

In gesprek met laaggeletterden over online aankopen

Door de aanhoudende coronacrisis is het nog duidelijker dat digitale vaardigheden van groot belang zijn. Ze zijn nodig om goed mee te komen. Zeker nu opnieuw veel winkels dicht zijn tijdens de lockdown, zijn mensen weer afhankelijk van hun digitale vaardigheden om spullen te kopen. Uit eerdere rapporten '[Online leerbehoeften van laaggeletterden](#)' en '[Hoe heeft de coronacrisis de volwasseneneducatie beïnvloed?](#)' weten we dat meer aandacht nodig is voor digitale vaardigheden. Zo kunnen meer mensen – wat de situatie ook is – meedoen in de samenleving.

Waar lopen mensen die moeite hebben met basisvaardigheden (taal, rekenen en digitale vaardigheden) tegenaan bij online aankopen? Zij hebben bijvoorbeeld moeite om aanbiedingen online te vergelijken. Of via een online aankoop extra korting te ontvangen. Stichting Lezen en Schrijven vroeg zich af of laaggeletterden veel gebruik maken van dit soort kortingsacties. Daarom gingen we in gesprek met laaggeletterden over online aankopen.

Achtergrondinformatie

In opdracht van Stichting Lezen en Schrijven hield onderzoeksbureau Ecorys drie groepsinterviews met in totaal 18 mensen die werken aan hun basisvaardigheden. Dit waren mensen met Nederlands als moedertaal en mensen met Nederlands als tweede taal. In de groepsgesprekken bespraken zij praktijkvoorbeelden over online aankopen en online kortingen.

De groepsgesprekken geven zinvolle informatie. Maar de uitkomsten zijn een indicatie en gelden niet voor alle mensen die moeite hebben met basisvaardigheden.

In de groepsgesprekken is niet gesproken over 'laaggeletterdheid' of 'lage digitale vaardigheden'. Deze term ervaren sommigen als negatief, waardoor zij minder open staan voor het beantwoorden van de interviewvragen. In de interviews is daarom gezegd dat het onderzoek gaat over internetgebruik. En dat de interviews met meerdere groepen worden afgenomen.

In de groepsgesprekken over online aankopen noemden de deelnemers steeds twee onderwerpen: de betrouwbaarheid van websites en tips bij online aankopen. Hieronder staan de uitkomsten op een rij.

Betrouwbaarheid van websites

De geïnterviewden geven aan dat het belangrijk is om te weten of een website betrouwbaar is. Zij zeggen dat ze websites die ze niet kennen soms niet vertrouwen. Ze zijn bang dat als ze iets bestellen, dit niet aankomt. Om dit te vermijden:

- bestellen ze alleen bij websites die ze kennen



- vragen ze aan anderen in hun omgeving of zij ervaring hebben met het online bedrijf
- lezen ze recensies.

“Het lezen is moeilijk, ik kan maar een beetje lezen. Ook zijn sommige bedrijven fout, zij vragen wel geld, maar sturen niks op. Ik ben bang voor dat soort websites. Ik vraag aan anderen welke websites goed zijn en daar koop ik.”

“Als de recensies niet goed zijn, kun je al weten dat een website niet betrouwbaar is. Ook zou ik niet snel iets kopen op een site die ik niet ken. Er zijn sites waarvan je weet dat ze betrouwbaar zijn, daar kun je beter wat bestellen.”

“Ja, je weet nooit van tevoren of een website betrouwbaar is. Bepaalde merken vertrouw ik wel, HEMA en zo, maar als je iets koopt dat je eigenlijk niet kent, dan moet je maar afwachten.”

“Zou het je weerhouden om iets te bestellen?”

“Ja daar ben ik wel huiverig van. Stel je hebt bij de HEMA hetzelfde item voor iets meer geld dan bij een onbekende winkel, ja dan zou ik bij de HEMA bestellen anders ben je straks je geld kwijt.”

Tips bij het online kopen

De geïnterviewden ervaren niet direct dat zij kortingen mislopen. Zij ervaren dus zelf geen belemmeringen hierbij. Zij geven wel aan dat zij minder gebruik maken van het internet om prijzen te vergelijken of om online kortingen te zoeken. Indirect lopen ze daardoor wel kortingen mis. De meeste geïnterviewden kopen of alle spullen in de winkel of schakelen hulp in van anderen bij het doen van online aankopen.

“Ik vind online bestellen ook wel eng. Als ik wat bestel, dan komt straks het tienvoudige binnen. Ik vind het allemaal lastig, er komt een angstig gevoel naar boven bij mij.”

De deelnemers hebben vier tips bij online aankopen:

1. Hulp vragen.

“Vraag om hulp, er is altijd wel iemand die er wat van af weet.”

2. Ga naar de winkel die je kent en laat je daar goed informeren.

“Ik heb een vast adres waar ik altijd heen ga. Die helpt me erbij en legt alles uit. Instellingen van de mobiel instellen vind ik ook lastig, dat doen zij gelijk voor me.”

3. Bel en vraag om toelichting. Dan hoef je geen email te sturen en zinnen te typen.



4. Bestel alleen bij websites die je kent of anderen kennen.

“Ik vraag aan anderen welke websites goed zijn en daar koop ik.”

Lekker duidelijk digitaal

Uit de gesprekken met laaggeletterden komt naar voren dat zij liever in de winkel spullen kopen, omdat het online soms moeilijk is. Of omdat ze niet weten wanneer een website betrouwbaar is. Daarom adviseert Stichting Lezen en Schrijven om websites toegankelijker te maken. Een website die goed toegankelijkheid is, is ook beter bruikbaar voor mensen die geen moeite hebben met taal, rekenen en/of digitale vaardigheden. Dit kan bijvoorbeeld door eenvoudige taal te gebruiken of duidelijk te maken dat een website betrouwbaar is. Of door bij het ontwikkelen van de website een diverse groep gebruikers te betrekken. Door de toegankelijkheid direct mee te nemen in de ontwikkeling van de website, is een website meteen duidelijk. Ook bespaart het tijd en geld. Een toegankelijke website, zorgt voor minder klachten over de dienstverlening. Meer tips hierover lees je in ons kennisblad [Lekker duidelijk digitaal](#).