

Digitaal- inclusieve dienstverlening

Brussel, 19 januari 2023



Digitaal-inclusieve dienstverlening

We zien vier voorwaarden voor digitale inclusie:

- Toegang
- Vaardigheden
- Ondersteuningsnetwerk
- Inclusion by design

De eerste drie zitten op het niveau van een individu en zijn of haar beschikbare netwerk. Het laatste is de verantwoordelijkheid van de dienstverlener. Als dienstverlener heb je een grote impact op digitale uitsluiting en digitale inclusie

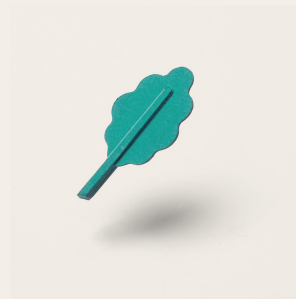


De evolutie van dienstverlening

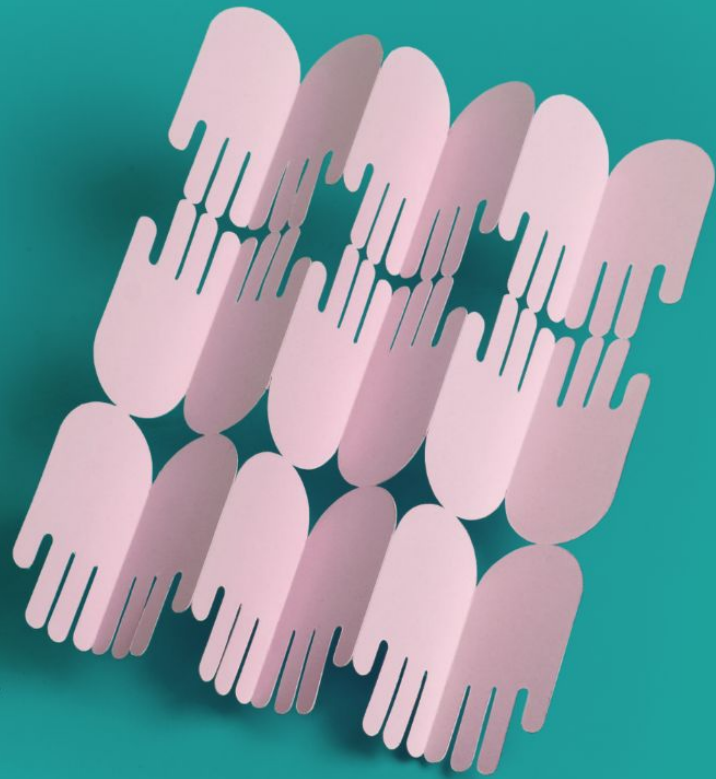
Op relatief korte tijd gingen we van een dienstverlening die 100% fysiek was naar een blended dienstverlening die soms digitaal, soms telefonisch en soms fysiek is.

Dit heeft gevolgen voor dienstverlener en gebruiker, zoals:

- Gebruiker moet meer zelf uitzoeken waar ze welke info kan vinden en hoe ze toegang heeft tot bepaalde diensten
- Voor niet digitale gebruikers komen essentiële rechten zoals werk en onderwijs in het gedrang
- Als dienstverlener sta je voor een aantal nieuwe uitdagingen: hoe combineer je die verschillende dienstverleningskanalen op een kwalitatieve manier?
- Als dienstverlener moet je op zoek naar een nieuwe manier van diensten verlenen. Terwijl je (zeker als publieke dienstverlener) de opdracht hebt om voor elke burger toegankelijk te zijn



**Slechts 31% van de
Vlamingen vindt
websites van
overheden
duidelijk en
toegankelijk**



Naar een nieuwe dienstverlening

De voorwaarden voor een inclusieve digitale dienstverlening? We hebben nog niet alle antwoorden, maar een aantal zaken om rekening mee te houden:

- Zorg ervoor dat je dienstverlening via verschillende kanalen gebruikt kan worden: loket, telefoon, website
- Zorg ervoor dat je websites en platformen toegankelijk zijn, ook voor mensen met een auditieve of visuele beperking
- Zorg ervoor dat de inhoud op je websites en platformen in heldere taal geschreven is
- Zorg ervoor dat de processen en procedures zo eenvoudig mogelijk zijn
- Zorg ervoor dat je medewerkers zelf digitale kwetsbaarheden kunnen herkennen en dat ze weten hoe ze verder kunnen
- Zorg voor infosessies en begeleidingssessies voor burgers om je platformen te leren kennen
- Bevraag en ken je gebruikers, ook moeilijker te bereiken gebruiker, tijdens de ontwikkeling en aanpassingen van je platformen en diensten



**Wat zijn voor jou
voorwaarden
voor een
inclusieve
dienstverlening?**



Op zoek naar inspiratie?

- [Kaartspel digitale inclusie](#) laat je inleven in verschillende profielen van gebruikers die meer en minder digitaal vaardig zijn (krijgt een herwerking momenteel)
- Dienstverlening is een van vier onderdelen van de [beleidstool digitale inclusie](#) voor lokale besturen (krijgt een herwerking momenteel)
- Gebruiker Centraal ontwikkelde het [kaartspel Optimaal Digitaal](#) over de gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid van diensten
- De City Deal - staat straks nog op de agenda
- [Digitale dienstverleningsstrategie](#) van de Vlaamse Overheid
- [Digital Open](#) van de FOD BoSa verzamelt info, tips and tricks voor publieke dienstverleners -
- In de publicatie "[Digitale inclusie in Vlaanderen](#)" vind je organisaties terug die je kunnen ondersteunen
- [Digitale inclusie index](#) van DigitAll. Test hoe digitaal inclusief je dienst is met deze vragenlijst



Bedankt,
en tot binnenkort

