

datum: 21 december 2022

Hernieuwd standpunt digitale inclusie

Samenvatting standpunt:

Gezien de recente ontwikkelingen, biedt dit standpunt een actualisatie van het vorige standpunt van maart 2021. Na een schets van de actuele situatie volgt een overzicht van de grote lijnen doorheen digitale inclusie: outreaching, het gebruikersperspectief, impact van laaggeletterdheid, belang van samenwerking en partnerschappen en de rol van personeelsbeleid.

We gaan dieper in op de 4 pijlers van digitale inclusie: toegang tot internet en toestellen, versterken van digitale vaardigheden, e-inclusieve dienstverlening en de lokale regierol.

Tenslotte benoemt het standpunt de verwachtingen naar de centrale overheden toe: zelf ook e-inclusieve dienstverlening bieden, de middelen voor lokaal e-inclusiebeleid verduurzamen en een wetgevend kader voorzien voor e-inclusieve dienstverlening bij aanbieders van essentiële dienstverlening.

1. Context

In maart 2021 maakte de VVSG een standpunt op over e-inclusie. Naar aanleiding van de corona-crisis was het thema e-inclusie of digitale inclusie namelijk sterk op de voorgrond gekomen, met voelbare gevolgen voor de lokale besturen.

In het standpunt werden de hefbomen inzake digitale inclusie uiteengezet en werden een aantal aandachtspunten naar voor gebracht. Het standpunt omvatte ook verwachtingen naar de centrale overheden toe, onder meer over de nood aan middelen voor de lokale besturen om met de problematiek aan de slag te gaan.

Sinds maart 2021 hebben er veel veranderingen plaatsgevonden inzake het thema digitale inclusie. Daarom is het eind 2022 wenselijk het standpunt te actualiseren.

2. Actuele situatie

2.1. Digitale kwetsbaarheid

De coronacrisis leidde tot een extra snelle digitalisering van de maatschappij. Deze digitalisering verhoogt het risico op uitsluiting voor wie onvoldoende geletterd of digitaal vaardig is. Verschillende lokale besturen en middenveldorganisaties zetten dan ook acties op om deze uitsluiting tegen te gaan.

Uit de recente barometer digitale inclusie van de KBS (2022) blijkt dat steeds meer huishoudens over een internetverbinding en één of meerdere toestellen beschikken. Toch blijkt tegelijk dat het aandeel digitaal kwetsbare mensen in België gestegen is van 40% in 2020 naar 46% in 2022.

Dat komt doordat de digitale informatiemaatschappij steeds ingewikkelder wordt, dat mensen steeds meer zelf hun administratie en dienstverlening online moeten regelen, dat er steeds meer kennis en inzicht verwacht wordt van de gebruikers en vooral dat er op het vlak van cyberveiligheid grote risico's zijn die meer inzicht vergen van gebruikers en dus meer mensen in een kwetsbare positie zetten.

Door de voortdurende veranderingen in de digitale wereld, is digitale inclusie een kwestie van **levenslang leren**. Wie vandaag niet digitaal kwetsbaar is, kan dat morgen wel zijn. Er is dus een brede en blijvende aandacht nodig voor digitale inclusie.

2.2. Subsidies voor e-inclusiebeleid

In 2021 en 2022 stelde de **Vlaamse overheid** in het kader van het Relanceplan Vlaamse Veerkracht middelen ter beschikking van de lokale besturen en van lokale partnerschappen om in te zetten op digitale inclusie.

In 2022 stelde de **federale overheid** in het kader van het Belgisch Herstelplan middelen ter beschikking van een aantal projecten digitale-inclusieprojecten van OCMW's. Al deze middelen bieden lokale besturen de mogelijkheid en de motivatie om aan digitale inclusie te werken.

- Eind 2021 kregen 27 projecten (goed voor in totaal 108 lokale besturen) middelen van de Vlaamse overheid in het kader van het actieplan Iedereen Digitaal. Kleinere lokale besturen zetten samenwerkingsverbanden op om aan de minimumvereiste van 50.000 inwoners te voldoen.
- Eind 2022 kregen nog eens 160 lokale besturen (bijkomende) middelen van het actieplan Iedereen Digitaal.
- Doorheen 2022 werden ook 54 Digibanken goedgekeurd, goed voor 200 Vlaamse en 19 Brusselse gemeenten.
- Tegelijkertijd startten er in de 13 centrumsteden en de VGC projecten rond **e-inclusion by design in het kader van de City Deal**.
- Daarnaast ontvingen 11 projecten van Vlaamse OCMW's extra middelen van de federale overheid, in het kader van het project E-inclusion for Belgium om in te zetten op e-inclusie.

VVSG en Mediawijs kregen middelen vanuit het actieplan Iedereen Digitaal om de lokale besturen te ondersteunen bij hun digitale-inclusiebeleid, via kennisdeling en netwerking, een opleiding digitale-inclusiecoach voor medewerkers van lokale besturen, een campagne voor het werven van vrijwillige digihelpers en het ontwikkelen van tools en materialen om aan digitale inclusie te werken.

Er is dus een enorme vooruitgang geboekt in de mogelijkheden van de lokale besturen om aan e-inclusie te werken.

De middelen van de Vlaamse overheid zijn beperkt tot eind 2024. De middelen van de federale overheid kunnen slechts een erg beperkt aantal OCMW's ondersteunen en dit tot maximum eind 2025.

3. Visie

3.1. Vijf grote lijnen

Door hun nabijheid bij de burger en hun brede lokale netwerk zijn lokale besturen bij uitstek goed geplaatst om een lokaal digitale-inclusiebeleid te voeren.

Doorheen het digitale-inclusieverhaal lopen 5 grote lijnen:

- het belang van outreaching;
- werken vanuit het perspectief van de gebruiker;
- rekening houden met de impact van laaggeletterdheid;
- de nood aan samenwerking en partnerschappen;
- de rol van personeelsbeleid.

3.1.1. Outreaching

Bij het uitwerken en uitvoeren van een digitale-inclusiebeleid, is het wenselijk om outreachend te werken. Dit helpt om:

- verbinding te maken met digitaal kwetsbare doelgroepen die tot nu toe niet bereikt worden;
- inzicht te verkrijgen in de digitale leefwereld en noden van deze doelgroepen;
- het ondersteuningsaanbod af te stemmen op de noden;
- het aanbod dichterbij en op maat van deze doelgroepen te laten plaatsvinden;
- de kwetsbare doelgroepen, wanneer ze daar klaar voor zijn, toe te leiden naar het meer reguliere ondersteuningsaanbod;
- de toegankelijkheid en gebruiksgemak van de dienstverlening van de stad of gemeente af te toetsen bij kwetsbare gebruikers;
- gebruikerstests te organiseren voor de nieuwe app of website van het lokaal bestuur.

Het is goed om verbinding te leggen met bestaande activiteiten en plaatsen waar mensen vaak komen, zoals een Nederlandse conversatiegroep, oudergroep op school, een lokaal dienstencentrum...

3.1.2. Het perspectief van de gebruiker

Een essentieel onderdeel van digitale-inclusiebeleid is de zaken bekijken vanuit de gebruiker, met aandacht voor de meest kwetsbare gebruikers, zoals laaggeletterden, niet-digitaal vaardigen en anderstaligen.

Dit geldt voor het **toetsen van de dienstverlening**, maar ook **van de digitale-inclusieactiviteiten zelf** en ook voor de **digitale toepassingen die gemaakt of aangekocht worden** door de lokale besturen.

Het gebruikersperspectief meenemen kan op verschillende manieren, zoals het uitwerken van persona's van gebruikers, focusgroepen, observaties, bevestigingen van gebruikers, van eerstelijnsmedewerkers en van intermediairs, online tests tijdens het gebruik van de toepassing zelf...

3.1.3. Laaggeletterdheid

In Vlaanderen is 1 op 7 volwassenen laaggeletterd. Geletterdheid is nodig om met (overheids)administratie te kunnen omgaan. Digitale geletterdheid is een onderdeel van algemene geletterdheid.

Het is redelijk eenvoudig om mensen bepaalde technische digitale basisvaardigheden aan te leren (zoals klikken, slepen, bestand openen, een e-mail sturen, foto's maken...), maar voor het correct opzoeken van informatie, communicatie en administratie zijn veel meer geletterdheidsvaardigheden nodig.

Om op een correcte manier administratie te kunnen doen, moet men informatie kunnen filteren en analyseren, afwegingen maken, kritisch kijken wat klopt en wat niet, omgaan met cijfers, een correcte zoekterm ingeven... Dit zijn zaken die men niet in een openbare computerruimte kan aanleren.

Wie als volwassene niet voldoende over deze vaardigheden beschikt, kan deze aanscherpen in een vaak langdurig traject bij LIGO (centra voor volwassenenonderwijs). Er bestaat geen snelle oplossing, en bij sommige mensen zal het nooit lukken. Daarom zullen dienstverleners altijd oplossingen moeten blijven voorzien voor gebruikers die laaggeletterd en/of weinig digitaal vaardig zijn.

3.1.4. Samenwerking en partnerschappen

Een digitale-inclusiebeleid omvat veel verschillende aspecten en heeft dus nood aan verschillende expertises. Er is dan ook nood aan **samenwerking intern binnen het lokaal bestuur**, waarbij de verschillende beleidsdomeinen hun rol opnemen. Anderzijds is er ook nood aan **samenwerking tussen het lokaal bestuur en verschillende lokale en bovenlokale partners en middenveldorganisaties**.

Een doorgedreven samenwerking zorgt voor een breed gedragen beleid, afstemming tussen de verschillende actoren, samenwerking op het gebied van aanbod, activiteiten en materialen, en een breed bereik van digitaal kwetsbare inwoners.

Om een dergelijke samenwerking mogelijk te maken is een duidelijke trekker nodig, die over mandaat beschikt om deze taak op te nemen en zowel intern binnen het lokaal bestuur aan de kar te trekken als om met externe partners afspraken te maken over aanbod. De rol van trekker of regisseur van deze samenwerkingen is bij uitstek een rol voor het lokaal bestuur.

3.1.5. De rol van personeelsbeleid

Niet te onderschatten is de rol van het personeelsbeleid van lokale besturen. We zien hier verschillende aspecten:

- Inzetten op de **digitale geletterdheid en vaardigheden van het eigen personeel** (niet alleen medewerkers die niet met de pc werken, maar ook administratieve medewerkers lopen risico op digitale uitsluiting door de snelle digitalisering en veranderingen);
- Personeel **sensibiliseren rond de problematiek van digitale kwetsbaarheid**, zowel beleidsmedewerkers als medewerkers in contactfuncties;
- **Personeel in contactfuncties opleiden** om op een versterkende manier ondersteuning te bieden aan inwoners die dat nodig hebben;
- Het bieden van ondersteuning aan burgers met digitale vragen opnemen in de **functiebeschrijvingen van medewerkers in contactfuncties**.

Met middelen vanuit het actieplan Iedereen Digitaal slaan Digitaal Vlaanderen, Mediawijs, de Agentschappen Integratie en Inburgering en het Huis van het Nederlands, Diverscity en VVSG momenteel de handen in elkaar om **meetinstrument digitale vaardigheden** te ontwikkelen om de digitale basisvaardigheden van personeelsleden van de lokale besturen te screenen. Deze tool zal lokale besturen een goede ondersteuning bieden om werk te maken van digitaal sterkere medewerkers.

In een latere fase zal dit meetinstrument ook ingezet kunnen worden voor het meten van de digitale vaardigheden van inwoners, zoals bijvoorbeeld klanten van het OCMW.

3.2. Vier verschillende pijlers

Een lokaal digitale-inclusiebeleid bestaat uit 4 verschillende pijlers, zoals beschreven in de beleidstool digitale inclusie van VVSG en Mediawijs:

- toegang tot internet en toestellen;
- versterken van digitale vaardigheden;
- e-inclusieve dienstverlening;
- lokale regierol.

3.2.1. Toegang tot internet en toestellen

Steeds meer huishoudens hebben een internetverbinding en één of meer toestellen, maar vooral mensen met een beperkt budget hebben thuis vaak geen kwalitatieve verbinding of voldoende data ter beschikking. Vaak hebben zij slechts 1 toestel om online te gaan (smartphone), dat vaker van slechte kwaliteit is. Dit maakt het moeilijk ten volle van het internet gebruik te maken om het eigen welzijn te verbeteren en om beroep te doen op dienstverlening. Daarenboven verhogen onvoldoende wifi en slechte toestellen de drempel om te proeven van nieuwe digitale zaken.

Daarom blijft het belangrijk om mensen de kans te bieden om gratis gebruik te maken van kwalitatieve wifi en toestellen in **openbare computerruimtes**. Veel lokale besturen zetten hier nu op in.

Recente initiatieven bieden ook meer kansen om ook thuis toegang tot internet en toestellen te hebben voor mensen met een weinig budget. Zo namen enkele telecomproviders het initiatief om voor deze groep betaalbaar internet aan te bieden. Veel lokale besturen leiden mensen nu toe naar dit aanbod.

Vanaf 2024 wordt het **sociaal tarief telecom** uitgebreid en daarbij wordt automatische toekenning voorzien.

Daarnaast worden gebruikte **laptops en soms smartphones** gerefurbished en in een systeem van langdurige bruikleen ter beschikking gesteld van mensen die dit nodig hebben. Vaak gebeurt dit vanuit de Digibanken.

3.2.2. Versterken van digitale vaardigheden

Steeds meer gemeenten zetten in op het versterken van de digitale vaardigheden van de inwoners. Dit gebeurt door **individuele ondersteuning** aan te bieden, door **lessen en workshops in groep** te organiseren en door **digitale oefenkansen** in de bouwen in de dagelijkse werking en activiteiten van diensten en organisaties.

Deze initiatieven vinden plaats in openbare computerruimten, bibliotheken, lokale dienstencentra... maar ook in buurtwerken en bij middenveldorganisaties. Veel van deze openbare computerruimten en activiteiten worden opgezet met projectmiddelen van het actieplan Iedereen Digitaal en de middelen van de Digibanken.

Aan een onthaal of loket van een dienstverlener wordt ook best individuele ondersteuning aangeboden, om mensen op een kwaliteitsvolle manier verder te helpen met hun dienstverleningsvraag en hen tegelijkertijd sterker te maken om het ergens in de toekomst mogelijk zelf online te kunnen regelen.

3.2.3. E-inclusieve dienstverlening

De huidige trend is dat inwoners de administratie van hun dienstverlening steeds zelfstandiger en online moeten regelen. Voor wie laaggeletterd of weinig digitaal vaardig is, stelt dit zeer grote problemen.

Zelfs wie wel over digitale basisvaardigheden beschikt, heeft het vaak nog erg moeilijk om zijn of haar administratie zelf te regelen. De gevolgen van gemaakte fouten zijn daarenboven vaak groot voor de gebruiker.

Daarom moeten er altijd **evenwaardige en toegankelijke alternatieven** geboden worden naast de digitale dienstverlening. Een e-inclusieve dienstverlening is voor iedereen **laagdrempelig, toegankelijk en zelfstandig bruikbaar**, ongeacht de digitale vaardigheden, geletterdheid of eventuele beperking van de klant, dus zonder beroep te moeten doen om familie, vrienden of bureaus.

Concreet betekent dit dat er naast een kwaliteitsvolle en maximaal toegankelijke digitale dienstverlening (**click**), er ook altijd een evenwaardig alternatief blijft telefonisch (**call**) en offline (**connect**).

Daarbij vragen we aandacht voor:

De **digitale toepassingen van lokale besturen** moeten optimaal toegankelijk zijn voor mensen met een beperking, mensen met beperkte digitale vaardigheden, en laaggeletterden en moeten voldoen aan de WCAG-normen.

Zowel telefonische als offline contactmomenten bij dienstverlening bieden de kans om **op een versterkende manier ondersteuning te bieden** bij het gebruik van de digitale dienstverlening. Zo wordt het contactmoment tussen inwoner en medewerker een digitale oefenkans voor de inwoner.

Bij ontwerpen of herbekijken van dienstverleningsprocessen en toepassingen moet het **gebruikersperspectief** altijd bovenaan staan, met focus op de meest kwetsbare gebruikers.

Alle communicatie, online én offline, moet in **heldere taal** zijn geschreven, met aandacht voor laaggeletterdheid.

De lokale besturen zijn erg goed in het aanbieden van laagdrempelige dienstverlening, aangezien ze erg dicht bij hun inwoners staan. Juist daarom is het zo belangrijk om te blijven inzetten op de **connect**, waarbij er van mens tot mens gecommuniceerd kan worden.

Als het lokaal bestuur voor een bepaalde dienstverlening echt geen **connect** kan voorzien, kunnen er afspraken gemaakt worden met een middenveldpartner in de buurt om een alternatieve vorm van **connect** te voorzien.

Hier zijn echter wel enkele voorwaarden:

- De partner moet de nodige middelen, informatie en ondersteuning krijgen om deze taak over te nemen van het lokaal bestuur.
- De dienstverlening van de externe partner moet voldoende ruime openingsuren hebben en toegankelijk zijn.
- Het lokaal bestuur moet in dit geval ook sterk inzetten op een warme doorverwijzing.
- Als de ondersteuning geboden wordt door vrijwilligers, botst men al snel op de beperkingen voor wat betreft inhoudelijke ondersteuning en omgaan met privacygevoelige informatie. Een vrijwilliger mag in principe enkel technische ondersteuning geven bij het gebruik van een digitale toepassing.
- De begeleiding in openbare computerruimten is in de eerste instantie bedoeld om de digitale vaardigheden van inwoners te versterken. Als de begeleiders al te veel vragen rond dienstverlening moeten beantwoorden, is er mogelijk geen tijd meer over om mensen echt nieuwe zaken aan te leren en hen dus te versterken.

3.2.4. Lokale regierol

We zien de lokale besturen als **trekker van het lokale digitale-inclusiebeleid** naar de inwoners toe (voorzien van toegang, versterken van vaardigheden, samenwerken met lokale en bovenlokale partners), maar ook als organisaties die **zelf een e-inclusief beleid** voeren.

Als geen ander kennen de lokale besturen de lokale situatie en noden. In die optiek is het wenselijk dat lokale besturen invloed kunnen uitoefenen op de manier waarop middelen rond digitale inclusie lokaal worden ingezet.

Digitale inclusie is een **transversaal thema** dat alle beleidsdomeinen van een lokaal bestuur raakt. Het gaat over welzijn, sociaal beleid, jeugd, cultuur en onderwijs. Maar ook over dienstverlening en personeelsbeleid. Daarom moeten de **verschillende beleidsdomeinen betrokken** worden bij het uitwerken van het digitale-inclusiebeleid en mee zijn in het verhaal.

Steden en gemeenten kunnen aan de hand van een **e-inclusietoets** hun beleidsbeslissingen en dienstverleningsprocessen aftoetsen om te verhinderen dat deze een negatief effect zouden hebben voor mensen die laaggeletterd zijn of beperkte digitale vaardigheden hebben. Een e-inclusietoets kan ook de aanzet geven om er voor te zorgen dat beleidsbeslissingen juist een positief effect hebben voor deze mensen.

4. Rol van de centrale overheden

We zijn erg blij dat de centrale overheden de voorbije 2 jaar sterk hebben ingezet op digitale inclusie, door subsidies te voorzien voor lokaal digitale-inclusiebeleid, door de aanzet te geven voor de ontwikkeling van een screeningstool voor de digitale vaardigheden van medewerkers van de lokale besturen en door werk te maken van een vernieuwd sociaal internettarief.

We hebben gezien dat de lokale besturen een belangrijke rol spelen in het lokale digitale-inclusiebeleid. Maar ook de centrale overheden hebben een belangrijke rol. We vragen dat zij:

- **Zelf een digitale-inclusiebeleid voeren** en volop inzetten op een e-inclusieve dienstverlening;
- Inzetten op de **verduurzaming van de middelen** om lokaal een digitale-inclusiebeleid te voeren;
- Een wetgevend kader creëren dat aanbieders van **essentiële diensten verplicht om een e-inclusieve dienstverlening te bieden**.

We bespreken deze 3 zaken hieronder.

4.1. E-inclusieve dienstverlening bij de centrale overheden

We stellen we vast dat de centrale overheden verlangen dat de lokale overheden een digitale-inclusiebeleid voeren, maar dat zij dit zelf niet altijd doen en de burger niet altijd een e-inclusieve dienstverlening bieden. Steeds meer dienstverlening wordt volledig gedigitaliseerd.

De niet digitaal-vaardige burger kan ofwel niet meer terecht of moet gaan aankloppen bij het lokaal bestuur of bij een lokale middenveldorganisatie om het gebrek aan toegankelijkheid van diensten van de centrale overheid te ondervangen. Dit is lokaal soms een zware belasting.

Wij vragen aan de centrale overheden om zelf een e-inclusieve dienstverlening te voeren en om niets meer te digitaliseren zonder dat er afspraken zijn over wie de mensen gaat verder helpen die dit niet kunnen en zonder dat er middelen tegenover staan voor de personeelsinzet die dit zal vergen.

Wij vragen ook dat aandacht voor de problematiek van digitale uitsluiting en een e-inclusietoets structureel worden opgenomen in alles digitale-transformatieprojecten.

4.2. Verduurzaming van de middelen voor lokaal digitale-inclusiebeleid

We vragen ook dat er **duurzame middelen** komen voor lokaal digitale-inclusiebeleid. Een lokale digitale-inclusiewerking zal altijd nodig blijven, het is geen tijdelijke actie. Ook na 2024 en 2025 moeten er middelen zijn om de **continuïteit** te blijven verzekeren. Deze middelen zijn nodig om het beleid lokaal te kunnen trekken en de regie te voeren, en om activiteiten te kunnen blijven opzetten om de digitale vaardigheden van de inwoners en het eigen personeel versterken.

We vragen ook om **versnippering van middelen tegen te gaan**. De versnippering van de subsidiestromen heeft in 2021 en 2022 al voor veel verwarring gezorgd. Ideaal is er 1 duidelijke bevoegdheid voor digitale inclusie van waaruit ook subsidies voor lokale besturen worden voorzien.

4.3. Wetgevend kader voor e-inclusieve dienstverlening bij aanbieders van essentiële diensten

We vragen ook dat er een wetgevend kader komt dat aanbieders van essentiële diensten zoals vakbonden, mutualiteiten, energiebedrijven, telecombedrijven, banken... verplicht e-inclusief te werken, met andere woorden dat een evenwaardig toegankelijke

telefonische én face to face dienstverlening aan te bieden, die effectief bereikbaar is, met aandacht voor de ondersteuning van wie niet digitaal vaardig is.