jongeren mee kunt helpen.
- Ga de klas in en geef de workshops '[jongeren en digitale regelzaken](#)' of andere voorlichting over digitale regelzaken. Dit kunnen ook korte voorlichtingsmomenten zijn. Neem één onderwerp en besteed daar aandacht aan. Dit kan door middel van een spel/interactieve werkvorm, een gesprek (met behulp van de [Kletskaarten van Digidingen-desk](#)) of een kort verhaal.
- Vraag of er op het portaal van de scholen een link kan worden opgenomen naar Digidingen-desk.nl en naar jullie organisatie.
- Nodig ouders uit voor een workshop 'Jongeren en digitale regelzaken' of voorlichting over Digidingen-desk. Zet hierbij de brief voor ouders in, deze vind je in de toolkit bij Digidingen-desk en kun je [hier](#) aanvragen. De school zou deze naar de ouders kunnen versturen.
- Wijs docenten op het lesprogramma [Doe je digiding!](#) Met het lesprogramma kunnen docenten structurele aandacht besteden aan het voorbereiden van leerlingen op digitale regelzaken.
- Vraag om zichtbaarheid van jouw organisatie binnen de school: op de informatieborden, in brieven naar ouders en/of op de website van school.

Werk als bibliotheek en jongerenwerk met elkaar samen!

- Trek samen op in het bereiken van jongeren, bijvoorbeeld door samen scholen te bezoeken en met jongeren in gesprek te gaan.
- Geef samen de workshops '[jongeren en digitale regelzaken](#)' of gastlessen '[Doe je digiding!](#)' in de bibliotheek, bij het welzijnswerk/jongerenwerkorganisaties of op scholen.
- Bied als bibliotheek het welzijnswerk/jongerenwerk ruimte voor een spreekuur in de bibliotheek.
- Verwijs naar elkaar door.



2. Tips voor scholen

Voorlichting en individuele begeleiding binnen de school

- Zet Digidingen-desk in bij individuele begeleiding. Maak gebruik van de stappenplannen en checklists die [op digidingen-desk.nl](https://digidingen-desk.nl) te vinden zijn.
- Gebruik de [kletskaarten van Digidingen-desk](#) om het gesprek aan te gaan. Dit kan individueel of in een groep.
- Maak de jongeren duidelijk wat zij aan informatie over digitale regelzaken (kunnen) hebben: What's in it for them?
- Werk met een beloning achteraf (certificaat, badge).
- Nodig ouders uit voor voorlichting over Digidingen-desk.
- Zet de brief voor ouders in, deze vind je in de toolkit op Digidingen-desk en kun je [hier](#) aanvragen.

Educatie

- Bekijk het lesprogramma [Doe je digiding! Jongeren en de digitale overheid](#). Doe je digiding is beschikbaar voor praktijkonderwijs, vmbo/mbo en havo/vwo. Met Doe je digiding! kun je structureel aandacht besteden aan het voorbereiden van jongeren op hun digitale regelzaken. Dat kan binnen de vakken economie, maatschappijleer, burgerschap, LOB, digitale geletterdheid en de mentorles.
- Vraag de bibliotheek en het jongerenwerk naar mogelijkheden voor gastlessen 'Doe je digiding!'

Werk samen met bibliotheken

- Richt samen met de bibliotheek een mini IDO (Informatiepunt Digitale Overheid) in op school, of een pop-up IDO.
- Ga naar de bibliotheek voor één van de vijf [workshops 'Jongeren en digitale regelzaken'](#).
- Vraag de bibliotheek om één van de vijf workshops 'Jongeren en de digitale overheid' of gastlessen '[Doe je digiding!](#)' te geven op school.
- Laat de bibliotheek zich voorstellen op school. Nodig ze uit in de klas om te vertellen wie ze zijn, wat ze doen en waar ze de jongeren mee kunnen helpen.

Durven

Doen

Deelnemen

- Zet op het portaal van je school een link naar digidingen-desk.nl en het IDO van de plaatselijke bibliotheek.
- Zorg, in geval van een mini IDO, voor publicatie: op de informatieborden, in brieven naar ouders, op de website van school.
- Geef samen met de bibliotheek één van de vijf workshops 'Jongeren en de digitale overheid' voor ouders. Of vraag de bibliotheek om dit te verzorgen.
- Trek samen op in het bereiken van jongeren, bijvoorbeeld door samen informatie te versturen over de workshops 'Jongeren en de digitale overheid', de onderwijsmethode Doe je digiding! en/of de informatieve website Digidingen-desk.nl.

Werk samen met welzijnswerkorganisaties

- Ga in overleg met het lokale welzijnswerk om te bespreken wat zij voor de school kunnen doen op het gebied van het ondersteunen van leerlingen bij digitale regelzaken.
- Laat jongerenwerkers/welzijnswerkers in de klas één van de vijf workshops 'Jongeren en digitale regelzaken' geven. Dit kunnen ook korte voorlichtingsmomenten zijn.
- Richt, in overleg met het welzijnswerk, een speciaal (inloop)spreekuur in op school, waar jongeren terecht kunnen met vragen over digitale en/of financiële regelzaken.
- Laat jongerenwerkers/welzijnswerkers zich voorstellen in de klas, zodat ze kort kunnen vertellen wie ze zijn, wat ze doen en waar zij de jongeren mee kunnen helpen.
- Zet op het portaal van de school een link naar de welzijnswerkorganisatie en het eventuele (inloop)spreekuur.
- Trek samen op in het bereiken van jongeren, bijvoorbeeld door gezamenlijk een campagne te organiseren voor het inloopspreekuur.

Durven

Doen

Deelnemen

Colofon

Tekst: Angeliek van der Zanden (Stichting Digisterker) en Jeltina van der Most (Stichting Digisterker)

Coördinatie pilot: Angeliek van der Zanden (Stichting Digisterker) en Jeltina van der Most (Stichting Digisterker)

Eindredactie: Sophie Vijgen (Stichting Digisterker)

Met medewerking van: Janneke van Tilborg en Hidde Stobbe (BplusC; Hidde Stobbe trainee Probiblio), Bauke Oostveen en Nienke Heeres (SHout Leiden), Gabriëlle van Klooster (Theek 5), Maud Bouwens (Surplus Welzijn), Joris Vugs en Jeroen Molenaar (Bibliotheek Gooi Plus), Susan Maaskant en Sanne Rosendaal (Versa Welzijn), Saskia Kanters (KB, nationale bibliotheek), Bianca Boender (BV Jong/You!nG), Marieke Trentelman en Jolanda Sonneveld (Sociaal Werk Nederland), Niels Zintel (BIOND).

©juni 2025

De pilot 'Jongeren en digitale regelzaken' is een initiatief van Stichting Digisterker en is mede mogelijk gemaakt door een bijdrage van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en Stichting GO Fonds.



Durven
Doen
Deelnemen