UNIVERSITY OF AMSTERDAM

UvA-DARE (Digital Academic Repository)

Digital Competence of Dutch people based on skills, knowledge and performance

van Oosten, J.M.F.; Korderijnk, R.C.; Piotrowski, J.; de Vries, D.A.; de Vreese, C.H.

Publication date
2025
Document Version
Final published version
License
CC BY-NC

Link to publication

Citation for published version (APA):
van Oosten, J. M. F., Korderijnk, R. C., Piotrowski, J., de Vries, D. A., & de Vreese, C. H. (2025). *Digital Competence of Dutch people based on skills, knowledge and performance*. Amsterdam School of Communication Research.

General rights
It is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), other than for strictly personal, individual use, unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

Disclaimer/Complaints regulations
If you believe that digital publication of certain material infringes any of your rights or (privacy) interests, please let the Library know, stating your reasons. In case of a legitimate complaint, the Library will make the material inaccessible and/or remove it from the website. Please Ask the Library: https://uba.uva.nl/en/contact, or a letter to: Library of the University of Amsterdam, Secretariat, P.O. Box 19185, 1000 GD Amsterdam, The Netherlands. You will be contacted as soon as possible.

UvA-DARE is a service provided by the library of the University of Amsterdam (https://dare.uva.nl)

Download date:09 Feb 2026

Amsterdam School of Communication Research

DigIQ2.0 Rapport

Herfst 2025

Digitale Competentie van Nederlanders op basis van vaardigheden, kennis en prestatie

Annemarie van Oosten[1], Roos Korderijnk[1], Jessica Taylor Piotrowski[1], Dian de Vries[2], & Claes H. de Vreese[1]

[1] *Amsterdam School of Communication Research, Universiteit van Amsterdam*
[2] *Hogeschool Utrecht*

Inhoudsopgave

Samenvatting 3

English Summary 4

1 Achtergrond 5

1.1 Project CID, het vervolg van DIGCOM 5
1.2 Project CID ronde 1: het ontwikkelen van de DigIQ2.0 6
1.3 Prestatie- en gedragsmetingen 6
1.4 De DigIQ2.0 7

2 Methode 8

2.1 Ontwikkelen tweede versie DigIQ 8
2.2 Steekproef 8
2.3 Betrouwbaarheid en validiteit 10

3 Belangrijkste bevindingen 11

3.1 Digitaal vertrouwen is hoog, maar niet (altijd) gelijk aan competentie 11
3.2 Gebrek aan (gen)AI competentie 13
3.3 Kwetsbare groepen op basis van leeftijd en opleidingsniveau 19
3.4 Online veiligheid wisselend op orde 24
3.5 Nederlanders kunnen meekomen met de digitale samenleving, maar zijn ze klaar voor de toekomst? 29

4 Conclusie en volgende stappen 33

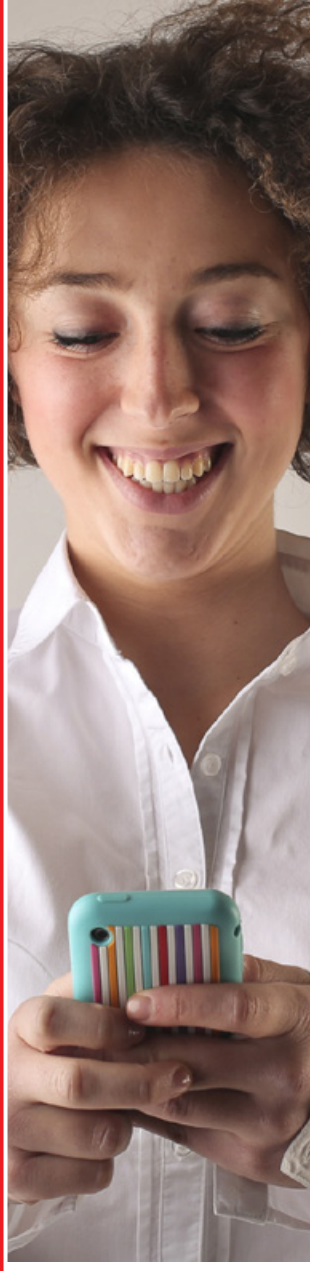
4.1 Actiepunten voor beleid 33
4.2 Vervolgonderzoek 34

Colofon 35

Over de auteurs 35
Dit rapport citeren? 35
Meer informatie? 35
Credits 35

Samenvatting

- De DigIQ2.0 is een uitbreiding van de DigIQ
- De DigIQ2.0 meet digitale vaardigheden op 11 gebieden, waarvan de transactionele vaardigheden en genAI vaardigheden nieuw zijn t.o.v. de DigIQ :
  1. Strategische informatievaardigheden (online informatie kunnen vinden)
  2. Kritische informatievaardigheden (online informatie kritisch kunnen beoordelen)
  3. Netiquette (op een nette manier kunnen omgaan met anderen online)
  4. Creatieve digitale vaardigheden (digitale producten kunnen maken of veranderen)
  5. Online veiligheid en controle over informatie en apparaten (je digitale gegevens en apparaten kunnen beschermen)
  6. Online gezondheid en welzijn (je gezondheid kunnen beschermen tegen negatieve gevolgen van internetgebruik)
  7. Duurzame/groene digitale vaardigheden (op een duurzame manier kunnen omgaan met digitale apparaten)
  8. Digitale problemen oplossen (weten hoe je hulp kunt krijgen met online activiteiten)
  9. AI vaardigheden (artificiële intelligentie herkennen en ermee kunnen omgaan)
  10. GenAI vaardigheden (generatieve artificiële intelligentie herkennen en ermee kunnen omgaan)
  11. Transactionele vaardigheden (digitale technologie kunnen gebruiken bij het regelen van burgerzaken, zorg, en (financiële) transacties).
- Naast digitale vaardigheden en kennisitems, zijn voor de DigIQ2.0 ook prestatie- en gedragsmetingen toegevoegd voor de 11 dimensies.
- Op basis van de gegevens van 2417 Nederlanders tussen de 10 en de 94 jaar, trokken we de volgende conclusies:
  1. Nederlanders hebben vertrouwen in eigen digitale vaardigheden, maar blijken niet altijd competent als er wordt gekeken naar kennis en prestatie- en gedragsmetingen
  2. Nederlanders hebben weinig vertrouwen in hun (gen)AI vaardigheden, wat overeenkomt met scores op kennisvragen en prestatiemetingen
  3. Verschillen tussen Nederlanders zijn te onderscheiden op basis van leeftijd en onderwijsniveau, niet op basis van migratieachtergrond. Kinderen, ouderen, mensen met een laag onderwijsniveau, laag-geletterden en mensen zonder werk, lijken vooral ‘kwetsbaar’ voor gebrekkige digitale competentie.
  4. Nederlanders hebben hun online veiligheid wisselend op orde; terwijl online misleiding wel goed wordt herkend lijken Nederlanders niet goed te weten hoe je controleert of een webshop veilig is en worden strategieën om accounts veilig te houden niet door iedereen toegepast.
  5. Nederlanders kunnen goed meekomen in de digitale samenleving, maar we zien belangrijke aandachtspunten op het gebied van duurzame vaardigheden en kennis en het vinden van hulp bij digitale problemen.
- Deze eerste ronde van data zal gebruikt worden voor input van een dashboard dat in real-time inzicht geeft aan beleidsmakers. Data uit volgende rondes van data verzameling zullen aan dit dashboard worden toegevoegd.



English Summary

- The DigIQ2.0 is an extension of the DigIQ
- The DigIQ2.0 measures digital skills in 11 areas, of which transactional skills and genAI skills are new compared to the DigIQ:
  1. Strategic information skills (being able to find information online)
  2. Critical information skills (being able to critically assess online information)
  3. Netiquette (being able to interact politely with others online)
  4. Creative digital skills (being able to create or modify digital products)
  5. Online security and control over information and devices (protecting your digital data and devices
  6. Online health and well-being (protecting your health from negative consequences of internet use)
  7. Sustainable/green digital skills (being able to use digital devices in a sustainable way)
  8. Digital problem solving (knowing how to get help with online activities)
  9. AI skills (recognizing and dealing with artificial intelligence)
  10. GenAI skills (recognizing and dealing with generative artificial intelligence)
  11. Transactional skills (being able to use digital technology to arrange civil affairs, healthcare, and (financial) transactions).
- In addition to digital skills and knowledge items, performance and behavioral measurements have also been added for the 11 dimensions for the DigIQ2.0.
- Based on data from 2,417 Dutch people aged between 10 and 94, we drew the following conclusions:
  1. Dutch people have confidence in their own digital skills, but do not always appear competent when looking at knowledge and performance and behavioral measurements.
  2. The Dutch have little confidence in their (gen)AI skills, which is consistent with their scores on knowledge and performance items.
  3. Differences among Dutch people can be distinguished based on age and education level, not on migration background. Children, the elderly, people with low education levels, people with low literacy, and the unemployed seem particularly vulnerable to poor digital skills.
  4. The Dutch have varying degrees of online security; while online deception is readily recognized, the Dutch don't seem to know how to check whether a webshop is safe, and strategies for keeping accounts secure aren't implemented by everyone.
  5. The Dutch can keep up with the digital society, but we see important areas of concern for sustainable skills and knowledge and finding help with digital problems.
- This first round of data will be used to inform a dashboard that provides real-time insights for policymakers. Data from subsequent rounds of data collection will be added to this dashboard.

1 Achtergrond

Dit rapport betreft de eerste ronde van een meerjarige meting van de digitale competentie van Nederlanders van 10 jaar en ouder. Door middel van zes enquêtes op zes tijdstippen met zes verschillende steekproeven en één longitudinale steekproef, willen we een duidelijk beeld krijgen van de huidige staat van digitale competentie onder Nederlanders, of deze verandert en welke groepen mensen online het meest kwetsbaar zijn. We richten ons specifiek op digitale vaardigheden en kennis, bijvoorbeeld de vaardigheden en kennis die nodig zijn om online media en digitale technologie veilig en effectief te kunnen gebruiken, evenals de prestaties van deze vaardigheden doormiddel van testjes en gedragsmetingen.

Dit project is een uitbreiding van het DigCom-project dat in 2021-2023 is uitgevoerd en heeft geresulteerd in het meetinstrument de DigIQ (hoofdonderzoeker: Piotrowski; nu gepubliceerd als de Vries et al., 2025[1]). Meer informatie over hoe de DigIQ is ontwikkeld en getest is te lezen in het DIGCOM rapport van november 2021[2] en mei 2022[3]. De DigIQ2.0 is uitgebreid met prestatie- en gedragsmetingen, en heeft aan de digitale vaardigheden 'genAI' vaardigheden en 'transactionele' vaardigheden toegevoegd.

Net als bij het eerdere DIGCom-project, kenmerkt het huidige project zich in de focus op alle Nederlanders van tien jaar en ouder, in plaats van alleen op een bepaalde groep. Hierdoor kunnen we groepen met elkaar vergelijken en adviseren over welke groepen ondersteuning nodig hebben bij welke digitale competenties. Door het onderzoek niet alleen online uit te voeren, maar ook vragenlijsten per post te sturen naar mensen in wijken met veel migranten en lager opgeleiden, deden er in dit onderzoek ook mensen mee die in ander onderzoek vaak niet voldoende vertegenwoordigd zijn. Het project werd mogelijk gemaakt door een subsidie van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (hoofdonderzoeker: Piotrowski).

1.1 Project CID, het vervolg van DIGCOM

Project DIGCOM, een subsidie toegekend aan de Universiteit van Amsterdam, ontwikkelde een succesvolle online tool - de DigIQ - om digitale competentie van de Nederlandse bevolking op een psychometrisch valide manier te meten. Dit was een cruciale eerste stap, aangezien dit project de 9 dimensies aan het licht bracht waarin digitale competentie moet worden gemeten. Dit project onthulde ook de verschillende sterke punten en uitdagingen op het gebied van digitale competentie voor bepaalde groepen Nederlanders op basis van leeftijd en opleidingsniveau.

1 de Vries, Dian and Piotrowski, Jessica Taylor and de Vreese, Claes H. (2025). Developing the Digiq: A Measure of Digital Competence. Available at SSRN: https://ssrn.com/abstract=4835479 or http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.4835479

2 de Vries, D. A., Piotrowski, J., & de Vreese, C.H. (2021). Samenvatting Resultaten Onderzoek Digitale Competenties (DIGCOM) November 2021. https://osf.io/g8evc

3 de Vries, D. A., Piotrowski, J. T., & de Vreese, C. H. (2022). Resultaten onderzoek digitale competenties (DIGCOM) mei 2022. https://osf.io/db3e6/

Het DIGCOM project maakte echter ook duidelijk dat er verschillende cruciale volgende stappen zijn die we moeten nemen als we de digitale competentie van Nederlandse burgers willen ondersteunen - vooral in een tijd waarin de digitale omgeving voortdurend verandert. In het bijzonder is populatie-gebaseerde monitoring op lange termijn cruciaal om belangrijke aandachtsgebieden te identificeren en up-to-date te blijven met technologische ontwikkelingen, zoals op het gebied van generatieve AI. Ook moeten de data van deze monitoring op korte termijn beschikbaar zijn voor beleidsmakers en mensen die werkzaam zijn in de praktijk, zodat er snel kan worden gereageerd op zorgwekkende trends. Project CID (Competency Insight Dashboard) is ontworpen om deze doelen te bereiken.

1.2 Project CID ronde 1: het ontwikkelen van de DigIQ2.0

Dit rapport beschrijft de eerste dataverzameling van project CID. De leidende focus van deze eerste dataverzameling is het ontwikkelen van een 2.0-variant van de DigIQ (d.w.z. DigIQ v2.0), waarbij twee dimensies zijn toegevoegd aan de bestaande 9 dimensies van de DigIQ. Allereerst bevatte de DigIQ wel vragen over AI vaardigheden en kennis, maar mistte hier nog vragen over specifiek generatieve AI, die pas tijdens de laatste meting van de DigIQ aan populariteit toenamen. Generatieve AI spelen op dit moment een steeds grotere rol in de dagelijkse activiteiten van burgers, en vaardigheden op dit gebied moeten dan ook meegenomen worden in metingen van digitale competentie. Ten tweede bevatte de DigIQ geen meting van digitale vaardigheden en kennis die nodig zijn om mee te doen in de huidige gedigitaliseerde samenleving, oftewel 'transactionele' digitale vaardigheden en kennis. Meedoen met de Nederlandse samenleving vereist een steeds grotere digitale competentie, aangezien taken zoals het kopen van kaartjes voor het openbaar vervoer, het aanvragen van een bijstandsuitkering van de overheid en het kiezen van een zorgaanbieder, het zogenaamde 'transactionele gedrag', steeds meer online worden beheerd via digitale tools[4]. Het is daarom belangrijker dan ooit om over de middelen te beschikken om digitale technologieën te gebruiken; degenen die niet over die capaciteit beschikken, kunnen worden uitgesloten van deelname aan activiteiten en kunnen ook worden beroofd van middelen en kansen, waardoor maatschappelijke ongelijkheden worden gecreëerd of versterkt[5,6].

1.3 Prestatie- en gedragsmetingen

Naast het toevoegen van metingen van genAI- en transactionele vaardigheden en kennis, zijn prestatie- en gedragsmetingen toegevoegd aan de DigIQ. Het meten van digitale vaardigheden door middel van zelfbeoordelingen (d.w.z. "Ik weet hoe ik kan controleren of een website betrouwbaar is"), zoals in de DigIQ het geval is, kan worden bekritiseerd vanwege sociale wenselijkheid[7] of onder- en overschattingen door deelnemers[8,9]. De DigIQ2.0 is daarom uitgebreid met prestatie-

4 Goedhart, N. S., Verdonk, P., & Dedding, C. (2022). "Never good enough." A situated understanding of the impact of digitalization on citizens living in a low socioeconomic position. *Policy & Internet, 14*(4), 824-844.

5 Helsper, E. (2008). Digital inclusion: *An analysis of social disadvantage and the information society*. Department for Communities; Local Government.

6 Van Dijk, J. (2017). Digital divide: Impact of access. *The international encyclopedia of media effects, 1,* 1–11.

7 Gnambs, T., & Kaspar, K. (2017). Socially Desirable Responding in Web-Based Questionnaires: A Meta-Analytic Review of the Candor Hypothesis. *Assessment, 24*(6), 746–762

8 Kim, Y.-H., Kwon, H., Lee, J., & Chiu, C.-Y. (2016). Why Do People Overestimate or Underestimate Their Abilities? A Cross-Culturally Valid Model of Cognitive and Motivational Processes in Self-Assessment Biases. *Journal of Cross-Cultural Psychology, 47*(9), 1201–1216

9 Mahmood, K. (2016). Do People Overestimate Their Information Literacy Skills? A Systematic Review of Empirical Evidence on the Dunning-Kruger Effect. *Communications in Information Literacy, 10*(2), 199.

en gedragsmetingen voor alle digitale competentiedimensies. Enkele digitale vaardigheden laten zich niet goed in een eenmalige prestatietest vatten, en betreffen meer algemeen gedrag dat mensen wel of niet uitvoeren. Voor deze vaardigheden hebben we specifiek naar het uitvoeren van bepaald gedrag gevraagd. Aan de hand van deze items kan worden beoordeeld in welke mate deelnemers de digitale competenties waarover ze zelf rapporteren kunnen aantonen.

1.4 De DigIQ2.0

De DigIQ2.0 bestaat uit DigIQ-Vaardig, DigIQ-Kennis en DigIQ-Prestatie.

DigIQ-Vaardig meet hoe vaardig iemand zichzelf vindt in elf soorten digitale vaardigheden, met tussen de 2 en 7 vragen per categorie:

1. Strategische informatievaardigheden (online informatie kunnen vinden)
2. Kritische informatievaardigheden (online informatie kritisch kunnen beoordelen)
3. Netiquette (op een nette manier kunnen omgaan met anderen online)
4. Creatieve digitale vaardigheden (digitale producten kunnen maken of veranderen)
5. Online veiligheid en controle over informatie en apparaten (je digitale gegevens en apparaten kunnen beschermen)
6. Online gezondheid en welzijn (je gezondheid kunnen beschermen tegen negatieve gevolgen van internetgebruik)
7. Duurzame/groene digitale vaardigheden (op een duurzame manier kunnen omgaan met digitale apparaten)
8. Digitale problemen oplossen (weten hoe je hulp kunt krijgen met online activiteiten)
9. AI vaardigheden (artificiële intelligentie herkennen en ermee kunnen omgaan)
10. GenAI (generatieve artificiële intelligentie herkennen en ermee kunnen omgaan)
11. Transactionele vaardigheden (digitale technologie kunnen gebruiken bij het regelen van burgerzaken, zorg en transacties).

DigIQ-Kennis toetst digitale kennis met een unidimensionele set van 31 vragen, die deelnemers goed of fout kunnen beantwoorden.

DigIQ-Prestatie toetst de prestatie of het gedrag van Nederlanders op elk van de 11 vaardigheden, met 1 tot 3 testjes of gedragsmetingen per vaardigheid.

Een volledig overzicht van vragen van de DigIQ2.0 is te vinden op https://osf.io/dfvqb.
De DigIQ2.0 is vrij te gebruiken door iedereen, zolang er verwezen wordt met een bronvermelding.

Naast vragen over digitale competenties, stelden we ook vragen over:

- Achtergrondkenmerken, zoals leeftijd, geslacht, opleidingsniveau, migratieachtergrond en geletterdheid
- Het gebruik van het internet en digitale apparaten en het krijgen en geven van hulp hierbij

2 Methode

2.1 Ontwikkelen tweede versie DigIQ

Tussen mei en november 2024 hebben we een tweede versie van de DigIQ ontwikkeld: de DigIQ2.0. De vragen binnen de twee nieuwe competenties (generatieve AI vaardigheden en transactionele vaardigheden) en de prestatie- en gedragsmetingen zijn ontwikkeld op basis van bestaande wetenschappelijke en niet-wetenschappelijke literatuur en gesprekken met experts in het veld. De herziene vragenlijst is getoetst op begrijpelijkheid middels cognitieve interviews met zes mensen van verschillende leeftijden, opleidingsniveaus, beroepen en ervaring met het internet. Ook heeft de stichting voor laaggeletterden ('ABC') geholpen om de leesbaarheid van de vragenlijst te verbeteren.

2.2 Steekproef

Project CID heeft als doel om de digitale competenties van de hele Nederlandse bevolking in kaart te brengen. Een veelgebruikte en efficiënte manier om onderzoek te doen, is een vragenlijst voor te leggen aan een online panel. Maar als we het onderzoek alleen onder leden van een online panel zouden verspreiden, missen we mogelijk een deel van de bevolking in onze steekproef. In dat geval geven de uitkomsten mogelijk geen goed beeld van de digitale competenties van de hele Nederlandse bevolking. Namelijk, online panel deelnemers zijn vaker hoger opgeleid dan de gemiddelde Nederlander en hebben minder vaak een migratieachtergrond. Bovendien doen alleen mensen die het internet gebruiken mee aan een online panel.

Naast onderzoek onder het online panel van het onderzoeksbureau, hebben we daarom ook een papieren vragenlijst via de post verstuurd naar adressen in 1) de wijken waar de meeste mensen met een lager opleidingsniveau wonen en 2) de wijken waar de meeste mensen met een migratieachtergrond wonen. Zo'n adressen steekproef (BAG) is echter heel kostbaar. In dit onderzoek hebben we daarom gekozen voor een combinatie van een adressensteekproef (261 deelnemers) en een steekproef uit een online panel (2156 deelnemers). Door deze aanpak deden er ook mensen mee die niet of weinig online zijn en meer mensen met een migratieachtergrond en met een lager opleidingsniveau, dan in onderzoeken die alleen met online panels werken.

> ***"Project CID heeft als doel om de digitale competenties van de hele Nederlandse bevolking in kaart te brengen."***

Dataverzameling vond plaats tussen 26 november 2024 en 5 januari 2025. De vragenlijst kon door de deelnemers in het Nederlands of Engels worden ingevuld. De online steekproef had de mogelijkheid om dit te doen via een smartphone, computer, of tablet. De BAG steekproef kon de vragenlijst op papier invullen, of via een QR-code in hun brief op een smartphone, computer, of tablet. De vragenlijst is compleet ingevuld door 2428 deelnemers. Er zijn 11 deelnemers verwijderd omdat zij geen consent gaven of de kwaliteitschecks niet haalden. We hebben de ingevulde vragenlijsten van 2417 deelnemers geanalyseerd, waarvan 2156 via het online panel en 261 via de BAG steekproef.

Zoals is te zien in Tabel 1 wijkt de steekproef af van de MOA Gouden Standaard (2024), gebaseerd op micro bestanden van het Centraal Bureau voor de Statistiek, wat betreft geslacht, leeftijd, opleidingsniveau en migratieachtergrond. In de resultaten zijn gewichten toegepast om te compenseren voor deze verschillen. Opleidingsniveau is opgedeeld in hoogst afgeronde opleiding: Basisonderwijs, vmbo, en mbo-1 (laag), havo, vwo, mbo-2-4 (midden), hbo, universiteit (hoog).

Tabel 1. Demografische kenmerken van de steekproef

	Steekproef %	MOA Gouden Standaard %
Geslacht		
Man	43	50
Vrouw	57	50
Leeftijd		
10-15	9	7
16-25	5	14
26-35	26	15
36-45	11	13
46-55	9	15
56-65	16	15
66+	22	20
Opleidingsniveau		
Laag	14	25
Midden	31	38
Hoog	55	38
Migratieachtergrond	11	27

De meeste van de deelnemers gebruikten computers (84%) en smartphones (92,3%) vaak of heel vaak, maar er waren ook deelnemers die (bijna) nooit een computer (6%) of smartphone (3%) gebruikten. 93% van de deelnemers geeft aan nooit of bijna nooit hulp nodig te hebben met lezen. De meeste deelnemers lijken dus veel ervaring te hebben met digitale media en geletterd te zijn. Om te identificeren welke groepen het meest kwetsbaar zijn met betrekking tot digitale competentie, presenteren we de resultaten voor digitale vaardigheid en kennis uitgesplitst in verschillende groepen (leeftijd, opleidingsniveau en migratieachtergrond).

2.3 Betrouwbaarheid en validiteit

Volgens de resultaten van deze eerste ronde pasten de nieuwe vragen over generatieve AI vaardigheden en transactionele vaardigheden goed bij de andere vragen over vaardigheden en kunnen de vragen over digitale vaardigheden inderdaad het beste ingedeeld worden in elf categorieën. De toegevoegde kennisitems (over bijvoorbeeld genAI en digitale transacties) vormen één kennisschaal met de andere items. De prestatiemetingen zullen nog verder worden getoetst op validiteit en test-hertest betrouwbaarheid met data van de volgende dataverzamelingsronde. De data van ronde 1 en alle aankomende rondes zullen gepubliceerd worden, zodat ook andere onderzoekers de gegevens kunnen gebruiken. Hierbij zorgen we natuurlijk dat de gegevens niet tot personen herleidbaar zijn.

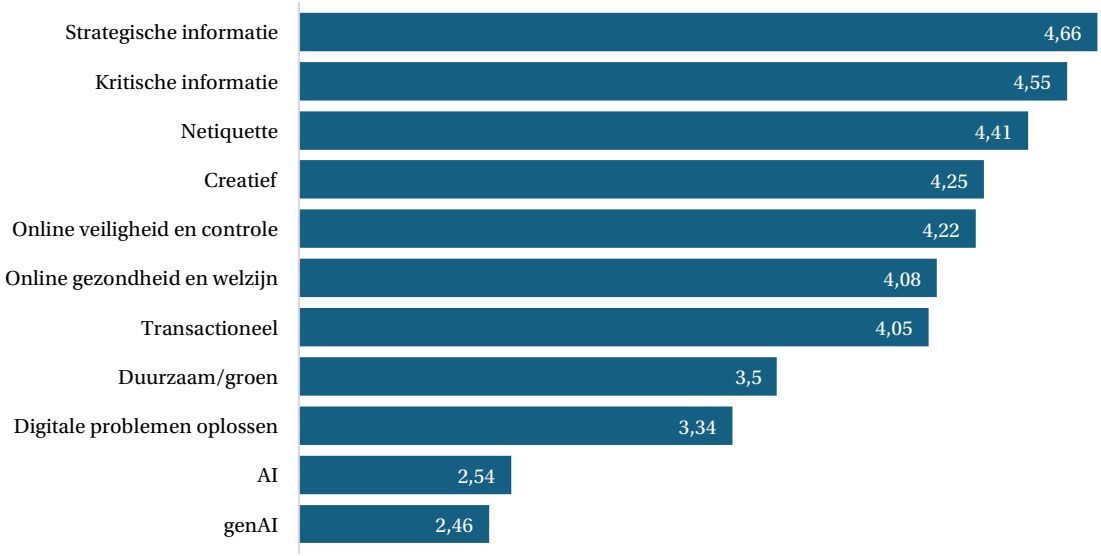
3 Belangrijkste bevindingen

3.1 Digitaal vertrouwen is hoog, maar niet (altijd) gelijk aan competentie

3.1.1 Vertrouwen in digitale vaardigheden

Uit onze bevindingen blijkt dat Nederlanders over het algemeen hoog scoren op vertrouwen in digitale vaardigheden. Het meeste vertrouwen hebben Nederlanders gemiddeld in hun strategische informatievaardigheden (zie Figuur 1). Dat betekent dat ze over het algemeen wel kunnen vinden wat ze zoeken online. Gemiddeld schatten Nederlanders hun vaardigheden ook hoog in op het gebied van het kritisch beoordelen van online informatie en op een sociale manier omgaan met anderen online (netiquette vaardigheden).

Figuur 1. Vaardigheidsscores per dimensie



3.1.2 Overeenkomst vertrouwen in vaardigheden met kennis en prestatie

Als je de zelfrapportage van de vaardigheden vergelijkt met de kennisscores, dan komt dit deels overeen. Gemiddeld genomen hadden respondenten 21 kennisvragen van de 31 goed. Echter, het vertrouwen van Nederlanders in hun digitale vaardigheden komt niet altijd overeen met kennis en prestatie op de competentiegebieden, of lijkt maar voor een deel van hun online gedrag te gelden. Zo lijkt het kunnen zoeken naar informatie online (*strategische informatievaardigheid*) zich te beperken tot basisvaardigheden. Bijna alle Nederlanders (96% van de steekproef) weten hoe je met zoektermen een zoekopdracht kan geven aan Google. Dit geldt echter niet voor meer geavanceerde strategische vaardigheden. Zo vroegen we respondenten in de prestatietesten ook of ze konden aangeven hoe je in Google ervoor kan zorgen dat je alleen Nederlandse bronnen te zien krijgt. Slechts 38% van de respondenten wist dit correct aan te geven onder "tools". Dit percentage lag hoger bij (jong-) volwassenen (rond de 50%), en lager bij 66+ers (12%). Ook weten meer hoger opgeleiden (48%) deze geavanceerde 'tools' te gebruiken vergeleken met laag opgeleiden (14%).

3.1.3 Discrepanties voor online welzijns- en netiquette vaardigheden

Op de gebieden van online welzijn en netiquette zijn de discrepanties tussen zelfrapportage van deze vaardigheid en daadwerkelijk gedrag of prestatie groot. Wat betreft netiquette vaardigheden geven Nederlanders gemiddeld een 4.6 (op een schaal van 1-5) voor de stelling "ik weet welke dingen ik **niet** hoor te delen online". Echter, slechts 37% van de respondenten weet correct aan te geven bij welke foto's je toestemming moet vragen om deze online te delen (namelijk foto's waarbij iemand herkenbaar op de foto staat). Dit percentage is vrijwel hetzelfde voor Nederlanders van verschillende leeftijden en opleidingsniveaus.

Waar mensen zichzelf voor online gezondheid en welzijn redelijk hoog inschatten op items zoals "Ik weet hoe ik controle kan houden over hoeveel tijd ik op het internet bezig ben" en "Ik weet hoe ik kan zorgen dat mijn telefoon mij niet afleidt" (respectievelijk 4 en 4.1 op een schaal van 1-5), gaf slechts 56% van de respondenten aan daadwerkelijk één of meer specifieke strategieën te gebruiken om minder tijd bezig te zijn met digitale media. Bijna de helft van de Nederlanders (42%) zet meldingen uit, maar andere strategieën om digitaal mediagebruik te beperken worden slechts door een kleine groep Nederlanders gebruikt. Zo gebruiken maar weinig Nederlanders (11%) digitale tools zoals apps om hen te helpen hun schermtijd te monitoren of te beperken. Ook zijn er maar weinig Nederlanders (8%) die thuis regels hebben over het beperken van digitale media.

Dat mensen weinig strategieën gebruiken om hun schermtijd te beperken kan betekenen dat Nederlanders inderdaad weinig problemen hebben op het gebied van online gezondheid en welzijn (wat te concluderen valt uit hun hoge scores in het vertrouwen in vaardigheden op dit gebied), al lijkt dit tegenstrijdig met bevindingen uit ander onderzoek [10,11,12] . Het kan ook zijn dat Nederlanders niet goed doorhebben dat hun online gezondheid daadwerkelijk in het geding is, of dat het simpelweg niet lukt om strategieën voor het verminderen van schermgebruik toe te passen. Dit valt uit de huidige resultaten niet op te maken, maar is een belangrijk punt van aandacht, ook gezien de ambivalente en constant veranderende relatie van mensen met digitale media en de behoefte aan digitale 'ontkoppeling'.[13]

3.1.4 Je weet niet wat je niet weet

Het verschil tussen zelfrapportage en daadwerkelijke kennis en prestatie of gedrag zou kunnen betekenen dat Nederlanders zich vaak niet bewust zijn van wat er allemaal speelt en mogelijk is online. Ze denken weliswaar veel te kunnen, maar dit beperkt zich tot enkele online activiteiten binnen een competentie. Het is ook mogelijk dat Nederlanders de neiging hebben om hun eigen vaardigheden te overschatten, een fenomeen dat bekend staat als het Dunning-Kruger effect[14]. Dit kan leiden tot een gebrek aan bewustzijn van hun eigen tekortkomingen en 'blind-spots' in hun digitale vaardigheden.

---

10 https://npo.nl/npo3/3vraagt/1-op-de-3-jongeren-zegt-verslaafd-te-zijn-aan-sociale-media-vrouwen-vaker-dan-mannen

11 https://www.metronieuws.nl/in-het-nieuws/binnenland/2025/04/social-mediagebruik-media-nederlanders/

12 https://www.trimbos.nl/actueel/nieuws/de-impact-van-sociale-media-op-het-welzijn-is-niet-voor-alle-jongeren-hetzelfde/

13 Nguyen, M. H. (2023). "Maybe I should get rid of it for a while…": Examining motivations and challenges for social media disconnection. *The Communication Review, 26*(2), 125-150. https://doi.org/10.1080/10714421.2023.2195795

14 Mahmood, K. (2016). Do people overestimate their information literacy skills? A systematic review of empirical evidence on the Dunning-Kruger effect. *Communications in Information Literacy, 10*, 199-213. https://doi.org/10.15760/comminfolit.2016.10.2.24

Aandachtspunten:

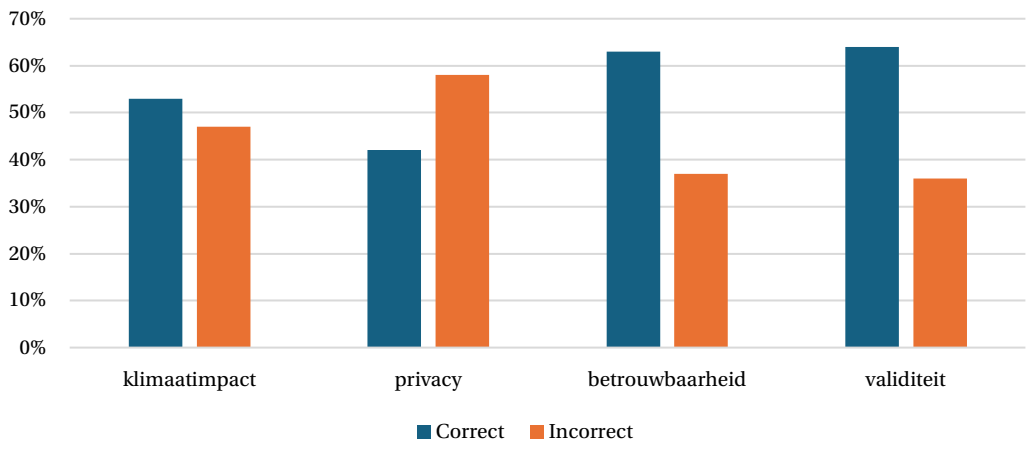
- Mensen voelen zich over het algemeen digitaal vaardig, en dit komt grotendeels overeen met de kennis die ze hebben.
- Bij enkele vaardigheden, zoals online gezondheid en welzijn, of netiquette, zijn er discrepanties tussen de hoge scores op vertrouwen en lage scores op prestatie en gedrag.
- Deze bevindingen kunnen erop wijzen dat, Nederlanders 'blind-spots' hebben wat betreft (sommige) digitale vaardigheden en zich niet bewust zijn van wat er online mogelijk is en waar het ze aan vaardigheden daadwerkelijk ontbreekt.

3.2 Gebrek aan (gen)AI competentie

3.2.1 Weinig correcte kennis over (gen)AI

Op het gebied van (gen)AI vaardigheden schatten Nederlanders zich over het algemeen realistisch in: ze geven aan weinig vertrouwen te hebben in hun vaardigheden, en uit scores op de kennis- en prestatiemetingen blijkt dat dit terecht is. Er zijn bijvoorbeeld maar weinig Nederlanders met correcte kennis over de invloed van genAI op het klimaat (53%) en de privacy risico's van informatie die je zelf aan genAI geeft (42%). De stellingen "Omdat GenAI, zoals ChatGPT, veel websites van het internet doorzoekt, is de informatie die het geeft betrouwbaar" werd door 63% correct als "niet waar" beantwoord, en een item over de validiteit van genAI ("GenAI, zoals ChatGPT, kan verschillende resultaten geven wanneer dezelfde vraag meerdere keren wordt gesteld") werd door 64% correct als "waar" beantwoord (zie Figuur 2). Dit laat zien dat de meerderheid van de Nederlanders wel kennis heeft over de betrouwbaarheid van genAI, maar er alsnog een grote groep is die hier onvoldoende kennis over heeft.

Figuur 2. Percentage correct en incorrecte kennis over genAI

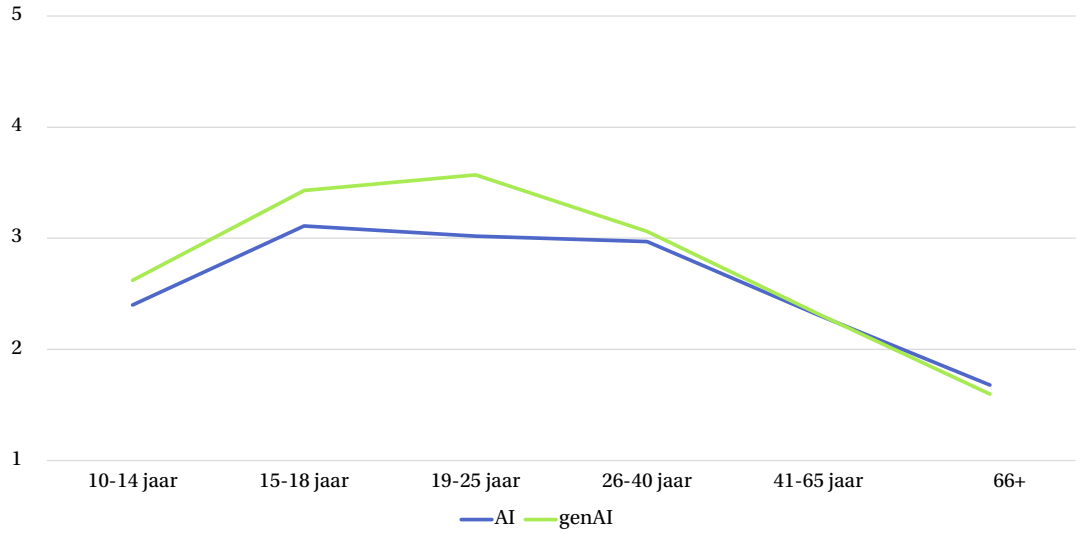


Deze bevindingen zijn zorgwekkend gezien de snelle opkomst van deze digitale technologie, en de populariteit en het veelvuldige gebruik hiervan, zeker onder jongeren[15,16]. GenAI, zoals ChatGPT, wordt bijvoorbeeld ook gebruikt voor het delen van persoonlijke en gevoelige informatie[17] , maar dit lijkt te gebeuren zonder voldoende kennis over wat er gebeurt met de informatie die je deelt met genAI, of de betrouwbaarheid van de informatie die het oplevert. Ook lijken mensen dus niet goed te beseffen dat het gebruik van online media, en in het bijzonder de enorme rekenkracht die nodig is voor generatieve kunstmatige intelligentie, een negatieve invloed heeft op het klimaat.

3.2.2 Grote verschillen in leeftijd en opleidingsniveau voor (gen)AI competentie

Voor vaardigheden en kennis op het gebied van (gen)AI zien we grote verschillen tussen leeftijdsgroepen: waar tieners en jong volwassenen zichzelf (redelijk) vaardig in (gen)AI inschatten, is dit vertrouwen laag voor de andere leeftijdsgroepen, en met name voor 66+ers (zie Figuur 3).

Figuur 3. Vertrouwen in (gen)AI vaardigheden per leeftijdsgroep



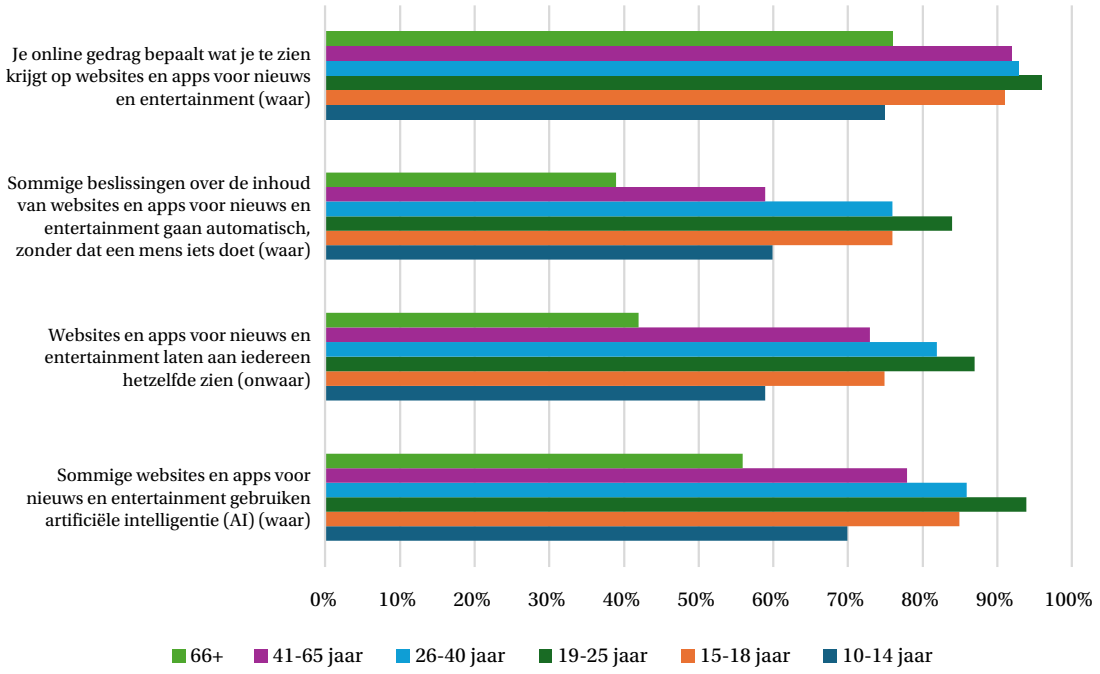
Ook voor kennis over (gen)AI scoren kinderen en ouderen lager dan late tieners en (jong-) volwassenen (zie Figuur 4 en 5), met name op het gebied van privacy ("Iemand anders kan ook toegang krijgen tot de informatie die je in genAI, zoals ChatGPT, invult"), validiteit ("GenAI, zoals ChatGPT, kan verschillende resultaten geven wanneer dezelfde vraag meerdere keren wordt gesteld"), betrouwbaarheid ("Omdat GenAI, zoals ChatGPT, veel websites van het internet doorzoekt, is de informatie die het geeft betrouwbaar", onware stelling), en personalisatie door AI ("Websites en apps voor nieuws en entertainment laten aan iedereen hetzelfde zien", onware stelling). Ook mensen met een laag opleidingsniveau beantwoorden deze stellingen voornamelijk fout (zie Figuur 6 en 7).

15 https://www.nu.nl/tech/6326768/chatgpt-is-populair-onder-jongvolwassenen-bijna-de-helft-gebruikt-de-ai-chatbot.html

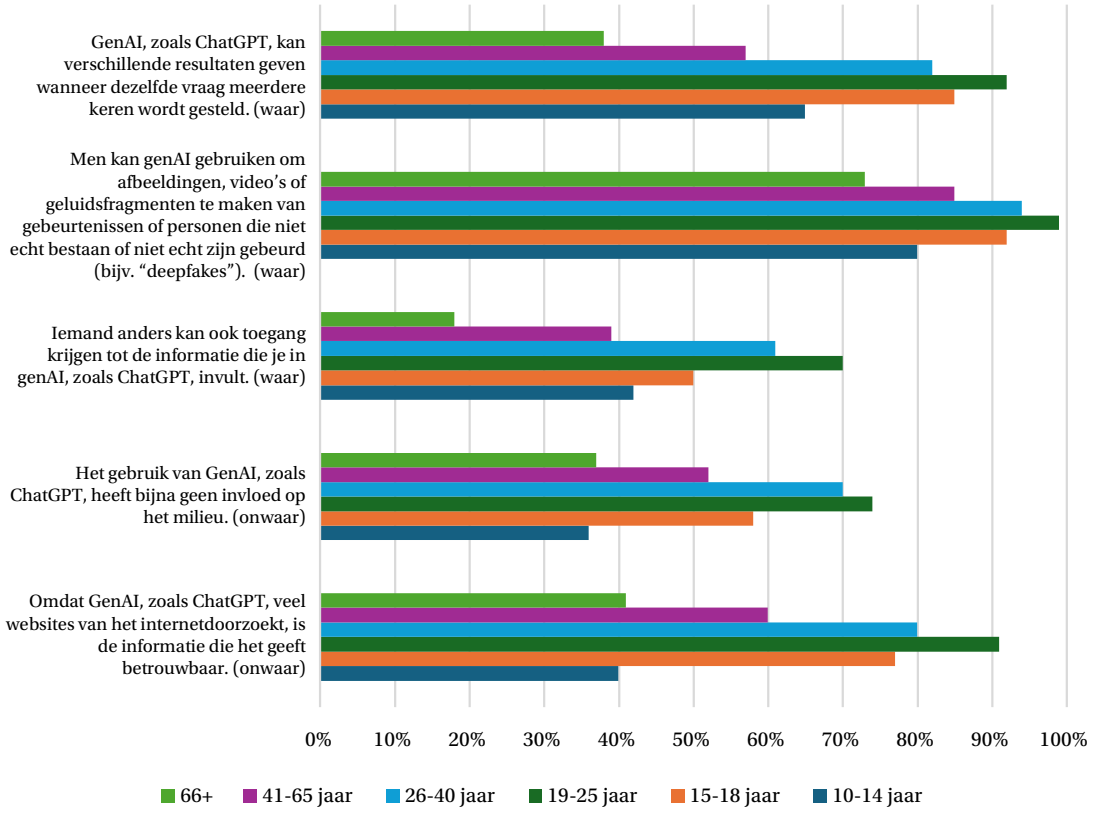
16 https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2024/36/bijna-kwart-nederlanders-gebruikt-kunstmatige-intelligentie-zoals-chatgpt

17 https://eenvandaag.avrotros.nl/opiniepanel/uitslagen/1-op-de-10-jongeren-chat-met-ai-over-mentale-klachten-maar-meesten-zijn-sceptisch-robot-kent-geen-empathie-160263

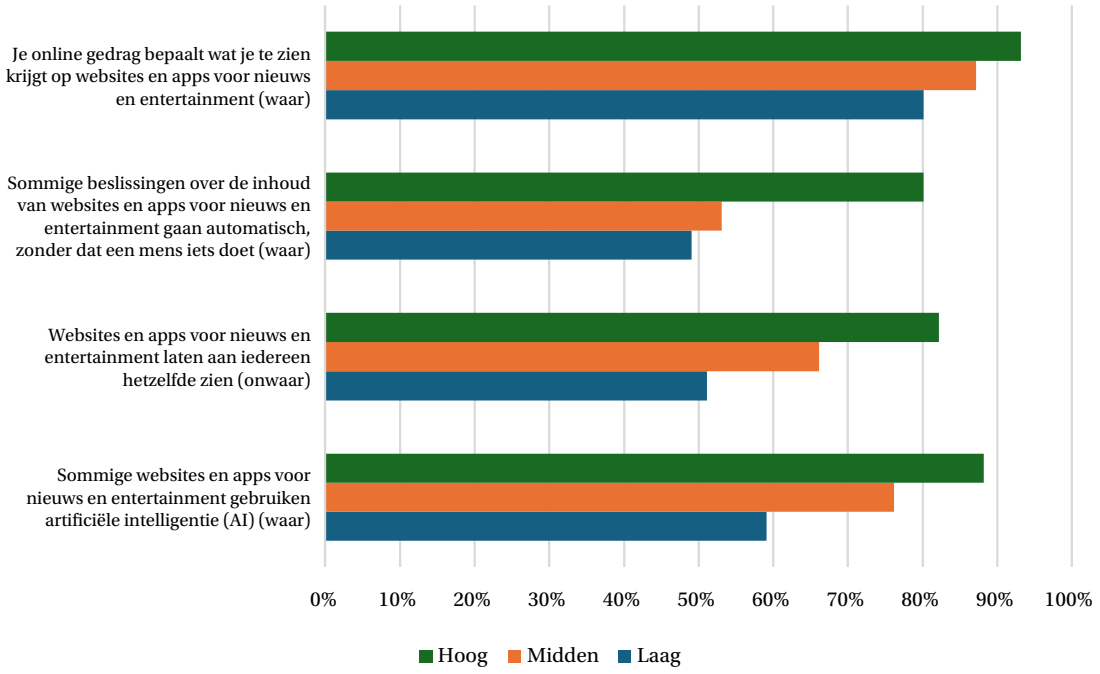
Figuur 4: Percentage correct beantwoorde vragen over AI per leeftijd



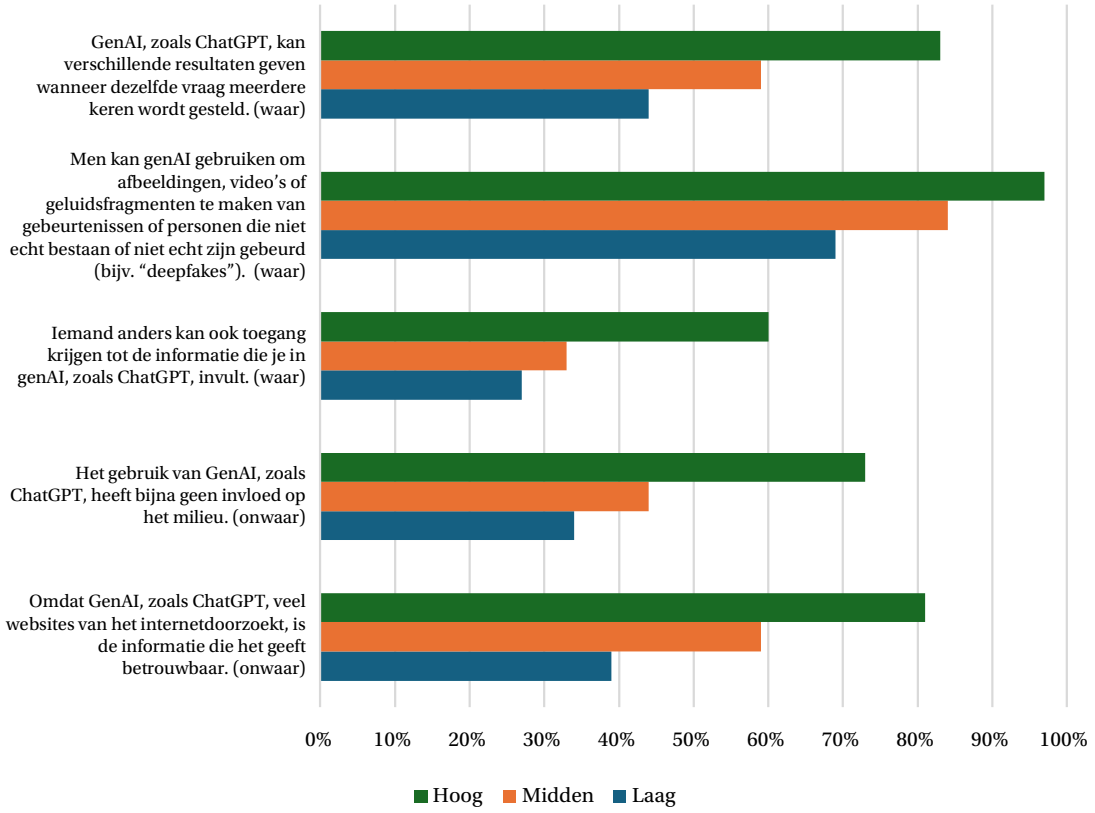
Figuur 5: Percentage correct beantwoorde vragen over genAI per leeftijd



Figuur 6: Percentage correct beantwoorde vragen over AI per onderwijsniveau



Figuur 7: Percentage correct beantwoorde vragen over genAI per onderwijsniveau

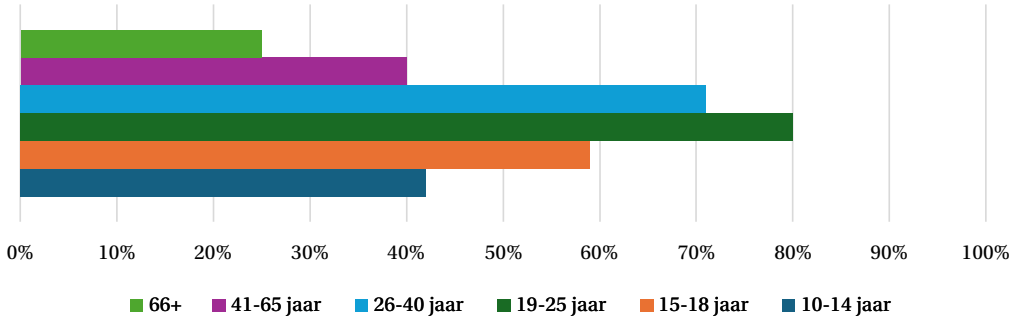


3.2.3 Prestatiemetingen voor (gen)AI

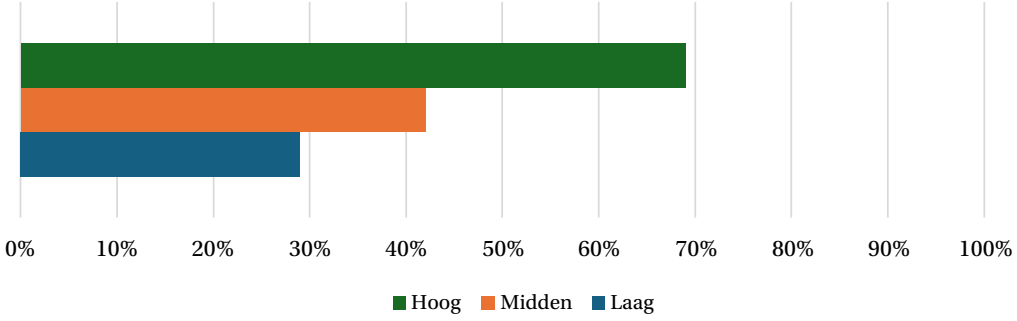
Bij de prestatiemeting voor AI vaardigheid blijkt ongeveer 2/3 van de Nederlanders te weten dat AI wordt gebruikt om inhoud persoonlijk aan de gebruiker aan te passen voor sociale media en zoekmachines zoals Google. Dit percentage is echter al lager voor streaming diensten zoals Netflix, en dat nieuwssites zoals de NOS dit ook doen weet maar 20% van de Nederlanders. Ongeveer de helft van de Nederlanders weet dat online webshops zoals Bol en Albert Heijn ook AI gebruiken. Verder dacht 7% dat AI bij DigID werd toegepast, en gaf hierbij dus een fout antwoord. Nederlanders met een laag opleidingsniveau, en 66+ers, leken bij alle apps slecht te weten dat AI wordt gebruikt om inhoud persoonlijk aan de gebruiker aan te passen.

Om te meten of Nederlanders genAI kunnen *herkennen* werd deelnemers gevraagd aan te geven welke van vier foto's (waarvan 3 door genAI gegeneerd) door AI gemaakt was. Een kleine meerderheid (55%) wist dit correct te herkennen. Dit percentage was hoger bij (jong) volwassenen (80% bij 19-25 jarigen, en 71% bij 26-40 jarigen), iets hoger bij 15-18 jarigen (59%), en lager bij 10-14 jarigen (42%), 41-65 jarigen (40%) en 66+ers (25%) (zie Figuur 8). Van de laagopgeleiden Nederlanders wist 29% foto's correct te herkennen die door genAI zijn gemaakt, dit was 42% bij de middengroep en 69% bij de hoogopgeleide Nederlanders (zie Figuur 9).

Figuur 8: Percentage dat AI gegenereerde foto's correct herkent, per leeftijdsgroep

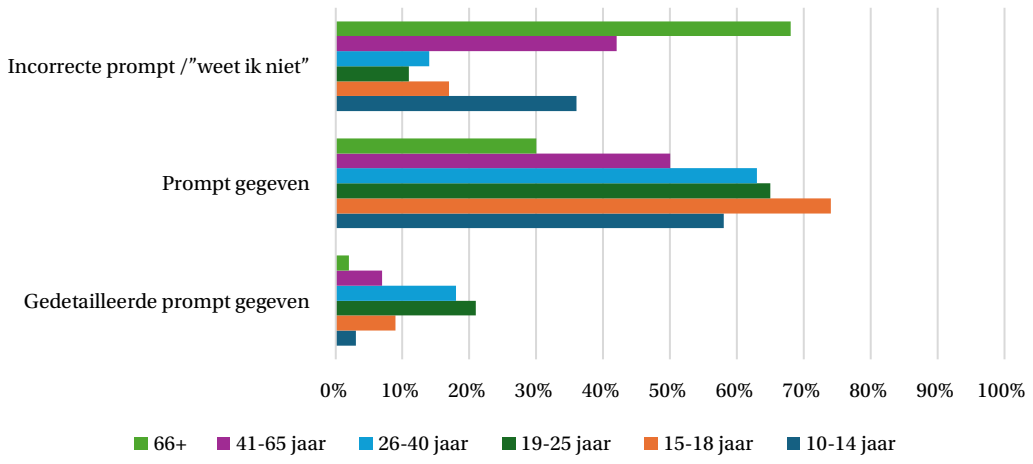


Figuur 9: Percentage dat AI gegenereerde foto's correct herkent, per opleidingsniveau

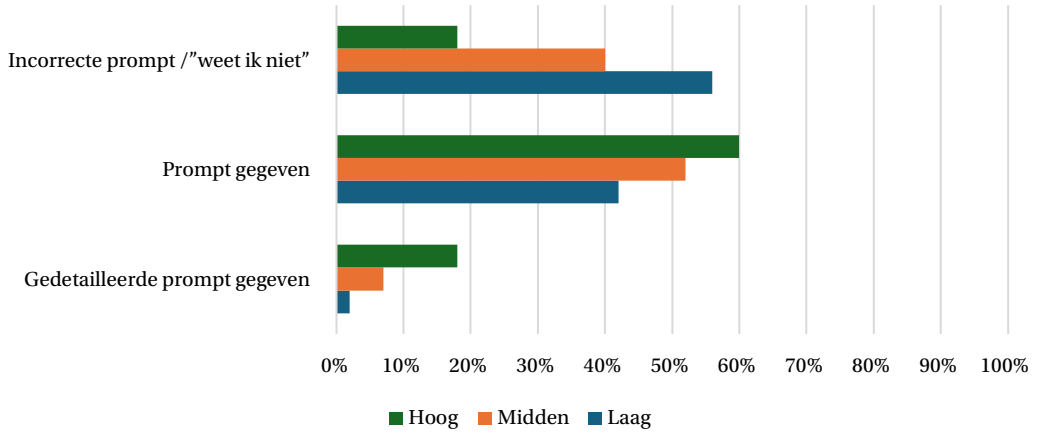


Om te toetsen of Nederlanders genAI kunnen *gebruiken* vroegen we deelnemers om een prompt te maken voor ChatGPT, waarbij ze moesten vragen naar een recept met specifieke kenmerken. Een ruime meerderheid van de respondenten wist hierbij een correcte prompt in te vullen, maar een groot deel (52%) van deze antwoorden bleef op het niveau van een zoekopdracht die je ook in Google zou invoeren. Hierbij waren er maar kleine verschillen in leeftijd en opleidingsniveau, al presteerden ouderen hier slechter dan jongere leeftijdsgroepen. Een kleine groep (10%) wist het voordeel van genAI te benutten door zo specifiek en gedetailleerd mogelijk te zijn in de prompt, of gaf op een andere manier in het open antwoord aan dat ze kennis hadden van prompts in genAI. Bij dit soort prompts zagen we ook de grootste verschillen in leeftijd, waarbij ongeveer 1/5 van de (jong-)volwassenen en hoog opgeleiden in staat was een goede specifieke prompt te geven, maar kinderen, ouderen, en laag opgeleiden konden dit nauwelijks (zie Figuur 10 en 11).

Figuur 10: Vaardigheid in het maken van een genAI prompt, per leeftijdsgroep



Figuur 11: Vaardigheid in het maken van een genAI prompt, per opleidingsniveau



Aandachtspunten:

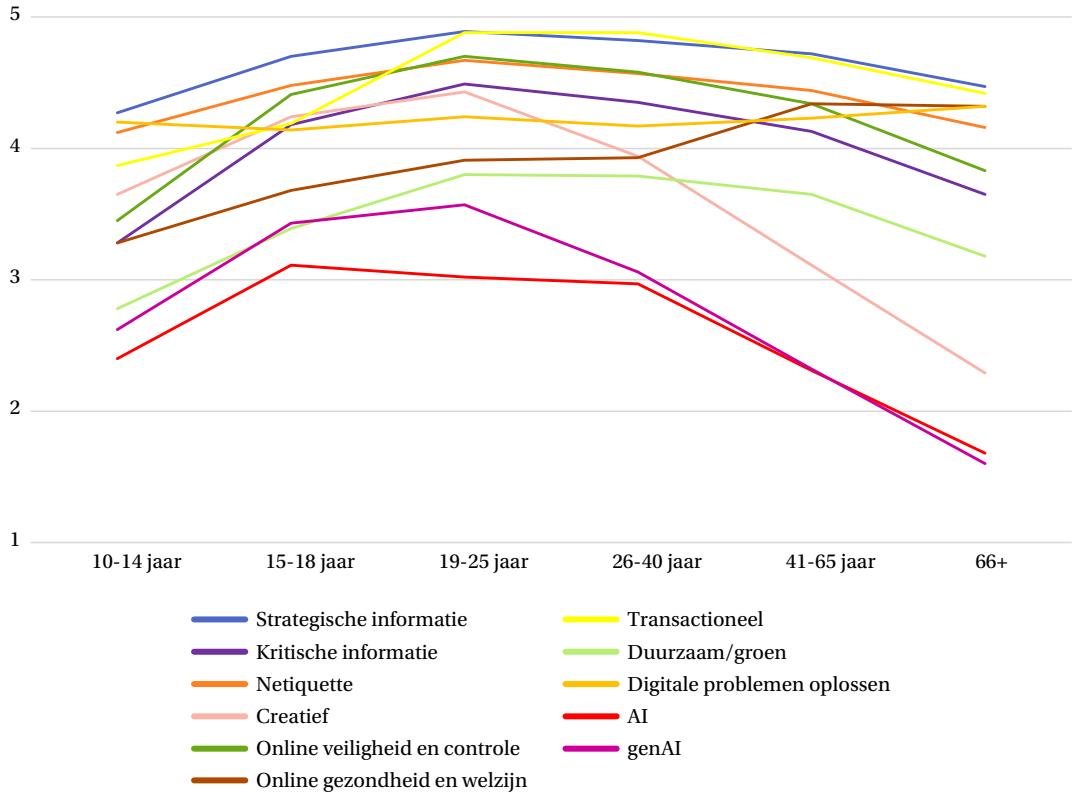
- Vaardigheden en kennis op het gebied van (gen)AI zijn laag.
- Kinderen, ouderen en laag opgeleide Nederlanders scoren laag op kennis over de privacy, validiteit, en betrouwbaarheid van genAI en personalisatie van nieuws en entertainment door AI, en zijn niet goed in staat prompts te maken die de voordelen van genAI benutten.
- Mensen presteren slecht in het herkennen en gebruiken van genAI, en weten, los van sociale media, ook niet altijd welke apps of websites AI gebruiken om inhoud aan hen aan te passen.

3.3 Kwetsbare groepen op basis van leeftijd en opleidingsniveau

3.3.1 Jonge kinderen, ouderen, en laag opgeleiden scoren het laagst op digitale competentie

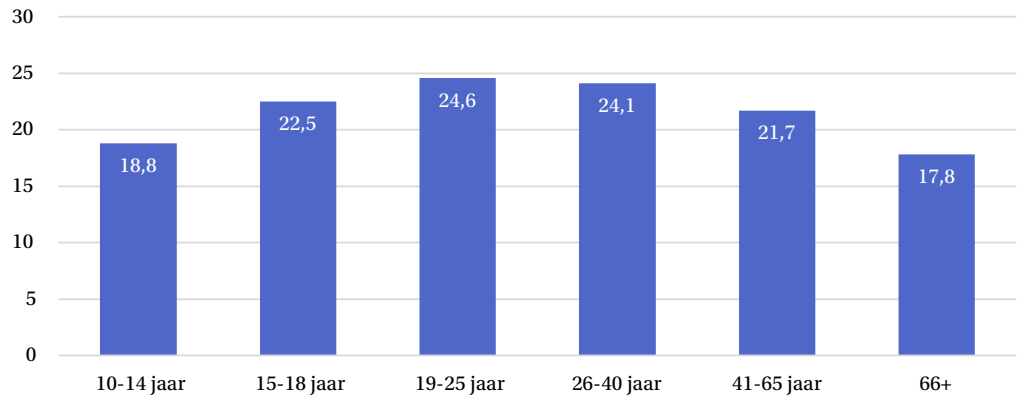
Wat Nederlanders moeilijk vinden online, verschilt per leeftijdsgroep. Ouderen en kinderen hebben het minste vertrouwen in zichzelf bij digitale vaardigheden, zoals kritische informatievaardigheden, creatieve vaardigheden, en online veiligheid en controle (zie Figuur 12). Jong volwassenen en volwassenen (tussen de 19 en 40) hebben juist het meeste vertrouwen. Een uitzondering hierop vormt op een gezonde manier met je digitale apparaten omgaan. Dit wordt makkelijker naarmate mensen ouder zijn. Oudere mensen zijn dan weer een stuk minder zeker als het op creatieve vaardigheden aankomt, waar juist tieners en jong volwassenen hoger op scoren.

Figuur 12: Vertrouwen in digitale vaardigheden per leeftijdsgroep



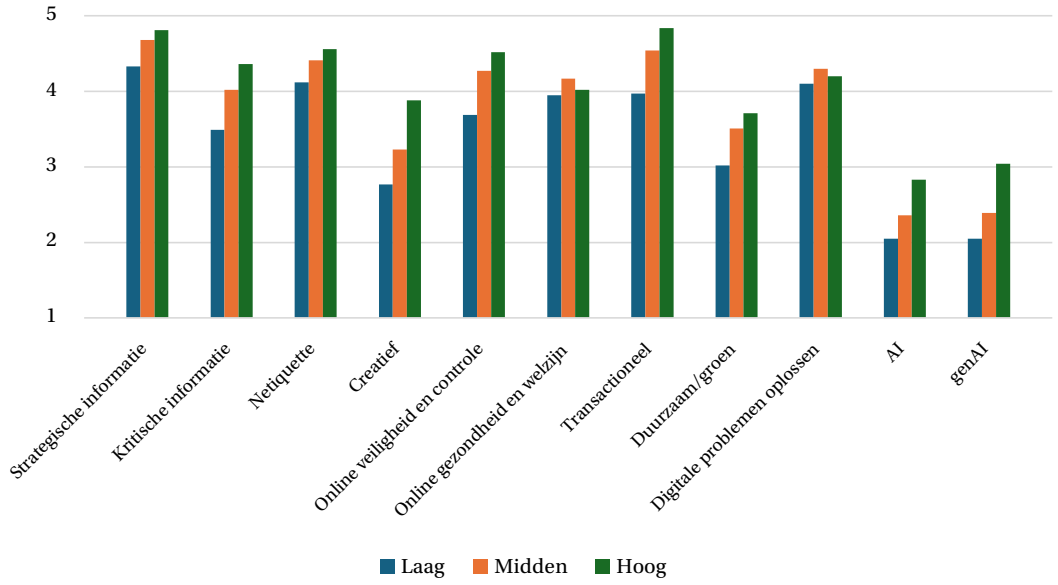
De verschillen in vertrouwen in digitale vaardigheden komen overeen met verschillen in kennis. Zoals in Figuur 13 te zien is, neemt het aantal goed beantwoorde digitale kennisvragen toe van kind naar jong volwassene. Daarna neemt digitale kennis weer af, als Nederlanders ouder worden.

Figuur 13: Kennisscore per leeftijdsgroep



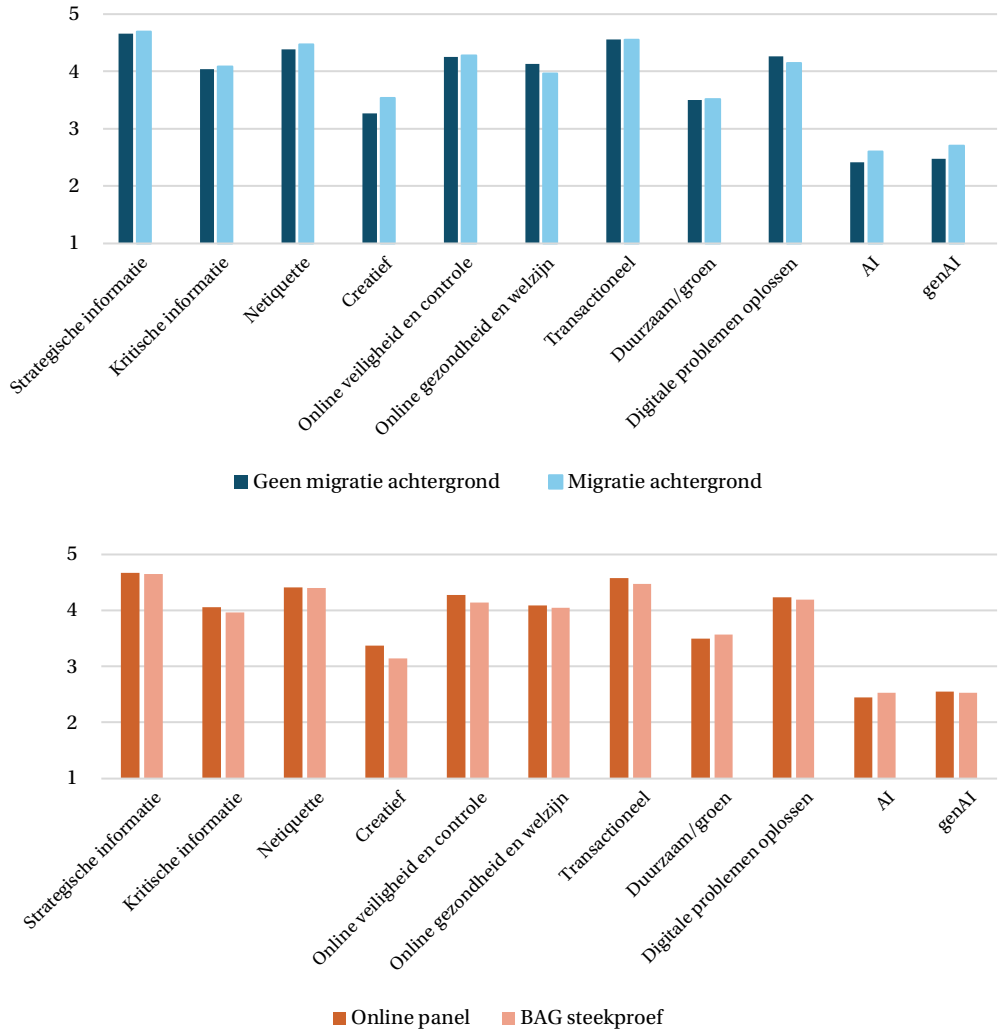
Naast leeftijdsverschillen zien we ook verschillen in digitale competenties, tussen mensen met verschillende opleidingsniveaus (zie Figuur 14). Hoger opgeleiden hebben consistent meer vertrouwen in hun digitale vaardigheden op bijna alle gebieden, al zijn er ook een aantal vaardigheden waar de verschillen tussen opleidingsniveaus klein zijn (bijvoorbeeld, strategische informatievaardigheden, netiquette, online gezondheid en welzijn, en digitale problemen oplossen). Bij creatieve digitale vaardigheden, transactionele vaardigheden, en (gen)AI vaardigheden zien we de grootste verschillen tussen de opleidingsniveaus. Maar mensen die lager zijn opgeleid, vinden het ook moeilijker om op een veilige manier met hun apparaten en data om te gaan en om online informatie kritisch te beoordelen. Ook in kennisscore zien we verschillen in het aantal goed beantwoorde vragen tussen mensen die een hoog (24,1), middel (20,9) en laag (18,1) opleidingsniveau hebben.

Figuur 14: Vertrouwen in digitale vaardigheden per opleidingsniveau



Er zijn nauwelijks verschillen tussen mensen met en zonder migratieachtergrond, voor zowel digitale kennis als vaardigheden (zie Figuur 15). Dit is ook te zien in de kleine verschillen in de twee steekproeven, online panel versus BAG steekproef, waarbij de BAG steekproef is gedaan in wijken waar we zouden verwachten meer mensen met een migratieachtergrond aan te treffen.

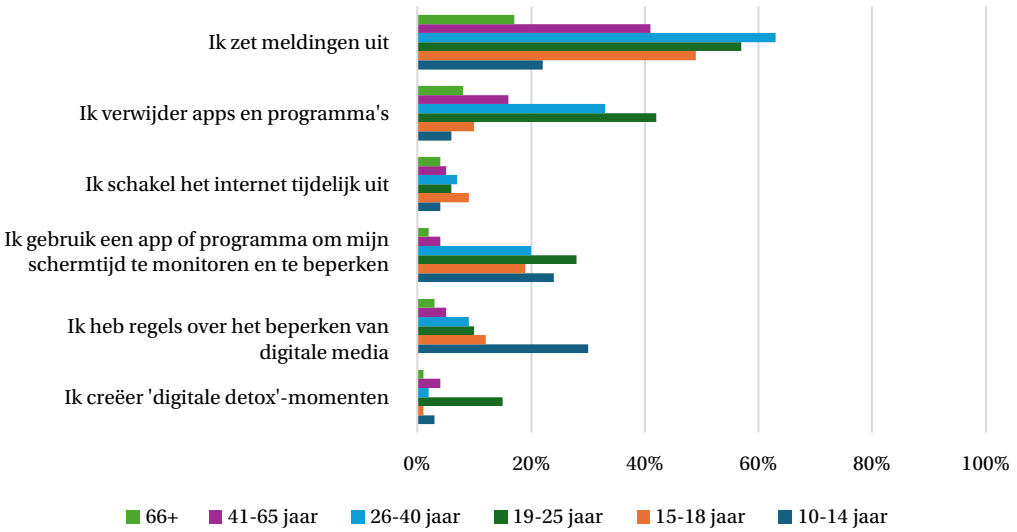
Figuur 15: Vertrouwen in digitale vaardigheden per migratieachtergrond en type steekproef

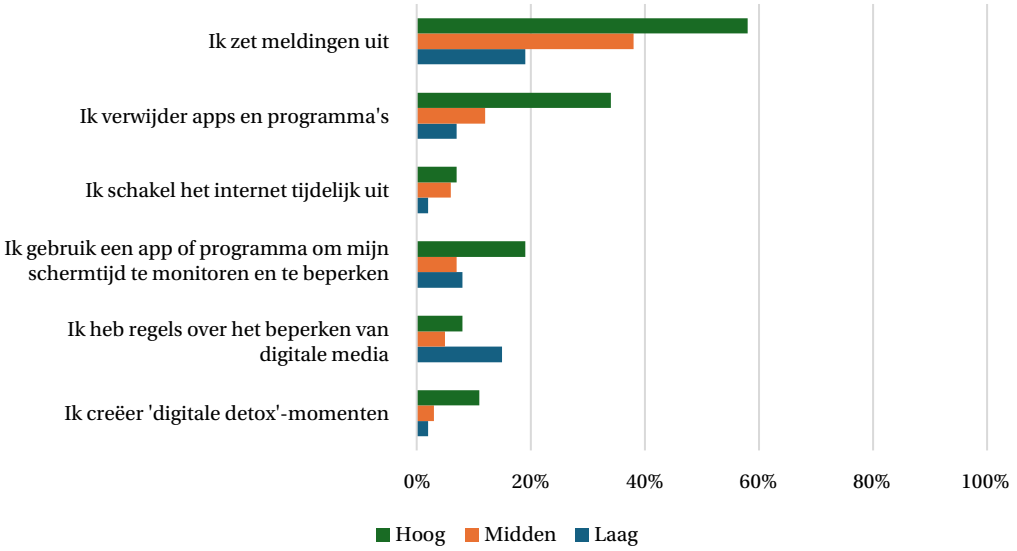


3.3.2 Verschillen voor gedrag op het gebied van online welzijn

Zoals hierboven vermeld (zie 3.1.3) worden strategieën voor online gezondheid welzijn weinig toegepast. Als we hierbij kijken naar verschillende leeftijdsgroepen en opleidingsniveaus (zie Figuur 16) zien we dat bij kinderen tussen de 10 en 14 jaar ongeveer één-derde thuis regels heeft over het beperken van digitale media, en ongeveer een kwart een app of programma gebruikt om schermtijd te monitoren en te beperken. Deze laatste strategie wordt ook meer toegepast door jongvolwassenen, en bij hoog opgeleiden. Hoog opgeleiden verwijderen ook vaker apps en programma's op hun telefoon om hun online welzijn te vergroten. Bij laag opgeleiden ligt juist het percentage dat thuis regels heeft omtrent schermgebruik juist weer iets hoger vergeleken met andere opleidingsniveaus.

Figuur 16: Strategieën om schermgebruik te verminderen, per leeftijdsgroep en opleidingsniveau





Dat de percentages voor het monitoren van schermtijd bij jongere leeftijdsgroepen hoger liggen stemt hoopvol voor de toekomstige online gezondheid en het welzijn van Nederlanders, maar het blijft alsnog zorgelijk dat het hebben van regels omtrent schermgebruik, of het monitoren hiervan, maar door een kleine minderheid (ook van de jongeren) wordt toegepast. Dat er bij laagopgeleiden thuis iets vaker regels zijn over schermgebruik kan een gunstige ontwikkeling zijn, maar dit zou ook kunnen betekenen dat er in deze huishoudens algehele restricties zijn voor media- of schermgebruik, zonder meer specifiek te kijken naar welke apps meer of minder schadelijk zijn of op een bewuste manier te leren omgaan met digitale media en schermgebruik. Onderzoek heeft aangetoond dat restrictie van mediagebruik niet altijd effectief is, en dat dit een negatieve invloed kan hebben op het ontwikkelen van digitale vaardigheden (bij jongeren) en de positieve effecten van mediagebruik kan verminderen.[18]

18 Rodríguez-de-Dios I, Van Oosten JMF & Igartua JJ (2018). A study of the relationship between parental mediation and adolescents' digital skills, online risks and online opportunities. *Computers in Human Behavior 82*, 186–198. https://doi.org/10.1016/j.chb.2018.01.012

3.3.3 Samenhang met opleidingsniveau-gerelateerde factoren

Naast het kijken naar verschillen in onderwijsniveaus, hebben we ook naar de samenhang met indicatoren gekeken zoals laaggeletterdheid (d.w.z. hoe vaak iemand hulp nodig heeft met het lezen van geschreven teksten), SES, werk- en studie-status en het gebruik van een computer op het werk (deze laatste variabele is alleen gevraagd voor de respondenten die werkend zijn).

Zoals te zien in Tabel 2 is laaggeletterdheid consistent negatief gecorreleerd met vertrouwen in digitale vaardigheden en digitale kennis. Zorgen over de financiële situatie (een indirecte meting van SES) lijkt ook negatief gecorreleerd met vertrouwen in digitale vaardigheden, maar deze correlaties zijn erg klein. Het hebben van werk is over het algemeen positief gecorreleerd met digitale vaardigheden, behalve voor 'online gezondheid en welzijn' en 'digitale problemen oplossen'. Het aantal uren computerwerk lijkt hier minder sterk samen te hangen met digitale vaardigheden, al zijn de correlaties met creatieve vaardigheden, online veiligheid en controle, en transactionele vaardigheden hierbij het sterkst. Het hebben van een baan, en het aantal uur computergebruik op werk, zijn ook positief gecorreleerd met digitale kennis en hoe goed men het doet op de presentatietesten.

Opmerkelijk zijn de kleine correlaties met (gen)AI vaardigheden en laaggeletterdheid. Mogelijkerwijs wordt (gen)AI door sommige laaggeletterden gebruikt voor hulp bij dagelijkse taken (zoals het schrijven van emails of het begrijpelijker maken van teksten), waardoor zij meer vertrouwen hebben in hun genAI vaardigheid, terwijl andere laaggeletterden juist weinig vertrouwen hierin hebben wegens algehele lage digitale vaardigheden. Dit kan resulteren in een kleine negatieve correlatie voor de gehele sample van laagopgeleiden. Ook valt op dat (gen)AI vaardigheden een kleine, maar positieve, correlatie hebben met financiële zorgen. Dit zou mogelijk kunnen komen doordat jongeren, die over het algemeen een lagere SES, of meer financiële zorgen, hebben, wel vaardiger zijn op het gebied van (gen)AI. Vervolgonderzoek zou zich kunnen richten op de reden achter het verschil in deze correlaties met andere vaardigheden.

Opmerkelijk zijn ook de negatieve correlaties tussen vertrouwen in veel vaardigheden en de status 'studerend' (behalve voor creatieve- en (gen)AI vaardigheden). Mogelijk is deze groep kritischer over hun eigen digitale kunnen dan niet-studerenden, of hebben zij meer weet van wat er mogelijk is online en daardoor ook een groter besef van hun gebrek aan kunde (zie ook de conclusie hierboven over "je weet niet wat je niet weet"), maar verder onderzoek zou dit moeten uitwijzen.

> ***"Leeftijd en opleidingsniveau, en daarbij ook geletterdheid en het hebben van een baan (waarbij een computer gebruikt wordt), zijn bepalend voor digitale vaardigheid."***

Tabel 2: Correlaties digitale vaardigheden en opleidingsniveau-gerelateerde factoren

	Laag-geletterdheid	Financiële zorgen	Werkend	Aantal uur computer-gebruik op werk	Studerend
Strategische informatie	-0.29	-0.13	0.21	0.10	-0.16
Kritische informatie	-0.29	-0.07	0.28	0.12	-0.15
Netiquette	-0.23	-0.09	0.18	0.10	-0.07
Creatief	-0.12	0.06	0.22	0.20	0.21
Online veiligheid en controle	-0.29	-0.06	0.27	0.19	-0.16
Online gezondheid en welzijn	-0.18	-0.14	0.01	-0.09	-0.25
Transactioneel	-0.39	-0.13	0.33	0.22	-0.33
Duurzaam/groen	-0.21	-0.06	0.20	0.09	-0.15
Digitale problemen oplossen	-0.12	-0.15	-0.01	0.04	-0.05
AI	-0.09	0.08	0.19	0.14	0.14
genAI	-0.09	0.08	0.21	0.18	0.17
Kennisscore (somscore)	-0.17	-0.04	0.39	0.22	-0.07
Prestatiescore (somscore)	-0.05	0.02	0.32	0.18	-0.08

Aandachtspunten:

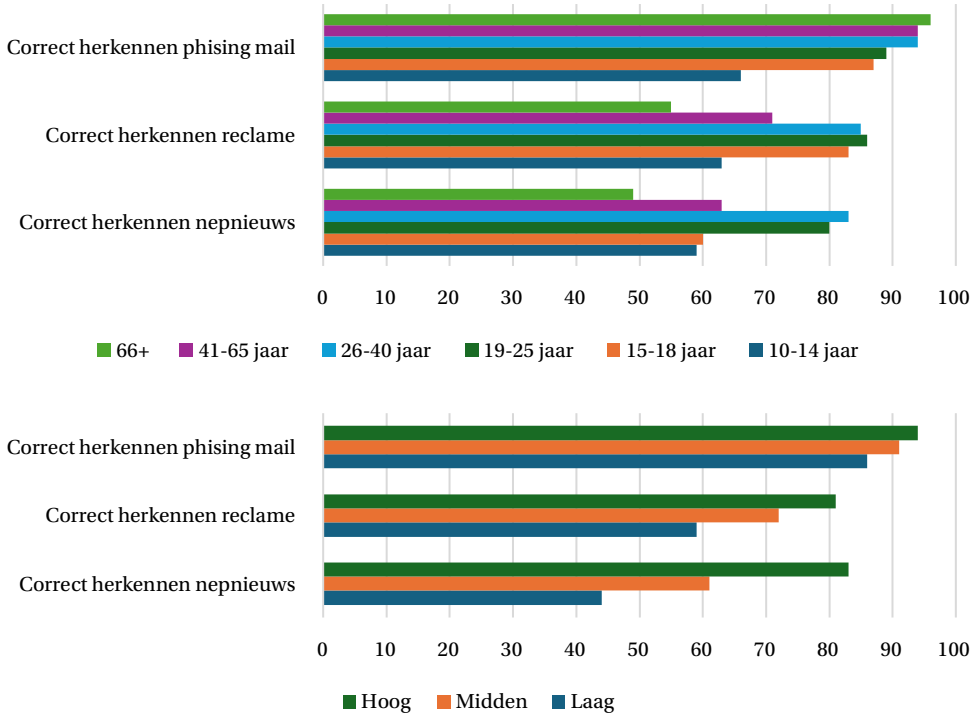
- Kinderen, ouderen en lager opgeleiden scoren lager op digitale vaardigheden en kennis.
- Er zijn nauwelijks verschillen tussen mensen met en zonder migratieachtergrond in zowel digitale vaardigheden als kennis.
- Laag opgeleiden hebben thuis meer regels omtrent schermgebruik, maar het is niet duidelijk of dit samengaat met een meer of minder bewust gebruik van digitale media.
- Geletterdheid en het hebben van werk (met gebruik van een computer) hebben een consistente samenhang met digitale vaardigheden en kennis. Het hebben van financiële zorgen is minder sterk gecorreleerd met digitale vaardigheden.

3.4 Online veiligheid wisselend op orde

3.4.1 Herkennen van misleiding

Nederlanders presteren redelijk goed op kritische vaardigheden en online veiligheid. Als prestatietest voor kritische informatievaardigheden wist bijvoorbeeld 71% nepnieuws op sociale media, 75% reclame op sociale media en 93% een phising mail correct te herkennen. Kinderen van 10-14 jaar waren wel slechter in het herkennen van een phising mail (63%) vergeleken met de andere leeftijdsgroepen. Ook waren kinderen en 66+ers slechter in het herkennen van nepnieuws en reclame, net als mensen met een laag opleidingsniveau (zie Figuur 17).

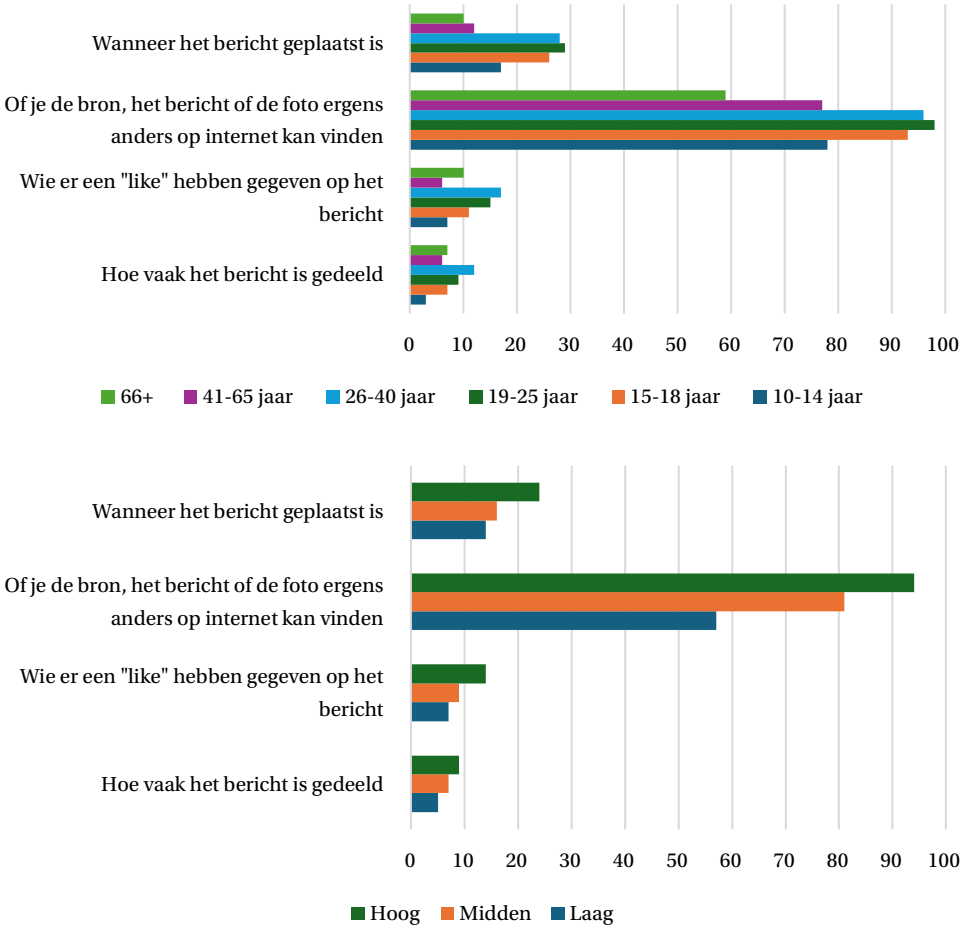
Figuur 17: Percentage goede score op prestatietest kritische vaardigheden en online veiligheid, per leeftijd en opleidingsniveau



"Nederlanders zijn kritisch op online misleiding, maar zijn zich minder goed bewust van veilig online winkelen en geavanceerde veiligheidsmaatregelen."

Verder wist 80% correct aan te geven dat je moest opzoeken "Of je de bron, het bericht of de foto ergens anders op internet kan vinden" om te controleren of iets nepnieuws is, waarbij (jong-) volwassenen en hoog opgeleiden beter scoorden dan kinderen, ouderen en laag opgeleiden. Echter, 69% gaf hierbij **alleen** het correcte antwoord. Er werden namelijk ook verkeerde antwoorden aangeklikt; 8% dacht dat je nepnieuws (ook) kon herkennen aan hoe vaak het bericht is gedeeld, 11% aan wie er een "like" hebben gegeven op het bericht, en 18% aan wanneer het bericht geplaatst is (zie Figuur 18).

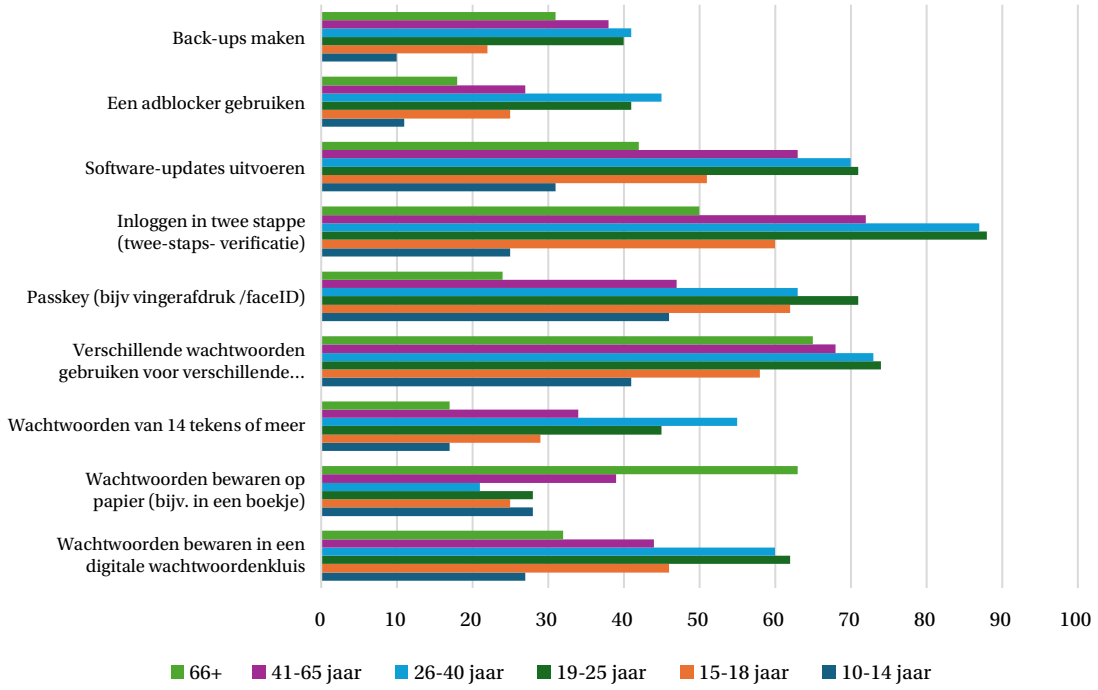
Figuur 18: Percentage strategie herkennen nepnieuws, per leeftijd en opleidingsniveau

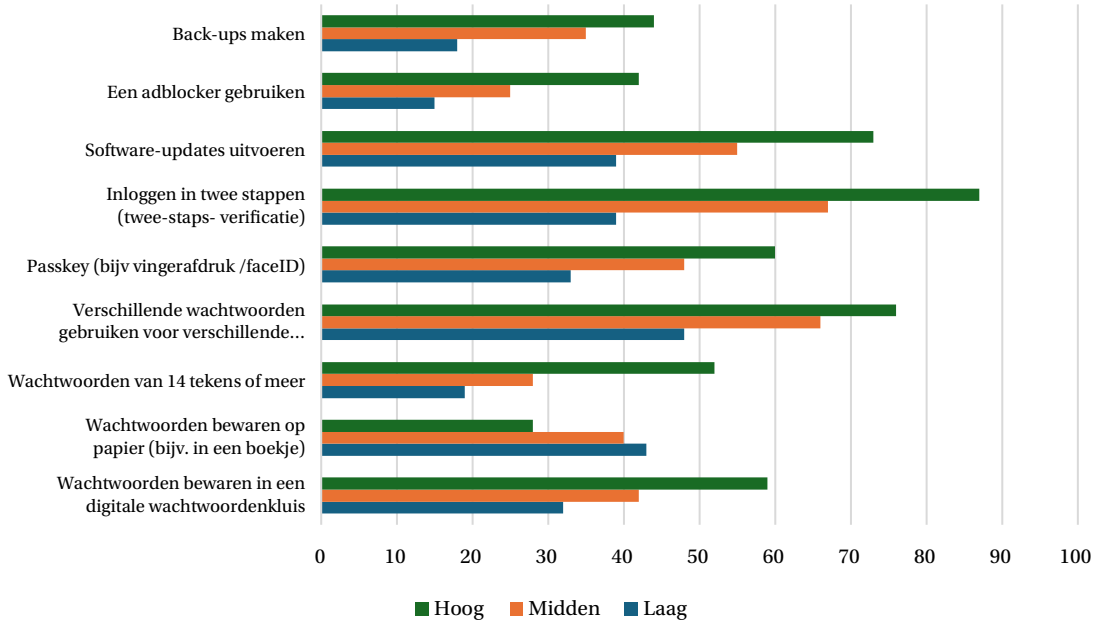


3.4.2 Gedragsmeting veiligheidsmaatregelen

Bijna 94% van de respondenten deed tenminste één activiteit ten behoeve van online veiligheid en controle van apparaten. Echter, 37% gaf hierbij (ook) een ‘onveilig’ antwoord, namelijk het opschrijven van wachtwoorden op papier. Bij 66+ers lag dit percentage nog veel hoger: 63%. Ook gebruiken ouderen en kinderen in mindere mate lange wachtwoorden en digitale kluizen om wachtwoorden in te bewaren. Kinderen doen minder aan twee-staps verificatie. Ouderen gebruikten het minst technologische tools voor online veiligheid, zoals passkeys (zie Figuur 19).

Figuur 19: Percentage online veiligheidsstrategieën per leeftijd en opleidingsniveau





De verschillen in leeftijd in de gedragsmeting komen overeen met kennis. De stelling “Op een computer of telefoon inloggen met een passkey (zoals een vingerafdruk of gezichtsherkenning) is veiliger dan met een wachtwoord” werd door een ruime meerderheid van kinderen, jongeren en (jong-)volwassenen (66-70%) correct als ‘waar’ beantwoord, terwijl dit percentage bij ouderen lager ligt (54%). Bij deze stelling werden echter nauwelijks verschillen in opleidingsniveau gevonden. Ook voor de stelling “Je kunt het beste voor elk account hetzelfde wachtwoord gebruiken” *(onware stelling)* zijn de antwoorden vrijwel gelijk ongeacht opleidingsniveau, en scoren alle leeftijdsgroepen consistent hoog (90-100%).

3.4.3 Veilig online winkelen

Tegelijkertijd lijken Nederlanders kwetsbaar voor online oplichting: weinig Nederlanders weten hoe je kan controleren of een online webshop veilig is; slechts de helft van de respondenten wist dat je op het thuiswinkel waarborg icoontje kan klikken om te weten of je veilig kunt winkelen op een online webshop (bijvoorbeeld met veilige opslag van persoonsgegevens en een veilige betaalomgeving). Eén-derde van de respondenten dacht dat je dit kon controleren door te klikken op een 'https' icoontje, en ongeveer 5% dacht dat je dit kon controleren door te klikken op een iDeal icoontje.

Het percentage dat het thuiswinkel waarborg icoontje als correct antwoord gaf is het hoogst bij volwassenen tussen de 26 en 65 jaar (54-58%) en het laagst bij tieners (34%) en jong-volwassenen (33%), maar ook weinig ouderen (40%) weten dit correct te herkennen. Soortgelijke verschillen werden gevonden voor opleidingsniveau, waarbij 43% van de laag opgeleiden en 53% van de hoogopgeleiden bekend lijkt te zijn met het thuiswinkel waarborg icoontje. Eén van de foute antwoorden, zoals het klikken op een iDeal icoontje, werd het vaakst gegeven door laag opgeleiden (9%) en ouderen (10%). Ook dacht een aanzienlijk deel van de laag opgeleiden (10%) en ouderen (13%) dat je door te klikken op een DigID logo kon controleren of een webshop veilig was.

Bij het kennisitem over veilig online winkelen dacht een-derde van de Nederlanders (32%) dat een webshop veilig is als je er kan betalen met iDeal. Bij dit item waren er grote verschillen in leeftijd en opleidingsniveau: (jong-) volwassenen (81-84%) en hoog opgeleiden (79%) scoren grotendeels goed op dit item (en hadden dus aangegeven dat deze stelling incorrect is), terwijl ongeveer de helft van de kinderen (51%) ouderen (50%) en laag opgeleiden (52%) dit item goed hadden beantwoord. Er lijkt hier dus nog verbetering mogelijk voor kennis over veilig online winkelen, hetgeen een belangrijk aandachtspunt is aangezien criminaliteit en oplichting zich in groeiende mate online afspeelt[19,20].

+ Aandachtspunten:

- Nederlanders presteren redelijk goed op kritische vaardigheden en online veiligheid.
- Bijna alle Nederlanders gebruiken strategieën om hun online gegevens en apparaten veilig te houden
- Meer technologisch geavanceerde strategieën (zoals online kluizen voor wachtwoorden, pass-keys of twee-stapsverificatie) worden minder toegepast door kinderen en ouderen
- Voor veilig online winkelen wordt er niet goed gepresteerd.
- Vooral kinderen, ouderen en laag opgeleiden lijken niet goed te weten wanneer je veilig online kan winkelen en hoe je dit kan controleren

19 https://www.politie.nl/nieuws/2024/november/21/00-ruim-100-miljoen-euro-schade-door-online-fraude-in-2023.html

20 https://www.politie.nl/nieuws/2024/maart/11/00-steeds-meer-slachtoffers-online-criminaliteit.html

3.5 Nederlanders kunnen meekomen met de digitale samenleving, maar zijn ze klaar voor de toekomst?

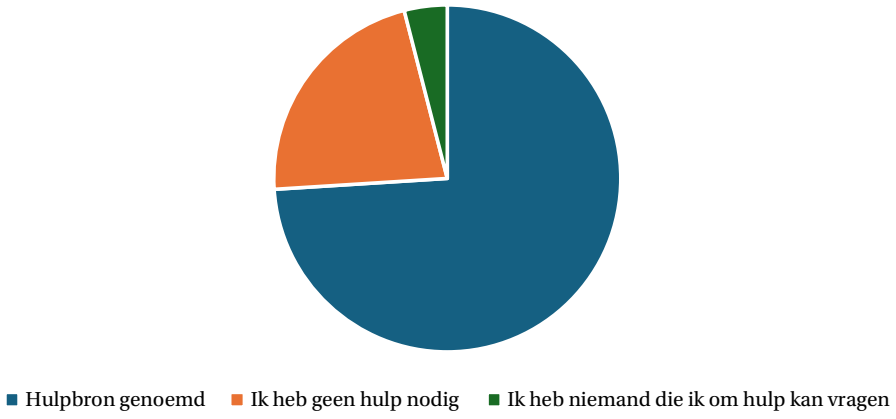
3.5.1 Transactionele vaardigheden

Over het algemeen weten Nederlanders goed hoe ze digitale technologie moeten gebruiken om mee te komen in de maatschappij (bijv. financiële- of burgerzaken regelen, of zorg regelen online); 68-93% van de Nederlanders beantwoordde vragen over transactionele digitale vaardigheden correct. Kennis over veilig online winkelen is hierbij het laagst (zie ook 3.4). De zorgen die vaak worden geuit over het niet meekomen van ouderen in de digitale samenleving[21,22] lijken ook niet op alle gebieden te gelden. Het vertrouwen dat ouderen hebben in hun transactionele vaardigheden komt bijvoorbeeld overeen met hun kennis over het gebruik van de DigID, waarbij 96% van de ouderen wist dat je met DigID kan inloggen op websites van zowel de overheid als de zorg. Echter, kennis over of je ook medische spoedzaken online moet regelen is bij ouderen (alsook bij kinderen) lager dan bij andere leeftijdsgroepen. 74% van de ouderen en 67% van de kinderen gaf hierbij een correct antwoord, tegenover 87-91% van de (jong-) volwassen leeftijdsgroepen.

3.5.2 Het vinden van hulp bij problemen

Wanneer men zelf niet goed kan meekomen in de digitale samenleving, of online problemen ervaart, is het belangrijk dat mensen de weg naar (expert-) hulp weten te vinden. Driekwart van de respondenten gaf aan iemand te hebben waar ze naartoe kunnen om online problemen op te lossen**,** 22% gaf aan geen hulp nodig te hebben, en 4% had niemand die ze om hulp konden vragen.

Figuur 20: Wie vraag je om hulp als iets niet lukt met online media of digitale technologie?



21 https://sociaal.net/achtergrond/ouderen-digitaal-vaardig-digitalisering/

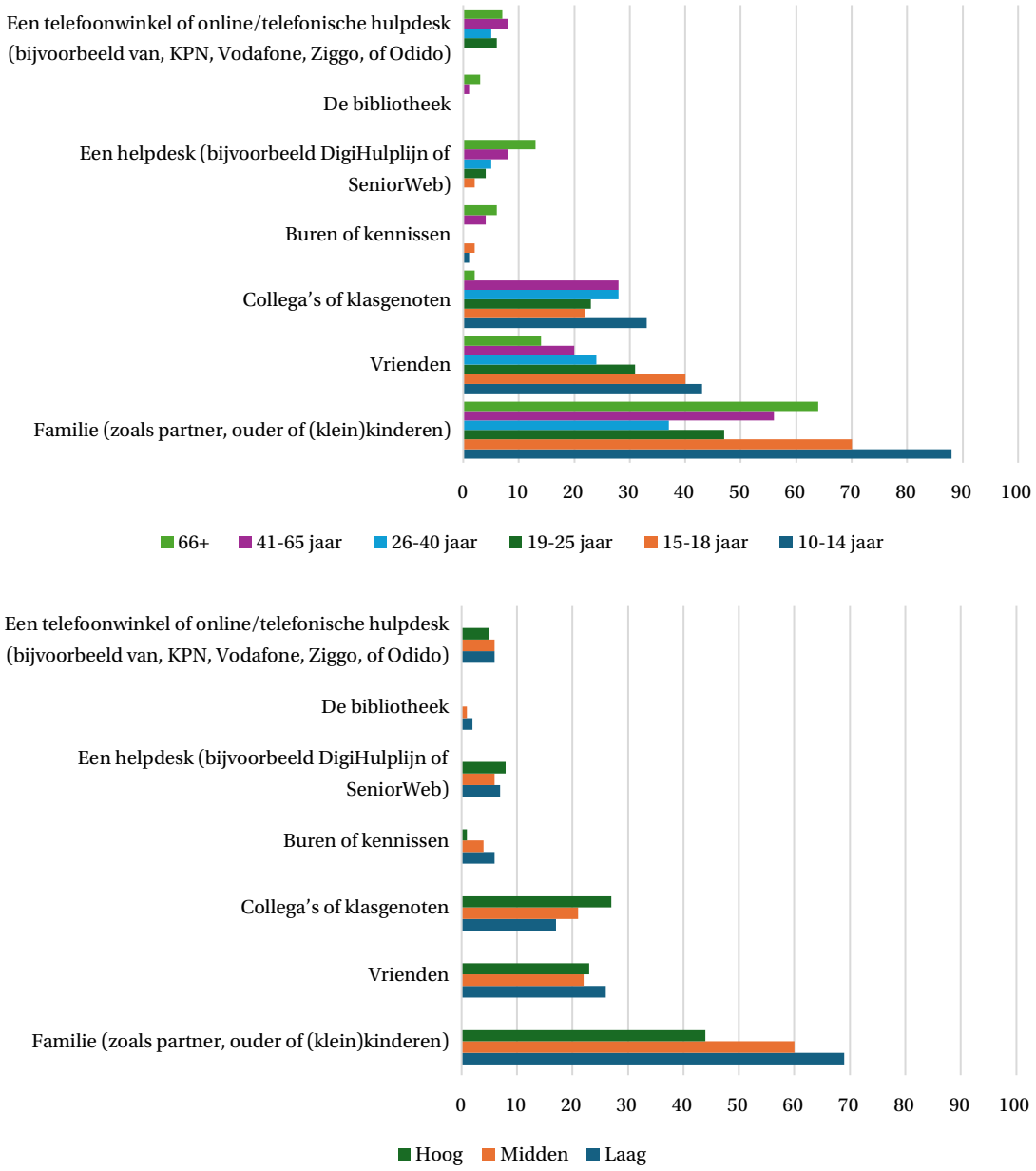
22 https://www.maxmeldpunt.nl/digitalisering/vrijdag-op-tv-ouderen-buitengesloten-door-digitalisering/

> ***"Er is meer aandacht nodig op het gebied van digitale duurzaamheid en het vinden van expert hulp bij online problemen."***

Vooral ouderen (6%) gaven aan niemand te hebben om om hulp te vragen, terwijl er weinig 19-25 jarigen waren die dit aangaven (nog geen 2%). Kinderen geven het minst aan *geen* hulp nodig te hebben (5%) en 19-40 jarigen het meest (33-36%). Van de laag opgeleiden zegt 13% *geen* hulp nodig te hebben, tegenover 32% van de hoog opgeleiden.

Bij online problemen vragen Nederlanders vooral hulp bij familie, vrienden of collega's. De weg naar professionele hulp, zoals een bibliotheek, weet slechts 1% van de Nederlanders te vinden (zie Figuur 21). Ouderen weten wel het vaakst een helpdesk (zoals SeniorWeb) te vinden vergeleken met andere leeftijdsgroepen. Het is duidelijk dat hulp bij digitale vaardigheden nodig is, maar hoe we Nederlanders hiervoor het beste kunnen bereiken is een belangrijk aandachtspunt voor de toekomst.

Figuur 21: Percentage genoemde hulpbron, per leeftijdsgroep en opleidingsniveau

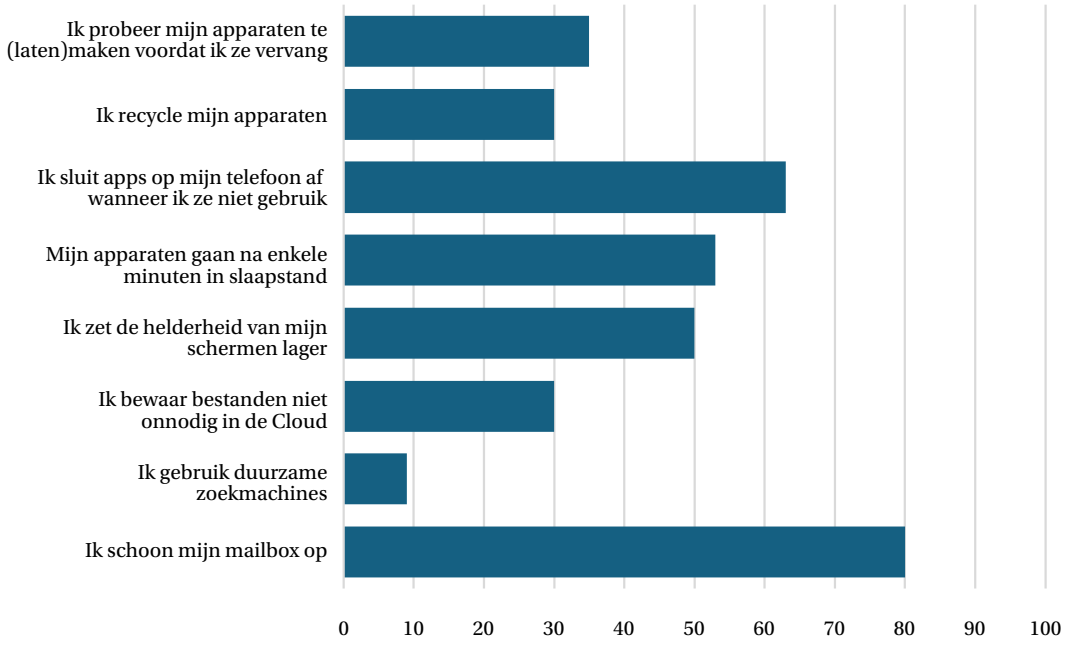


3.5.3 Duurzaamheid van digitaal mediagebruik

Meedoen met de digitale samenleving houdt ook in dat het digitale mediagebruik van Nederlanders toekomstbestendig is. Zoals hierboven in hoofdstuk 3.2 al werd vermeld, lijkt het meekomen met de nieuwste ontwikkelingen, zoals die van (gen)AI, Nederlanders niet goed af te gaan. Het vooruitzicht voor jongeren is daarbij wel gunstiger. Wat wellicht ook zorgwekkend is, is dat maar weinig mensen zich bewust zijn van de impact van hun digitale gedrag op het klimaat. Het enorme datagebruik en de rekenkracht die nodig is voor generatieve AI brengen een enorme belasting met zich mee voor het klimaat, maar slechts 53% van de Nederlanders lijkt dit te weten. Kennis op dit onderwerp is laag bij kinderen tussen de 10 en 15 jaar met 36%, maar loopt flink op naar 74% bij jongeren tussen de 19 en 25 jaar.

Naast de belasting van genAI voor het klimaat zullen mensen zich bewust moeten zijn van duurzaam gebruik van digitale media in het algemeen, zodat dit houdbaar blijft in de toekomst. Alhoewel 96% van de respondenten aangeeft één of meer strategieën te gebruiken om digitale media op een duurzame manier te gebruiken, zijn dit vooral 'eenvoudige' manieren om batterijgebruik te besparen (bijvoorbeeld scherm op spaarstand). Strategieën die een grotere invloed kunnen hebben op het milieu (bijvoorbeeld duurzame zoekmachines gebruiken of opslag in de Cloud beperken), komen weinig voor (zie Figuur 22).

Figuur 22: Percentage duurzaamheidsstrategieën voor de gehele sample



Aandachtspunten:

- Nederlanders, en ook oudere leeftijdsgroepen, bezitten voldoende vaardigheden en kennis om mee te komen in de digitale samenleving (bijvoorbeeld gebruik van DigID).
- Een ruime meerderheid geeft aan af en toe hulp nodig te hebben online, en weet die hulp ook te vinden. Hulp wordt vooral gevonden bij familie en vrienden, en in veel mindere mate bij een helpdesk of bibliotheek. Ouderen geven het meest aan een online helpdesk te raadplegen.
- Nederlanders lijken weinig te weten, en te doen, om hun digitaal mediagebruik duurzaam te houden.

4 Conclusie en volgende stappen

Dit rapport brengt een mogelijke “onbewuste onbekendheid” aan het licht die mensen hebben over hun eigen digitale vaardigheden en kennis. Nederlanders lijken zich niet altijd bewust van hun gebrek aan kennis en kunde op het gebied van de gevaren van online winkelen, de betrouwbaarheid van online informatie (vooral bij het gebruik van genAI), de juiste netiquette, en hoe ze hun persoonlijke gegevens het beste kunnen beschermen.

Technologie evolueert snel, en nieuwe tools en platforms worden voortdurend geïntroduceerd. Dit kan overweldigend zijn en mensen kunnen moeite hebben om bij te blijven. Veel mensen hebben nooit formele training gehad in digitale vaardigheden en traditionele onderwijsprogramma’s hebben vaak niet de snelheid of flexibiliteit om bij te blijven met technologische veranderingen. Dit leidt tot een situatie waarin mensen niet weten welke vaardigheden ze missen omdat ze nooit zijn blootgesteld aan de relevante kennis. Het identificeren van *blind spots* in digitale vaardigheden kan helpen bij het ontwikkelen van effectieve educatieve programma’s en bewustmakingscampagnes. Door mensen te informeren over juist die gebieden waar weinig bewustzijn over is, kunnen we hun digitale competenties verbeteren en hen beter voorbereiden op de toekomstige uitdagingen van het digitale tijdperk.

4.1 Actiepunten voor beleid

Op basis van de resultaten van dit rapport, en de genoemde aandachtspunten, zijn de volgende actiepunten voor beleid aan te bevelen:

- ✓ Organiseer workshops en trainingen voor verschillende leeftijdsgroepen en onderwijsniveaus om hen bewust te maken van hun digitale *blind spots* en hen te voorzien van de nodige vaardigheden en informatie over de mogelijkheden en risico’s van online activiteiten.
- ✓ Focus in workshops op de specifieke strategieën die mensen kunnen toepassen voor het reduceren van hun schermgebruik, het beveiligen van hun privacy en data (met name meer geavanceerde technieken) en het duurzaam gebruik van digitale media.
- ✓ Lanceer een nationale bewustwordingscampagne over de invloed van genAI op privacy en betrouwbaarheid van informatie.
- ✓ Ontwikkel laagdrempelige educatieve programma’s die specifiek laagopgeleiden en laaggeletterden, ouderen, en mensen zonder werk bereiken.
- ✓ Richt deze programma’s vooral op kritische informatievaardigheden, online veiligheid en controle, en transactionele vaardigheden.
- ✓ Versterk de zichtbaarheid van bibliotheken en (online) helpdesks als hulpbron bij online problemen.

4.2 Vervolgonderzoek

De komende rondes van data verzameling binnen project CID zullen zich o.a. richten op hoe de digitale competenties van Nederlanders veranderen over tijd. Hiervoor is langdurige en regelmatige monitoring essentieel. Monitoring is ook cruciaal om te beoordelen hoe goed voorlichting en scholing werkt en om te weten waar meer aandacht voor nodig is en bij welke (groepen) mensen. Een dashboard met *real-time* inzichten op basis van zo recent mogelijke data, kan beleidsmakers helpen om passend beleid uit te zetten bij de juiste doelgroepen en om snel bij te sturen. In de komende periode staat de ontwikkeling van dit dashboard centraal. Een belangrijk onderdeel van regelmatige monitoring is het opzetten van vervolgwaves. Wij zullen dan ook in volgende meetrondes een groep (jong-)volwassenen over een langere tijd volgen. Bij het samenstellen van volgende meetmomenten wordt ook bewust een kritische blik gehouden op digitale innovaties, en wordt de DigIQ2.0 meting aangepast en uitgebreid wanneer dit nodig blijkt.

Colofon

Over de auteurs

Dr. Annemarie van Oosten is senior onderzoeker, dagelijks projectleider en contactpersoon voor project CID. Daarnaast is zij universitair docent communicatiewetenschap aan de Universiteit van Amsterdam, waar zij in 2015 is gepromoveerd. Naast haar onderzoek naar digitale competenties onderzoekt zij de rol van (sociale) media in de seksuele- en gender attituden en gedragingen van jongeren.

Roos Korderijnk, MSc. is junior onderzoeker voor project CID. Roos studeerde communicatie- en informatiewetenschappen aan de Universiteit Utrecht, en Communicatiewetenschappen aan de Vrije Universiteit Amsterdam.

Prof. Dr. Jessica Taylor Piotrowski is eindverantwoordelijke en hoofdonderzoeker van het DIGCOM project en project CID. Jessica is hoogleraar Digitale Samenleving aan de Universiteit van Amsterdam, directeur van het Center for research on Children, Adolescents and the Media (CcaM) en directeur van de Graduate School for Communication. Haar onderzoek gaat over hoe de digitale samenleving en de ontwikkeling van (jonge) mensen elkaar beïnvloeden.

Dr. Dian A. de Vries is Associate Professor Digital Skills aan de Hogeschool Utrecht, bij het lectoraat Organisaties in Digitale Transitie. Dian promoveerde aan de Universiteit van Amsterdam (2014) en is medeauteur van De Schermwijzer: Praktische gids voor (groot)ouders over schermtijd, social media, gamen en online veiligheid.

Prof. Dr. Claes H. de Vreese is medeaanvrager van het DIGCOM project. Claes is universiteitshoogleraar Artificiële Intelligentie en Samenleving aan de Universiteit van Amsterdam. Ook is hij oprichter en directeur van de Digital Democracy Center en medeoprichter van het AI, Media and Democracy Lab. Claes doet onderzoek naar de rol van media en artificiële intelligentie in de democratie.

Dit rapport citeren?

Van Oosten, J.M.F., Korderijnk, R., Piotrowski, J., de Vries, D. A., & de Vreese, C. (2025). *Rapport DigIQ2.0: Uitbreiding van de DigIQ.*

Meer informatie?

Op deze webpagina https://osf.io/d5c7n/ is alle informatie over dit project te vinden. Bijvoorbeeld meer informatie over de onderzoeksmethode en de code en uitkomsten van de data-analyse. De data en DigIQ2.0 vragen en code zijn ook beschikbaar voor gebruik door anderen.

Voor vragen of meer informatie, e-mail naar digiq-cw-fmg@uva.nl

Credits

Grafische Vormgeving:
Univorm
Afbeeldingen:
Adobe Stock

Met dank aan:

- Alle deelnemers aan het onderzoek
- Het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
- Anne van Bebber en collega's, I&O Research
- De medewerkers en taalambassadeurs van Stichting ABC
- Goan Booij, Marijn Meijers, Hao Nguyen, Saurabh Khanna, Theo Araujo, Universiteit van Amsterdam
- Peter Nikken, Windesheim/Erasmus Universiteit Rotterdam/Nederlands Jeugdinstituut
- Saskia Hamminga, Seniorweb
- Chantal Venema, Digisterker
- Suzanne Verheijden van Bureau Strakz/ECP
- Réka Deuten – Makkai, ADS/Beeld en Geluid
- Wietske Kamsma, ADS
- Laya Leysner, Swazoom
- Peter Vlaanderen, Digivit
- Stella Meyer, The Lisbon Council
- Britta Wielaard, KB
- Nicole Goedhart, Amsterdam UMC

Project CID wordt gefinancierd door het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, met een subsidie toegekend aan Prof. dr. Jessica Piotrowski.