

# Beleidsplan digitale inclusie

Gemeenteraad – 18/12/2023

# Visie digitale inclusie

- Digitale uitsluiting:
  - Wanneer iemand uitgesloten dreigt te worden door een tekort aan digitale toegang of vaardigheden, spreken we van digitale uitsluiting
- Kwetsbare doelgroepen (Cijfers Mediawijs )
  - 22% van de **alleenstaanden** heeft thuis geen internetverbinding
  - 67% van de **laaggeschoolden** heeft nog nooit gebruik gemaakt van e-administratie
  - 68% van de **55- tot 74-jarigen** heeft geen of zwakke digitale vaardigheden
  - 29% van de mensen met een **laag inkomen** heeft thuis geen internettoegang
  - 50% van wie **geboren is het buitenland** heeft geen of zwakke digitale vaardigheden
- Wat is digitale inclusie? (of e-inclusie)
  - Acties en oplossingen die nodig zijn om digitale uitsluiting te voorkomen
    1. Digitale vaardigheden
    2. Toegang tot toestellen en internet.
    3. Mensen ondersteunen, bvb door gebruiksvriendelijke websites en apps te ontwikkelen, filmpjes, handleidingen.



# Hoe werken aan digitale inclusie?

- **Digitale toegang**
  - Aandacht voor aantal toestellen per gezin
  - Aandacht voor kwaliteit verbinding, toestellen en software. Bvb sociaal tarief promoten bij doelgroep.
- **Digitale competenties**
  - Kennis, vaardigheden, attitudes
- **Ondersteuningsnetwerk**
  - Digitaal vaardige aanspreekpunten
- **Inclusion by design**
  - ⌚ **Gebruik eenvoudige taal.** Zorg dat de boodschap duidelijk is voor iedereen.
  - ⌚ **Creëer een intuïtief en gebruiksvriendelijk platform.** Gebruikers moeten makkelijk hun weg vinden, zonder dat er daarbij een handleiding nodig is.
  - ⌚ **Voldoe aan de WCAG-normen.** Deze normen omvatten een aantal richtlijnen voor de toegankelijkheid van webapplicaties.
  - ⌚ **Design voor de smartphone.** Ontwikkel een platform dat makkelijk scanbaar is op mobiele toestellen, aangezien kwetsbare groepen vaak enkel beschikken over een smartphone.
  - ⌚ **Betrek doelgroepen** met minder digitale competenties bij de voorbereiding en de evaluatie van je communicatiemiddelen.



# Omgevingsanalyse

- Bepaalde groepen lopen groter risico op digitale uitsluiting:
  - **Alleenstaanden** (*Gemeentemonitor 2022*)
    - 30,1% van de Boechoutse huishoudens is een 1-persoonshuishouden.
  - **Laaggeschoolden** (cijfers 2017)
    - Lager secundair onderwijs hoogst behaalde diploma - Boechout: 13,8% - (Vlaams gewest: 17,9%)
    - Secundair onderwijs hoogst behaalde diploma - Boechout: 32% - (Vlaams gewest: 30,1%)
  - **Ouderen** (*Gemeentemonitor 2022*)
    - 22,4% van de Boechoutse bevolking is 65 jaar en ouder (2022) - (Vlaams gewest 20,9%)
  - **Mensen met laag inkomen**
    - 19,9% netto belastbaar inkomen lager dan 10.000 euro
    - 2,7% van de Boechoutenaren leven met sociale bijstandsuitkering
    - 7,5% van de Boechoutse kinderen worden geboren in een kansarm gezin
  - **Mensen geboren in het buitenland, buitenlandse afkomst**
    - 5,3% van de Boechoutse bevolking hebben momenteel de niet-Belgische nationaliteit (2022)
    - 15,2% van de Boechoutenaren is van buitenlandse herkomst (2022)



# Wat doen we al?

- Dienst welzijn
  - Uitlenen laptops
  - Ondersteuning van klanten tijdens permanentie.
- Senioren
  - Cursussen in samenwerking met LBC Mortsel
- ICT
  - Project 'gemeente zonder gemeentehuis', waar e-inclusie onderdeel van uitmaakt.
    - Bvb: handleidingen/instructiefilmpjes
  - Wifi4eu



# Samenwerking met Zora werkt

- Uitleendienst
  - laptops
- Digipunt
  - Openbare computerruimte voor vragen rond digitale ondersteuning
- Initiaties
  - Opleidingsaanbod dmv workshops
- Doelgroep zora werkt = 18+, met prioriteit doelgroep van:
  - laaggeschoolden
  - huishoudens met een laag gezinsinkomen
  - werkzoekenden



# Reeds uitgevoerd ism Zora werkt

- Aanstelling van twee coördinatoren Digibank ZORA Werkt voor de realisatie en implementatie van Digibank ZORA Werkt.
- Opzetten van een interne organisatiestructuur met de oprichting van een stuurgroep en vier werkgroepen: digipunten, toeleiding, vorming en vrijwilligers.
- Recruitering van vrijwillige Digihelpers voor op de Digipunten + opzetten ondersteuningstraject voor deze Digihelpers.
- Organisatie basisopleiding Digihelpers.
- Oprichting van 11 Digipunten in de acht ZORA-gemeenten
- Aankoop van laptops voor de uitleendienst
- Overleg met vormingspartners CVO/LBC, LIGO, Avansa en VDAB over het aanbod voor Digihelpers en eindgebruikers Digibank.



# Noden

- Binnen de ***dienst welzijn*** ervaart men volgende drempels:
  - Onvoldoende kennis bij hun doelpubliek van de digitale wereld: wat is burgerprofiel, wat kan ik daar zien en doen, mails worden slecht opgevolgd...
  - Taalbarrière
  - Geen toegang tot PC met kaartlezer
  - Geen PC of laptop ter beschikking
- Ook de ***seniorenconsulent*** merkt dat er duidelijke nood is aan een Digipunt en digitale ondersteuning tijdens seniorennamiddagen.
- Ook de ***ICT-dienst*** merkt een nood aan vorming en begeleiding bij essentiële diensten zoals Itsme, mijn burgerprofiel.





# Actieplan

- Acties rond toegang tot het digitale
  - Digibank
  - Digipunten met toegang tot hardware en internet
- Acties rond vaardigheden
  - Naar medewerkers, vrijwilligers en inwoners
  - Vorming, onderwijs
  - Dmv digipunten met begeleiding
- Acties rond onze dienstverlening
  - Gebruiksvriendelijke tools voorzien (website, apps, )
  - Dienstverlening is inclusief. Helpen bij digitale maar fysieke blijft.
- Acties rond de regierol van het lokale bestuur
  - Ervoor zorgen dat iedereen toegang heeft tot alle dienstverlening
  - Samenwerkingen met VVSG, Zora-werkt,



# Middelen

- Zora-werkt
  - Subsidie van EUR 499.892 ontvangen vanuit het plan Vlaamse veerkracht vanuit de vlaamse regering.
- Gemeente Boechout
  - Subsidie e-inclusie van € 37.109 vanuit agentschap binnenlands bestuur.