

18 april 2024

Lerend netwerk e-inclusie

 mediawijs

VVSG



Welkom!

Zet je microfoon uit

Deze sessie wordt opgenomen

- Mededelingen
- Opleidingen digitale inclusie
- Ervaring met gebruik van Connectoo
- Digihelpers ondersteunen: voorbeelden van lokale platformen
- Pauze
- Opleiding digihelpers en databank digitale inclusie
- Uitwisseling kennisdeling tussen en met digihelpers
- Beleidsaanbevelingen digitale inclusie
- Varia

- Teamskanaal: E-inclusie kennisdelingsplatform
- Nieuw kanaal binnen het kanaal: **Digitale week**
 - Uitwisselen over: plannen, acties en communicatie in functie van de Digitale week (2 – 10 november)

E-inclusie: kennisdelingsplatform | Algemeen | Microsoft Teams

Nieuwsbrief digitale inclusie VVSG

- Nieuwsmails van Joke worden van nu een echte **nieuwsbrief**
- Zelfde inhoud, **lees de nieuwsbrief!**
- Ook de uitnodigingen voor de bijeenkomsten van het lerend netwerk zullen hierin staan



Welkom bij **Digitale inclusie**, onze nieuwsbrief voor het lerend netwerk e-inclusie. Het lerend netwerk richt zich op iedereen die zich betrokken voelt bij digitale inclusie en op de hoogte wil blijven van opleidingen, events, nieuwe materialen, goede praktijken en de uitnodigingen wil ontvangen van de bijeenkomsten van het lerend netwerk.

Ben je zelf nog geen abonnee op deze nieuwsbrief?

[Ontdek het lerend netwerk hier en meld je aan](#)

Schrijf je in voor het thematisch lerend netwerk

In het kader van het wetenschappelijk onderzoek binnen het actieplan 'Iedereen Digitaal' onderzoeken de Universiteit Gent en de Vrije Universiteit Brussel hoe de Vlaamse lokale besturen omgaan met digitale inclusie. Sarah Anrijs (onderzoeker UGent) vertelt je meer over:

- Hoe organiseren lokale besturen zich om aan digitale inclusie te werken?
- Welke praktijk- en beleidsacties ondernemen lokale besturen?
- Wat motiveert lokale besturen en waar lopen ze tegenaan?
- Hoe willen lokale besturen zich in de toekomst organiseren om aan digitale inclusie te werken?
- ...



Velen van jullie hebben meegewerkt aan dit onderzoek. Op woensdag 15 mei van 10u tot 11u stellen we graag de resultaten aan jullie voor tijdens een speciaal thematisch online

- Donderdag 12 december 2024 in Brussel
- Programma in opmaak
- Wil je zelf een sessie geven? Vul de open oproep in



- Webinar op **woensdag 15 mei van 10u tot 11u**
- Over wetenschappelijk onderzoek binnen het **actieplan “ledereen digitaal”**:
 - Hoe organiseren lokale besturen zich om aan digitale inclusie te werken?
 - Welke praktijk- en beleidsacties ondernemen lokale besturen?
 - Wat motiveert lokale besturen en waar lopen ze tegenaan?
 - ...

Inschrijven: <https://forms.office.com/e/j0ZJyrZKV3>



- Studiedag digitale inclusie op dinsdag 11 juni is enkel voor medewerkers van bibliotheken. Zie hier het programma: [Studiedag: Digitale inclusie in je bib | Cultuurconnect](#). Geef het zeker door aan collega's van de bibliotheek.
- Voor iedereen: een nieuwe online inspiratiedag digitale inclusie met verschillende webinars midden juni (meer info volgt snel).



Volgende bijeenkomst:

dinsdag 25 juni 2024

9.30u tot 12u

VVSG

Vereniging van
Vlaamse Steden
en Gemeenten



Opleidingen digitale inclusie

Digironde

- Leren over digitale inclusie door te zien, te beleven en te ontmoeten. We duiken de praktijk in.
- **Voor wie? Medewerkers van lokale besturen** die werken aan digitale inclusie. Zowel praktijk-als beleidsmedewerkers zijn welkom.
- **Programma**
 - 14/6 10u-11u: kort online startmoment
 - 3 en 4 juli: tweedaagse in Gent en Roeselare over **dienstverlening en toegankelijkheid**

Digironde

- 26 en 27 augustus: tweedaagse in Tongeren, Hasselt en Antwerpen over **toegang, vaardigheden, het bereik van digistarters en ondersteunen digihelpers**
- Plaatsbezoek bij 1 van de deelnemers
- Plaatsbezoek bij Cubiss in Tilburg
- Vormingsmoment in Brussel over verduurzaming
- Programma + inschrijven (voor 2 mei)

<https://www.mediawijs.be/nl/kalender/digironde>



Opleiding regie en organisatienetwerken

- Hoe samenwerkingen opzetten en netwerken uitbouwen en versterken in functie van digitale inclusie?
- 3 dagen
- 27 mei, 10 juni en 24 juni
- Gratis
- Enkel voor medewerkers van lokale besturen
- Nog enkele plaatsen vrij

<https://opleidingen.vvsg.be/regie-en-organisatienetwerken-voor-medewerkers-digitale-inclusie>



Vereniging van
Vlaamse Steden
en Gemeenten

Ervaringen met Connectoo

Karen Viaene - WVI



Hoe baliemedewerkers online bijleren over digitale inclusie met behulp van Connectoo

APRIL 2024

2022-2024

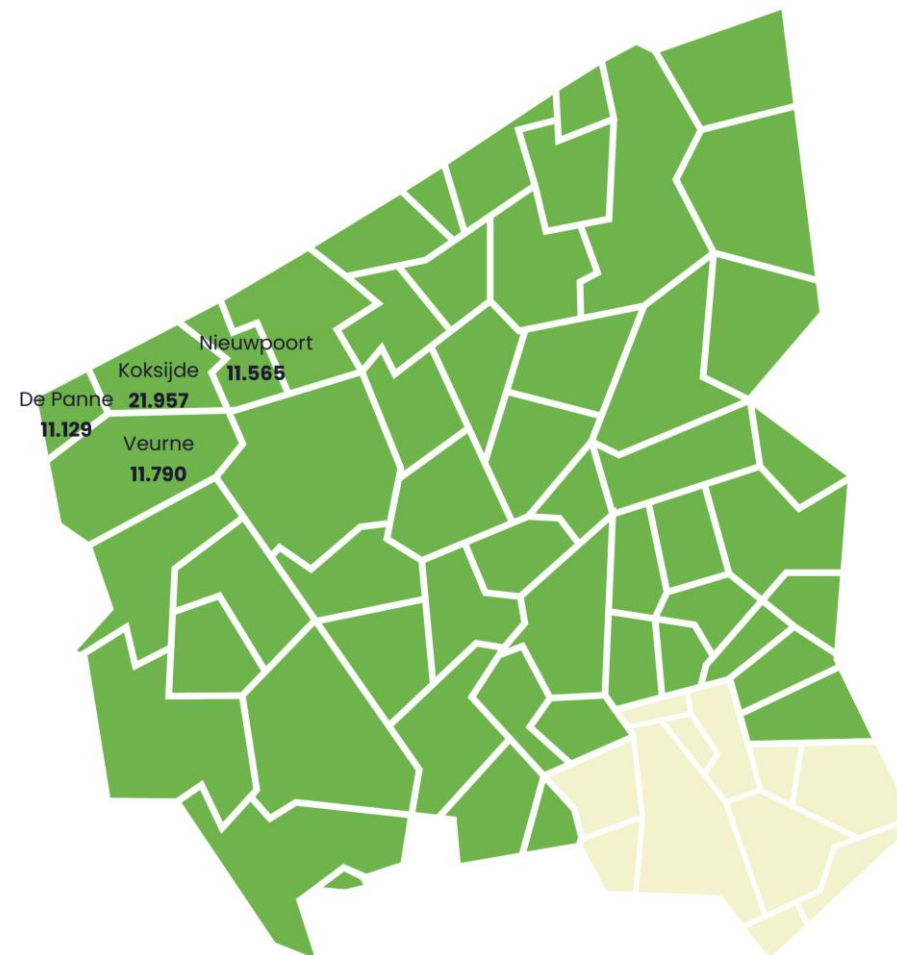
E-WIN: iedereen wint bij digitale inclusie



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(+) 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 

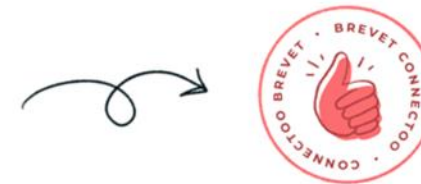
Vergemakkelijken van de toegang tot de digitale wereld

 **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

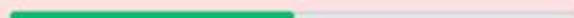




Module 1: De uitdagingen van digitale inclusie

...

1 e-learning 1 Test



Module 2: De uitdagingen bij het gebruik van digitale diensten

...

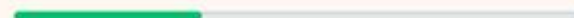
1 e-learning 1 Forum 1 Test



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
- Principes 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





Vereniging van
Vlaamse Steden
en Gemeenten

Digihelpers ondersteunen: voorbeelden van lokale platformen en andere manieren

Marie Kennis – Neteland

Alana Lissens – Evergem

Bart Beeckmans – District09

Elke Calu - Midwest

PAUZE



Vereniging van
Vlaamse Steden
en Gemeenten

- Materialen opleiding digihelpers
- Databank digitale inclusie

Alenka Le Compte - Mediawijs



- Verzameling van lesmateriaal, video's, enz.
- Voeg je eigen materiaal toe
- Mail naar alenska.lecompte@mediawijs.be

Databank digitale inclusie

Heel wat organisaties zijn op zoek naar goede voorbeelden en manieren om mensen te laten kennismaken met de digitale wereld. In deze databank vind je een ruime verzameling van lesmateriaal, handleidingen en goede praktijken rond digitale inclusie.

Zoek op titel, trefwoord

Ik zoek voor in de vorm van

Titel	Organisatie	Type	Doelgroep	
☆ (video)bellen met Facebook	District09	Handleiding	Iedereen	<input data-bbox="2407 1042 2458 1078" type="button" value="+"/>
☆ 123digit Interactieve oefeningen	WeTechCare	Meetinstrument	Iedereen	<input data-bbox="2407 1170 2458 1206" type="button" value="+"/>



Enkele voorbeelden

- Itsme handleiding van Midwest met veelvoorkomende problemen en oplossingen
- Heist-op-den-Berg deed een bevraging bij zijn inwoners -> de gebruikte vragenlijst
- Websites die je kan gebruiken over digitale vaardigheden te meten
- En nog veel meer

Opleiding Digihelper

- Werd ontwikkeld, getest en gegeven in de afgelopen 2 jaar.
 - Je kan de opleiding boeken indien je minimaal 12 deelnemers hebt
 - Draaiboeken en presentaties zijn publiek en op 11 juni kan je een train-the-trainer sessie volgen. Zodat je de vorming ook zelf kan geven.
- [Meer info over de draaiboeken en het boeken van de opleiding](#)
- [Inschrijven voor de train-the-trainer](#)



VVSG

Vereniging van
Vlaamse Steden
en Gemeenten



Uitwisseling: kennisdeling met en
tussen digihelpers


- Break-outrooms zonder begeleider
- 15 minuten
- Heb je een voorbeeld of vraag die we moeten meenemen? Zet het in de Google Doc

Te bespreken:

1. Hoe pak je zelf kennisdeling aan met en tussen digihelpers?
2. Welke noden heb je rond kennisdeling met en tussen digihelpers?

VVSG

Vereniging van
Vlaamse Steden
en Gemeenten



Beleidsaanbevelingen en verduurzaming digitale inclusie

Tips om digitale inclusie te verduurzamen in je lokaal bestuur

- Op basis van input tijdens het vorig lerend netwerk en het lerend netwerk van de digibanken
- Dynamische nota: aanpasbaar
- Geef je tips en voorbeelden door: joke.vandyck@vvsg.be

5 tips:

1. Koppel geregeld terug over je project
2. Geef aanbevelingen voor het beleid
3. Betrek andere diensten, partners en inwoners
4. Ga in gesprek met beleidsmakers
5. Neem digitale-inclusie-initiatieven op in de reguliere werking

Fiche digitale inclusie:

- Regierol van de lokale besturen
- Duurzame financiering om een lokaal digitale-inclusiebeleid te voeren
- Duurzame bovenlokale ondersteuning om een lokaal digitale-inclusiebeleid te voeren

Fiche digitaal-inclusieve dienstverlening:

- Ook centrale overheden voeren een digitale-inclusiebeleid
- Digitale toepassingen optimaal toegankelijk voor mensen met een beperking, laaggeletterden en mensen met beperkte digitale vaardigheden
- Naast digitale dienstverlening is er telefonische en fysieke dienstverlening
- Gebruikersperspectief staat centraal
- Heldere taal in alle communicatie, online én offline
- Aanbieders van essentiële diensten verplichten ook digitaal-inclusief te werken
- Lokale fysieke dienstverleningspunten

Iedereen digitaal competent en mediawijs: aanbevelingen voor het Vlaams, lokaal, federaal en Europees beleid

6 aanbevelingen, waarvan 2 specifiek voor digitale inclusie:

- Bouw een structureel digitale-inclusiebeleid uit en verduurzaam daarin de relevante initiatieven uit de COVID-19-relance.
- Ondersteun alle personen in een maatschappelijk kwetsbare situatie beter in het kritisch en verantwoord omgaan met digitale technologie en media door digitale competentie en mediawijsheid te integreren in sectoren die hen begeleiden.





VVSG

Vereniging van
Vlaamse Steden
en Gemeenten

Voorbeeld: traject Antwerpen

Tom Tersago – dot.kom



Vereniging van
Vlaamse Steden
en Gemeenten

Voorbeeld: visietraject en beleidsaanbevelingen Gent

Karen Vos – District09

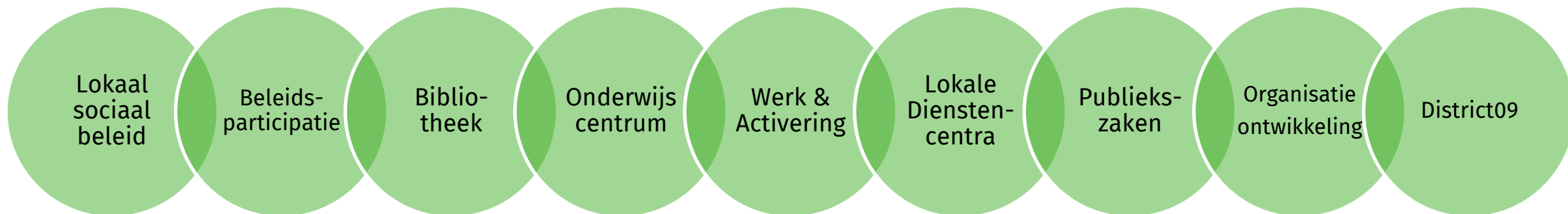
Visietraject en beleidsaanbevelingen e-inclusie Gent





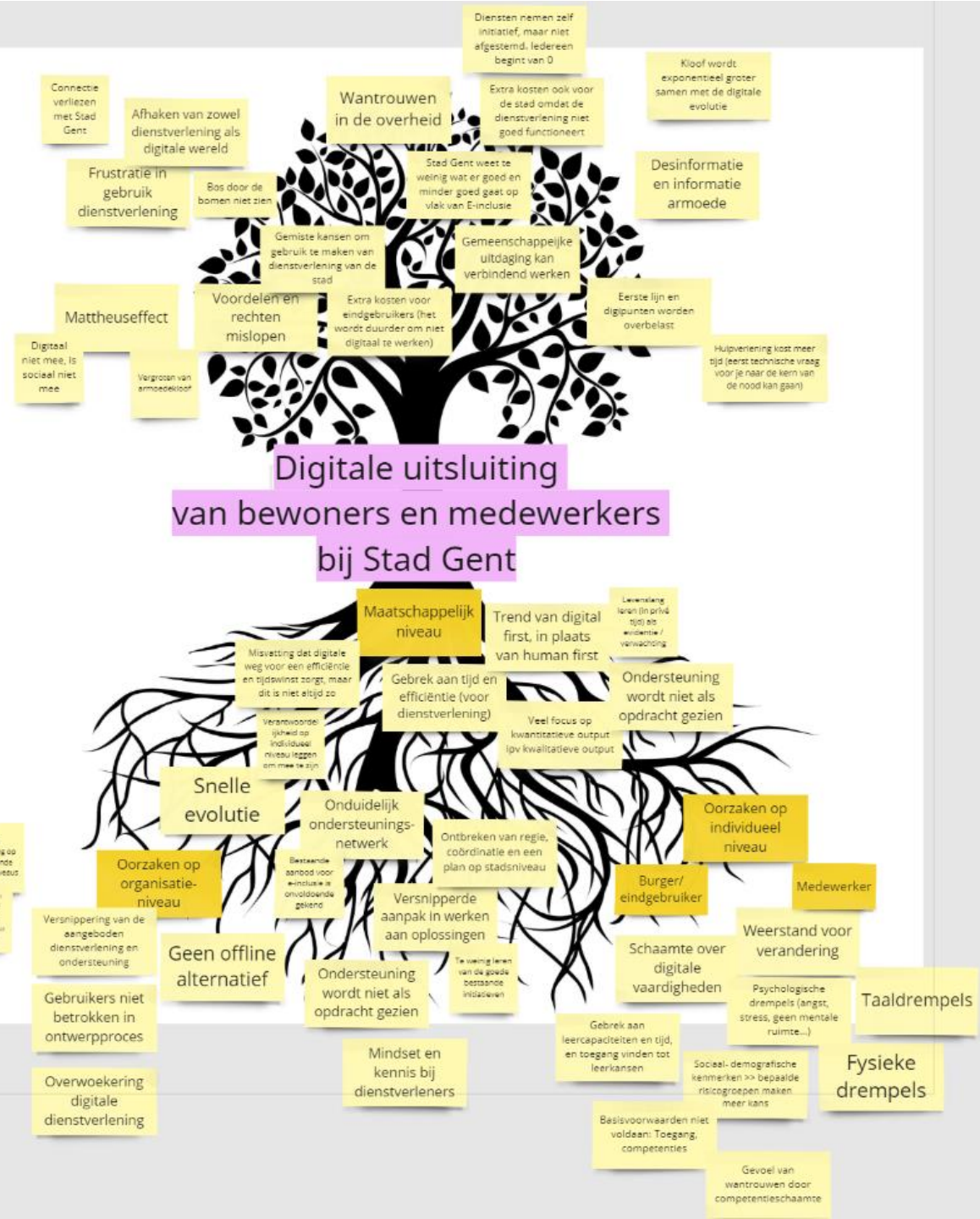
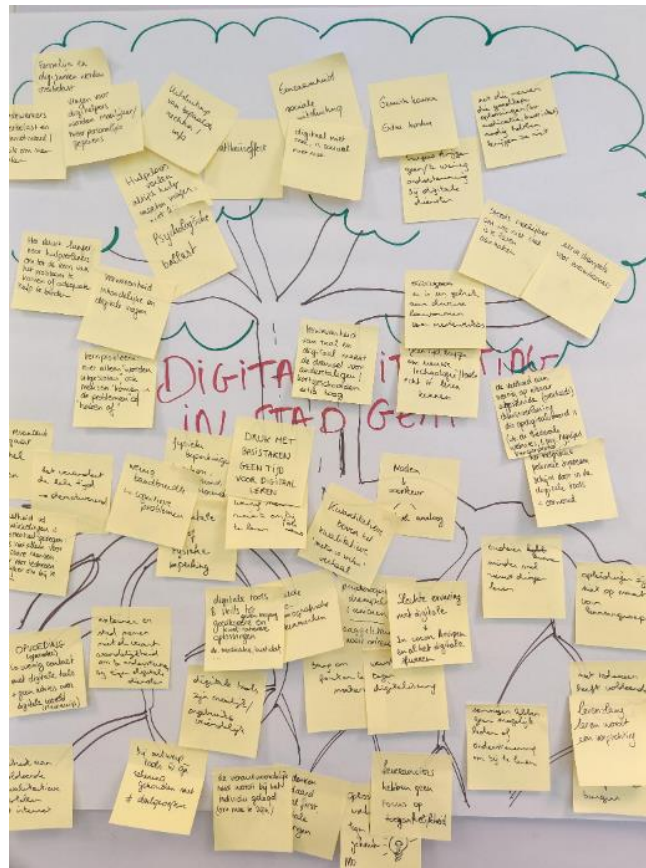
Visietraject

Betrokken diensten



Ondersteuning door Twisted Studio

Oorzaken en gevolgen van digitale uitsluiting

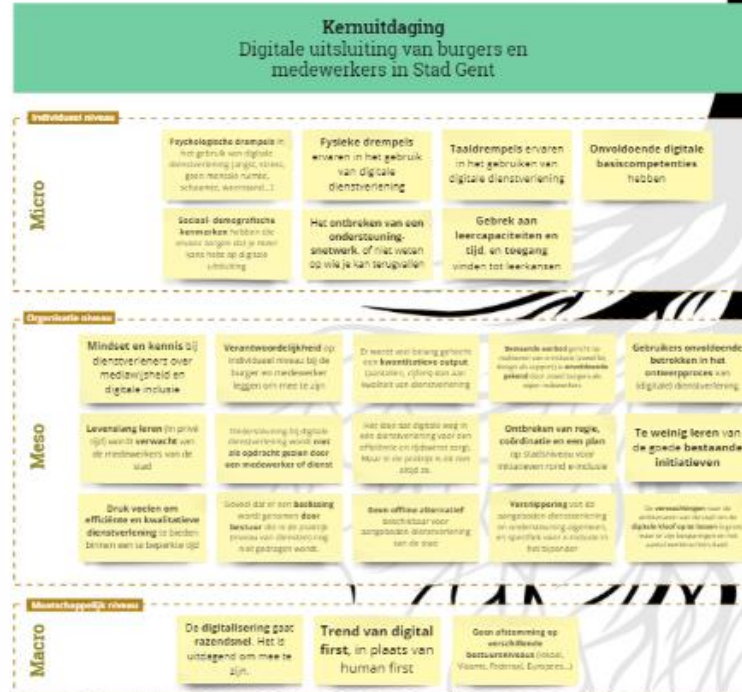


Stappen naar verandering

Gevolgen van het kernprobleem



Oorzaken van het kernprobleem



Kern van de oplossing
 Strafb beleid voeren om e-inclusie te realiseren in Stad Gent, zodat iedereen ten volle kan deelnemen aan de digitale samenleving.



Effecten van het oplossen

Elementen van de oplossing

Aanzet tot definitie

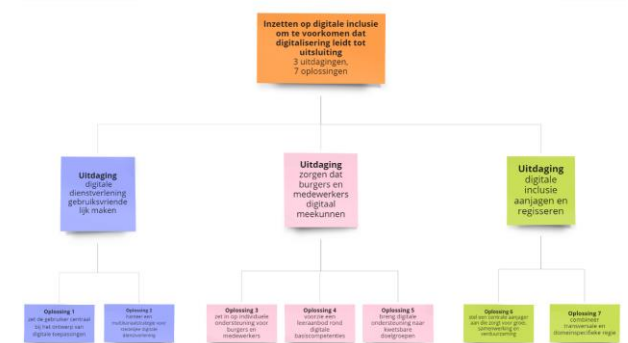


7 elementen van de oplossing



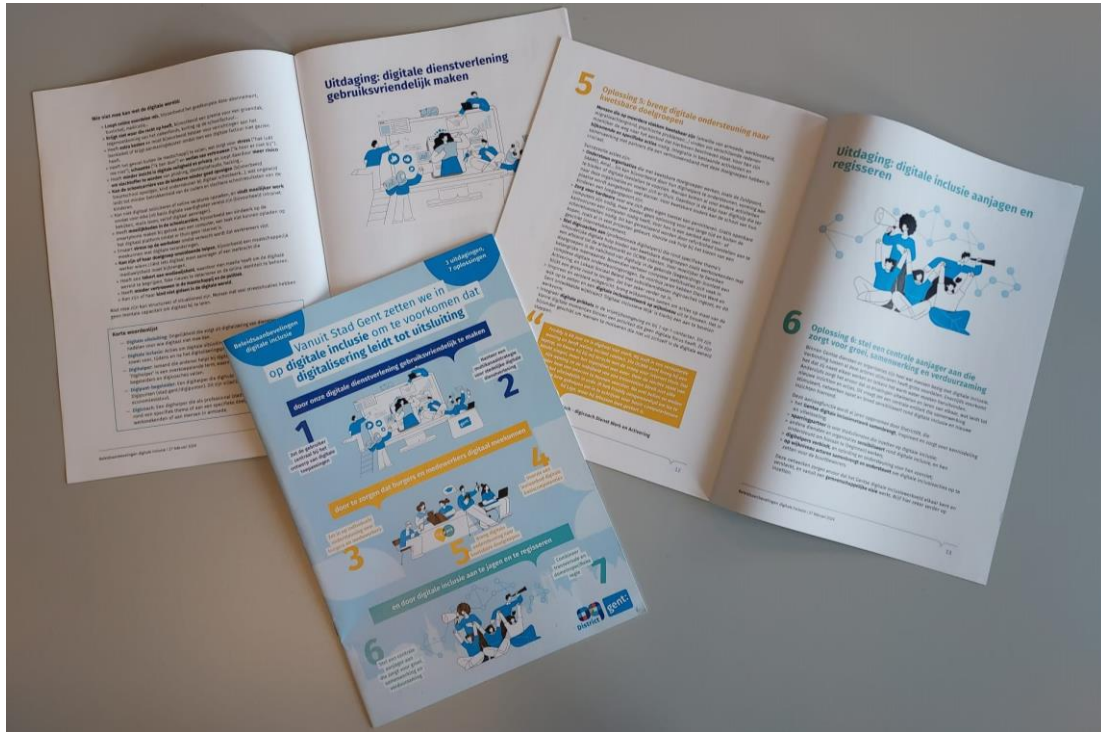
Vanuit Stad Gent zetten we in op digitale inclusie om te voorkomen dat digitalisering leidt tot uitsluiting door onze digitale dienstverlening gebruiksvriendelijk te maken en door burgers en medewerkers te ondersteunen in de digitale wereld.

Sjiek Structureren Schrijven Terugkoppelen



Vanuit Stad Gent zetten we in op digitale inclusie om te voorkomen dat digitalisering leidt tot uitsluiting





Inleiding

Historiek/uitleg

Wat uitleg over hoe de situatie rond e-inclusie is en was. Zeker de voor-en-na-corona situatie uitleggen.

Doel van dit document

We maken een **oplijsting** van de thema's waar Dienst LS mee bezig is. Bij elk thema staat wat het inhoudt, hoeveel **vte** erop werken, en wat de gevolgen zijn als we hier niet meer op inzetten.

De thema's die in dit document staan, komen overeen met de beleidsaanbevelingen die vanuit het Gentse netwerk e-inclusie geformuleerd werden, met name de omcirkelde categorieën **(de omcirkelde categorieën zijn nu die voor D09, aan te passen aan jouw situatie)**.



Thema waar we rond werken 1

1. Eerste onderdeel van thema 1

Wat houdt dit in?

- Inhoud 1
- Inhoud 2

Hoeveel **vte** nodig?

- Huidig aantal **vte** + hoe worden die betaald (structureel/subsidies)
- Verwachting voor de komende jaren
- **Vte** nodig om dit onderdeel te kunnen verder zetten.

Als we dit niet doen:

- Gevolg 1
- Gevolg 2
- Gevolg 3

2. Tweede onderdeel van thema 1

- Inhoud 1
- Inhoud 2
- Inhoud 3

Hoeveel **vte** nodig?

- Huidig aantal **vte** + hoe worden die betaald (structureel/subsidies)
- Verwachting voor de komende jaren
- **Vte** nodig om dit onderdeel te kunnen verder zetten.

Als we dit niet doen:

- Gevolg 1
- Gevolg 2

Thema waar we rond werken 2

1. Eerste onderdeel van thema 2

Wat houdt dit in?

- Inhoud 1
- Inhoud 2

Hoeveel **vte** nodig?

- Huidig aantal **vte** + hoe worden die betaald (structureel/subsidies)
- Verwachting voor de komende jaren
- **Vte** nodig om dit onderdeel te kunnen verder zetten.

Als we dit niet doen:

- Gevolg 1
- Gevolg 2

Aanbevelingen voor huidige en toekomstige beleidsmakers

3 uitdagingen, 7 oplossingen

Vanuit Stad Gent zetten we in op **digitale inclusie** om te voorkomen dat **digitalisering leidt tot uitsluiting**

door onze digitale dienstverlening gebruiksvriendelijk te maken

1

Zet de gebruiker centraal bij het ontwerp van digitale toepassingen



Hanteer een multikanaalstrategie voor stedelijke digitale dienstverlening

2

door te zorgen dat burgers en medewerkers digitaal meekunnen

Zet in op individuele ondersteuning voor burgers en medewerkers

3



Voorzie een leeraanbod digitale basiscompetenties

4

5
Breng digitale ondersteuning naar kwetsbare doelgroepen

en door digitale inclusie aan te jagen en te regisseren

6

Stel een centrale aanjager aan die zorgt voor groei, samenwerking en verduurzaming



Combineer transversale en domeinspecifieke regie

7

Vanuit Stad Gent zetten we in op
digitale inclusie om te voorkomen
dat **digitalisering leidt tot uitsluiting**

door onze digitale dienstverlening gebruiksvriendelijk te maken

door te zorgen dat burgers en medewerkers digitaal meekunnen

en door digitale inclusie aan te jagen en te regisseren

3 uitdagingen,
7 oplossingen

door onze digitale dienstverlening
gebruiksvriendelijk te maken

1

Zet de gebruiker
centraal bij het
ontwerp van digitale
toepassingen



Hanteer een
multikanaalstrategie
voor stedelijke digitale
dienstverlening

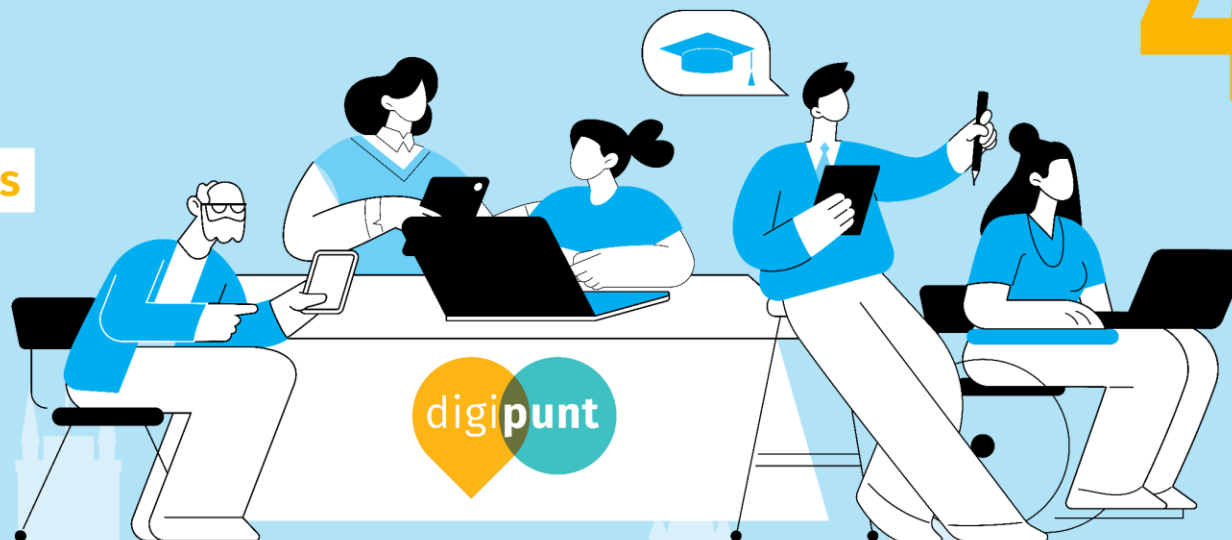
2

3 uitdagingen,
7 oplossingen

door te zorgen dat burgers en
medewerkers digitaal meekunnen

Zet in op individuele
ondersteuning voor
burgers en medewerkers

3



4

Voorzie een
leeraanbod digitale
basiscompetenties

5

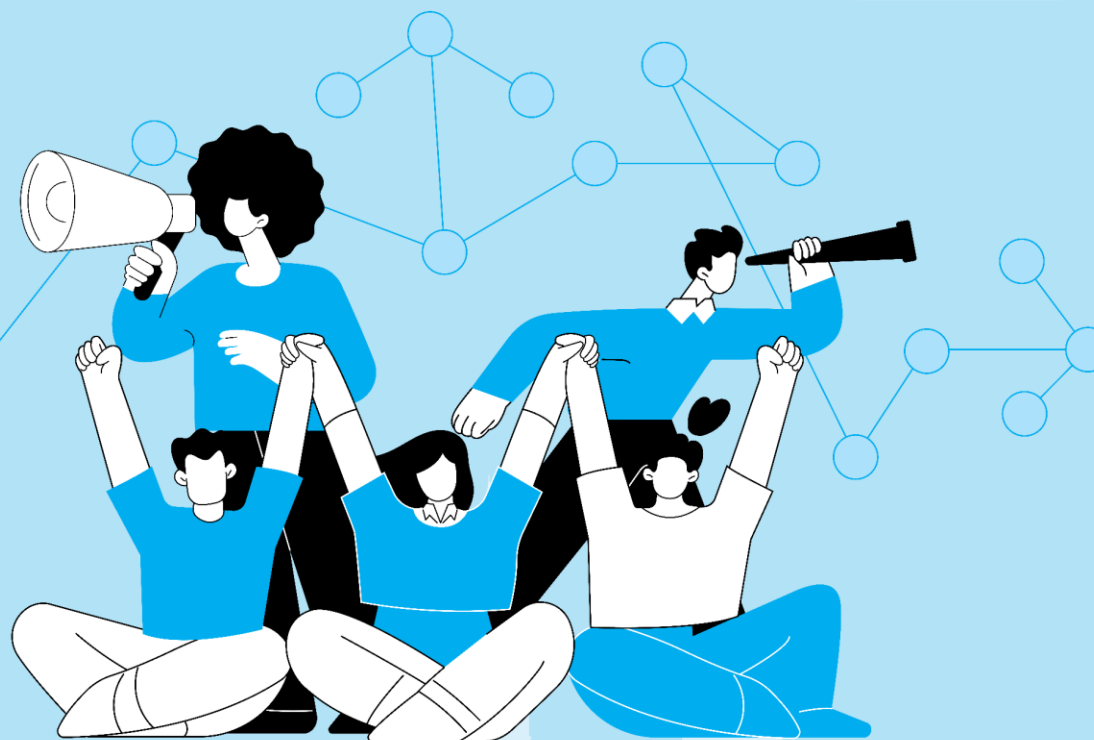
Breng digitale
ondersteuning naar
kwetsbare doelgroepen

3 uitdagingen,
7 oplossingen

en door digitale inclusie
aan te jagen en te registreren

6

Stel een centrale aanjager
aan die zorgt voor groei,
samenwerking en
verduurzaming



Combineer
transversale en
domeinspecifieke
regie

7

Beleidsaanbevelingen digitale inclusie

Ontdek de 3 uitdagingen en 7 oplossingen ↓

PDF (1.61 mb)



Vragen?



VVSG

Vereniging van
Vlaamse Steden
en Gemeenten



Varia



Vereniging van
Vlaamse Steden
en Gemeenten

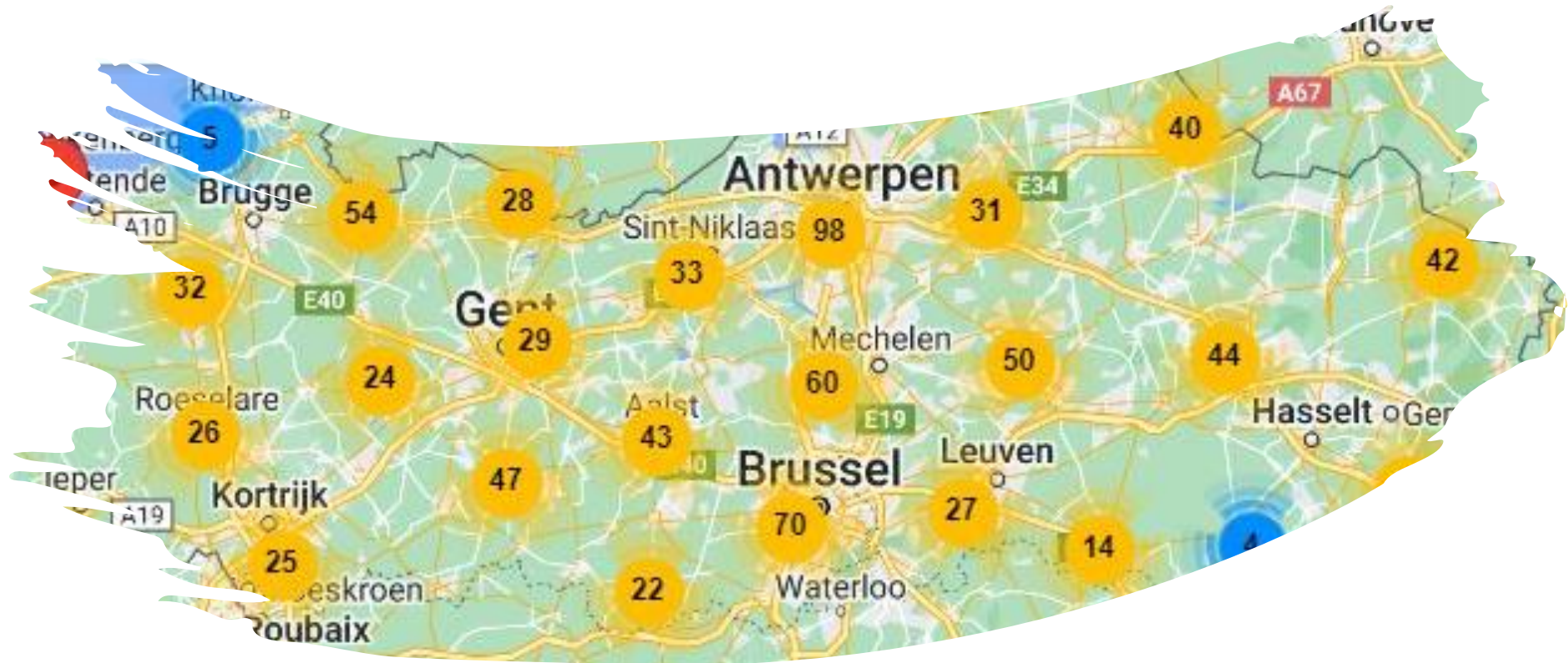
Voorstelling OKRA en digitale inclusie

Carla Borgmans – OKRA



Met OKRA altijd raak!

De grootste socio-culturele vereniging voor senioren in Vlaanderen en
Brussel
ontmoeting – cultuur – vorming - belangenbehartiging



Meer dan 120.000 leden
Meer dan 960 trefpunten



DIGI-donderdag

Digi-cafe

regelmatige sessie rond het gebruik van de smartphone

lang leren

en op 30 november en 7 en 14 december 2023

lang leren **Vorbij**

lerdagen:

hen behandelen telkens enkele onderdelen van Android gsm-/tabletgebruiksmogelijkheden in de vingers te krijgen. Maximum aantal deelnemers = 12 Deelnemers inschrijven op nummer 05 9194 7058 van Okra Hasselt Banneux met de mededeling: *Digidonderdag*

in de €30 (**voor de drie donderdagen**): 3 x 3u les, syllabus, presentatie, gebruik van smartphone, iPhone, tablet



Werken aan digitale inclusie

NIET VANGEN Digi Dokter

eren

namiddag bieden we een interactieve vorming die je helpt om niet in te vallen voor problemen met je Smart phone.

et is niet meer weg te denken. Fraude en phishing evenmin. Aan de hand van veel concrete voorbeelden en oefeningen leer je hoe je niet in de val trappen.

enslang leren **Vorbij**

ameprijs bedraagt 10 euro (taart en koffie inbegrepen) **inschrijven bij uw contactverantwoordelijke voor 5 mei.**



Contacteer ons

Wanneer je met een vraag, je wil ons graag contacteren met
vind je alles wat je zoekt.

[Contacteer OKRA \(hoofdzetel\)](#)

[Contacteer onze provinciale secretariaten](#)

[Partnerships en advertising](#)

[enluider](#)

www.okra.be

carla.borgmans@okra.be



Waarom in je buurt?

Zoeken





Vereniging van
Vlaamse Steden
en Gemeenten

- Website digibanken
- Communicatiecampagne digibanken

Daan Neels – departement WSE

Volgende bijeenkomst:

dinsdag 25 juni 2024
9.30u tot 12u

Vul de bevraging in!

<https://forms.office.com/e/G2Z2fUmAMY>