

# Digitale Inclusie

Webinar digitale inclusie, 13-10-2023



# Digitale inclusie

“De term ‘digitale inclusie’ of ‘e-inclusie’ verwijst naar **acties en oplossingen** die nodig zijn om **digitale uitsluiting te voorkomen**, zodat iedereen ten volle kan **deelnemen aan de digitale samenleving**. Enerzijds gaat het om het **wegwerken** van **ICT-gerelateerde drempels**, zoals digitale vaardigheden en toegang tot toestellen en internet. Anderzijds moeten mensen **ondersteund** worden en de kans krijgen om zelf hun digitale weg te zoeken, bijvoorbeeld door gebruiksvriendelijke websites en apps te ontwikkelen.”

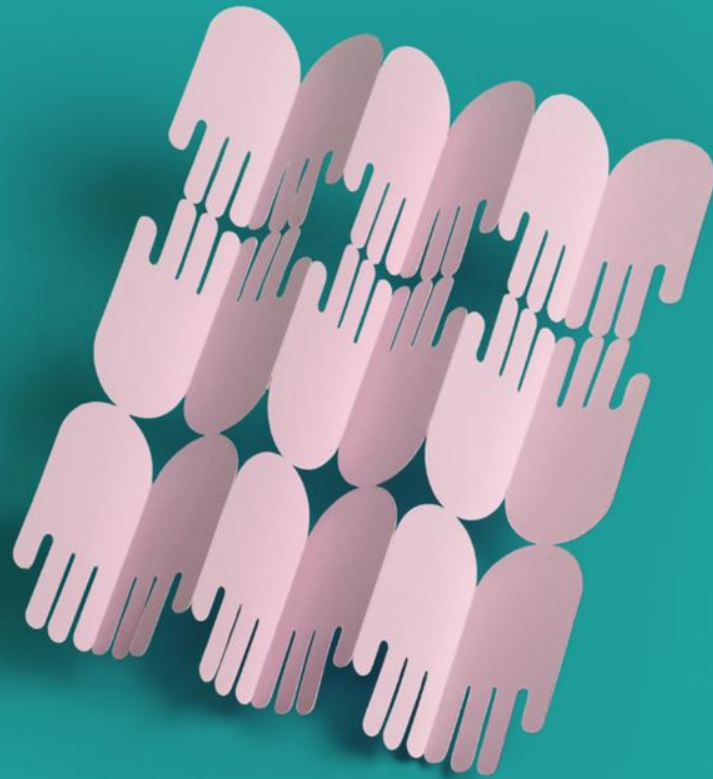


# Digitale uitsluiting

- Niet iedereen is mee in het digitale verhaal
- Door tekort aan TOEGANG, COMPETENTIES en/of ONDERSTEUNING
- IEDEREEN is vatbaar voor digitale uitsluiting (geen digitale kloof)!



# Toegang



**92%**

**toegang tot  
internet thuis**

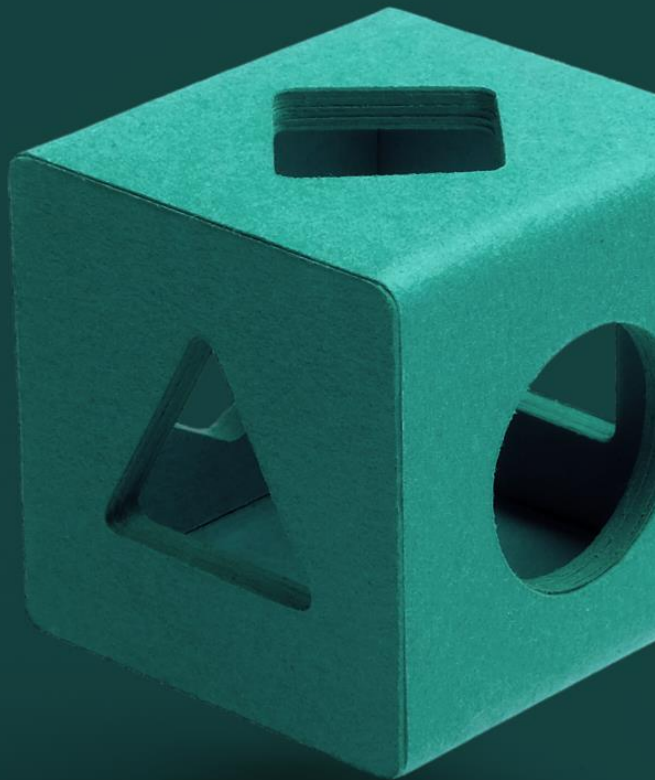
**90%**

**heeft een  
smartphone**

**68%**

**heeft een  
laptop**

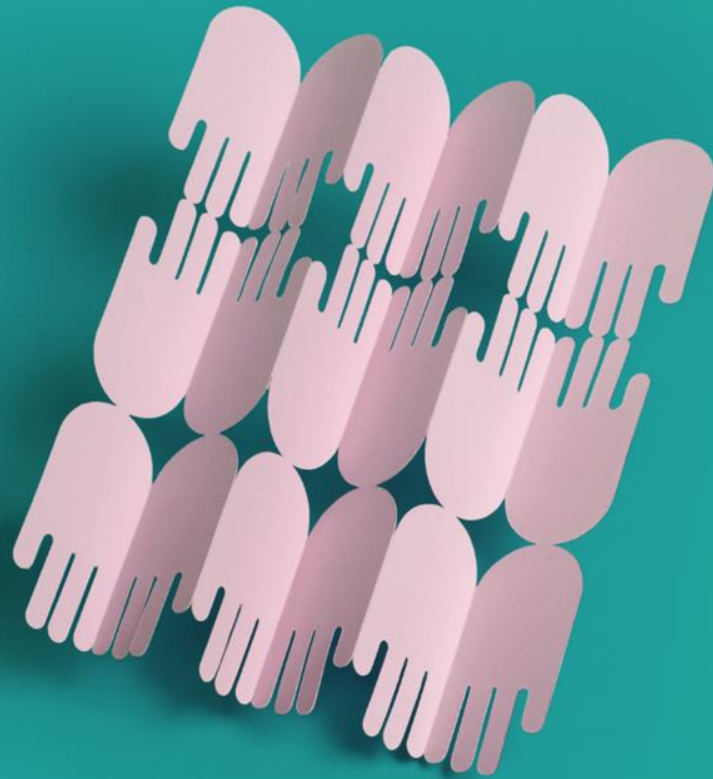
**MAAR ...**



# Vooral voor wie het goed heeft

- **18% Belgen met laag inkomen GEBRUIKT NOOIT het internet**
  - Voor 1 op 3 Vlamingen is een kwaliteitsvol internet (vast of mobiel) TE DUUR
  - 8% heeft GEEN internetAANSLUITING (nutteloos, té duur en té moeilijk), vooral alleenstaanden en ouderen
- **53% Belgen met laag inkomen heeft een laptop (tov 77% met hoog inkomen)**
- **17% Belgen beschikt ENKEL over een smartphone**

# Competenties



**81%** kan digitale vaardigheden aanleren

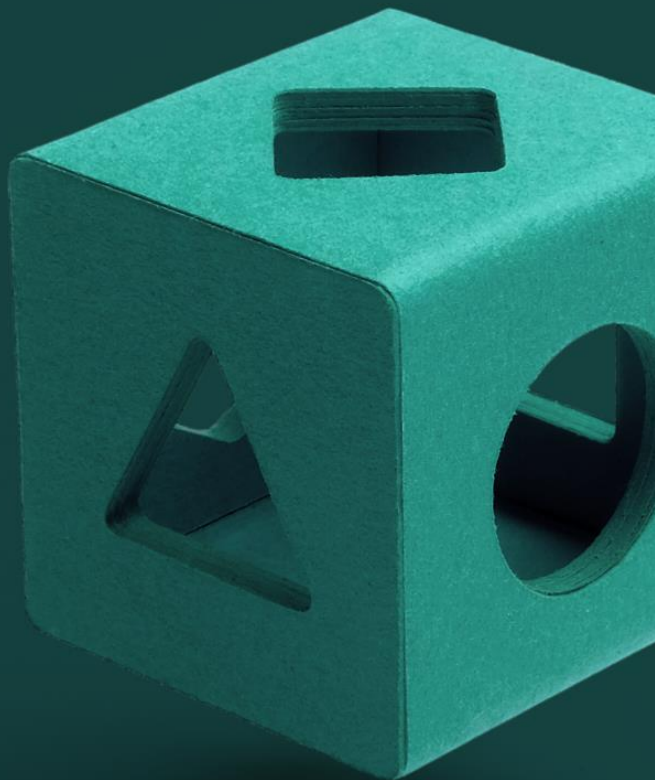
**57%** kan de meeste problemen oplossen



**1/4**

- **Ervaart moeilijkheden als werking van digitale technologieën wijzigt**
- **Vermijd apps, websites, toepassingen... omdat ze het niet kennen**
- **vreest om niet-herstelbare fouten te maken**

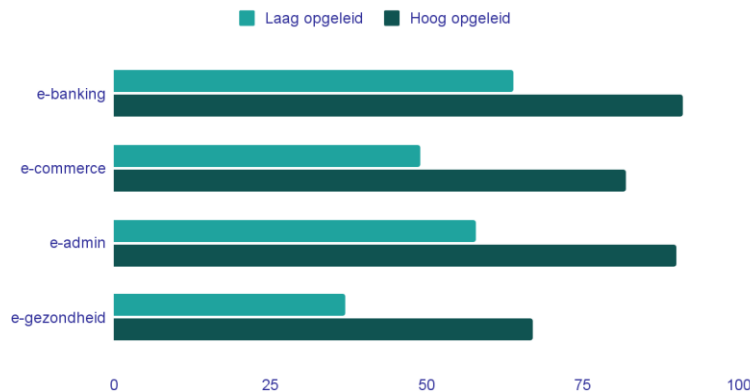
**... ook jongeren**



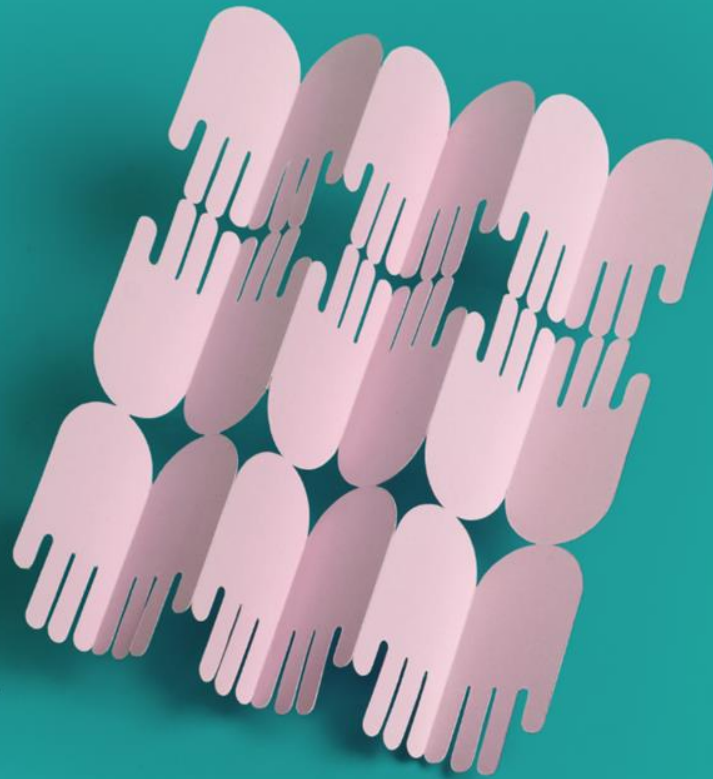
# Leren, leren ... Blijven leren

- De helft (56%) van de laag opgeleiden hebben zwakke digitale vaardigheden (tov 21% hoog opgeleiden)

Gebruik van onlinediensten (2021)



# Ondersteuning



**86%**

**kent geen moeilijkheden  
met online bankieren  
ALS ze terecht kunnen  
bij loket (83% bij  
vrienden/familie)**



**71%**

**van 25-34  
jarigen kan  
rekenen op  
hulp**

**Inkomen**  
**Opleidingsniveau**  
**Alleenstaanden**  
**Frequentie van gebruik (cfr.**  
**Beroep, Smartphone)**  
**Leeftijd**  
**Geslacht**

...

Cumulatie van kwetsbaarheden



# 10 Mediaprofielen

- Test/gespreksmethodieken
- Niet iedereen gaat op dezelfde manier om met digitale media
- Adhv dierenkenmerken
- Hoe zit het met je doelgroep?
- Rekening mee houden!



## Eekhoorn

- Handig met media, maar weinig kritisch
- Creatief met media
- Nieuwsgierig
- Gaat op zoek naar ondersteuning
- Acrobaat



**‘Ondanks de  
stijgende  
digitalisering is bijna  
één Belg op twee  
digitaal kwetsbaar’**



**Bedankt,**  
en tot binnenkort



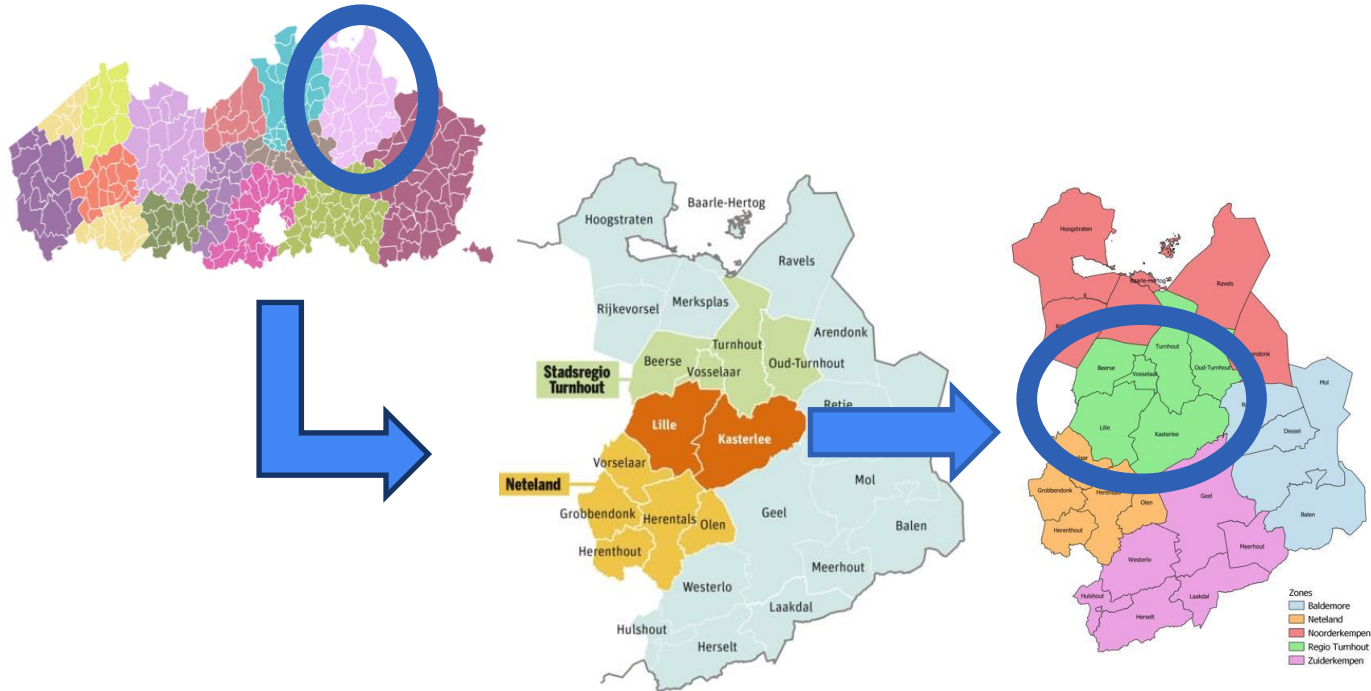




# Regierol E-inclusie en *subregionale* samenwerking

Beerse, Kasterlee, Lille, Oud-Turnhout, Turnhout,  
Vosselaar

# 1. Samenwerkingsverband context



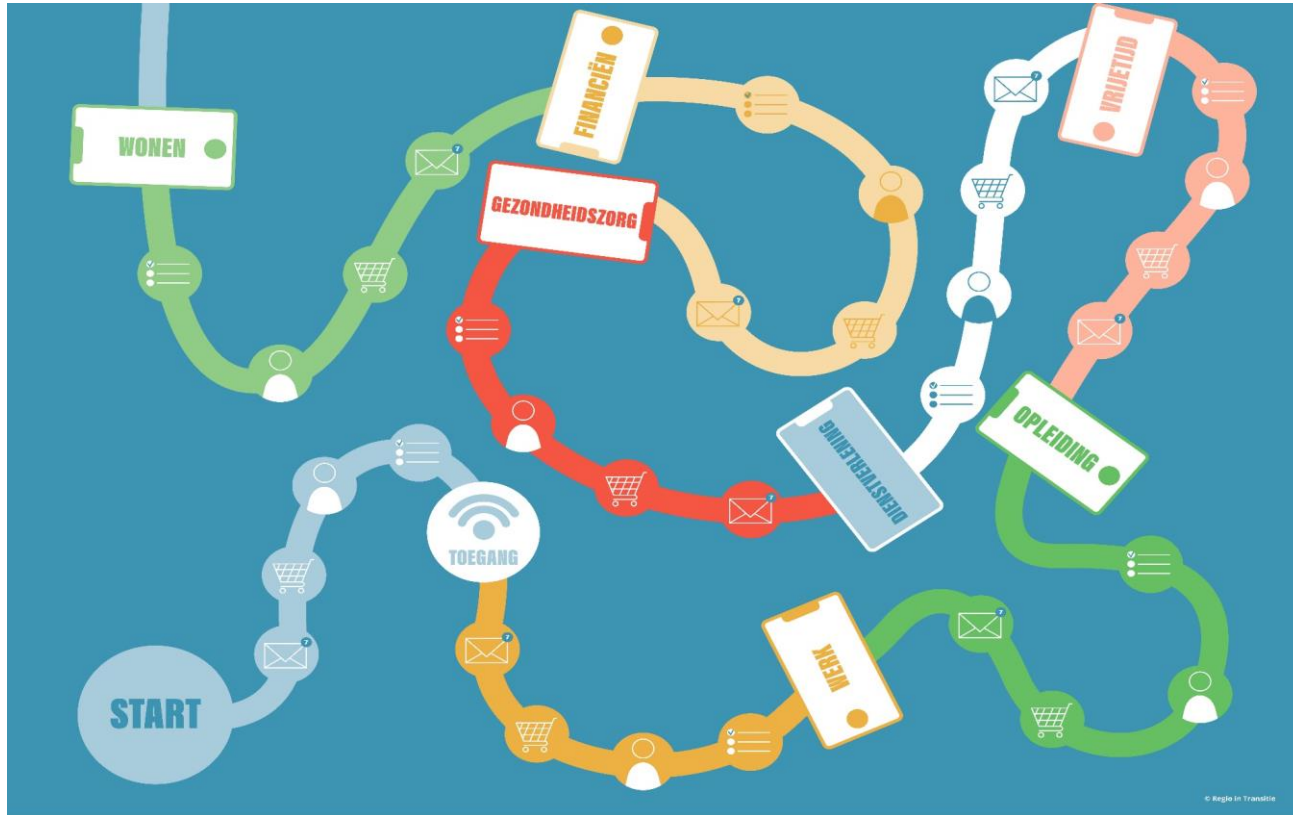
# Waarom samen aan E-inclusie werken



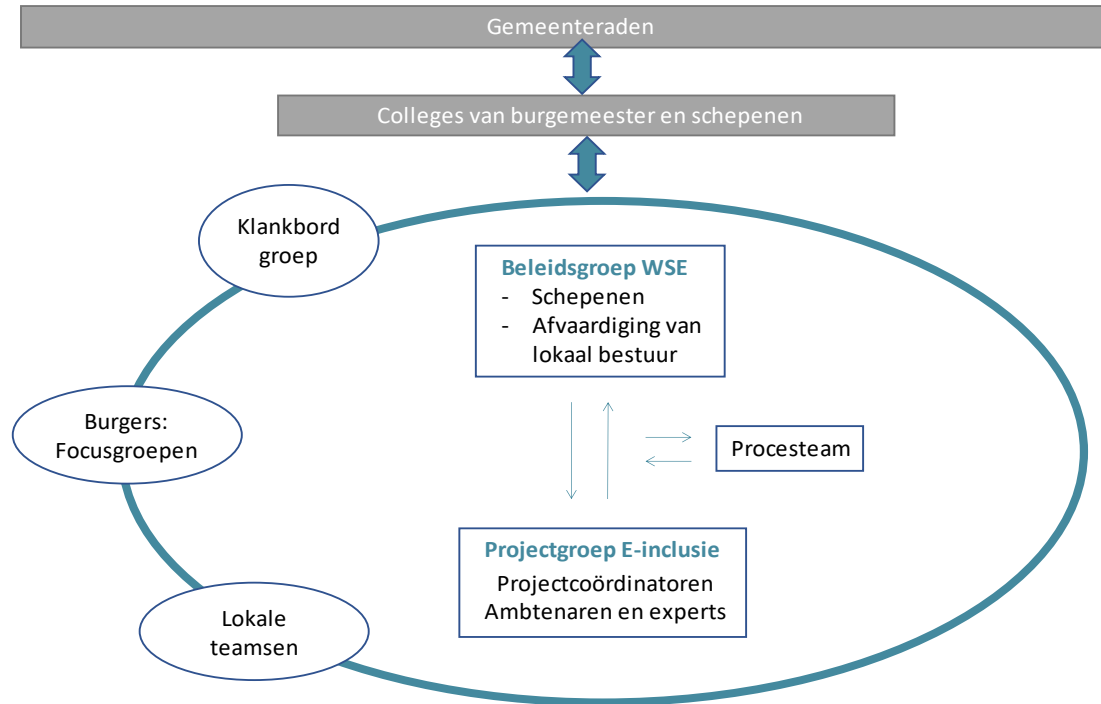
## **INTENSIEVE SAMENWERKING OP ENKELE BELEIDSDOMEINEN**

- \_ WONEN EN ENERGIE
- \_ RUIMTE EN MOBILITEIT + KERNVERSTERKING
- \_ SOCIALE ECONOMIE EN WERK
- \_ HUIS VAN HET KIND en KINDEROPVANGBELEID

## 2. Coördinerend aanpak: hoe begin je eraan?



# Processtructuur programma E-inclusie



# Kader: beleidstool digitale inclusie

- Inspiratie en kader uit de E-inclusie beleidstool van mediawijs en VVSG en de opleiding Digitale inclusiecoach



### 3. Resultaten en impact

Acties rond toegang verbeteren

## Toegang

Lokale regierol versterken

## Regierol

## Vaardigheden

Acties: versterken digitale vaardigheden

## Dienstverlening

Acties: toegang tot essentiële diensten



# Programma E-inclusie

Programma deel	2022		2023	
	Acties	Acties	Project	Klaar
<b>Toegang tot digitale technologie (Hebben)</b>	A	Actoren in kaart brengen - wie doet wat? (partnerschap) ✓	DB	Doorlopend
	N	Bepalen van prioriteiten & bestekken maken voor uitleensysteem	DB	Feb. 2023
	A	Systeem voor aankoop en uitlenen van laptops uitwerken - actoren in kaart, termijn.	DB	Feb. 2023
	L	Uitrol uitleen systeem inclusief vormingsnoden detecteren (bij uitleen)	DB	Mei 2023
	Y	Openbare computer ruimtes per gemeente. Deels ✓	DB	Sept. 2023
	S	Inwoners informeren over waar ze met technische vragen kunnen en voor het onderhoud van hun digitale toestellen	DB	Doorlopend
	E	Samenwerkingen met telecom bedrijven (en sociaal tarief overheid) opzetten om hun aanbod te kunnen gebruiken. Deels ✓	DB/IDM2	Maart 2023
		Inwoners en medewerkers die dat willen, helpen om thuis toegang tot het internet te hebben.	DB/IDM2	Doorlopend

# Programma E-inclusie

<b>Vaardigheden (Kunnen/Kennen)</b>  <b>A N A L Y S E</b>	Externe partners ondersteunen voor toeleiding van doelgroepen naar uitleen en internethulp	DB/IDM2	Doorlopend
	Outreaching naar burgers, die toch geen toegang tot digitale technologieen hebben.	POD/IDM2	Mei 2023
	Actoren in kaart brengen - wie doet wat? (partnerschap) ✓	DB	Doorlopend
	Behoeft analyse. Deels ✓	IDM/DB	Doorlopend
	Bepalen van prioriteiten & bestekken maken voor opleidingsgever(s)	DB	Mei 2023
	Organiseren opleidingen/workshops obv behoefte inwoners en medewerkers, inclusief mobiel aanbod workshops	DB	Doorlopend
	Communicatieplan, zodat inwoners weten waar ze terecht kunnen voor opleiding en begeleiding	DB	Doorlopend
	Outreaching naar burgers, die niet bereikt worden. In kaart brengen door welke drempels dit zo is en burgers stimuleren om naar het opleidingsaanbod te komen.	POD	Mei 2023
	Bepalen hoe diensten digitale oefenkansen in de bestaande werking kunnen integreren & hiertoe stimulerende acties kunnen ondernemen	POD/IDM2	Juni 2023

# Programma E-inclusie

		Hulp aan huis (digicheques) - één op één begeleiding om drempels, die de burger thuis ervaart, onmiddellijk mee aan te pakken bij hen thuis.	DB	Mei. 2023
<b>Dienstverlening (geholpen worden)</b>	A	Behoeft analyse/signaalfunctie van de partners en van het ruime middenveld organiseren + burgerplatformen/focusgroepen/netwerken bevragen op wisselende behoeften en registratie van alle vragen om vinger aan de pols te houden. <i>Deels</i> ✓	DB/POD/IDM2	Doorlopend
	N	Outreaching naar burgers, die geen of weinig gebruik van digitale essentiële diensten maken.	POD	Mei 2023
	A	Opleidingen voor eerstelijnsmedewerkers zo dat ze digitale kwetsbaarheden kunnen detecteren.	POD	Sept. 2023
	L	Evalueren van bestaande digitale toepassingen van de gemeenten - maken ze gebruik van klare taal? Zijn ze gebruiksvriendelijk? Zijn ze toegankelijk voor personen met een beperking?	CD	Okt. 2023
	Y	Digitale toepassingen laten testen naar gebruiksvriendelijkheid	CD	Okt. 2023
	S	Analysen van eigen dienstverlening naar drempels rond toegankelijkheid - wat met inwoners die niet digitaal mee zijn?	CD/IDM	Okt. 2023
E	Gratis opleiding en begeleiding voor inwoners voor het gebruik van gemeentelijke online diensten	DB	Doorlopend	

2022  
2023

De Gazet van het Jaar(verslag)



## In oktober opening van zes nieuwe Digipunten in onze regio!

*Eindelijk is het zover. In de week van 9 oktober openen we zes nieuwe Digipunten met een professioneel aanbod in onze gemeenten. Bovendien komt het mobiel Digipunt ook naar jou toe op evenementen en activiteiten in jouw gemeente.*

De uitbating en organisatie van de Digipunten zal gebeuren door Blenders vzw, die met Digidak al heel wat expertise in huis heeft.

Daarnaast engageren zij zich ook voor het uitwerken en geven van laagdrempelige opleidingen rond dagelijkse digitale vragen zoals werken met apps (tsme, De Lijn, parkeermeter...), de gevaren van het internet, online shoppen...

### WAT DOET EEN DIGIPUNT?

Voor digitale vragen kan je zeer makkelijk terecht in het plaatselijke Digipunt: hoe zet ik mijn lettertype groter op mijn smartphone, hoe koop ik een ticketje bij De Lijn-app, hoe verzend ik een foto per mail, ik ben ongerust over een mogelijke phishing-mail, enzovoorts... Verder kunnen inwoners er gratis een laptop of notebook lenen. Bovendien helpen studenten je graag verder aan huis als je met je toestel niet tot bij een Digipunt geraakt.

Blenders vzw is nog op zoek naar vrijwilligers met digitaal talent om vanaf 2024 met een enthousiaste vrijwilligersploeg het aanbod verder uit te breiden naar een volwaardige Digipuntwerking in elke gemeente. Geïnteresseerden mogen zich alvast aanmelden!

Meer info: [www.stadsregioturnhout.be/iedereendigitaalme](http://www.stadsregioturnhout.be/iedereendigitaalme)



## Digitaal zelfvertrouwen voor iedereen?



Niet iedereen heeft de mogelijkheid om met de digitale evoluties mee te zijn. Daarom zetten we extra in om die mensen te bereiken via onze 'outreachers'. Zij gaan letterlijk op pad om mensen aan te spreken. Ze kennen de sociale en digitale kaart van onze gemeenten. Ze nemen de tijd om mensen te laten zien hoe ze kleine digitale successen kunnen behalen in een veilige omgeving en op hun eigen tempo. Dit helpt mensen om meer vertrouwen te krijgen in hun digitale vaardigheden.

Ook jij kan meehelpen door inwoners de weg te wijzen naar dit waardevolle team!

Meer info  
[www.stadsregioturnhout.be/iedereendigitaalme](http://www.stadsregioturnhout.be/iedereendigitaalme)



# Wat staat er te komen

# Uitdagingen

- Verantwoordelijkheden in het netwerk.
- Lokale behoeftes



# Vragen



**Bedankt,**  
en tot binnenkort

