

Regie en samenwerking rond digitale inclusie in Leuven

Lerend netwerk e-inclusie VVSG
Lerend netwerk Digibanken
11 oktober 2022



leuven



Inleiding



Wie

- Tuur Struyf

- ◆ Stad Leuven

- ◆ Projectcoördinator Iedereen Digitaal @ Leuven (Leuvense Digibank)

- ◆ Lokale projectleider City Deal e-Inclusion by Design

- ◆ 50%-50%

- ◆ Sinds mei 2022



Start een digibank in uw buurt

Hulp bij digitale administratie

Uitlenen van laptops

Onze maatschappij digitaliseert razend snel. Deze digitalisering heeft heel wat voordelen maar houdt ook risico's in. Zo loopt 40% van de bevolking het risico op digitale uitsluiting.

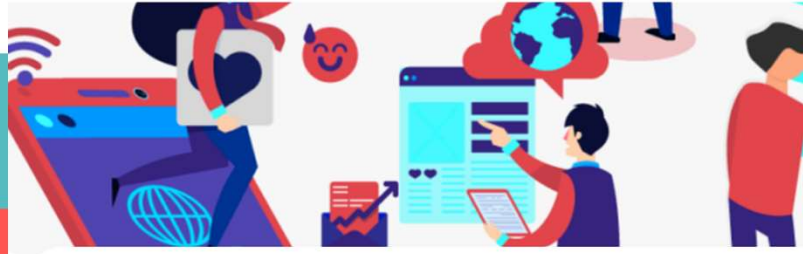
Lokale besturen kunnen heel wat doen om deze uitsluiting tegen te gaan door aan e-inclusie of digitale inclusie te werken. E-inclusie omvat alle maatregelen die je kan nemen om te vermijden dat mensen uitgesloten raken door de digitalisering van de maatschappij. Daarbij gaat het om acties op het vlak van:

- toegang voorzien tot internet en computers;
- digitale vaardigheden versterken;
- inzetten op een e-inclusieve dienstverlening;
- inzetten op de lokale regierol.

De VVSG wil lokale besturen hierin ondersteunen. Dit doen we door kennisdeling en netwerking, visievorming, een opleiding digitale-inclusiecoach voor medewerkers van lokale besturen en het ontwikkelen en verspreiden van praktische tools en instrumenten.



E-inclusion for Belgium



City Deal 'E-inclusion by Design'

Lees voor

Stad Gent en 13 Vlaamse centrumsteden werken aan het ontwikkelen van manieren om hun digitale dienstverlening gebruiksvriendelijker te maken

DIGITALE INCLUSIE

BAROMETER DIGITALE INCLUSIE

2022

Lerend netwerk e-inclusie

Ben je op zoek naar inspiratie voor jouw lokaal bestuur? In de schoot van dit lerend netwerk is bedoeld om lokale besturen en partnerorganisaties besturen zijn lid van het lerend netwerk.



digit all

The digital inclusion alliance

e inclusie

E-inclusie materiaal

HOME materiaal, handleidingen en inclusie.

HOME AANKOOPCENTRALE

C-SMART

Raamovereenkomsten lokale e-inclusie

De opdracht

De initiële opdracht werd opgedeeld in 10 apart toewijsbare percelen:

1. Advies en externe consultancy bij de opmaak en ontwikkeling van een lokaal e-inclusie (meerjaren)be...
2. Het voeren van een e-inclusie toegankelijkheidscheck
3. Advies, externe expertise en consultancy (in regie) rond innovatieve e-inclusie-acties
4. Externe expertise in en het faciliteren van het uitwerken van het voortraject in het kader van de oproep.
5. Opzetten van een lokaal netwerk aan OCR's (Openbare ComputerRuimte) en overdragen aan het lokaal
6. Opzetten en uitbaten van een lokaal netwerk aan OCR's (Openbare ComputerRuimte) in opdracht van

Vlaanderen
is samenleving

Overzicht Werking en beleid Subsidies Cijfers en onderzoek

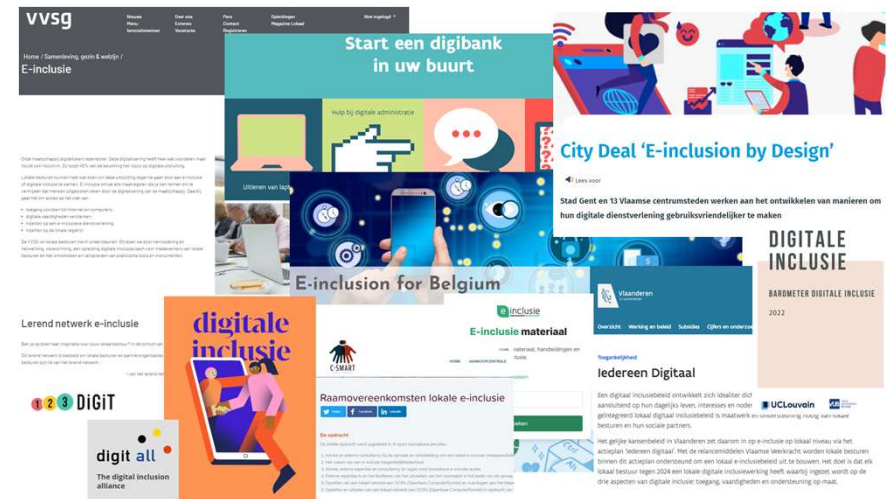
Iedereen Digitaal

Een digitaal inclusiebeleid ontwikkelt zich idealiter dicht aansluitend op hun dagelijks leven, interesses en noden. Een geïntegreerd lokaal digitaal inclusiebeleid is maatwerk en ondersteuning trouw van lokale besturen en hun sociale partners.



Het gelijke kansenbeleid in Vlaanderen zet daarom in op e-inclusie op lokaal niveau via het actieplan 'Iedereen digitaal'. Met de relancemiddelen Vlaamse Veerkracht worden lokale besturen binnen dit actieplan ondersteund om een lokaal e-inclusiebeleid uit te bouwen. Het doel is dat elk lokaal bestuur tegen 2024 een lokale digitale inclusiewerking heeft waarbij ingezet wordt op de drie aspecten van digitale inclusie: toegang, vaardigheden en ondersteuning op maat.

- ◆ Digitale inclusie is een hot topic
- ◆ ... met heel veel collega's van lokale besturen en partners die dit thema met heel veel energie oppakken en boeiende trajecten opzetten
- ◆ ... en overkoepelende partners die zorgen voor meer overzicht, meer inzicht, meer kennis
- ◆ ... en overheden die met (project)middelen iets in beweging willen zetten
- ◆ Het sterk en verbonden netwerk en de opportuniteiten die er zijn geven goesting om samen te vechten tegen digitale uitsluiting.



Wat?

- Inzicht geven op hoe we op dit moment met vele partners samenwerken rond digitale inclusie
 - ◆ Iedereen Digitaal @ Leuven
 - ◆ City Deal e-Inclusion by Design
 - ◆ En nu?



Iedereen
Digitaal @
Leuven



Digibanken

Filter op tag:

-- Selecteer tag --





Minder digitale uitsluiting

Digibanken helpen het risico op digitale uitsluiting bij kwetsbare groepen te verkleinen via 3 doelstellingen:

1. Gelijke toegang tot digitale technologie door laptops, schermen en andere hardware voorwaardelijk beschikbaar te stellen, bijvoorbeeld via een uitleendienst.
2. Via opleiding en kennisdeling digitale vaardigheden versterken, zowel persoonlijke vaardigheden als technische vaardigheden, bijvoorbeeld door IT-materiaal te herstellen.
3. Via begeleiding zorgen voor een verbeterde digitale toegang tot essentiële diensten zoals de digitale dienstverlening vanuit de Vlaamse overheid, Tax-on-web...

Wat doet een digibank?

Digibanken voorzien in een open en laagdrempelig aanbod op vlak van alle 3 de doelstellingen. Dit kan, onder meer, tot uiting komen in

- een uitleendienst voor laptops
- inzamelpunt voor tweedehands hardware (laptops, tablets...)
- opleidingen rond het basisgebruik van een laptop
- een open helpdesk.



4 februari 2022

Leuven ontvangt 500.000 euro van “Digibanken” voor een digitaal-inclusieve stad

Leuven ontvangt een subsidie van 500.000 euro van Vlaanderen om alle Leuvenaars digitaal aan boord te krijgen. De stad vult die subsidie nog aan met 240.000 euro. Met die middelen zet het partnerschap “Iedereen Digitaal @ Leuven” in op e-inclusie in Leuven centrum en de deelgemeenten. De middelen gaan deels naar de aankoop en het herstellen van tweedehands laptops, maar vooral ook naar vorming en begeleiding. “Want we gaan er vandaag te veel vanuit dat iedereen wel weg weet met een computer of smartphone. Wij helpen Leuvenaars voor wie het allemaal te snel gaat”, klinkt het bij stad Leuven en de 16 buurt-, vormings- en sociale partners die mee in het project stappen.

“De coronapandemie heeft alles in een versnelling gebracht en de ongelijkheden scherp gesteld. In april 2020 dwong onder andere de plotse omslag naar afstandsleren ons om heel snel te reageren. De maanden daarop deelden we met het netwerk 1.200 laptops uit aan Leuvense gezinnen. Zo konden alle leerlingen in contact blijven met de klas en de lessen blijven volgen. We verwachten dat onderwijs nu in een versneld tempo de computer in de dagelijkse klaswerking zal introduceren. Maar we weten dat veel ouders in de kou blijven staan, omdat ze hun kinderen niet kunnen helpen met die computer”, zegt schepen van onderwijs Lalynn Wadera.

“En zo verloopt het ook op vele andere vlakken; je COVID Safe Ticket tonen om ergens binnen te kunnen, een vaccinatie-afspraak vastleggen, maar ook je bankzaken doen, een job zoeken, formulieren aanvragen, je kind inschrijven voor sportactiviteiten ... het gebeurt allemaal meer en meer digitaal. Een laptop of smartphone met internetverbinding hebben is één ding, maar als je hem niet kan gebruiken raak je uitgesloten van heel wat essentiële diensten”, vult schepen van zorg en welzijn Bieke Verlinden aan. “Samen met onze buurtwerkingen en de vele partners in de stad helpen we mensen op weg met een computer en vooral met veel begeleiding.”

Iedereen digitaal

In Leuven werken de stad, de buurtwerkingen, lokale dienstencentra, de vormingspartners en ook VDAB er al jaren aan om iedereen aan boord te houden in de digitale samenleving. Wie hulp nodig heeft, bijvoorbeeld om een kind digitaal in te schrijven of de belastingbrief



Lalynn Wadera

schepen van onderwijs, economie, diversiteit, openbaar groen en stadsgebouwen, stad Leuven

✉ lalynn.wadera@leuven.be

☎ [0490 57 43 10](tel:0490.57.43.10) ☎ [016 27 41 50](tel:016.27.41.50)

Bieke Verlinden

schepen van zorg en welzijn, wijkwerking en begraafplaatsen, stad Leuven

✉ bieke.verlinden@leuven.be

☎ [0485 59 79 11](tel:0485.59.79.11) ☎ [016 27 41 90](tel:016.27.41.90)

Isabel Devriendt

directeur samenleving, stad Leuven

✉ isabel.devriendt@leuven.be

☎ [0494 65 85 92](tel:0494.65.85.92) ☎ [016 27 26 01](tel:016.27.26.01)



“Elke Leuvenaar die dat wil, moet kunnen deelnemen aan de digitale samenleving”

Dienstverlening

Iedereen Digitaal @ Leuven

- Toegang tot hardware, software en internet:
 - ◆ Leuvenaars in een financieel kwetsbare situatie kunnen een laptop in bruikleen nemen ...
 - ◆ ... en intekenen op een goedkope internetoplossing (Telenet Essentiel).
 - ◆ Alle Leuvenaars kunnen terecht in 20 digipunten om gratis openbare computers met internet te gebruiken.

Dienstverlening

Iedereen Digitaal @ Leuven

■ Vorming en opleiding

- ◆ Verschillende samenwerkingspartners bieden bestaande vormen en opleidingen aan (bv. centra voor basiseducatie en volwassenenonderwijs).
- ◆ Samen mappen we wat er ontbreekt en ontwikkelen nieuw aanbod (bv. rond essentiële dienstverlening)



Dienstverlening

Iedereen Digitaal @ Leuven

■ Ondersteuning

- ◆ In verschillende digipunten is er een wekelijks digitaal spreekuur waar je terecht kan met digitale vragen. Dit aanbod breiden we verder uit.
- ◆ Vrijwillige digibuddies zorgen voor één-op-één traject op maat om de digitale vaardigheden van Leuvenaars te versterken.



Tijdslijn

Iedereen Digitaal @ Leuven



2020

Aanleiding

Corona maakte digitale kloof heel erg zichtbaar

Laptophub Leuven Leert voor kwetsbare leerlingen

SOM-labo concept en
organisatiemodel vanuit
stadsbrede samenwerking

Tijdslijn

Iedereen Digitaal @ Leuven

2020

Aanleiding

Corona maakte digitale kloof heel erg zichtbaar

Laptophub Leuven Leert voor kwetsbare leerlingen

SOM-labo concept en organisatiemodel vanuit **stadsbrede samenwerking**

2021

Pilootfase

Vlaamse Overheid
Uitwerken concept in **inhoudelijk werkgroepen**

Opstart processen, dienstverlening en dagelijkse werking

Kernteam vaste medewerkers met **projectcoördinator** en medewerker **servicedesk**

Vorbereiden dossier **Digibanken**

Tijdslijn

Iedereen Digitaal @ Leuven

2020

Aanleiding

Corona maakte digitale kloof heel erg zichtbaar

Laptophub Leuven Leert voor kwetsbare leerlingen

SOM-labo concept en organisatiemodel vanuit **stadsbrede samenwerking**

2021

Pilootfase

Uitwerken concept in **inhoudelijk werkgroepen**

Opstart processen, dienstverlening en dagelijkse werking

Kernteam vaste medewerkers met **projectcoördinator** en medewerker **servicedesk**

Vorbereiden dossier **Digibanken** Vlaamse Overheid

2022 t.e.m. 2024

Implementatietraject

Goedkeuring dossier digibanken Vlaamse Overheid, **middelen voor implementatie (tot eind 2024)**

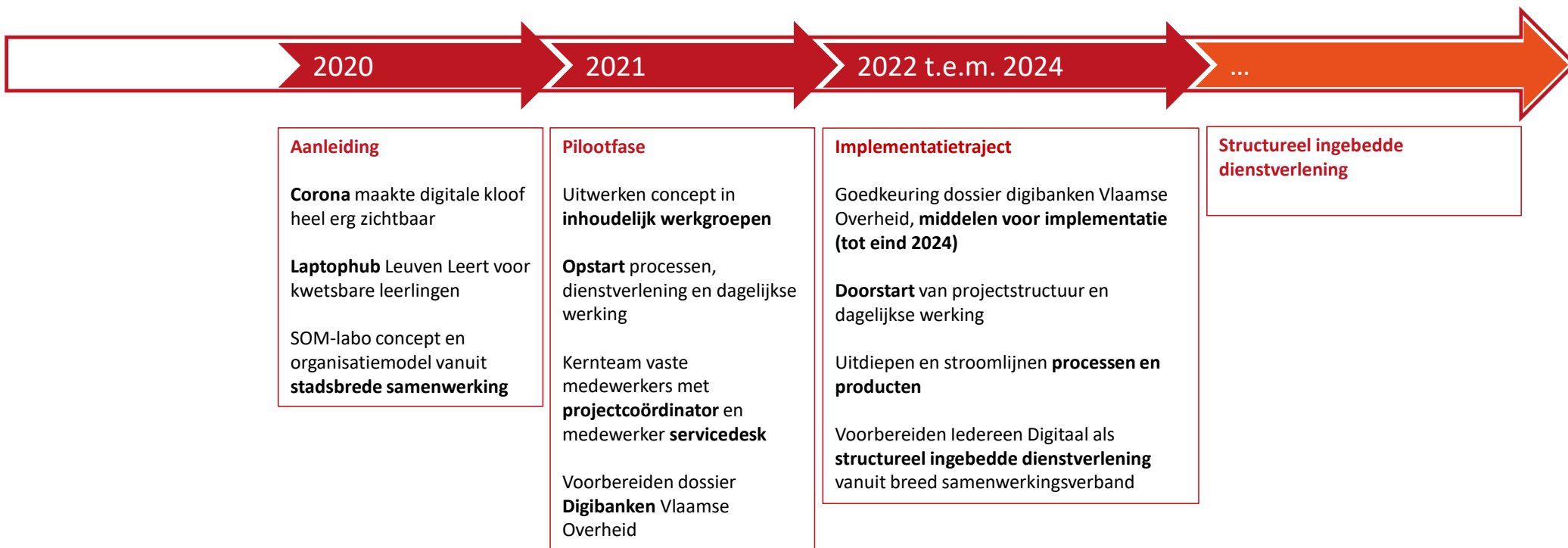
Doorstart van projectstructuur en dagelijkse werking

Uitdiepen en stroomlijnen **processen en producten**

Vorbereiden Iedereen Digitaal als **structureel ingebedde dienstverlening** vanuit breed samenwerkingsverband

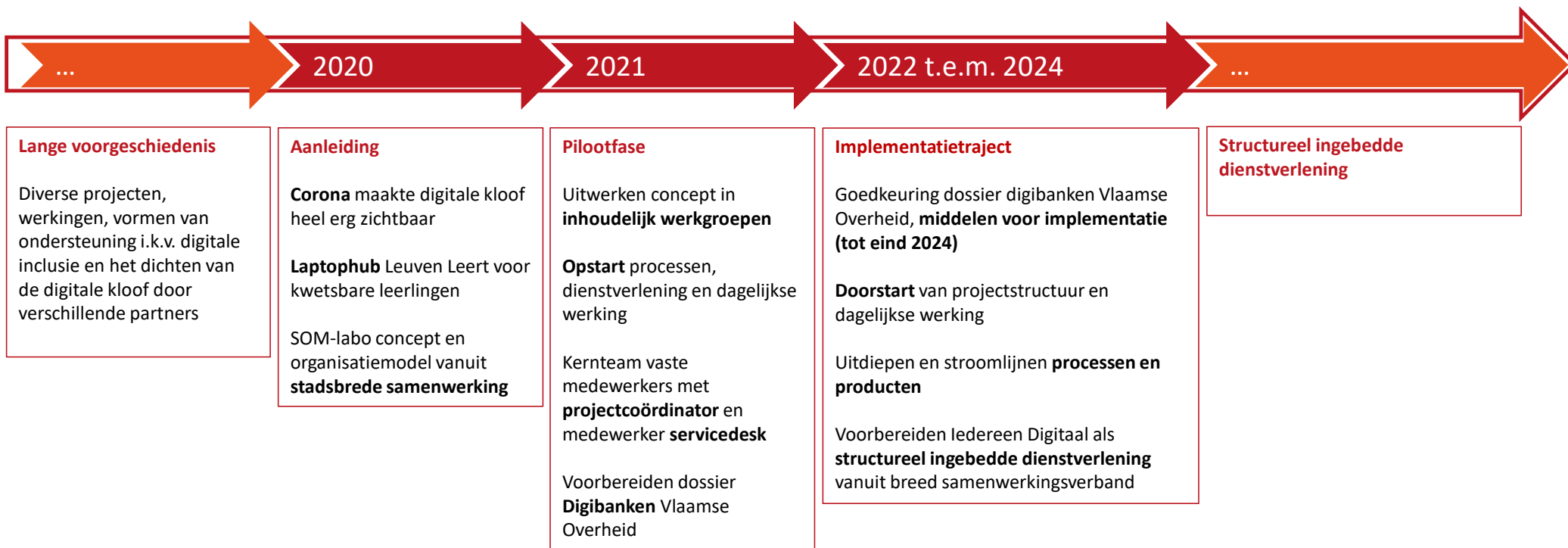
Tijdslijn

Iedereen Digitaal @ Leuven



Tijdslijn

Iedereen Digitaal @ Leuven



Samenwerking

Iedereen Digitaal @ Leuven

■ Basisprincipes

- ◆ We vertrekken van wat al bestaat: ieder bestaand aanbod is een deel van het geheel en iedere partner draagt naar eigen vermogen bij;
- ◆ Samen vullen we de ontbrekende puzzelstukken aan: wat moeten we concreet nog voorzien om het aanbod dekkend en laagdrempelig te maken, welke partner kan dit opnemen en wat is er voor nodig;
- ◆ We proberen ons model duurzaam en sociaal in te vullen: circulair gebruik van materialen, inzet van de sociale economie, geven van oefenkansen, creëren van verbinding.

Samenwerking

De initiële partners

Stad
Leuven

OCMW
Leuven

Home-Start
Domo
Leuven

Huis van
het kind

De
Ruimtevaart

LINC

Link in
de Kabel

Groep
INTRO

Ligo
Oost-
Brabant

VDAB
Vlaams-
Brabant

LDC
Wijnveld

Seniorama

Zorg
Leuven

Buurtwerk
't Lampeke

CVO
Volt

CVO CLT
Leuven

ABW
Leuven

ACV
Leuven

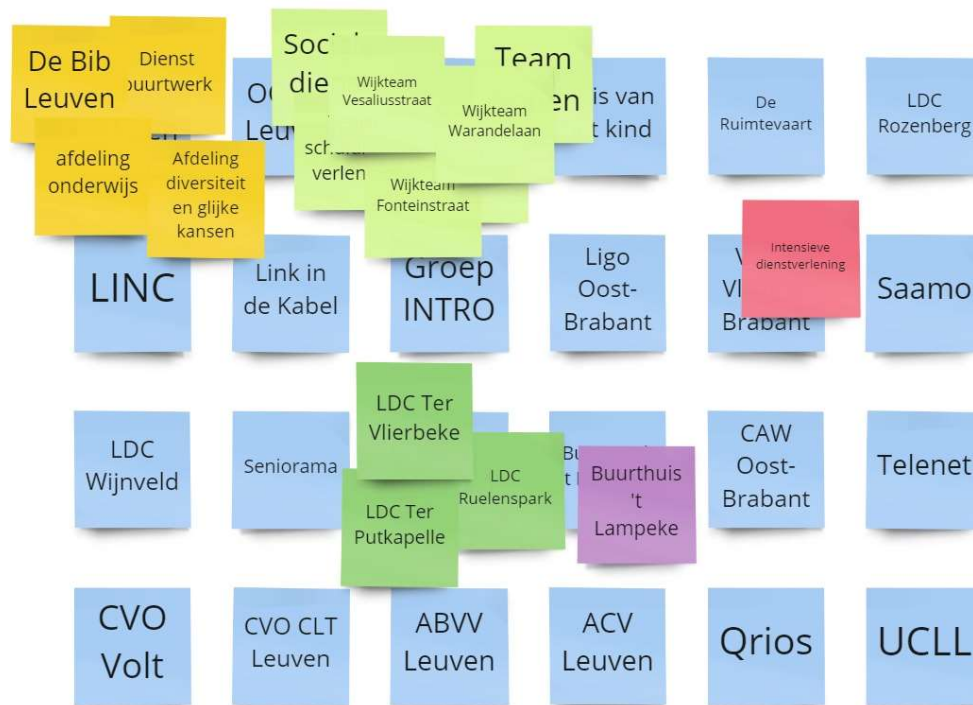
Samenwerking

... enkele nieuwe partners

Stad Leuven	OCMW Leuven	Home-Start Domo Leuven	Huis van het kind	De Ruimtevaart	LDC Rozenberg
LINC	Link in de Kabel	Groep INTRO	Ligo Oost- Brabant	VDAB Vlaams- Brabant	Saamo
LDC Wijnveld	Seniorama	Zorg Leuven	Buurtwerk 't Lampeke	CAW Oost- Brabant	Telenet
CVO Volt	CVO CLT Leuven	ABW Leuven	ACV Leuven	Qrios	UCLL

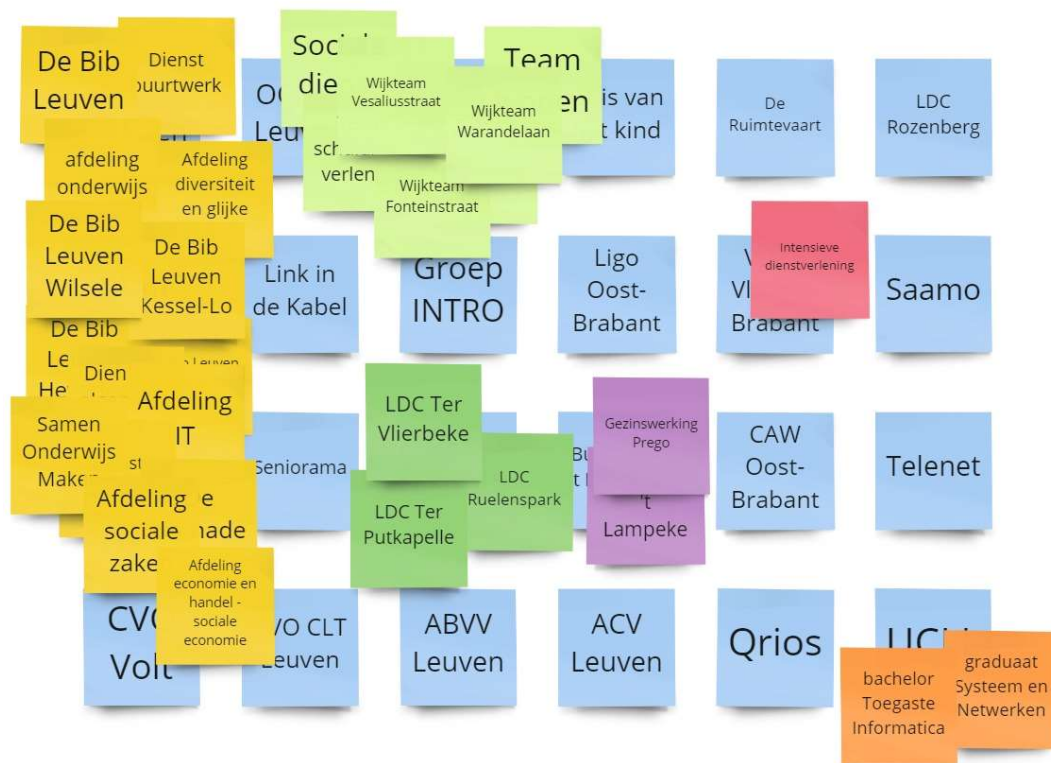
Samenwerking

... met de deelwerkingen



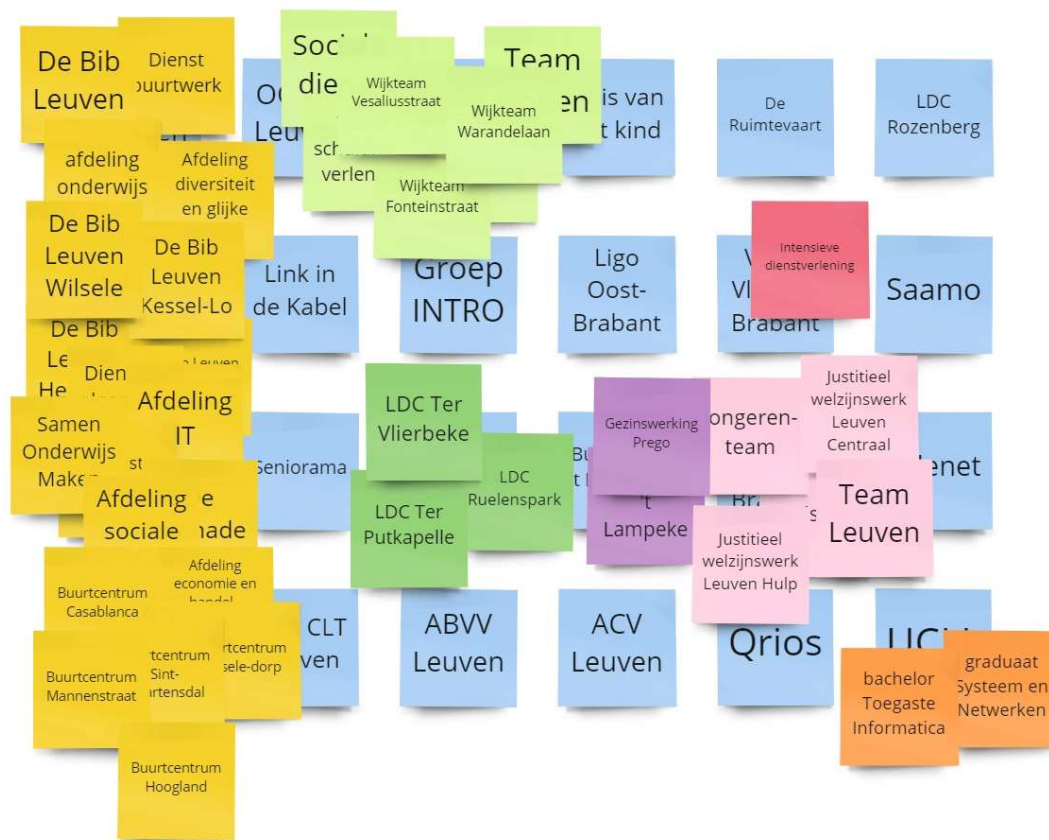
Samenwerking

... en andere afdelingen



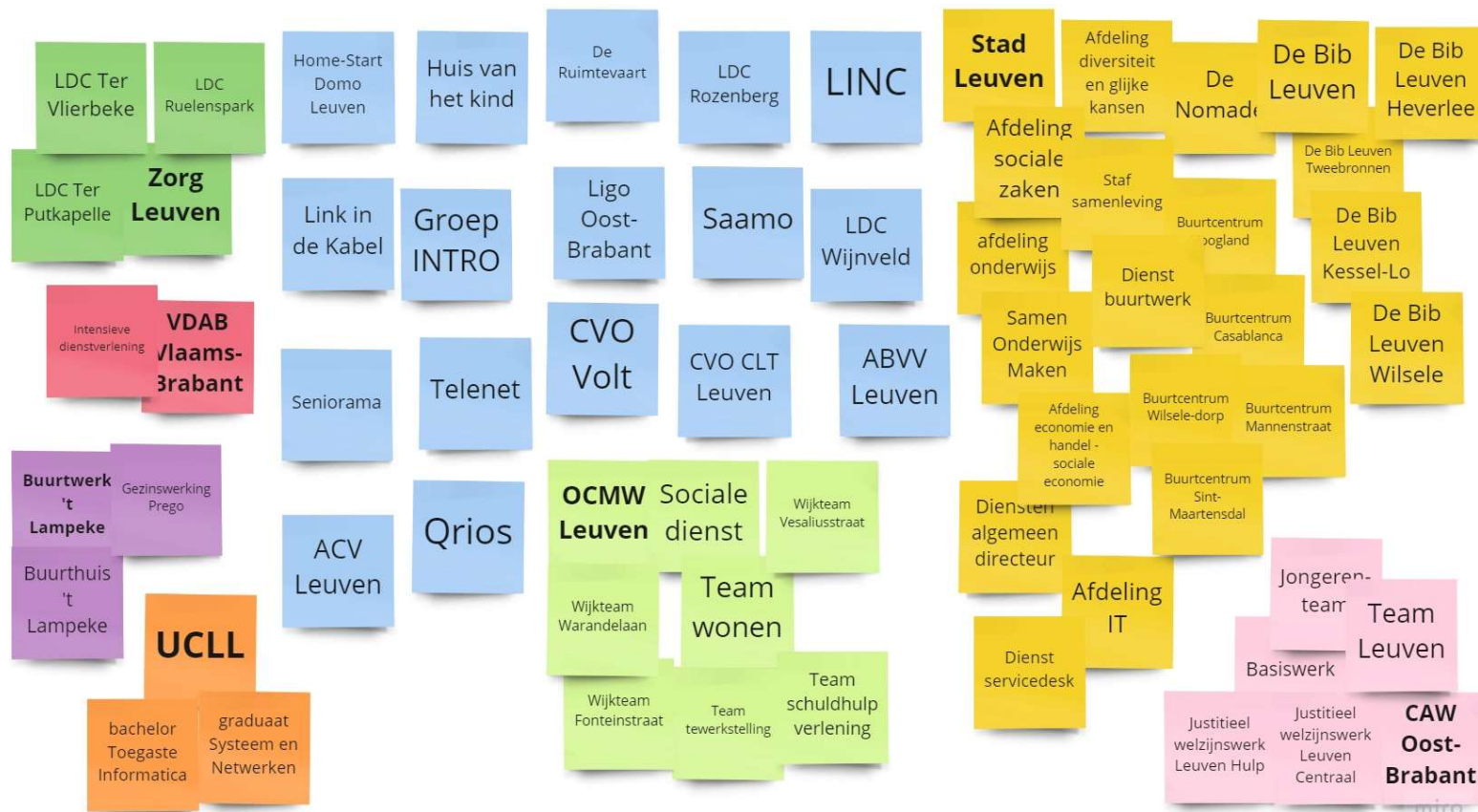
Samenwerking

... en nog meer teams



Samenwerking

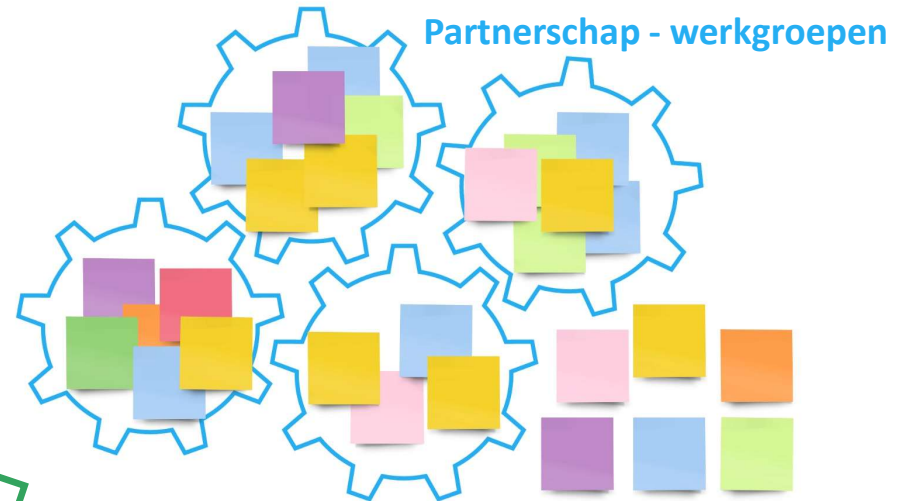
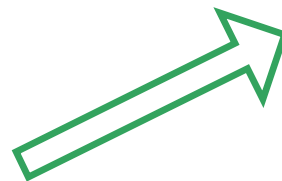
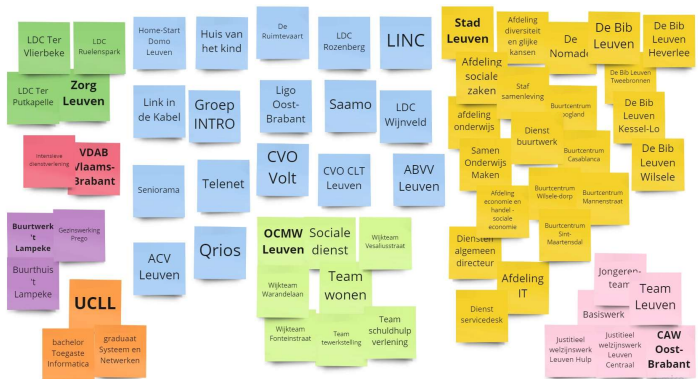
... of iets overzichtelijker



miro

Samenwerking

Clusteren in werkgroepen



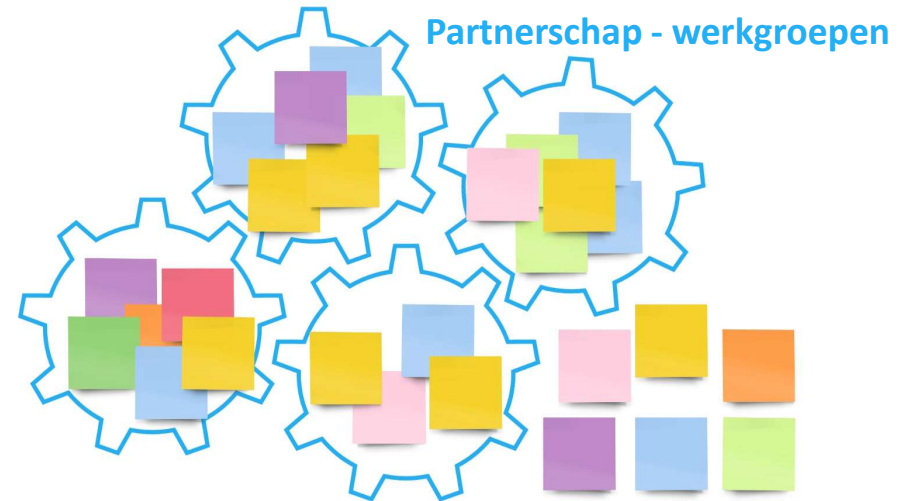
Samenwerking

Clusteren in werkgroepen

- Werkgroepen
 - ◆ Tekenen processen uit
 - ◆ Zorgen voor interne onderlinge afstemming
 - ◆ Vergaren en delen kennis

- Momenteel 4 werkgroepen
 - ◆ Buurtpartners
 - ◆ Digipunten
 - ◆ Vorming
 - ◆ Begeleiding / vrijwilligerswerking

- Nieuwe werkgroepen ad-hoc of tijdelijk

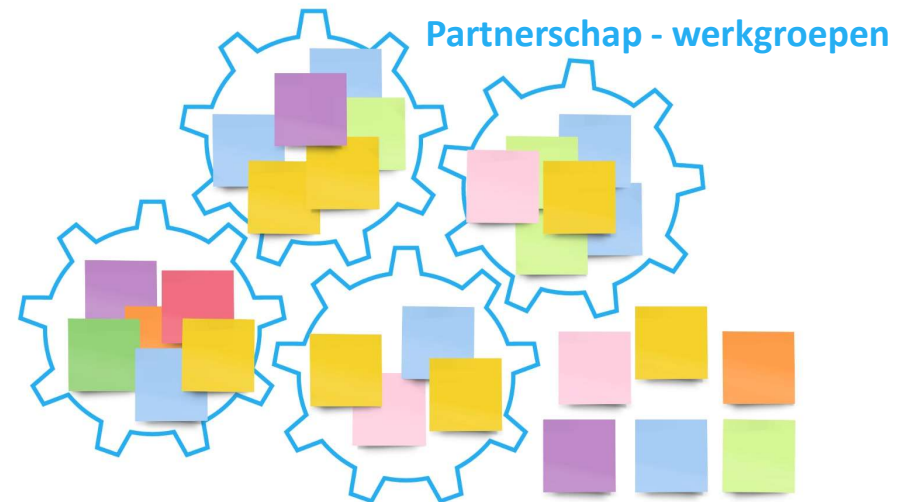


Samenwerking

Werkgroep buurtpartners

- Wie?
 - ◆ Basiswerkingen, buurtcentra, eerstelijns, toeleiders ...

- Wat?
 - ◆ Rechtstreekse link met de meest kwetsbare Leuvenaars en hun noden
 - ◆ Toeleiden naar aanbod en opvolging daarvan
 - ◆ De flow van aanvraag naar dienstverlening
 - ◆ Afstemming van aanbod op doelpubliek
 - ◆ ...

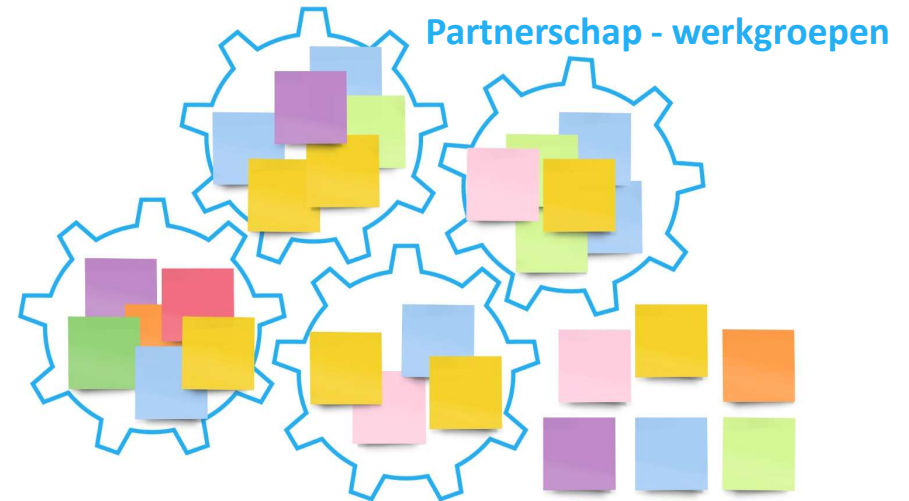


Samenwerking

Werkgroep digipunten

- Wie?
 - ◆ De organisaties achter de 20 digipunten
 - ◆ Bibliotheek, buurtcentra en basiswerkingen, lokale dienstencentra, OCMW ...

- Wat?
 - ◆ Analyse van de verschillende aanpak, inrichting, dienstverlening, aanbod ... in een digipunt
 - ◆ Uittekenen van een standaardaanbod
 - ◆ Infrastructurele (hardware, software ...) en inhoudelijke upgrade van digipunten voorbereiden
 - ◆ ...

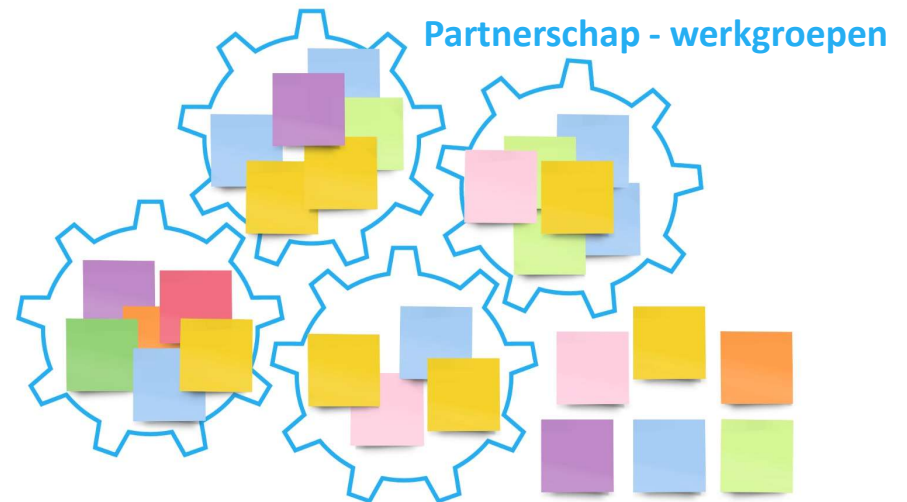


Samenwerking

Werkgroep vorming

- Wie?
 - ◆ Centrum voor basiseducatie, volwassenonderwijs, socio-culturele vormingsorganisaties, bibliotheek, vakbonden en VDAB

- Wat?
 - ◆ Brede analyse van het bestaande aanbod
 - ◆ ... en het ontbrekende aanbod (wat wordt nog niet georganiseerd, welke noden worden nog niet beantwoord, wie wordt nog niet bediend)
 - ◆ Voorstel voor nieuw, aanvullend aanbod formuleren
 - ◆ ...

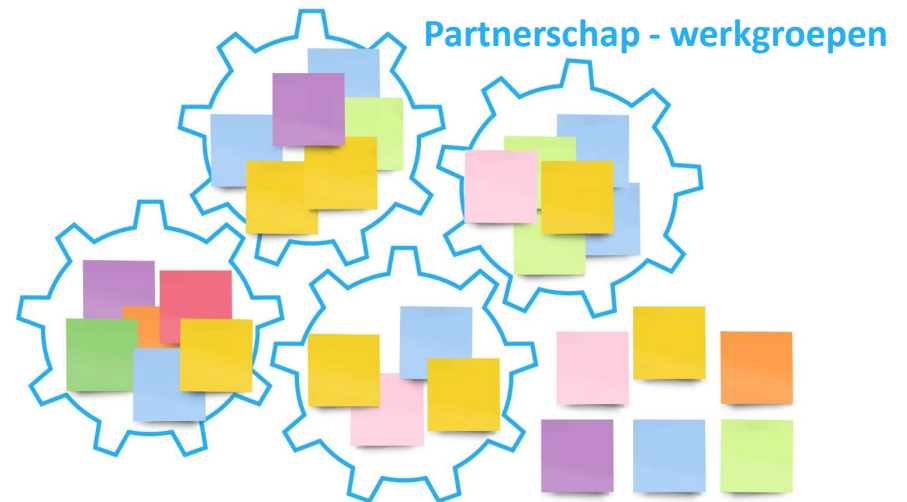


Samenwerking

Werkgroep begeleiding / vrijwilligerswerking

- Wie?
 - ◆ Socio-culturele vormingsorganisaties

- Wat?
 - ◆ Uittekenen van de vrijwilligerswerking (Digibuddy, Digihelper, PC-dokter)
 - ◆ Ondersteuningstraject voor vrijwilligers met
 - ▶ Vorming
 - ▶ Begeleiding
 - ▶ Intervisie
 - ◆ Flow van het intakeproces en de opstart van een vrijwilliger

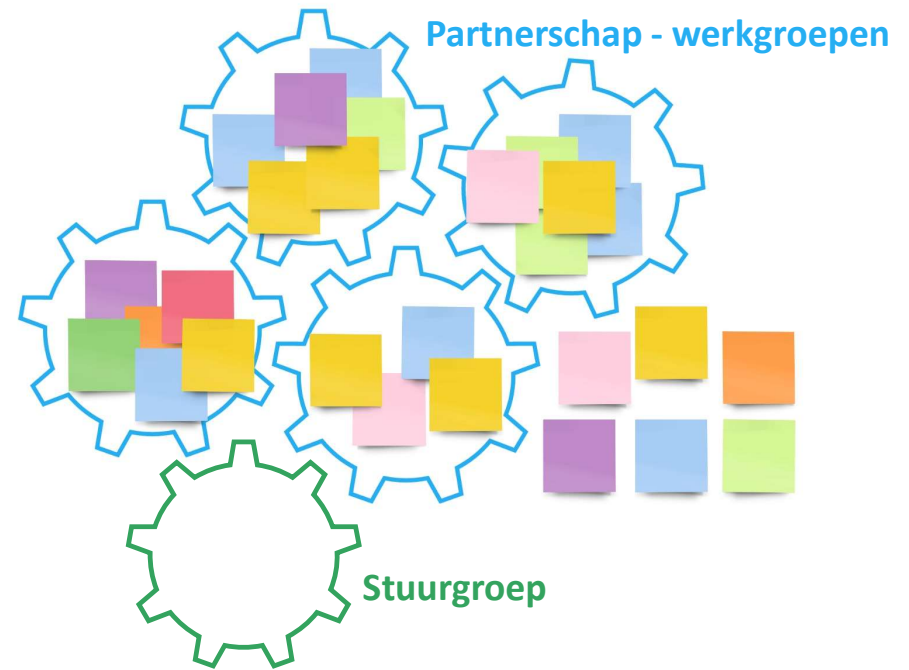


Samenwerking

Stuurgroep

- Wie?
 - ◆ Vertegenwoordiging vanuit de werkgroepen
 - ◆ Projectcoördinator

- Wat?
 - ◆ Terugkoppeling vanuit de werkgroepen
 - ◆ Terugkoppeling vanuit het kernteam
 - ◆ Inhoudelijke sturing aan het project
 - ◆ Beleidsvoering, visie-ontwikkeling en termijndenken
 - ◆ Knopen doorhakken
 - ◆ ...

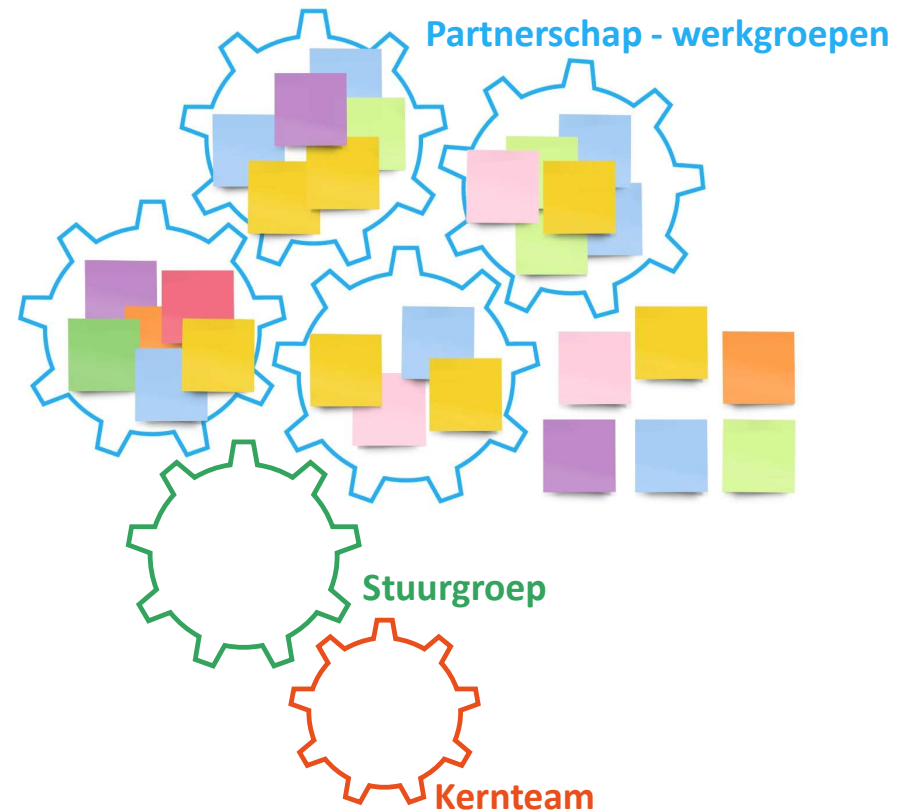


Samenwerking

Kernteam

- Wie?
 - ◆ Projectcoördinator
 - ◆ Servicedeskmedewerker
 - ◆ Administratieve ondersteuning
 - ◆ Medewerker digipunten (toekomst)

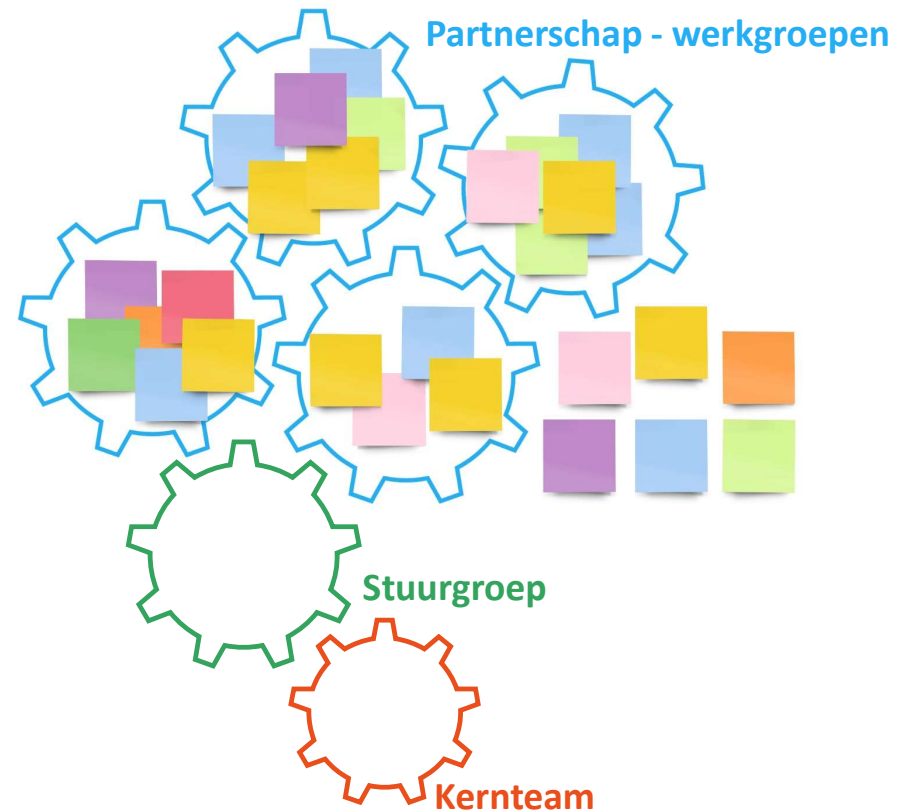
- Wat?
 - ◆ De digibank implementeren, dienstverlening uitwerken en uitrollen
 - ◆ Projectmanagement, partnerschap en processen runnen, optimaliseren en documenteren
 - ◆ Ondersteunende processen (administratie, financiën, monitoring en evaluatie, communicatie ...)
 - ◆ Opportuniteiten en kansen verkennen
 - ◆ ...



Samenwerking

Partnerschap en netwerk

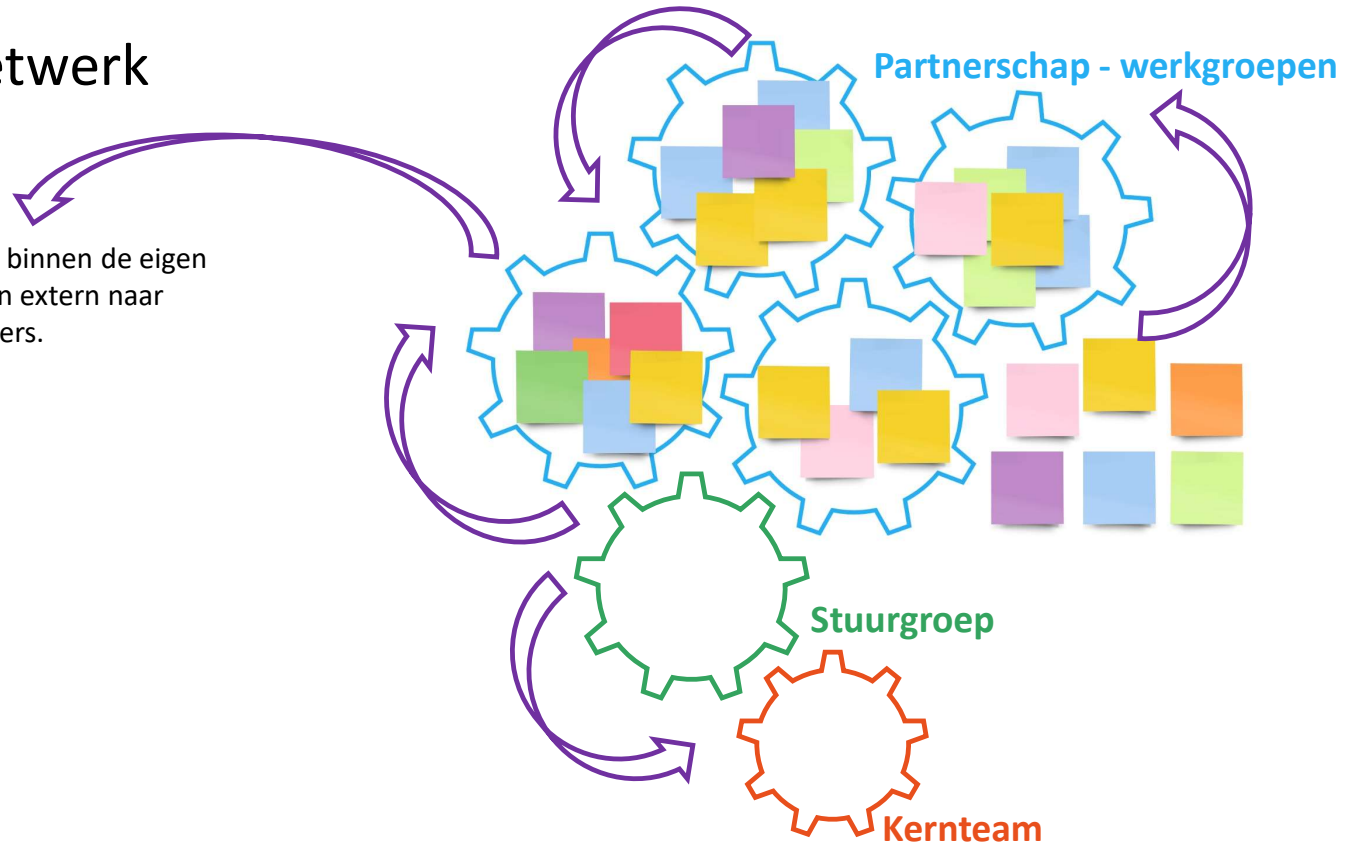
- Iedereen Luncht!
 - ◆ 4 à 6 keer per jaar
 - ◆ Update van het project, vanuit de werkgroepen, de stuurgroep en het kernteam
 - ◆ Online bij een boterham
 - ◆ Korte en bondige stand van zaken



Samenwerking

Partnerschap en netwerk

Linken intern binnen de eigen organisatie en extern naar andere partners.

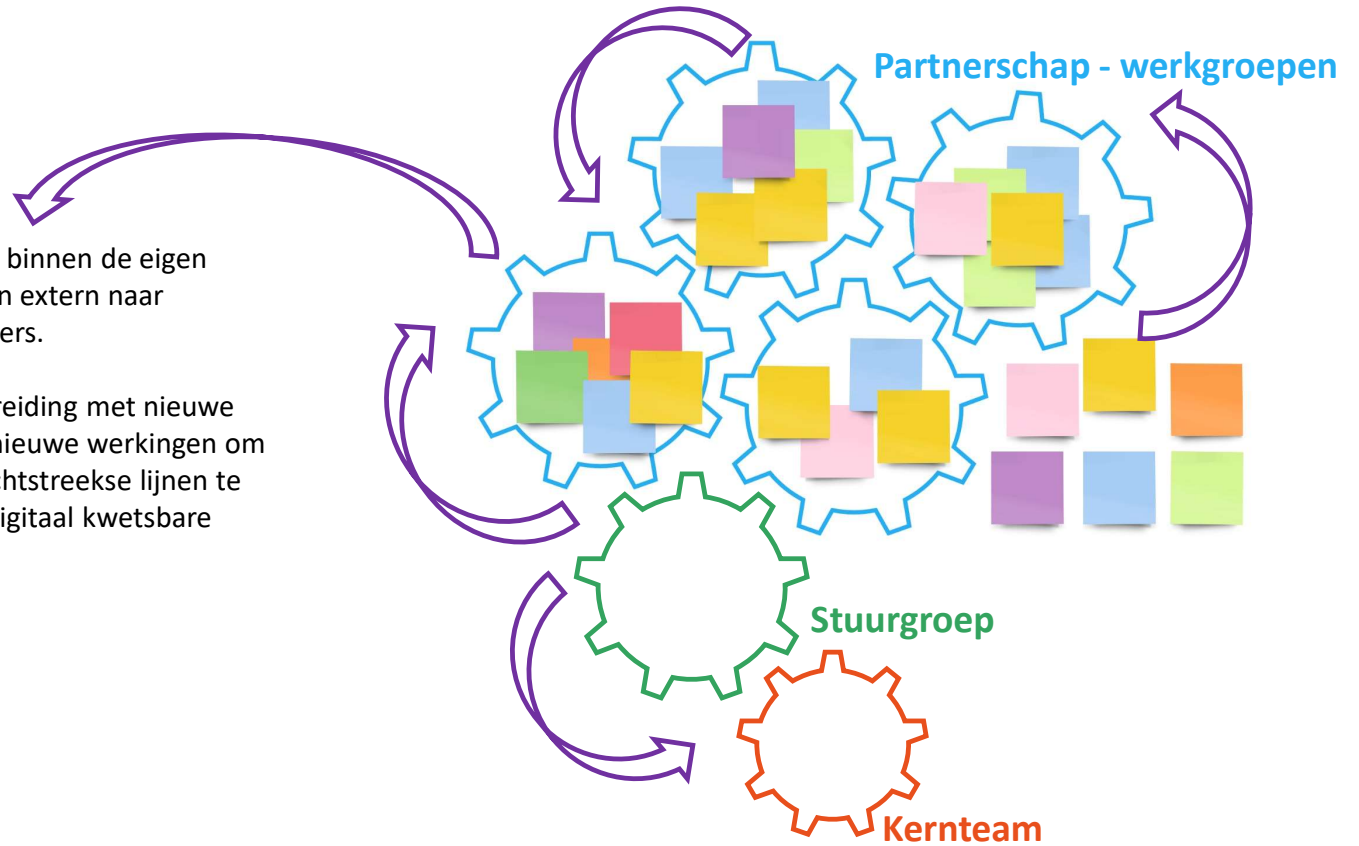


Samenwerking

Partnerschap +

Linken intern binnen de eigen organisatie en extern naar andere partners.

Verdere uitbreiding met nieuwe partners en nieuwe werkingen om nog meer rechtstreekse lijnen te leggen met digitaal kwetsbare Leuvenaars.



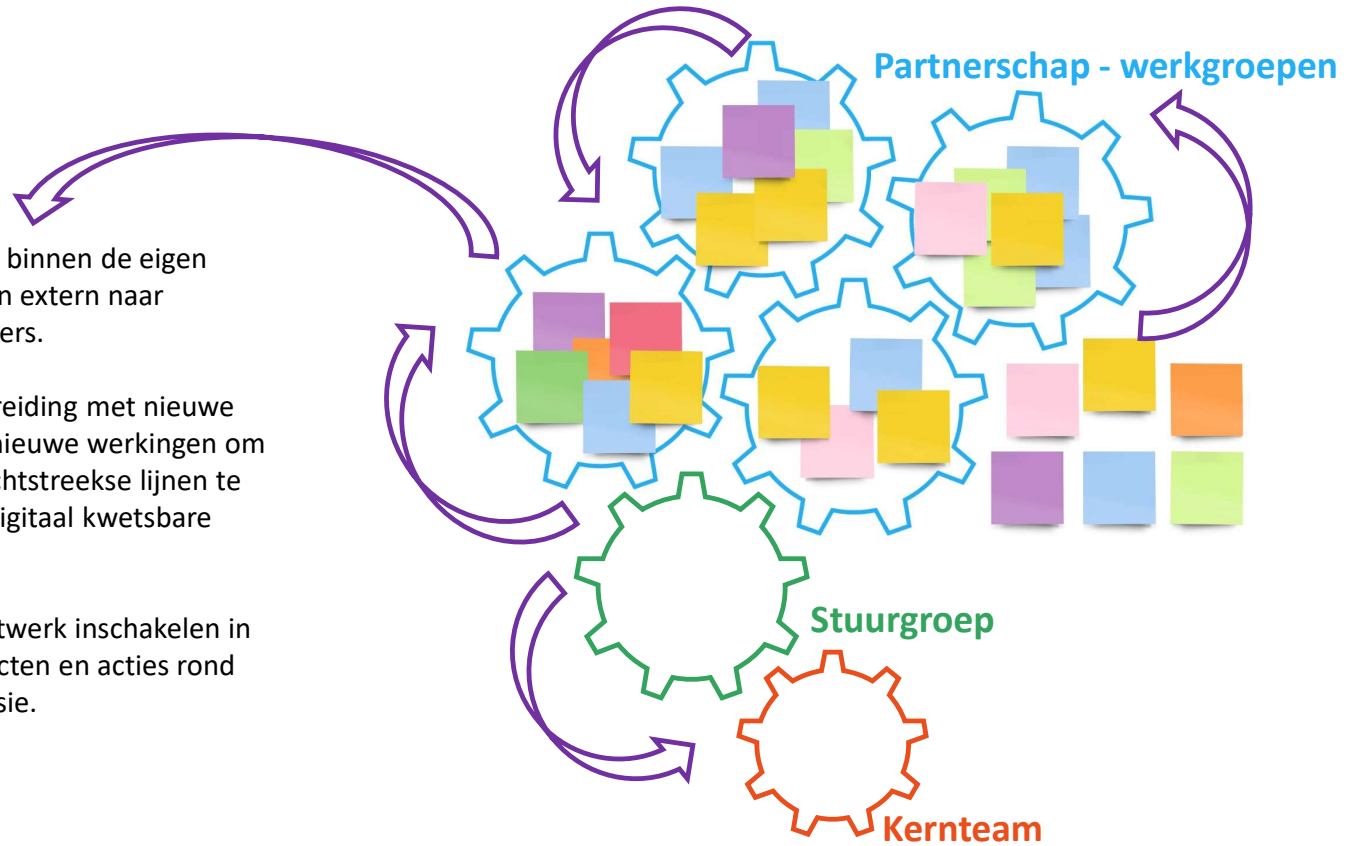
Samenwerking

Partnerschap +

Linken intern binnen de eigen organisatie en extern naar andere partners.

Verdere uitbreiding met nieuwe partners en nieuwe werkingen om nog meer rechtstreekse lijnen te leggen met digitaal kwetsbare Leuvenaars.

Kennis en netwerk inschakelen in andere projecten en acties rond digitale inclusie.



City Deal: e-Inclusion by Design



Samenwerking tussen de centrumsteden

City Deal e-Inclusion by Design

- Een project van de 13 centrumsteden en de VGC (project tot eind 2024)
- Getrokken door stad Gent/District 09 en het Kenniscentrum Vlaamse Steden
- Gesubsidieerd vanuit actieplan Iedereen Digitaal Vlaamse Overheid



De gebruiker centraal

City Deal e-Inclusion by Design

- In de City Deal werken we samen aan gebruiksvriendelijkere digitale dienstverlening vanuit human-centered design / mensgericht ontwerpen.
- Hiervoor organiseren we binnen lokale pilootprojecten een aantal experimenten vanuit mensgericht ontwerpen / human-centered design.
- Elke stad wordt hierin gecoacht en krijgt vorming aangeboden over human-centered design.
- De opgebouwde kennis en ervaring wordt nadien ontsloten in een toolbox.



Gebruiker centraal in Leuen

City Deal e-Inclusion by Design

- Er staan verschillende digitale transformatietrajecten in de steigers.
 - ◆ Bv. bij de Gemeente Zonder Gemeentehuis-projecten is er telkens ruimte voorzien om HCD toe te passen (vanuit wat wel leren in de City Deal)
- Eerste experiment zal gaan rond de aanvraag van Inname Openbaar Domein.
- Koppeling met Iedereen Digitaal @ Leuven, onder andere van daaruit staan we rechtstreeks in contact met de digitaal kwetsbare Leuenaar die de nieuwe toepassingen moet kunnen gebruiken.



En nu?



Verder bouwen op wat er is

Digitale inclusie verankeren in het beleid

- De projecten, samenwerkingen, het partnerschap en huidige dienstverlening, de groei van kennis en ervaring zorgen voor een drive en goesting om:
 - ◆ Nieuwe acties te ondernemen
 - ◆ Nieuwe linken te leggen
 - ◆ Nieuwe formats te ontwikkelen
 - ◆ Te blijven experimenteren
 - ◆ Het netwerk verder uit te breiden
 - ◆ Nog sterker samen te werken
 - ◆ ...



Bouwen aan een e-inclusiebeleid

Digitale inclusie verankeren in het beleid

- Stad Leuven tekende in op de recente subsidie voor de uitrol van een lokaal e-inclusiebeleid (Vlaamse overheid – ABB). Beslissing nog af te wachten.
- Hiermee willen we werk maken van een overkoepelend en stadsbreed e-inclusiebeleid
 - ◆ Brede lokale analyse van bestaande initiatieven
 - ◆ Doelstellingenkader en actieplan ontwikkelen
 - ◆ Initiatieven, acties en werking op elkaar afstemmen
 - ◆ Implementeren in beleids- en meerjarenplannen

Bouwen aan een e-inclusiebeleid

Digitale inclusie verankeren in het beleid

- Kortom: samen met huidige en nieuwe partners lokaal een gedragen en afgestemd e-inclusiebeleid uittekenen dat zorgt dat elke Leuenaar die dat wil kan deelnemen aan de digitale samenleving.





Bedankt!

Contact

tuur.struyf@leuven.be

iedereendigitaal@leuven.be



leuven