



Advies e-inclusie

13 mei 2019

Decretale opdracht: SERV-decreet 7 mei 2004 art. 11 (overlegfunctie)

Goedkeuring raad: 13 mei 2019

Contactpersoon: Kristel Bogaerts - kbogaerts@serv.be

Inhoud

Krachtlijnen	4
Advies	5
01 / Inleiding	5
02 / Ontwikkel een overheidsbrede visie op e-inclusie	9
03 / Maak werk van coördinatie en samenwerking	12
04 / Zorg voor e-inclusie in alle publieke dienstverlening	15
05 / Uitdragen naar de ruimere samenleving	18
Bibliografie	21

Krachtlijnen

De SERV roept de Vlaamse overheid op om expliciet werk te maken van een e-inclusief digitaliseringsbeleid, gebaseerd op een brede visie op e-inclusie. Dat is nodig om nieuwe mechanismen van sociale uitsluiting of versterking van bestaande sociale ongelijkheden te vermijden.

Een e-inclusieve digitalisering moet vertrekken van een **brede visie** op e-inclusie met aandacht voor:

- het waarborgen van de toegang tot technologie en informatie;
- het opbouwen van 'knoppenkennis' en datageletterdheid;
- een dienstverleningsmengeling van volwaardige digitale en niet-digitale alternatieven.

Deze visie moet gestoeld zijn op wetenschappelijke inzichten en krijgt vorm vanuit een participatief traject dat van bij de start alle belanghebbenden betreft.

Deze visie moet op zijn beurt de basis vormen van een reeks concrete beleidsinitiatieven die de voortrekkersrol die de Vlaamse overheid op dit terrein moet spelen, uitdragen.

De SERV vraagt dat de Vlaamse overheid een sturende en coördinerende rol opneemt om een coherente uitvoering van de visie op e-inclusieve digitalisering te garanderen. Voor een doorgedreven samenwerking en afstemming tussen beleidsniveaus en over beleidsdomeinen heen moet een overkoepelend e-inclusiebeleid onder andere gelinkt worden aan Vlaanderen Radicaal Digitaal, het bestuursdecreet en het diversiteitsbeleid. Een team beleidsambtenaren moet zich kunnen specialiseren en dit beleid kunnen uitwerken binnen de Vlaamse overheid. In een samenwerkingsgerichte cultuur moet dit beleid binnen de Vlaamse overheid, binnen de verschillende entiteiten en naar de lokale besturen toe, uitgerold en begeleid worden.

Ten tweede vraagt de SERV dat alle publieke dienstverlening e-inclusief aangeboden wordt. Van bij de start van de digitalisering van dienstverlening moet er e-inclusief gewerkt en gedacht worden. Dat betekent dat potentiële gebruikers betrokken worden en dat er samengewerkt wordt met intermediaire organisaties. Het is belangrijk dat de digitale dienstverlening van de overheid herkenbaar en betrouwbaar is. Een single-sign-on platform als 'Mijn Burgerprofiel' heeft het potentieel uit te groeien tot een slim platform om de dienstverlening naar de burgers toe te verbeteren en om verder digitaal te 'ontzorgen'. Een dergelijk platform moet, in combinatie met gegevensdeling en pro-actieve attendering of toekenning van rechten, deel uitmaken van een slimme mix van kanalen, gebaseerd op het 'click-call-face-home'-principe om te garanderen dat alle burgers toegang hebben tot de nodige dienstverlening. Een e-inclusief medewerkers- en organisatiebeleid vervolledigt een e-inclusieve digitale dienstverlening.

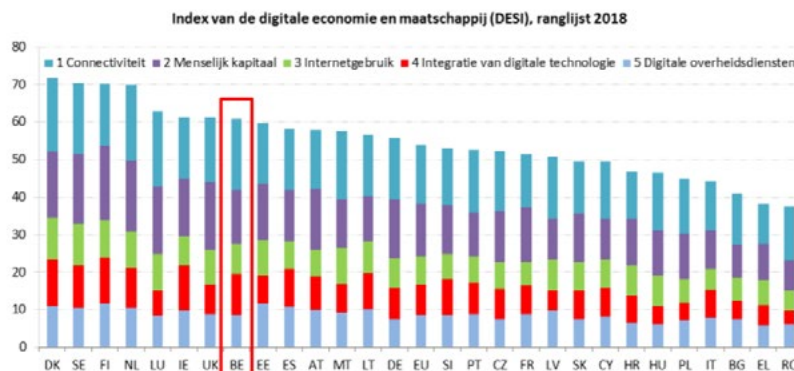
Ten derde vraagt de SERV dat de Vlaamse overheid de e-inclusieve digitalisering ook uitdraagt naar de ruimere samenleving. Het blijft een belangrijke taak van de overheid om via het onderwijs maar ook via publieke computerruimten, begeleide e-loketten, laagdrempelige of kleinschalige initiatieven op maat te werken aan digitale (basis)vaardigheden en mediawijsheid. Ook initiatieven om digitale toegang te verzekeren voor iedereen moeten in het kader van e-inclusieve digitalisering verder onderzocht worden. Via netwerken en partnerschappen met social profit en non-profit en met privé sector kan e-inclusieve digitalisering ook op andere terreinen verder ingang vinden.

Advies

01 \ Inleiding

In elk domein van het leven wordt de digitalisering belangrijker: op de werkvloer, het onderwijs, dienstverlening, media, zorg, enz. In de EU-DESI ranking¹ behoort België alvast tot de cluster van de goed presterende landen.

België scoort relatief bovengemiddeld ten opzichte van het EU-28 gemiddelde wat betreft de connectiviteit en de integratie van digitale technologie. De prestaties rond menselijk kapitaal, internetgebruik en digitale diensten bevinden zich echter eerder op of rond het EU-28 gemiddelde.



Met een vrij volledige dekking van zowel vast breedband, 4G, snel en supersnel breedband scoort België zeer goed op het vlak van connectiviteit. Ook wat betreft het gebruik van deze netwerken behoren we tot de top, met uitzondering van het gebruik van mobiel breedband/4G. Met 73 abonnementen per 100 inwoners behoort dit gebruik tot de laagste in Europa. Om dit aandeel te verhogen zijn zowel meer concurrentiële prijzen en inspanningen aan de vraagzijde nodig.

België presteert ook goed op het vlak van de integratie van digitale technologie. Met uitzondering van de omzet van de elektronische handel (15% van de totale omzet) en grensoverschrijdende verkoop door KMO's (12%), werd er ten opzichte van 2017 vooruitgang

geboekt bij de aanwezigheid van ondernemingen op sociale media (24%), het gebruik van elektronische facturen (18.3%) of het delen van elektronische informatie (54%). Zowel de Federale staat als de gewesten rolden een aantal complementaire digitale bedrijfsstrategieën uit: Digital Belgium (Federaal), Industrie 4.0 en Made Different (Vlaanderen), Plan Marshal/Digital Wallonia en digital.brussels.

De prestaties rond menselijk kapitaal zijn goed, maar de vooruitgang gaat traag. Hoewel 86% van de Belgen regelmatig het internet gebruikt, beschikt slechts 61% van de Belgen minstens over digitale basisvaardigheden. Een belangrijk deel van de bevolking tussen 16 en 74 jaar beschikt bijgevolg niet over digitale basisvaardigheden.

Algemeen zien we voor België ook een tekort aan gekwalificeerde ICT specialisten (4.2% van de totale werkgelegenheid bestaat uit ICT specialisten) en een laag aantal personen dat op de arbeidsmarkt komt uit STEM richtingen. Per 1000 personen tussen 20 en 29 jaar zijn er slechts 13.3 die afstudeerden in een STEM richting.

Op het vlak van internetgebruik bevindt België zich in de middenmoot van de EU-lidstaten. 86% van de Belgen beschikt over toegang tot het internet. Zij gebruiken het internet vooral voor sociale netwerken (82%), bankieren (76%), muziek, films en spelletjes (72%), winkelen (67%) en het lezen van online nieuws (64%).

Ook voor digitale publieke diensten

¹ The Digital Economy and Society Index (DESI) is een samengestelde index met relevante indicatoren over de digitale prestaties en evalueert de vooruitgang in digitale competitiviteit van de EU lidstaten. De DESI index brengt de prestaties op het vlak van connectiviteit, menselijk kapitaal, internetgebruik, integratie van digitale technologie en digitale overheidsdiensten.

1. Connectiviteit	Vast breedband, mobiel breedband en prijzen
2. Menselijk kapitaal	Internetgebruik, digitale vaardigheden voor beginners en gevorderden
3. Internetgebruik	Gebruik van content, communicatie en online transacties
4. Integratie van digitale technologie	Digitalisering van bedrijven en elektronische handel
5. Digitale overheidsdiensten	E-overheid en e-gezondheid

neemt België een gemiddelde positie in. Een samengestelde indicator combineert het gebruik van eGovernment bij het indienen van formulieren (50% van de internetgebruikers), het gebruik van vooraf ingevulde formulieren

(indexscore 68), de mate waarin het contact van de burger met bepaalde diensten volledig digitaal kan verlopen (indexscore 84), de digitalisering van de dienstverlening voor bedrijven (indexscore 81), de engagementen met

betrekking tot open data (68% van de maximale score) en het aantal mensen dat gebruik kon maken van online gezondheidsdiensten zonder hiervoor naar een hospitaal of arts of te gaan (21% van de bevolking).

De steeds sterkere en snellere digitalisering creëert echter een risico op een steeds grotere afstand tot de overheid en de rest van de samenleving voor burgers die digitaal niet mee zijn. Het kan leiden tot digitale uitsluiting. De DESI-meting en de Digimeter tonen alvast aan dat de mogelijkheid van toegang tot technologie en internet, de aanwezigheid van basisvaardigheden, het gebruik van digitale overheidsdiensten en positieve attitudes ten aanzien van technologie niet voor iedereen gerealiseerd is.

Van de Belgen tussen 16 en 74 jaar heeft 9.7% nog nooit een computer gebruikt en heeft 9.8% nog nooit het internet gebruikt. Bijna 15% van de huishoudens heeft geen computer (vaste PC, laptop of tablet) in huis.

Voor een aantal groepen is het internet al zeer goed beschikbaar, anderen lopen wat achterop. Zo heeft 96% van de huishoudens met kinderen heeft een internetverbinding (maar slechts 83% van de gezinnen zonder kinderen), 98% van huishoudens met een hoog inkomen (maar slechts 78.5% van de gezinnen met de laagste inkomens), 99% van de individuen in de leeftijdsgroep 16-24 jaar (96% in de leeftijdsgroep 25-54 maar slechts 76% in de groep 55 tot 74 jaar) en 99% van de hoog opgeleiden (94% bij de middengeschoolden maar slechts 76% bij de laaggeschoolden).

Als redenen om thuis geen internetverbinding te hebben, zegt 36% dat ze dat niet nodig vinden, 31% omdat de vaardigheden hen ontbreken, 31% omdat het materiaal te duur is en nog eens 16% omdat de verbindingskosten te hoog zijn. Nog 11% bevestigt wel dat ze elders dan thuis wel toegang hebben. Ook de Digimeter, gebaseerd op een steekproef in Vlaanderen en met een andere vraagstelling, vermeldt vergelijkbare drempels voor het bezit van een computer en/of internetconnectie.

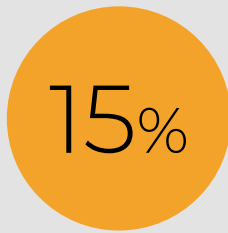
In 2017 rapporteert 29,6% van de Belgen tussen 16 en 74 jaar over gemiddelde digitale vaardigheden te beschikken en nog eens 31% heeft meer gevorderde vaardigheden. Bijna 40% van de bevolking heeft dus geen of zwakke digitale vaardigheden. De vaardigheden op 4 expertisegebieden werden bevraagd: informatie (bv. kopiëren van bestanden), communicatie (bv. verzenden en ontvangen van e-mails), probleemoplossing (bv. bestanden overdragen tussen apparaten) en het gebruik van software om inhoud te bewerken (bv. tekstverwerking). Bij de rapportage van redenen om niet over een computer of internettoegang te beschikken, vinden we een aantal indicaties terug die wijzen op het gebrek aan vaardigheden. Van de personen zonder computer zegt 14% er niet mee te kunnen werken. Van de personen zonder internettoegang zegt 22% er niet mee te kunnen werken (IMEC, 2019).

De Digimeter meet ook de perceptie over de eigen vaardigheden. Daarin speelt leeftijd een belangrijke rol: ouderen schatten hun eigen digitale vaardigheden lager in. Echter, ook bij de jongere leeftijdsgroepen wordt een stijgende onzekerheid opgemerkt. Zo vindt 19% de terminologie rond digitale technologie verwarrend (in vergelijking met 11% in 2017) en 16% heeft soms angst om onherstelbare schade aan te richten en gebruikt daarom geen digi-

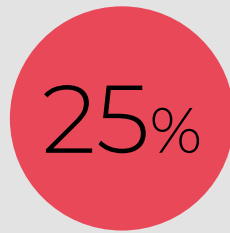
tale technologie (8% in 2017). Ondanks het feit dat de jongere generatie opgroeiende met digitale toepassingen is het voor een aantal toch moeilijk om bij de digitale (snel)trein te blijven aanpakken.

Er valt ook op te merken dat nog een aanzienlijke groep burgers niet van digitale overheidsdiensten gebruik kan of wil maken. De digitaliseringsbeweging heeft zich evenwel ook bij de overheid ingezet, zowel in het aanbod als in het gebruik.

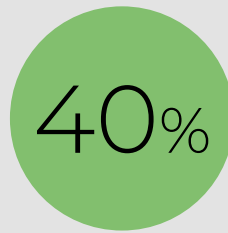
De index over het gebruik van digitale overheidsdiensten door burgers geeft de digitaliseringsgraad van de interacties tussen burgers en de administratie weer, bv. bezoeken aan MyBelgium.be, aangiften via Tax-On-Web, gebruik elektronische stempelkaart, gebruik aanmeldingen via eID, gebruik MyPension enz. Ten opzichte van 2014 is het gebruik met 152% gestegen. Een groot deel daarvan is toe te schrijven aan de stijging van het aantal unieke gebruikers op MyPension (53.000 in de laatste 2 maanden van 2016 en 890.000 in de laatste 2 maanden van 2017). In 2017 werd 55% van de aangiften via Tax-on-Web aan de FOD Financiën bezorgd. Dit staat gelijk aan 3,77 miljoen aangiften. Ook 2,19 miljoen aangiften worden geregeld via een voorstel van vereenvoudigde aangifte. Nog steeds worden 860.000 aangiften op papier ingediend.



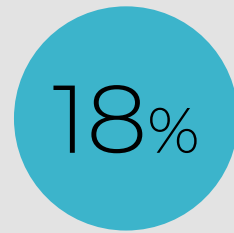
15% van de gezinnen heeft geen computer (vaste PC, laptop of tablet) in huis



25% van de alleenstaanden heeft thuis geen toegang tot het internet



40% van de bevolking heeft geen of zwakke digitale vaardigheden



18% van de werkzoekenden ingeschreven bij de VDAB heeft geen e-mailadres

Ook in 2017 gebruikte 55% van de burgers het internet voor hun interactie met de overheid, en 37% van de burgers verzond ingevulde formulieren naar de overheid via het internet. 37% van de burgers maakte geen gebruik van de mogelijkheid om ingevulde formulieren door te sturen aan de overheid. De redenen daarvoor zijn divers: 22% wil liever de zaken ter plaatse regelen, 16% zegt dat iemand anders dat in hun plaats heeft gedaan, 15% heeft meer vertrouwen in de post en nog eens 15% zegt niet over de juiste vaardigheden daarvoor te beschikken.

Uit een analyse van bijna 207.000 actieve dossiers van VDAB in november 2018² blijkt dat in 18% van de dossiers geen e-mailadres beschikbaar is, hoewel men daar sinds oktober 2018

toch overschakelde naar een Digital First verhaal met een breder digitaal dienstverleningspakket. Ten opzichte van 2017 ziet men globaal een daling van het aandeel klanten zonder e-mail met 3 procentpunt. Oudere klanten (+55jaar, 32% zonder e-mailadres), de kortgeschoolden (30% zonder e-mailadres) en de klanten met een taalachterstand (36% zonder e-mailadres) scoren beduidend slechter dan het gemiddelde. Bijna 40% van de klanten geeft voor de onbeschikbaarheid van een e-mailadres expliciet als reden op dat ze niet met een computer kunnen werken.

De meeste Vlamingen hebben volgens de IMEC digimeter 2018 een positieve kijk op de invloed van technologie en hebben ook interesse om er gebruik van te maken. Algemeen meent 68% van de

Vlamingen dat technologie ons leven gemakkelijker maakt, 65% heeft interesse in digitale technologieën en vindt het gebruik ervan leuk en 54% vindt het gemakkelijk om met die digitale technologieën om te gaan. Slechts een 10% van de Vlamingen, jong én ouder, wantrouwt technologie in het algemeen. De positieve attitude gaat vaak samen met de leeftijd : jongere Vlamingen zijn vaker enthousiast over technologie. Maar ook bij de 65-plussers is er nog een grote groep die enthousiast is. In de Digimeter-bevraging van IMEC geeft bijna 60% van 65-plussers aan dat technologie het leven gemakkelijker en comfortabeler maakt, 50% is geïnteresseerd in technologie en 45% vindt het leuk om digitale technologie te gebruiken.

Digitale uitsluiting gaat over meer dan een kloof tussen mensen met en zonder internettoegang of een probleem van kwetsbare groepen zoals mensen in armoede, kortgeschoolden of langdurig werkzoekenden. Digitale uitsluiting is een complex fenomeen dat sterk gerelateerd is aan sociale uitsluiting en bepaald wordt door een veelheid aan factoren. Om als gevolg van de digitalisering nieuwe mechanismen van sociale uitsluiting of versterking van bestaande sociale ongelijkheden te vermijden, is een volwaardig e-inclusiebeleid nodig. Dat ontbreekt vandaag nog.

Met het voorliggende advies roept de SERV de Vlaamse overheid op om expliciet werk te maken van een e-inclusief digitaliseringsbeleid. Daarvoor is er nood aan een brede visie op e-inclusie. Deze visie moet vervolgens de basis vormen voor concrete beleidsinitiatieven op het vlak van (1) beleid, bestuur en coördinatie (2) publieke dienstverlening en (3) verbreding van e-inclusie naar de ruimere samenleving. Dit advies bevat daarvoor een aanzet.

Het is de taak van de overheid om het beleid en het bestuur (de wetgeving, de dienstverlening, de procedures, ...) aan de passen aan de voortschrijdende digitalisering. Overheden moeten mee zijn met de digitale ontwikkelingen en voorop lopen om mee transities in gang te zetten. Maar het is ook de taak van de overheid om sturend op te treden en ongewenste effecten van de digitalisering op de samenleving, de dienstverlening, sociale rechten, veiligheid en

2 Schriftelijke vraag van Miranda Van Eetvelde, dd 17 december 2018 over het digitaal portret van de VDAB klanten. <http://docs.vlaamsparlement.be/pfile?id=1455094>

privacy te vermijden of op te vangen. Dat houdt ook in: fors inzetten op e-inclusie. Iedereen moet immers de kans krijgen om volwaardig te participeren aan de digitale samenleving. Het gebruik van digitale technologieën moet worden gefaciliteerd en gegarandeerd voor iedereen. Het gaat ook over het uitwerken van digitale diensten met expliciete aandacht voor de vaardigheden van (ook kwetsbare) doelgroepen, de toeleiding naar en begeleiding bij het gebruik van digitale diensten, het versterken van digitale vaardigheden, het weerbaarder maken van burgers en consumenten, media-wijsheid, enz.

Dit advies kadert in de eerdere engagementen van de sociale partners. Het verdiept de analyse en eerdere standpunten van de SERV in zijn visienota³ en aanbevelingen en acties⁴ rond de gevolgen van de digitalisering voor de economie, arbeidsmarkt, overheid en bredere samenleving. Het advies is gebaseerd op analyses door het SERV-secretariaat, besprekingen met sociale partners en input uit een SERV-rondetafel e-inclusie met een brede waaier aan experts⁵. De SERV wil zijn bijzondere dank uitspreken aan alle personen en organisaties die input hebben gegeven. Uiteraard zijn enkel de sociale partners verantwoordelijk voor het voorliggende advies.

3 http://www.serv.be/sites/default/files/documenten/SERV_20180117_digitalisering_ADV.pdf

4 <http://www.serv.be/sites/default/files/documenten/20180703%20Digitalisering%20-%20aanbevelingen%20en%20acties.pdf>

5 <http://www.serv.be/serv/evenement/serv-rondetafel-e-inclusie>

02 \ Ontwikkel een overheidsbrede visie op e-inclusie

De SERV vraagt dat de Vlaamse overheid werk maakt van een coherente visie op e-inclusie.

Daaraan is om minstens drie redenen nood. Ten eerste is het belangrijk dat de overheidsdienstverlening voor alle burgers toegankelijk is. Digitalisering is immers ook in de publieke sector een cruciale hefboom voor een betere publieke dienstverlening, productiviteitswinsten en nieuwe diensten. Digitalisering brengt op dit punt dan ook bijkomende uitdagingen mee omdat (nog) niet iedereen (technisch) toegang heeft tot de digitale dienstverlening en (nog) niet iedereen over de juiste vaardigheden beschikt om de toepassingen te bedienen of te begrijpen.

Ten tweede is het voor de Vlaamse overheid een taak om het beleid, het beheer en de dienstverlening op een efficiënte manier te organiseren. ICT en digitale toepassingen zijn daartoe belangrijke instrumenten, al kan hun potentieel enkel ten volle benut worden als alle burgers er in voldoende mate toegang toe hebben en er gebruik van maken.

Ten derde heeft de overheid ook een belangrijke rol om te zorgen voor e-inclusieve digitalisering in de ruimere samenleving en daarin te sturen volgens dezelfde principes als in de eigen dienstverlening. Ook in de ruimere samenleving zijn er immers heel wat diensten die toegankelijk moeten zijn om zaken zoals gelijkheid en sociale rechten te realiseren (bv. onderwijs, gezondheidszorg, nutsvoorzieningen, arbeidsmarkt, ...).

Een e-inclusieve digitalisering moet vertrekken van een brede visie op e-inclusie. In een brede visie is er aandacht voor

- het waarborgen van de toegang tot technologie en informatie;
- het opbouwen van 'knoppenkennis' en datageletterdheid;
- een dienstverleningsmengeling van volwaardige digitale en niet-digitale alternatieven (cf. infra het 'click - call - face - home'-principe).

Een e-inclusieve digitalisering houdt ook rekening met de diverse digitale profielen en met verschillende doel- of kansengroepen, jong en oud, met en zonder voldoende financiële middelen, hoog- en laaggeschoold, laaggeletterden, met en zonder fysieke of mentale beperkingen.

De visie op e-inclusieve digitalisering moet gestoeld zijn op onderzoek en wetenschappelijke inzichten over de brede impact van digitalisering voor de verschillende digitale profielen, dataveiligheid en privacy, user-based design, enz.

Een e-inclusieve digitalisering houdt rekening met deze verschillende lagen.

Het uitwerken van een visie op e-inclusieve digitalisering moet participatief gebeuren, met alle belanghebbenden, reeds vanaf de start van het traject: met technische en juridische specialisten, verschillende beleidsniveaus, het middenveld, de verschillende kansen/doelgroepen en digitale profielen. Dit participatief werken en beleid ontwikkelen in co-productie moet inherent deel uitmaken van een basisreflex bij innovatie en digitaliseringsprocessen rond de impact van beleidsbeslissingen op e-inclusie.

Allemaal digitaal Kortrijk

Met @Ilemaal digitaal zet de stad Kortrijk in op e-inclusieve digitale stedelijke dienstverlening én op versterking van burgers in de digitale wereld.



Al vanaf 2004 zet de stad Kortrijk de burgers aan om te leren omgaan met computers en internet. Via “De wwwwereld is van iedereen” werden gratis opleidingen gegeven en internetkiosken opgezet. Men bereikte veel burgers, maar men moest ook vaststellen dat niet alle kansengroepen werden bereikt. De evaluatie van dit project leverde lessen en inzichten op om de kansengroepen beter te bereiken.

Vanaf 2013 werd het “@Ilemaal digitaal”-programma uitgerold, met de ambitie om alle burgers mee te nemen in de digitale wereld. Er wordt ingezet op de digitalisering van de dienstverlening enerzijds en op e-inclusie anderzijds. Het aanbod bestaat uit computerlessen en workshops mediawijsheid, roadshows (bv rond elektronisch stemmen), publiekioskken en hotspots en de uitbouw van het e-loket en digitale dienstverlening. De kansengroepen krijgen daarin bijzondere aandacht met een vraag gestuurd aanbod op maat.

@Ilemaal digitaal ondersteunt de dienstverleningsmix via het Click-Call-Face-Home principe. Daarmee wordt niet alleen voorzien in een ‘koude’ kant van de dienstverlening (vergunningen en attesten) maar ook in een warme, ondersteunende zijde.

CLICK: Het e-loket vertegenwoordigt een volwaardige dienstverlening binnen het digitale stadhuis. Er is voor de stad Kortrijk één digitaal aanspreekpunt om documenten op te vragen, om digitaal documenten te ondertekenen en in te dienen, om ondersteuning of diensten aan te vragen. Verspreid over de stad (in buurthuizen, stadsgebouwen, bibliotheken, ontmoetingscentra, enz...) staan er vrij beschikbare publiekscomputers en internettoegang wordt voorzien via gratis WIFI hotspots.

CALL: Kortrijk had eerder al het (gratis) 1777 infonummer. Dit 1777-nummer was goed gekend, maar wordt voor de nieuwe dienstverlening nu ook ingezet om de burgers te helpen met de digitale dienstverlening : men begeleidt de burgers met de nodige vragen om stapsgewijs zelf het formulier of de dienst digitaal aan te vragen.

FACE: Het gewone loket blijft over voor wie het nodig heeft, maar de loketbedienenden sporen de burgers ook aan om de opgestelde computers te gebruiken en helpen hen bij het gebruik van de diensten.

HOME: Waar nodig gaan de diensten naar de burgers toe om hen te helpen zoals bvb voor de aanvraag van een eID-kaart bij minder mobiele inwoners, renovatiebegeleiding,...

Met de integratie van de stadsdiensten en het OCMW zit de digitale dienst- en hulpverlening nu op een scharniermoment. De meer dan 800 producten van de stad worden gescreend. Bij iedere dienst of product wordt de vraag gesteld of het digitaal kan of moet georganiseerd worden en zo ja hoe die (digitale) dienst er dan uit moet zien. Het is de uitdaging om de dienstverlening te verbeteren door linken leggen zodat alle burgers sneller de gezochte informatie vinden, zonder negatieve impact op de digitaal-minder-vaardige burger. We willen hiervoor graag in de toekomst een digitale brugfiguur inschakelen.



Inzetten op digitale dienstverlening en e-inclusie heeft ook een belangrijke impact op de organisatie én de medewerkers. De medewerkers die vroeger aangeworven werden voor niet-administratieve taken, moeten digitaal vaardig worden om zo hun weg te vinden in de gedigitaliseerde organisatie, geen evidente opdracht.

Kortrijk hanteert hiervoor het train-de-trainer principe. Bij uitbreiding gaat het ook niet meer enkel over digitaal vaardig worden, maar ook over digitaal weerbaar worden. Daarover lopen in Kortrijk gesprekken met de nieuwe HR- en IT-managers. Medewerkers die, ondanks alle inspanningen, digitale vaardigheid missen, kan men niet zomaar laten afvloeien, maar worden georiënteerd naar ander projecten. De stad ervaart dat de digitale druk bij tal medewerkers nu op een hoogtepunt komt te zitten.

Een overkoepelende stuurgroep zorgt voor de coördinatie van alle initiatieven. Er werd ook een overleggroep met alle aanbieders opgestart. Voor de coördinatie zet de Stad Kortrijk 0.5 VTE in, samen met 0.5 VTE administratieve ondersteuning via het 1777-team. Op jaarbasis wordt 40 à €50.000 aan werkingsmiddelen ingezet in samenwerking met de reguliere werking van de bibliotheek, 1777 en de wijkcentra. @Ilemaal digitaal gebruikt ook projectsubsidies van de Koning Boudewijn Stichting, CERA foundation en cultuurconnect.



<https://www2.kortrijk.be/allemaaldigitaal>

03 \ Maak werk van coördinatie en samenwerking

De Vlaamse overheid moet een sturende en coördinerende functie opnemen om de coherentie rond digitale diensten en e-inclusie tussen verschillende beleidsniveaus en -domeinen te bewaken.

Door het ontbreken van een geformaliseerd beleid en structurele financieringsmechanismen blijven de huidige e-inclusie acties te ad-hoc. Onvoldoende sturing en coördinatie, zowel horizontaal als verticaal, zorgt ervoor dat er vandaag kansen worden gemist voor een betere dienstverlening, grotere efficiëntiewinsten en nieuwe toepassingen omdat veel goede principes en initiatieven (bv. 'no wrong door' principe, hergebruik van gegevens via authentieke bronnen, dienstenintegratie of applicatie-integratie) niet consequent worden toegepast.

De Vlaamse overheid heeft met het bestuursdecreet een hefboom in handen om e-inclusieve digitalisering in de praktijk te zetten. Uitvoering van dat bestuursdecreet moet de uitgezette visie op e-inclusieve digitalisering in concrete en gecoördineerde acties vertalen.

Belangrijke aanbevelingen zijn:

Zorg voor een overkoepelend e-inclusiebeleid

De SERV vraagt een overkoepelend e-inclusiebeleid dat de link maakt tussen bestuursdecreet, het programma Vlaanderen Radicaal Digitaal en het diversiteits- en inburgeringsbeleid. Er is immers grote nood aan sturing en coördinatie. Vandaag werkt ieder beleidsniveau en beleidsdomein binnen de eigen afgelijnde bevoegdheden. E-inclusie vraagt echter om een doorgedreven samenwerking en afstemming tussen het federale, regionale en lokale niveau.

Zorg voor daadkracht

Er werden in de Vlaamse overheid richtlijnen ontwikkeld inzake toegankelijkheid van digitale diensten, het betrekken van gebruikers in testfasen van de ontwikkeling van een digitale dienst of het hanteren van 'intuitive design principes', maar die moeten beter bekend en minder vrijblijvend worden, zeker gezien het tempo waarmee alles digitaliseert. Voor de SERV moet het Vlaamse informatie en ICT-beleid worden versterkt en verbreed door te zorgen voor meer slagkracht (minder vrijblijvend), een grotere externe focus (minder enkel overheidsintern) en intensere samenwerking met het federale en lokale niveau (minder enkel Vlaams).

Bouw aan een samenwerkingsgerichte cultuur

Het overkoepelend strategisch informatie- en ICT-beleid en het gelaagd aanbod aan digitale diensten en -ondersteuning geeft op dit moment veel autonomie aan de diverse entiteiten. Daardoor blijft de verkokering en versnippering soms te groot en gaan ontwikkelingen op het vlak van bv. data-uitwisseling, open data, 'only once' of automatische rechtentoekenning te traag. De hefboomen om meer samen te werken, moeten daarom worden versterkt en dwingender worden. Een digitaliseringstoets of -draaiboek, die grote ICT-projecten en nieuwe en bestaande regelgeving toetst aan bestaande afspraken en normen rond digitalisering, zorgt voor meer coherentie en moet nadere uitwerking krijgen.

Maak specialisatie mogelijk

Werken aan e-inclusie vergt gedegen en gespecialiseerde kennis op meerdere terreinen. Dit veronderstelt dat een aantal beleidsambtenaren zich kan specialiseren op de verschillende beleidsniveau's en beleidsdomeinen, om dit binnen de Vlaamse overheid over beleidsdomeinen heen en op organisatieniveau te begeleiden.

Neem de lokale besturen mee in bad

Ook richting de lokale besturen zijn uitgebreide en minder vrijblijvende initiatieven nodig die hen helpen om e-inclusieve digitalisering in de praktijk om te zetten. De lokale besturen zijn immers het bestuursniveau waarmee burgers het vaakst in aanraking komen. Er moet ingezet worden op (1) een effectievere ondersteuning van de professionalisering van het lokale IT-beleid en management, (2) meer interbestuurlijke e-inclusieve digitaliseringsprojecten en (3) een intensere samenwerking rond het delen van standaarden en normen, hardware, software en goede praktijken. Ook intensere samenwerking met de federale overheid is cruciaal om te komen tot performante digitale (overheids)diensten.

Zorg voor monitoring en opvolging

De coördinatietaak van de Vlaamse overheid moet ook zichtbaar gemaakt worden in het monitoren van resultaten en evalueren van de ingezette instrumenten en acties. In het kader van een e-inclusieve digitalisering moet deze monitoring en evaluatie bijzonder aandacht besteden aan het bereik van de publieke dienstverlening via de verschillende aangeboden kanalen, het evalueren van het gebruiksgemak en de klantvriendelijkheid ervan en het vertrouwen in de aangeboden kanalen. Alleen op die manier kan men de resultaten van de gemaakte inspanningen opvolgen en indien nodig bijsturen of versterken.

Zet in op netwerken en kennisuitwisseling

De overheid moet ook zorgen voor netwerking en kennisuitwisseling. In Vlaanderen zijn al heel wat actoren op het terrein bezig met e-inclusie. Belangrijk is dat ook de overheid met hen gaat samenwerken en dat middenveldorganisaties worden erkend en ondersteund in hun rol.

Mediawijs

Mediawijs, het Vlaamse Kenniscentrum Digitale en Mediawijsheid van de Vlaamse overheid en imec vzw, helpt burgers om bewust, actief, kritisch en creatief ICT en media te gebruiken om deel te nemen aan onze maatschappij.



Mediawijs werkt voor de burger, het middenveld én beleidsverantwoordelijken. Daarvoor houdt Mediawijs de vinger aan de pols houdt van de ontwikkelingen van alle vormen van ict, media, digitale en mediawijsheid. Mediawijs heeft daarbij oog voor zowel de toegang tot digitale media, als voor het gebruiken en het begrijpen ervan. Mediawijs en de betrokken experts brengen elkaar op de hoogte van de lopende en recente projecten uit het veld en onderzoekswerk. Zo maken ze een stand van zaken op over specifieke thema's en over het veld zelf. Die stand van zaken vormt de basis voor de detectie van noden in het veld, voor verder onderzoek, de actualisering van bestaand werk of de ontwikkeling van nieuwe initiatieven.

Voor de burgers werkt Mediawijs met campagnes en informatie om digitale ontplooiing en mediawijs gedrag te stimuleren. Daarvoor werkt het veel ruimer dan enkel

voor jongeren en het onderwijs als doelpubliek of -sector. De campagnes en tools van Mediawijs kunnen zich richten op alle leeftijdsgroepen, professionelen of specifieke kansengroepen als mensen met een beperking, laaggeletterden, etnisch-culturele minderheden ...

Voor het middenveld overlegt Mediawijs met het Vlaamse digitale en mediawijsheidsveld en vormt het netwerken en samenwerkingen. Er wordt volop ingezet op vorming, kennisdeling en praktijkontwikkeling om bestaande en nieuwe partners en organisaties te inspireren. Mediawijs betreft expertise uit het veld in expertengroepen. Naast de expertengroep E-inclusie met VVSG, die twee keer per jaar samenkomt, komen in de periode 2018-2020 thema's zoals cyberpesten en online haatspraak, mediaopvoeding, nieuws- en informatiegeletterdheid, datawijsheid en gaming in het onderwijs aan bod.

Voor beleidsverantwoordelijken speelt Mediawijs een actieve rol in de visie- en beleidsontwikkeling over digitale en mediawijsheid in Vlaanderen, Brussel en Europa.

De Stuurgroep van Mediawijs adviseert het Dagelijks Bestuur ervan inhoudelijk en strategisch. De Stuurgroep wordt minstens 2 keer per jaar samengeroepen, bekijkt de operationele prioriteiten en creëert een draagvlak voor de activiteiten in de ruime sector. Tijdens de vergaderingen wordt de planning van Mediawijs besproken en getoetst qua relevantie en budgettaire haalbaarheid. In de stuurgroep zijn vertegenwoordigers van de Vlaamse overheid, van de lokale besturen, van het brede werkveld van sociale, culturele en welzijnsorganisaties, de media en de media-industrie en het onderzoeksveld opgenomen, naast een buitenlandse expert en vertegenwoordigers van Imec vzw en het Dagelijks Bestuur van Mediawijs.

<https://mediawijs.be/>

04 \ Zorg voor e-inclusie in alle publieke dienstverlening

De aandacht voor e-inclusie moet inherent deel uitmaken van alle inspanningen voor digitalisering van de publieke dienstverlening.

Als we nu niet proactief werk maken van e-inclusieve digitale dienstverlening riskeren we binnen enkele jaren geconfronteerd te worden met een ondergraving van sociale rechten bij brede groepen burgers omdat ze geen toegang meer vinden tot bepaalde diensten. De brede visie op e-inclusieve digitalisering moet daarom consequent uitgerold worden in de publieke dienstverlening.

De toegang tot een dienst moet daarbij de focus zijn, en niet de toegang tot een bepaalde toepassing. Digitalisering is immers een middel om de dienstverlening te verbeteren. De klemtoon moet in de eerste plaats liggen op de opportuniteiten van de digitalisering. Digitalisering is nooit een doel op zich en als e-inclusie van bij de start meegenomen wordt in het digitaliseringstraject gaat er ook geen remmende werking van uit.

Belangrijke aanbevelingen zijn:

Ontwikkel digitale diensten en tools e-inclusief

Ieder digitaliseringsproces van een publieke dienst zou van bij de start gepaard moeten gaan met een reflectie over uitsluitingsmechanismen en met e-inclusie-initiatieven om de participatie van uitgesloten groepen te garanderen en de gebruiksvriendelijkheid te garanderen. Dit kan door het opmaken van richtlijnen en het doorvoeren van een e-inclusietoets, -draaiboek of e-audits. Dit wordt ook gerealiseerd door het betrekken van een e-inclusief panel van potentiële gebruikers in co-creatietrajecten (service design, proactief remediëren, ...). Mogelijks kunnen raamovereenkomsten met intermediaire organisaties daarbij helpen. Ook bestaande diensten, die niet volgens deze richtlijnen en co-creatieve aanpak werden ontwikkeld, moeten met terugwerkende kracht verplicht e-inclusief gemaakt worden. Een bijzonder aandachtspunt is om e-inclusie ook te integreren in living labs en 'slimme steden'-initiatieven, en dus om de betrokken gemeenten en (IT-) bedrijven te overtuigen om steeds zelf en in een vroege fase e-inclusie volwaardig mee te nemen.

Betrek de diverse digitale profielen bij ontwikkeling van concrete toepassingen.

Door relevante stakeholders op het juiste moment in het procesdesign te betrekken, wordt de architectuur van een toepassing goed aan ieders noden aangepast. Er moet gekeken worden naar de gebruikers en hun noden en vaardigheden bij het gebruik van toepassingen en digitale loketten. Dit moet in balans gebracht worden met technisch mogelijkheden en vereisten op het vlak van dataveiligheid en privacy. Daardoor vermijdt men nadien onnodige kosten om het systeem alsnog aan te passen. Het spreekt voor zich dat de ontwikkelbudgetten realistisch zijn en naast middelen voor de technische ontwikkeling ook middelen voorzien voor het betrekken van burgers en doelgroepen, voor het inzetten van divers samengestelde testpanels en voor onderzoek, opvolging en bijsturing.

Zet 'Mijn Burgerprofiel' in als een single-sign-on platform

Het digitaal platform 'Mijn Burgerprofiel' heeft het potentieel om ingezet te worden als single-sign-on voor elk digitaal contact tussen burger en overheid. Het moet beleidsdomeinen en -niveaus aan elkaar linken. Met de uitdaging om de dienstverlening naar de burgers toe te verbeteren via e-inclusieve digitalisering moet dit platform 'Mijn Burgerprofiel' slim georganiseerd worden en pro-actief bepaalde toepassingen of diensten aan de burgers in de kijker zetten die afgestemd zijn op hun gezins-, werk-, of huisvestingssituatie of hun woonplaats. Bij uitbreiding is het ook zinvol deze principes ook in te zetten voor de organisatie van het e-loket voor ondernemers.

Zorg voor een slimme mix van kanalen

Een e-inclusieve digitalisering zet in op een slimme mix van kanalen via het 'click - call - face - home' principe. Deze kanalen vullen elkaar aan én versterken elkaar. Er wordt dan via 'click' naar gestreefd om het grootste deel van de dienstverlening digitaal te laten verlopen, via een webpagina, een applicatie of een chatbot. De dienstverlening is zo 24/7 beschikbaar. Voor het 'click'-deel blijft het ook belangrijk om PC's en internettoegang beschikbaar te stellen via webpunten of in openbare gebouwen, met ondersteuning bij het gebruik ervan. Voor wie het gebruik

van de digitale dienstverlening niet lukt (al dan niet tijdelijk) is er parallel een 'call' functie beschikbaar waar men telefonisch verder geholpen wordt met een dienst of waarbij men telefonisch laagdrempelige begeleiding biedt bij de digitale dienstverlening. Waar nodig treedt in een verdere fase 'face' in werking waarbij men via het loket de diensten aanbiedt. Het 'home' principe richt zich specifiek op kwetsbare groepen. Daar wordt er thuis in een persoonlijke dienstverlening voorzien.

Zorg voor gebruiksvriendelijkheid en helderheid

In een e-inclusieve digitale dienstverlening staan een gebruiksvriendelijke en intuïtieve bediening van de websites en digitale toepassingen (bv. ook via de AnySurfer principes voor een brede digitale toegankelijkheid) en een helder taalgebruik centraal.

Maak werk van digitaal ontzorgen

E-inclusie in de publieke dienstverlening moet sterk inzetten op vereenvoudiging door gegevens maximaal te betrekken uit authentieke bronnen of andere geverifieerde databanken, door gegevens tussen diensten te delen en door het only-once principe strikt toe te passen. Voor-ingevulde (digitale) formulieren en een pro-actieve attentie of toekenning van rechten hebben ook een plaats in een e-inclusieve digitale dienstverlening. Op een dergelijke manier zet de overheid het administratief ontzorgen op een positieve manier in de praktijk, en vergroot ze de beschikbare bandbreedte van burgers op andere domeinen.

Zet de inhaalbeweging in

Op een aantal domeinen, zoals Jongerenwelzijn en het VAPH, is een digitale inhaalbeweging dringend nodig. Jongerenwelzijn kondigde voor 2019 alvast de e-Youth toepassing aan.

Het doelpubliek van Jongerenwelzijn en het VAPH is op meerdere vlakken vaak zeer kwetsbaar. De digitale inhaalbeweging die voor deze groepen nodig is, bv. rond aanmelding en dossieropvolging, moet van bij de start e-inclusief ontwikkeld worden met aandacht voor de mogelijkheden (technisch, digitale vaardigheden, taalgebruik, ...) en noden van hun specifieke doelpubliek.

Zorg voor opleiding van het eigen personeel

Een e-inclusieve digitale dienstverlening kan enkel slagen als er ook een vooruitstrevend en e-inclusief medewerkersbeleid gevoerd wordt. Alle eigen medewerkers moeten toegang hebben tot digitale apparaten en internet, moeten brede digitale vaardigheden kunnen opbouwen, moeten 'mediawijs' zijn en moeten naar collega's en burgers toe een brugfunctie vervullen om hen te helpen digitale toepassingen te bedienen. Dat geldt in het bijzonder voor ambtenaren en dienstverleners die rechtstreeks in contact komen met de burger.

E-inclusieve digitalisering heeft ook een impact op de arbeidsorganisatie en ook op de kwaliteit van het werk. Die impact zal niet voor iedere entiteit of voor iedereen even ingrijpend zijn, maar er is wel aandacht voor nodig in het personeelsbeleid en in het sociaal overleg.

DIGIDAK – UNIGO

DIGIDAK is een voorbeeld van een organisatie waarbij mensen, ook uit kansengroepen, kunnen kennismaken met de mogelijkheden van nieuwe media via kleinschalige en laagdrempelige openbare computerruimtes. Met UNIGO wordt e-inclusie ook een middel om aan sociale inclusie te werken door middel van een grondige analyse van enerzijds de behoeften en anderzijds de aanwezige talenten binnen een buurt.



DIGIDAK startte in 2003 als pilootproject in Turnhout om van daaruit vooral in de provincie Antwerpen uit te groeien tot de grootste speler van Vlaanderen op gebied van openbare computerruimtes. Momenteel zijn er 37 locaties waar DIGIDAK actief is met de inzet van 200 lokale vrijwilligers.

De openbare computer ruimten van DIGIDAK worden ingericht op plaatsen waar mensen mee vertrouwd zijn zoals bibliotheken, jeugdcentra of dienstencentra. Bij DIGIDAK kan men vrijblijvend binnenlopen en gratis een computer en internet gebruiken, kan men kosteloos computerinitiaties volgen en wordt men bijgestaan met tips en hulp bij computervragen. Extra begeleiders staan klaar om te helpen en laten toe om op verschillende snelheden te werken op maat van de klant. DIGIDAK-lokalen zijn kleinschalig, gratis en vooral ook een ontmoetingsruimte. Mensen leren er van en met elkaar. De dynamiek tussen lokale vrijwilligers en lokale 'klanten' is cruciaal en maakt de aanpak zeer laagdrempelig

DIGIDAK staat niet stil en bouwt verder: de aanpak wordt verbreed tot UNIGO d.m.v. sociale innovatieprojecten. Waar DIGIDAK

zich beperkte tot e-inclusie als thema, gebruikt UNIGO e-inclusie als een middel voor sociale inclusie. Digitalisering blijkt een actueel thema te zijn om sociaal weefsel te creëren en om participatie in de hedendaagse maatschappij te versterken. Een buurtgerichte werking op maat staat hier centraal.

UNIGO is een methodiek waarbij er op basis van een behoeftedetectie, sociale netwerkanalyse en outreachend werk, activiteiten gelanceerd worden in een natuurlijke buurt van mensen. De reeds aanwezige organisaties (bv sociale huisvestingsmaatschappij, OCMW, lokaal dienstencentrum, ...) worden maximaal betrokken in de conceptfase en tijdens de uitvoering.

Typisch zijn er drie fasen: In een eerste fase is de inzet van vrijwilligers nog beperkt: er wordt een aantrekkelijke werking opgezet op basis van de behoefteanalyse. Hierbij werken we met eigen gepassioneerde medewerkers en itereren we tot een aanbod wat werkt. In een tweede fase wordt de werking verder gecontinueerd en worden vrijwilligers aangetrokken, gemobiliseerd, opgeleid en ingeschakeld. Geleidelijk aan worden de activiteiten overgedragen aan de vrijwilligers. In de derde fase opereert de gemeenschap van

vrijwilligers vrij zelfstandig en krijgt ze van het UNIGO team coördinatie, ondersteuning, opleiding en coaching.

Door maximaal partnerschappen aan te gaan met lokale besturen, lokale industriële partners, serviceclubs of crowdfunding worden de kosten gespreid waar mogelijk. Indien toepasselijk wordt klaverbladfinanciering d.m.v. subsidies mee gefaciliteerd door Unigo.

UNIGO bevindt zich nu in het stadium waar volwassen pilootprojecten van de nieuwe werking en methodiek met enige trots getoond worden aan geïnteresseerden ter inspiratie (Hasselt, Dessel en Turnhout (Vitale buurten Schorvoort)). UNIGO verzorgt desgewenst het volledige buurttraject maar wil ook graag kennis en ervaring delen via een consultancy formule. UNIGO is een spin-off van Blenders vzw.

<http://www.digidak.be>

<https://www.unigo.be>



05 \ Uitdragen naar de ruimere samenleving

De Vlaamse overheid moet op het vlak van e-inclusieve digitalisering een sturende voorbeeldfunctie opnemen naar de bredere samenleving toe. Zij moet fungeren als aandrijf wiel voor de verdere digitalisering van de samenleving waarin e-inclusie mee centraal staat. Dat betekent dat de overheid e-inclusieve digitalisering actief uitdraagt en ook op dit terrein werkt als facilitator ('government as a platform'). De overheid moet institutionele en niet-institutionele actoren de mogelijkheden bieden en het platform aanreiken om ideeën en ervaringen te creëren, te hergebruiken en vooral samen oplossingen uit te werken.

Belangrijke aanbevelingen zijn:

Maak werk van partnerschappen

De overheid moet door intense partnerschappen met de social profit en privé sector een katalysator worden voor de verdere e-inclusieve digitalisering van de samenleving. Vanuit die voorbeeldfunctie moeten akkoorden groeien met andere bestuurslagen, bedrijven en het georganiseerde middenveld om e-inclusie te garanderen. De partnerschappen moeten garant staan voor de gemaakte afspraken, het delen van goede praktijken en het uitvoeren en monitoren van de resultaten. Dit moet minimaal gerealiseerd worden voor de lokale besturen, openbare dienstverlening (politie - brandweer - ...), nutsbedrijven (water - elektriciteit - gas - post - telecom), intermediairen (als mutualiteiten, kinderbijslagfondsen en vakbonden), kinderopvang, thuiszorg, ouderenzorg, scholen en ziekenhuizen. Het realiseren van e-inclusieve digitalisering is op al die terreinen immers nodig om de sociale grondrechten van burgers te (blijven) realiseren.

Werk aan digitale geletterdheid en mediawijsheid

Digitale geletterdheid en mediawijsheid zijn basiscompetenties die in het onderwijs moet worden aangeleerd, maar ook voor de grote groep van reeds afgestudeerde eindgebruikers, werknemers, zelfstandigen en werkgevers, dienstverleners en begeleiders van kwetsbare groepen zijn initiatieven nodig om ervoor te zorgen dat ze digitaal mee zijn of mee blijven. Digitale geletterdheid en mediawijsheid gaat over kennis rond de stappen die nodig zijn om toegang te verkrijgen tot een digitaal medium of tot digitale informatie, vaardigheden voor het gebruik van verschillende applicaties (knoppenkennis) en vaardigheden rond het gebruik en begrip van digitale bronnen, privacy en veiligheid. De gebruikers moeten vertrouwen hebben/krijgen in digitale diensten en het ethische en maatschappelijke belang van privacy en eigenaarschap van data kennen. Digitalisering vraagt ook om digitale fluïditeit van burgers. Burgers zijn digitaal fluïde als ze in staat zijn om vlot over te schakelen van het ene naar het andere digitale medium. Dat is een basiscompetentie voor de toekomst en een sleutel naar autonomie.

Vlaanderen moet in het bijzonder een koploperspositie innemen op het vlak van mediawijsheid door in te zetten op de mediawijsheid van alle digitale profielen én alle leeftijdsgroepen. Dat kan enkel gerealiseerd worden via een diverse set aan instrumenten, opgebouwd uit onderzoek en wetenschappelijke inzichten en gecoördineerd via een kenniscentrum: van kleinschalige projecten op maat, initiatieven met een vrije inloop, versterking van leerkrachten en van de eindtermen in het onderwijs, online-initiatieven enz. Zo kan het netwerk van publieke computerruimten (bv. in de bibliotheken) worden versterkt en ondersteund om aan digitale geletterdheid en e-inclusie te werken. Naast (vrije) toegang tot hardware en internet moet er dan ook en vooral begeleiding zijn. Dit kan door peer-to-peer initiatieven te stimuleren waarbij mensen mekaar spontaan dingen aanleren (ook in organisaties, bv. PC in refter of vrije ruimtes) en door bijscholing van bibliothecarissen en sociaal werkers.

Verzeker digitale toegang

De SERV vraagt om de verschillende opties te onderzoeken die bijdragen tot het garanderen van digitale toegang. Mogelijkheden zijn bijvoorbeeld een minimum datavolume voor internetgebruik, openbare digitale contactpunten (fysieke toestellen) of openbare netwerken op publieke plaatsen, een sociaal tarief voor internet en gratis toegang tot bepaalde domeinen (bv. vlaanderen.be) waarvoor er geen data-abonnement nodig is en waarvoor de providers hun mobiele netwerk openstellen (vast-wifi-mobiel), een lagere btw op de factuur voor internetverbinding, ... Het is de (mede)verantwoordelijkheid van de overheid om ervoor te zorgen dat digitale toegang ook voor iedereen mogelijk en haalbaar is.

Reguleer de ruilvoorwaarden op platformen

E-inclusie en digitale toegang gaat ook over transparantie en redelijkheid over de ruilvoorwaarden wanneer men een inlogaccount aanmaakt voor een bepaald platform. Vaak moet men persoonlijke data vrijgeven als voorwaarde om lid te mogen worden en zijn er geen opties of keuzemogelijkheden. Het is de taak van de overheid om de redelijkheid m.b.t privacygevoelige gegevens en veiligheid van de burgers bij gebruik van de platformen mee te bewaken om minder digitaal vaardige burgers te beschermen.

de noodzakelijke laagste drempel

Koffie & Formulieren

Koffie & Formulieren is een laagdrempelig aanbod binnen vier Antwerpse buurtwerkingen waar op inlooptmomenten burgers geholpen en versterkt worden met het begrijpen van de communicatie van verschillende overheden en met het aanvragen, invullen en indienen van analoge en digitale formulieren.



De buurtwerkingen kregen steeds meer vragen over de dienstverlening van verschillende overheden. Ze stelden vast dat verschillende diensten enkel nog digitaal bereikbaar zijn. Ook het verkrijgen van de juiste telefonische ondersteuning is voor veel mensen niet zo evident, zeker wanneer het betalende nummers zijn en ze moeten rondkomen met een beperkt budget.

Samenlevingsopbouw en het Centrum Algemeen Welzijnswerk (CAW) startten daarom in 2016 met Koffie & Formulieren in de buurtwerkingen van Antwerpen-Noord, Borgerhout, Deurne Noord en Kiel. In deze laagdrempelige ontmoetingsplekken kunnen bewoners op één of meerdere momenten per week terecht met hun vragen rond brieven en formulieren. In de praktijk hebben veel vragen ook te maken met digitale dienstverlening, ook van stedelijke diensten en overheidsdiensten. Dit gaat bijvoorbeeld over het maken van online afspraken, het elektronisch handtekenen van documenten maar ook over het opzoeken van elektronische documenten.

In de werking van Koffie & Formulieren zijn vrijwilligers belangrijk. Over de 4 wijken verspreid, zijn er meer dan 45 vrijwilligers actief. Ze helpen de bewoners met hun vragen op weg, verwijzen hen door naar de gepaste dienst en versterken de bewoners om zelf voor hun rechten op te komen. De vrijwilligers krijgen een basisvorming en er zijn voortdurend info- en uitwisselingsmomenten voor de vrijwilligers rond verschillende thema's. De vrijwilligers krijgen ook professionele ondersteuning van CAW en Samenlevingsopbouw.

'Koffie & Formulieren' wordt ook in een aantal andere Vlaamse provincies en steden georganiseerd in verschillende vormen. Telkens zijn het samenwerkingsverbanden tussen verschillende professionele partners en al dan niet aangevuld met extra ondersteuning door vrijwilligers.



<https://samenlevingsopbouw-antwerpenstad.be/wat-doen-we/activiteit/koffie-formulieren/>

Bibliografie

DigComp conceptual reference model, <https://ec.europa.eu/jrc/en/digcomp/digital-competence-framework>

EU (2018), index van de digitale economie en maatschappij 2018, Landenverslag België. http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/image/document/2018-20/be-nl-desi_2018-country-profile-lang_4AA749A5-0C23-66F9-D0AA1C661486553B_52351.pdf

FOD Economie (2018), Barometer van de informatiemaatschappij 2018, <https://economie.fgov.be/nl/publicaties/barometer-van-de-4>

<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/digital-inclusion-better-eu-society>

Schriftelijke vraag van Miranda Van Eetvelde, dd 17 december 2018 over het digitaal portret van de VDAB klanten. <http://docs.vlaamsparlement.be/pfile?id=1455094> Vraag 115

SERV (2017), Startnota De transitie naar een digitale samenleving. Een verkenning van kansen en uitdagingen. 3 mei 2017. http://www.serv.be/sites/default/files/documenten/SERV_20170503_startnota_digitalisering_NOT_.pdf

SERV (2018), Actieplan De transitie naar een digitale samenleving. Aanbevelingen en acties. 4 juli 2018. <http://www.serv.be/sites/default/files/documenten/20180703%20Digitalisering%20-%20aanbevelingen%20en%20acties.pdf>

SERV (2018), Visienota De transitie naar een digitale samenleving: aanzet voor een integrale beleidsagenda. 17 januari 2018 http://www.serv.be/sites/default/files/documenten/SERV_20180117_digitalisering_ADV.pdf

SERV (2019), Advies slimme steden, 8 april 2019, http://www.serv.be/sites/default/files/documenten/SERV_20190408_Slimme_steden_ADV.pdf

SERV (2019), Informatierapport, slimme steden, 8 april 2019, http://www.serv.be/sites/default/files/documenten/SERV_20190408_Slimme_steden_RAP.pdf

SERV (2019), Verslag rondetafel e-inclusie, 22 januari 2019, <http://www.serv.be/serv/evenement/serv-rondetafel-e-inclusie>

Vanhaelewyn, B., De Marez, L. (2019), IMEC.DIGIMETER 2018, Digitale mediatrends in Vlaanderen, <https://www.imec-int.com/drupal/sites/default/files/inline-files/457015-IMEC-DIGIMETER-2019-NL-v9.pdf>

WRR (2017), Weten is nog geen doen, WRR een realistisch perspectief op zelfredzaamheid. <https://www.wrr.nl/publicaties/rapporten/2017/04/24/weten-is-nog-geen-doen>