



# City Deal e-inclusion by design





Een **City Deal** is een samenwerking tussen verschillende steden (en andere stakeholders) om een stedelijke uitdaging rond een transitithema efficiënter aan te pakken door inhoudelijke resultaten te realiseren en te leren van elkaar. Het resultaat en/of de aanpak is positief voor de stad en is tegelijkertijd (inter)nationaal aansprekend en opschaalbaar.





# Focus op ...

Alle lokale overheden zijn ervan overtuigd dat hun **digitale dienstverlening zo gebruiksvriendelijk mogelijk** moet zijn.

Ze willen dat de **eindgebruiker centraal** staat bij hun digitale dienstverlening. We zien verschillende goede voorbeelden, maar weinig tot **geen structurele manieren van aanpak** en werkvormen om dit ten gronde te doen. Daar start de uitdaging van deze City Deal 'E-Inclusion by Design'.

In deze City Deal focussen we op het ontwikkelen van **werkvormen voor lokale overheden** om de eindgebruikers zo centraal mogelijk te zetten bij de ontwikkeling en implementatie van de digitale dienstverlening. **Via opleiding en experiment wordt een concrete toolbox** op maat van lokale overheden ontwikkeld

Motivatie uit onderzoek: [Barometer 2022](#)

## BESLUIT

Ondanks de inspanningen van middenveld en overheden de afgelopen jaren om digitale vaardigheden aan te scherpen en de toegang tot de digitale wereld te faciliteren, neemt het aantal Belgen dat digitaal niet mee is nog toe. Tussen 2019 en 2021 steeg het aantal mensen met een laag inkomen in digitale kwetsbaarheid tot 63%.

De versnelling van de digitalisering tijdens de sanitaire crisis is in de eerste plaats ten goede gekomen aan degenen met een hogere sociaaleconomische en culturele

status. In vergelijking met mensen met een laag inkomen en een lage opleiding profiteren bevoorrechte personen meer van de digitalisering: zij zijn nog steeds beter uitgerust, hebben betere toegang tot internet en digitale diensten, en beschikken over meer geavanceerde digitale vaardigheden.

De positie van digitaal kwetsbare personen in een hyperdigitale maatschappij wordt nog wankeler. De digitalisering creëert drempels waar ze niet op eigen kracht overheen kunnen. Om deze

digitale kloof dicht te rijden moet blijvend geïnvesteerd worden in dienstverlening die toegankelijk is voor iedereen naast het inzetten op aanleren of bijschaven van digitale vaardigheden. Er moet rekening worden gehouden met de personen die digitaal niet mee zijn, door naast digitale kanalen ook de telefoon en live-afspraken te behouden. Bij de ontwikkeling van digitale tools moet inclusie in het ontwerp ingebakken zitten, zodat ook mensen die niet vlot weg zijn met digitale diensten ze makkelijk kunnen gebruiken.



# Een ganse club

- **BRON: ABB – Relance Iedereen Digitaal**
- **PROMOTOR: Kenniscentrum Vlaamse steden (KCVS)**
  - Administratieve en financiële opvolging City Deal e-inclusie
- **INHOUDELIJKE TREKKER: stad Gent > District09**
  - Inhoudelijke trekker en aanspreekpunt City Deal e-inclusie
- **LOKAAL BESTUUR: 14 partners: 13 centrumsteden en VGC Brussel**
  - Deelnemers City Deal: Aalst, Antwerpen, Brugge, Genk, Gent, Hasselt, Kortrijk, Leuven, Mechelen, Oostende, Roeselare, Sint-Niklaas, Turnhout en de VGC Brussel.
- **WERKPAKKETTEN:**
  - Budget voorzien voor opleiding, coaching, ontwikkeling, lay-out, publicatie, onderzoek en rapportering. Deze opdrachten worden via samenwerking en gunningsopdrachten uitbesteed en gefinancierd vanuit deze City Deal.







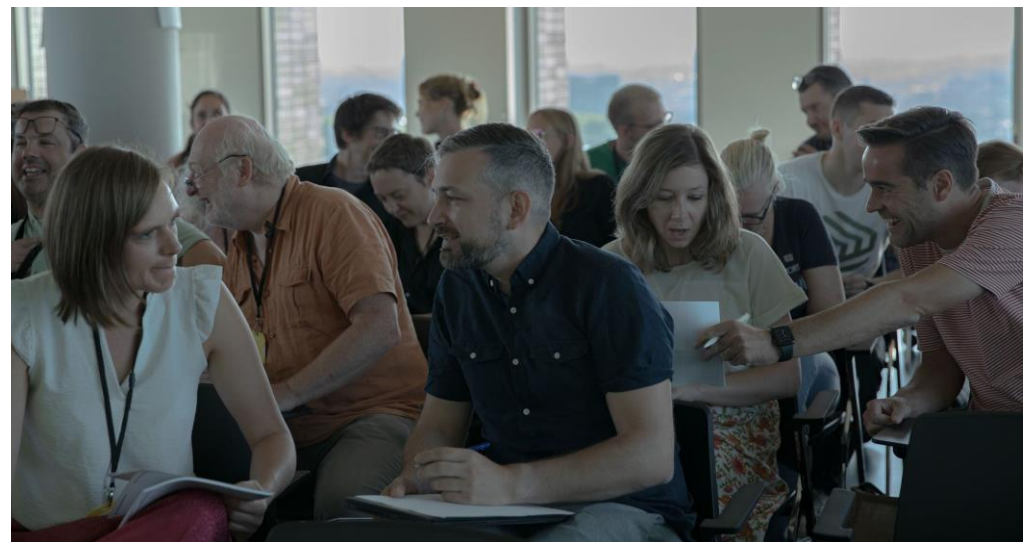
# WP1: Kennisopbouw

## Doel

Lokale besturen hebben een goede kennis van Human Centered Design om de gebruiker meer centraal te zetten bij het ontwikkelen van digitale dienstverlening

## Resultaat

- Basis en verdiepingsopleidingen binnen alle deelnemende lokale besturen.
- Coachingsessies en consultancy doorheen het project



# WP2: Coaching & experiment

## Doel

Een externe partner begeleidt via een overkoepelend coachingstraject een netwerk van 14 steden tussen 2022 en 2024 in een 'bad van Human Centered Design' om zo lokale experimenten op te zetten in de fase van ontwikkeling en van implementatie van digitale dienstverlening.

## Resultaat

- 28 experimenten (2 per stad)
- Maandelijkse netwerksessie voor de deelnemende steden: coaching en uitwisseling





# WP3: E-Inclusie Risk Indicator en extra tooling

## Doel

Lokale overheden beschikken over een analysetool die inzetbaar is tijdens het hele ontwikkel en implementatie proces en die een beeld en verbeteruggesties geeft op vlak van gebruiksvriendelijkheid.

## Resultaat

- Ontwikkeling van een barometertool voor de ontwikkeling van digitale dienstverlening. Een soort van kompas voor het gebruik van de toolbox.
- Tool rond minimale vereisten bij onderhandeling en samenwerking met externe leveranciers.

## Opmerking

Dit werkpakket moet nog opgestart worden en zal nog aangepast worden aan de huidige noden



# WP4: Schaling & spreiding

## Doel

De geleerde lessen uit kennisopbouw, coaching en experiment worden omgezet in bruikbaar materiaal en beleidsaanbevelingen en verspreid naar alle lokale overheden en betrokken partijen.

## Resultaat

- Ontwikkeling van een **toolbox** voor lokale besturen met werkvormen en methoden om de eindgebruiker centraal te zetten in het ontwikkelproces van digitale dienstverlening.
  - Deze toolbox is in zijn volledigheid digitaal en we proberen een fysieke drager mee op te leveren
- **Academische onderzoek** met als kernopdracht: monitoring – beleidsaanbevelingen – vertaalslag naar kleine lokale besturen.
- **Slotevent** (najaar 2024) voor lokale besturen over de resultaten van deze City Deal







# WP5: Projectbeheer

## Doel

De uitdagingen van de City Deal coördineren, ondersteunen en verantwoorden zodat alle partijen kunnen samenwerken aan de gestelde doelen.

## Resultaat

Samenwerking tussen Kenniscentrum Vlaamse Steden en District09 (stad Gent)

Project bereikt de geplande doelen

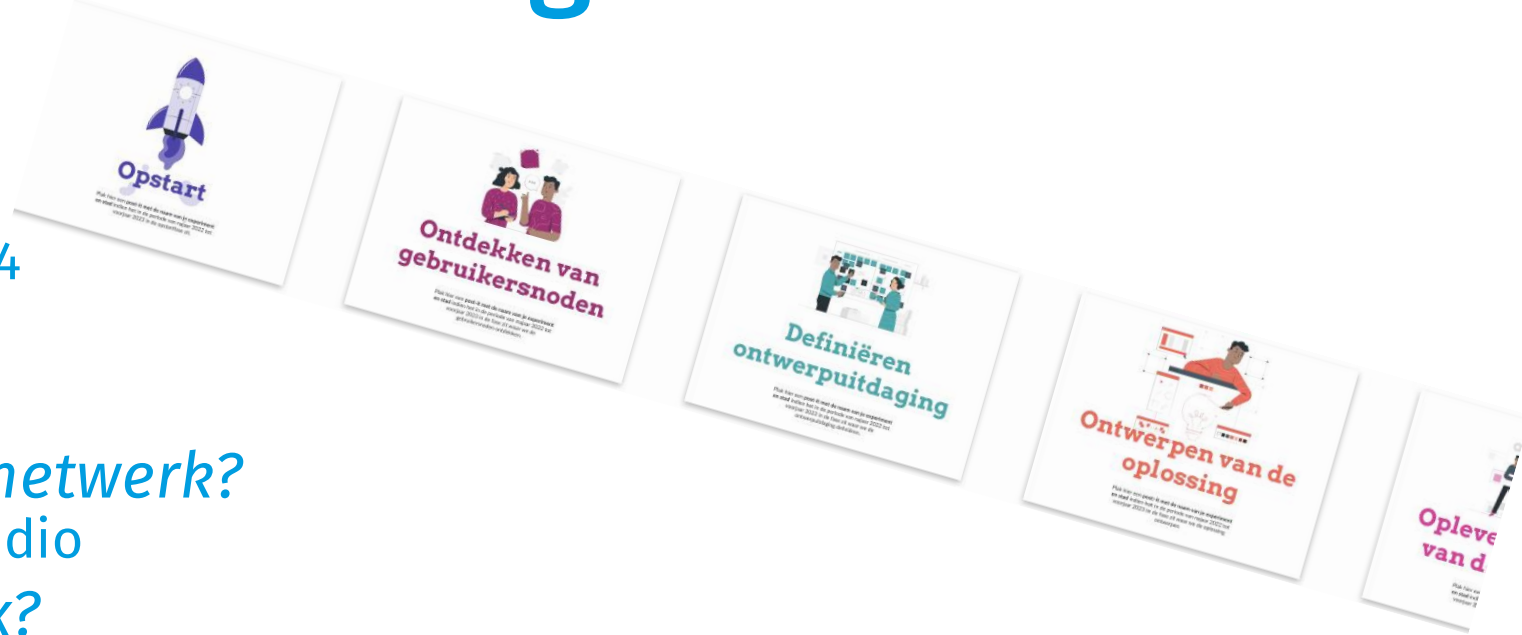
Overheidsopdrachten worden correct aanbesteed

Afstemming met en aanspreekpunt voor de grote club partners



# Wat je misschien nog wou weten ...

- *Looptijd project?*
  - maart 2022 – december 2024
- *Budget project?*
  - 2.898.000€
- *Wie begeleidt jullie in het netwerk?*
  - Knight Moves & Twisted Studio
- *Waar vinden we de toolbox?*
  - De toolbox zal klaar zijn in het najaar van 2024. Op dit moment hebben we de ambitie een eerste bètaversie te delen in het najaar van 2023
- *Waar kan ik jullie project online volgen?*
  - Nog geen online platform voor externen, ten vroegste najaar 2023
  - Op <https://stad.gent/nl/samenleven-welzijn-gezondheid/welzijn/alle-gentenaars-digitaal-mee/city-deal-e-inclusion-design> vind je een korte inhoud





Tom Van Hoey  
Projectleider e-inclusie  
[tom.vanhoey@district09.gent](mailto:tom.vanhoey@district09.gent)

