



Hoe baliemedewerkers online bijleren over digitale inclusie met behulp van Connectoo

APRIL 2024

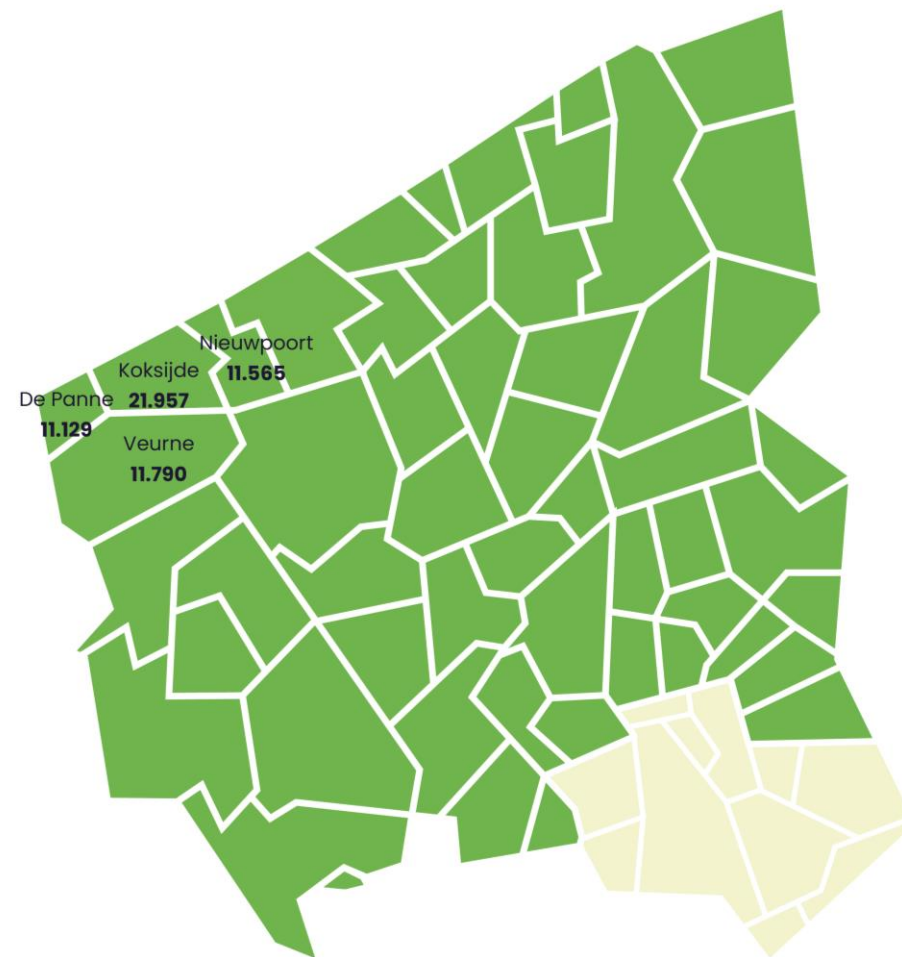
2022-2024

E-WIN: iedereen wint bij digitale inclusie



Vlaanderen
verbeelding werkt

- De Panne (penhouder) – Koksijde – Nieuwpoort – Veurne
- Projectsubsidie lokaal e-inclusiebeleid
- Rol WVI: procesbegeleiding



Doelstellingen

1. Aandacht voor de **eigen medewerkers die weinig of geen digitale vaardigheden hebben** en voor wie dit niet vereist is binnen hun dagdagelijkse taken binnen het lokaal bestuur, maar wel om digitaal mee te zijn
2. Versterken **digitale vaardigheden van (loket)medewerkers** om burgers met vragen over e-dienstverlening en digitalisering te kunnen helpen
3. De gemeenten **versterken in de digitale transformatie** met aandacht voor alle inwoners in de gemeenten
4. Bewustwording van de gemeentelijke diensten om digitale toepassingen te **ontwerpen vanuit de klant**, niet vanuit het efficiëntst en werkbaarst voor de dienst
5. Specifieke aandacht in het lokale e-inclusiebeleid voor **kansengroepen** die dreigen de digitale trein te missen.

Connectoo(+)¹ voor baliemedewerkers

Context, oplossing en doel



Context



49% van de volwassen bevolking had in 2021 **nog steeds geen digitaal contact** met de overheidsdiensten (Statbel).

Oplossing



Ambtenaren op alle overheidsniveaus opleiden en certificeren op het gebied van digitale inclusie om de meest kwetsbare burgers te helpen de belemmeringen voor de toegang tot online overheidsdiensten te overwinnen.

Doel



In 2 jaar, **10 000** personeelsleden van federale instellingen, deelstaten, steden en gemeenten opleiden en certificeren in Connectoo.



Focus op connectoo

Algemene modules

0 

Ik ontdek mijn
opleiding
Connectoo



1 

De uitdagingen
van digitale
inclusie

 **APP FOCUS:**
CSAM, digitale sleutels
om veilig in te loggen

2 

Uitdagingen bij
het gebruiken
van digitale
toepassingen

 **APP FOCUS:**
Itsme, digitale sleutels
om veilig in te loggen

3 

De gebruikers
helpen om gebruik
te maken van
digitale
toepassingen en
diensten

 **APP FOCUS:**
My pensioen

4 

Vergemakkelijken
van de toegang
tot de digitale
wereld

 **APP FOCUS:**
MyMinfin

5 

Ontwikkeling
van inclusieve
diensten

 **APP FOCUS:**
MijnGezondheid



Focus op connectoo+

6 Algemene modules

0 
Ik ontdek mijn opleiding



1 
Ik neem een ondersteunende houding aan

2 
Ik leef mezelf in in mijn publiek

3 
Ik begeleid door verbindende communicatie

6 
Ik denk vooruit en integreer wat ik geleerd heb in mijn beroep

5 
Ik grijp in en heroriënteer

4 
Ik empower de gebruiker

+ 3 Webinars

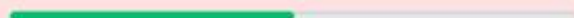




Module 1: De uitdagingen van digitale inclusie

...

1 e-learning 1 Test



Module 2: De uitdagingen bij het gebruik van digitale diensten

...

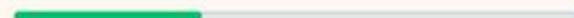
1 e-learning 1 Forum 1 Test



Module 3: Hoe volwassenen leren

...

1 e-learning 1 Forum 1 Test



Module 4: Inclusieve diensten en media ontwikkelen

...

1 e-learning 1 Forum 1 Test

Module 5: De basisprincipes van digitale begeleiding

...

1 e-learning 1 Forum 1 Test

Module 6: Overzicht van toepassingen en diensten

...

6 e-learning





Module 3 - Hoe volwassenen leren



20% VOLTOOID



VERLAAT LES

Les 2 van 5

Hoe wordt nieuwe informatie in ons geheugen opgeslagen?

≡ Inleiding

≡ Hoe wordt nieuwe informatie in ons geheugen opgeslagen?

≡ Hoe werken emoties in op het leerproces?

≡ Concrete toepassing

Leren is memoriseren! Hoewel we de term 'geheugen' doorgaans in het enkelvoud gebruiken, is het niet



Module 5: De basisprincipes van

Module 6: Overzicht van toepassing

Overzicht van essentiële... ✓

Het CSAM-portaal ✓

My eBox ✓

mypension.be ✓

Mijn Gezondheid ✓

MyMinFin ✓

Algemene evaluatie >

☰ Mappen beheren in mijn eBox



1

My eBox, wat is dat?

My eBox is een **beveiligde elektronische brievenbus** die je door de **federale overheid** ter beschikking wordt gesteld.

Je kan via My eBox **in contact treden of blijven** met talloze **overheidsinstellingen**, maar bijvoorbeeld ook met je **bank**.

Vorige Onderdeel

Volgende Onderdeel



Aanpak

- Baliemedewerkers algemeen onthaal en onthaal sociaal huis volgen Connectoo
- Iedere gemeente legt daarnaast eigen accenten
 - Connectoo+ vrijwillig of verplicht
 - Keuze 'andere' balies
 - Collectief (terugkom)moment



Lessons learned

- Digitale leeromgeving: goed voor kennis en attitudes, voor vaardigheden andere opleiding nodig
- Leerinhouden: nuttig op korte vs lange termijn
 - Concrete apps
 - Principles digitale inclusie en leren
- ‘Wanneer het past’: troef voor de ene, valkuil voor de andere
- Ook interessant om samen met digidokters te volgen: gedeeld referentiekader

Lessons learned

- Weerstand? Digitale leeromgeving – rollen en verwachtingen
- Vervolg: workflow in dienstverlening – rollen en taken
- Doel: uniforme, toegankelijke dienstverlening (↔ van kastje naar de muur worden gestuurd)
- Gestart vanuit sociale diensten OCMW's => MAT's

Digibanken regio Westkust

4 GEMEENTEN WESTKUST

- Ism digibanken regio's Poperinge, Ieper en Diksmuide en DVV Westhoek
- Veurne als trekker (samenmet De Panne, Nieuwpoort, Koksijde)
- € 500.000 euro vanuit Digibanken

E-Westhoek

17 GEMEENTEN WESTHOEK

- 2022 - 2023
- Gemeente zonder Gemeentehuis

NextGen lokale besturen

- 20224- 2025
- EFRO
- Een digitale transformatie voor een efficiëntere regio



E-WIN: iedereen wint bij digitale inclusie

4 GEMEENTEN WESTKUST

- De Panne als trekker (met Veurne, Koksijde en Nieuwpoort)
- Projectsubsidie lokaal e-inclusiebeleid
- Procesbegeleiding 1 dag/week+ budget opleidingen personeel
- Beleidskader



DIGITALE INCLUSIE



CONTACTGEGEVENS

Karen Viaene

Participatie en Procesbegeleiding

k.viaene@wvi.be

050 36 71 71

