

Beleidsplan digitale inclusie

1. Visie op digitale inclusie

1.1. Wat is digitale uitsluiting?

Niet iedereen is mee in het digitale verhaal. Wanneer iemand uitgesloten dreigt te worden door een tekort aan digitale toegang of vaardigheden, spreken we van digitale uitsluiting. Belangrijk is dat digitale uitsluiting meer omvat dan een gebrek aan toegang alleen: ook factoren als vaardigheden, motivatie, ondersteuning en iemands persoonlijke netwerk spelen een rol bij digitale ongelijkheden.

1.2. Wie is kwetsbaar voor digitale uitsluiting?

Sommige bevolkingsgroepen lopen een beduidend groter risico dan andere op digitale uitsluiting. Een aantal factoren zijn hier bepalend:

- Inkomen
- Opleiding
- Leeftijd
- Gezinssamenstelling
- Geboorteland

Mediawijs (het Vlaams Kenniscentrum Digitale en Mediawijsheid) vermeldt volgende cijfers:

- 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

Kijken we naar combinaties van bovenstaande bevolkingsgroepen, zoals senioren zonder secundair diploma of laaggeschoolden met een laag inkomen, dan stijgen de cijfers die wijzen op digitale uitsluiting soms tot wel 80%.

Uiteraard is het volledige verhaal genuanceerder. Iedereen kan in feite te maken krijgen met digitale uitsluiting. Voorbeeld:

- Iemand kan hoogopgeleid zijn en over een goed inkomen beschikken, maar toch digitaal uitgesloten worden door een gebrek aan motivatie, hulp en/of zelfvertrouwen
- Iemand kan laaggeschoold zijn en werkloos zijn, maar tegelijk digitaal mee zijn omdat zijn of haar netwerk genoeg digitaal vaardige mensen telt.

1.3. Wat is digitale inclusie?

De term 'digitale inclusie' of 'e-inclusie' verwijst naar acties en oplossingen die nodig zijn om digitale uitsluiting te voorkomen, zodat iedereen ten volle kan deelnemen aan de digitale samenleving. Enerzijds gaat het om het wegwerken van ICT-gerelateerde drempels, zoals digitale vaardigheden en toegang tot toestellen en internet. Anderzijds moeten mensen ondersteund worden en de kans krijgen om zelf hun digitale weg te zoeken, bijvoorbeeld door gebruiksvriendelijke websites en apps te ontwikkelen.

1.4. Hoe werken aan digitale inclusie?

Digitale uitsluiting is breder dan de digitale kloof wat betekent dat digitale uitsluiting over meer gaat dan een gebrek aan toegang. Louter inzetten op toegang is dus ook niet voldoende om te spreken over digitale inclusie.

Er zijn 4 voorwaarden om over digitale inclusie te kunnen spreken: digitale toegang, digitale vaardigheden, een ondersteuningsnetwerk en inclusion by design. Door aandacht te besteden aan deze 4 voorwaarden, kunnen we digitale drempels verlagen of zelfs volledig wegwerken.

Digitale toegang

Hoewel 92% van de gezinnen in België intussen toegang heeft tot het internet, betekent dat tegelijk dat 8% nog altijd uit de boot valt. Bij bepaalde bevolkingsgroepen zijn die cijfers zelfs hoger. Zo heeft 1 op 5 huishoudens met een laag inkomen geen internettoegang en raakt ook 22% van de alleenstaanden thuis niet op het internet.

Naast simpelweg toegang tot toestellen en het internet, zijn er ook andere drempels:

- **Het aantal toestellen per gezin.** Hoe lager het gezinsinkomen, hoe minder digitale toestellen er thuis aanwezig zijn. Dit kan tot problemen leiden wanneer meerdere mensen in huis tegelijk een toestel nodig hebben. Bovendien is niet elk toestel overal voor geschikt. Zo hebben gezinnen met een laag inkomen vaak enkel een smartphone, terwijl je voor veel online toepassingen een laptop nodig hebt.
- **De kwaliteit van de verbinding, toestellen en software.** Is je internetverbinding of toestel van slechte kwaliteit, dan kan dit betekenen dat je bepaalde websites niet kan laden of online lessen niet kan meevolgen.

Digitale competenties

Wie toegang heeft tot toestellen en het internet, kan er daarom nog niet ten volle gebruik van maken. Daarvoor heeft iemand ook digitale competenties nodig. We hebben het dan over de juiste kennis (weten), vaardigheden (kunnen) en attitudes (willen, durven) om op pad te gaan in de digitale wereld. Alleen dan kan je actief, creatief, kritisch en bewust bewegen in een digitale samenleving.

Het is ook belangrijk dat die set van competenties bij iedereen zo breed mogelijk is. Want het is niet omdat je een e-mail kan versturen, dat je ook begrijpt wat phishingmails zijn. En dat je een account kan aanmaken op sociale media, betekent niet per se dat je weet wat er gebeurt met je gegevens. Ook hier is er nog werk aan de winkel. 55% van de laaggeschoolden heeft bijvoorbeeld geen of beperkte digitale competenties. En dat is geen goed nieuws: onderzoek van de London School of

Economics toont aan dat toegang tot het internet *zonder* digitale competenties in de eerste plaats de ruimte vergroot waarbinnen kwetsbare groepen 'kwetsbaar' zijn.

Ondersteuningsnetwerk

Om digitale competenties te kunnen ontwikkelen, heb je mensen nodig in je omgeving waarbij je terecht kan voor hulp. Dat ondersteuningsnetwerk kan persoonlijk zijn (zoals je buurman), professioneel (zoals een lokale vzw of buurthuis) of een mix van allebei.

Digitaal vaardige aanspreekpunten kunnen anderen niet alleen helpen om bij te leren, ze zijn ook essentieel om de impact van digitale uitsluiting te beperken. Voor iemand die ermee worstelt om online een werkloosheidsuitkering aan te vragen, zullen de gevolgen minimaal zijn in geval van een goed uitgebouwd netwerk. Een digihelper kan dan vermijden dat deze persoon geen uitkering krijgt door een gebrek aan digitale vaardigheden.

Inclusion by design

Inclusion by design houdt in dat het design van websites, apps en andere digitale tools rekening houdt met de noden van diverse doelgroepen. Het is immers belangrijk dat we geen extra drempels inbouwen door onnodig ingewikkelde webapplicaties te creëren.

Deze voorwaarde is de verantwoordelijkheid van productontwikkelaars. De basisprincipes zijn:

- **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.

Niet mee zijn met de digitalisering betekent niet ten volle kunnen participeren aan de samenleving. Hierop inzetten is geen luxe maar een noodzaak.

2. Omgevingsanalyse Boechout

2.1. Bevolkingssamenstelling van Boechout

Zoals reeds vermeld lopen sommige groepen een groter risico op digitale uitsluiting dan andere groepen. Daarom volgt hier een overzicht van deze risicogroepen in Boechout.

(cijfers gehaald uit gemeentemonitor 2022)

- **Alleenstaanden**

30,1% van de Boechoutse huishoudens is een 1persoonshuishouden.
(in het Vlaams gewest is dit 32,8%).

- **Laaggeschoolden**

Over de scholingsgraad/onderwijsniveau zijn er op gemeentelijk niveau zeer weinig recente gegevens beschikbaar.

Via Statbel kregen we onderstaande info uit 2017:

- 7,9% van de Boechoutse bevolking heeft maximaal een diploma lager onderwijs
- 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**

22,4% van de Boechoutse bevolking is 65 jaar en ouder (2022)
(Vlaams gewest 20,9%)

Van de 13 733 inwoners zijn er 3083 65plussers.

- **Mensen met laag inkomen**

19,9% van de inwoners uit Boechout hebben een inkomen beneden de kritische grens nl. hebben een netto belastbaar inkomen lager dan 10 000euro
(Vlaams gewest 16,8%)

2,7% van de Boechoutenaren leven met sociale bijstandsuitkering: (equivalent) leefloon, IGO, GIB, IVT of IT
(Vlaams gewest 3,1%)

7,5% van de Boechoutse kinderen worden geboren in een kansarm gezin (Kind en Gezin 2021)
(Vlaams gewest 12,7%)

- **Geboren in het buitenland, buitenlandse afkomst**

5,3% van de Boechoutse bevolking hebben momenteel de niet-Belgische nationaliteit (2022)
(Vlaams gewest 9,8%)

15,2% van de Boechoutenaren is van buitenlandse herkomst (2022)
(Vlaams gewest 25%)

2.2. Wat doen we al voor die specifieke doelgroepen rond digitale inclusie?

Binnen **de dienst welzijn** worden er al volgende initiatieven genomen voor mensen met een laag inkomen:

- Er worden laptops uitgeleend aan kansarme gezinnen
- Tijdens de permanentie worden de cliënten ook al ondersteund bij hun digitale vragen: het maken van digitale afspraken, itsme installeren, online banking, online accounts aanmaken met cliënten (vb. bij energieleveranciers)....

Ook voor de **senioren** worden er in Boechout al initiatieven genomen om de digitale uitsluiting tegen te gaan: in samenwerking met LBC Mortsel werden er cursussen tablet, smartphone, computer en veilig online georganiseerd. Zowel Android als Apple kwamen aan bod. Het gaat telkens over een cursus van 10 lessen. De cursuswerking voor de **senioren** wordt de volgende maanden verdergezet. Er staan nog lessen Android, Apple en mogelijk ook computer gepland voor najaar 2023. Ook de mogelijkheden om een Digipunt te starten in de Bunderhoeve op donderdagnamiddag worden bekeken.

De **ICT-dienst** werkt aan een project 'gemeente zonder gemeentehuis'. Ook daar is e-inclusie een belangrijk onderdeel. Belangrijk is dat alle doelgroepen aan bod komen. Wat voorlopig nog voorzien wordt: handleidingen/instructiefilmpjes voor invullen van digitale formulieren van gemeente Boechout (bv. Melding registreren, subsidies aanvragen...)

In het subsidiedossier wordt dit als volgt omschreven:

De gemeente Boechout wil een sociale en solidaire gemeente zijn met gelijke kansen voor iedereen.

Inclusiviteit We willen onze burgers die beperkt of niet digitaal vaardig zijn niet in de kou laten staan bij de verdere digitalisatie van onze dienstverlening. Om zoveel mogelijke burgers mee op de digitale kar te krijgen gaan we inzetten op een communicatiecampagne waarbij het gebruik van 'Mijn Burgerprofiel' centraal zal staan. Deze campagne zal niet enkel bestaan uit het verspreiden van relevante informatie via diverse kanalen zoals #BoechoutBeweegt (=gemeentelijk infoblad), website en facebook maar we zullen ook extra opleidingssessies organiseren over het gebruik van 'Mijn Burgerprofiel'. Naast een campagne gaan we ook onze medewerkers aan alle loketten (onthaal, vrijetijd, sport, bibliotheek) opleiden zodat onze burgers die niet digitaal vaardig zijn bij hen terecht kunnen voor vragen en ondersteuning. Daarnaast zullen ook onze maatschappelijk werkers de nodige ondersteuning krijgen om onze meest kwetsbare burgers te begeleiden in onze digitale dienstverlening.

Gebruiksvriendelijkheid We streven naar gebruiksvriendelijke oplossingen voor de burger door duidelijke en eenvoudige e-formulieren aan te bieden op onze website. Deze worden aangevuld met duidelijke instructies zodat iedereen hier gebruik van kan maken.

Kennisdeling Binnen dit project zullen we op meerdere vlakken aan kennisdeling doen:

- *Kennisdeling met medewerkers is zeer belangrijk om iedereen mee te krijgen in het concept van onze nieuwe werkplek. Naast het voorzien van de nodige basisopleidingen zullen we ook investeren in online opleidingen en handleidingen die via ons nieuwe intranet kunnen geraadpleegd worden.*
- *Kennisdeling met onze burgers, verenigingen en ondernemingen door informatiesessies te organiseren en handleidingen en instructiefilmpjes ter beschikking te stellen op onze website.*

Boechout biedt via **Wifi4eu** gratis internet aan in de omgeving van het Jef Van Hoofplein en Dorpsplaats. Ook in de gemeentelijke gebouwen is er gratis wifi. Bovendien zijn er in de bibliotheek PC's en printer beschikbaar.

Digibank Zora Werkt

Het lokaal bestuur Boechout is sinds begin 2023 aangesloten bij de Digibank Zora Werkt. Digibank Zora Werkt is een initiatief van stad Mortsels. Stad Mortsels werkt in dit project sterk samen met de ILV ZORA Werkt en de lokale besturen van Boechout, Borsbeek, Edegem, Hove, Lint, Kontich en Wommelgem. Deze lokale besturen zullen als partners optreden in het uitvoeren van de doelstellingen van deze Digibank.

De dienstverlening van de Digibank Zora Werkt zal uit volgende drie delen bestaan:

- **Uitleendienst:** De uitleen van een laptop met een dienstverlening-aan-huis om de persoon te lanceren bij het gebruik van de laptop (met toeleidende rol voor de lokale besturen, een coördinerende rol voor ZORA werkt en een externe dienstverlener voor refurbishing, interventie aan huis en voor het uitleenplatform). Deze uitleendienst gaat van start in januari 2024. In Boechout zal deze uitleendienst vanuit de dienst Welzijn georganiseerd worden.
- **Digipunt:** Openbare computerruimte met vrije inloop voor allerlei vragen rond digitale ondersteuning (hardware, vragen om documenten te printen, digitaal afspraken te maken, toegang via E-ID te ondersteunen, ...) met een centrale rol voor de medewerkers van de Digibank bijgestaan door werkstages, Artikel 60 medewerkers en een ruim team van opgeleide vrijwilligers. Binnen partner ZORA Werkt is de nodige expertise in huis om deze doelgroepen kwalitatief te begeleiden en ondersteunen.
- **Initiaties:** Een opleidingsaanbod met korte – direct op de bal spelende – workshops, startaanbod rond digitale vaardigheden, opleiding ter ondersteuning van de digitale toegang tot essentiële diensten, themavormingen, met een centrale opdracht voor de educatief medewerker en onze vrijwilligers, ondersteund door Ligo en ev. andere externe dienstverleners.

De doelgroep van de Digibank Zora Werkt zijn alle volwassenen (18+) met een risico op digitale uitsluiting of achterstand. Deze personen kunnen zich bevinden op elke trede van de zgn. participatieladder. De Digibank ZORA wil door en met haar dienstverlening prioritair de doelgroep van laaggeschoolden, huishoudens met een laag gezinsinkomen en werkzoekenden bereiken.

De Digibank Zora Werkt zorgt voor de coördinatie van het project, de lokale besturen zorgen voor de concrete opvolging van de digipunten en vrijwilligers.

Dit zijn in het kort de stappen die in 2023 al gezet zijn:

- Aanstelling van twee coördinatoren Digibank ZORA Werkt voor de realisatie en implementatie van Digibank ZORA Werkt.
- Goedkeuring van de samenwerkingsovereenkomst tussen de acht gemeenten van ZORA.
- Opzetten van een interne organisatiestructuur met de oprichting van een stuurgroep en vier werkgroepen: digipunten, toeleiding, vorming en vrijwilligers.
- Recrutering van vrijwillige Digihelpers (al 59 aanmeldingen) voor op de Digipunten en opzetten van een ondersteuningstraject voor deze Digihelpers, in samenwerking met Avansa, met opleiding, intervisie, plaatsbezoeken en helpdesk.
- Organisatie van 3 basisopleidingen Digihelper
- Oprichting van 11 Digipunten in de acht ZORA-gemeenten

- Aankoop van 90 laptops voor de uitleendienst, die concreet zal starten begin '24. Voor de voorbereiding, het praktische beheer en uitvoering van de uitleendienst werd al een samenwerking aangegaan met STW vzw.
- Overleg met vormingspartners CVO/LBC, LIGO, Avansa en VDAB over het aanbod voor Digihelpers en eindgebruikers Digibank. Planning van de eerste zes opleidingen voor het najaar van '23. Voor de eindgebruikers over 'gebruik e-mail', 'veiligheid' en 'toegang tot overheidwebsites' en voor de Digihelpers over 'nieuwigheden op de digitale markt', 'veiligheid', 'Apple vs Android, 'sociale media na overlijden', 'veilige wachtwoorden, wachtwoordenkluis, 2FA' en' installatie Win11, IOS 16' .

Uit de bevragingen in het voortraject van de Digibank Zora Werkt is duidelijk geworden hoe groot de drempels zijn voor de prioritaire doelgroep om betaalbare breedband internet verbinding te krijgen thuis. Daarom hebben de lokale besturen ingetekend op de projectoproep e-inclusie die door Agentschap Binnenlands Bestuur (Somers) ter beschikking werden gesteld. Zij zullen met behulp van deze middelen ook inzetten op het versterken van internettoegang thuis bij de verschillende kwetsbare doelgroepen. Om deze reden is deze doelstelling niet mee opgenomen in het Digibankendossier van Zora Werkt.

Situatie in Boechout: sinds 5 september 2023 worden er wekelijks 2 digipunten opengehouden in de bibliotheek. Op dinsdag van 14u tot 16u en op donderdag van 18u tot 20u staan vrijwillige digihelpers klaar om iedereen met digitale vragen verder te helpen.

2.3. Welke noden worden nog ervaren rond digitale inclusie door welzijn, senioren, jeugd?

Een rondvraag bij verschillende diensten leert ons dat er nog vele drempels en noden ervaren worden.

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 **seniorencounselant** merkt dat er duidelijke nood is aan een Digipunt en digitale ondersteuning tijdens seniorenmiddagen.

Ook de **ICT-dienst** merkt een nood aan vorming en begeleiding bij essentiële diensten zoals Itsme, mijn burgerprofiel.

3. Actieplan

Om te werken rond digitale inclusie en digitale uitsluiting tegen te gaan worden er 4 categorieën van acties opgezet:

- 1) Toegang tot het digitale

- Boechout stelt een digitale inclusiecoach aan
- Boechout organiseert ism digibank Zora Werkt uitleensystemen voor digitaal materiaal
- Boechout biedt digitaal materiaal en software gratis of aan voordelige tarieven aan aan kansengroepen
- Boechout helpt inwoners om thuis toegang te krijgen tot het internet door het sociaal tarief bekend te maken en te helpen bij het aanvragen
- Boechout zorgt ervoor dat er per 2500 inwoners en/of in elke dorpskern, zonder meerkost, een openbare computer en ander digitaal materiaal (kaartlezer, printer, scanner enz) ter beschikking is
- Boechout zorgt ervoor dat de inwoners weten waar ze terecht kunnen met technische vragen en voor het onderhoud van digitale toestellen. Voor het uitleenmateriaal van de digibank Zora Werkt wordt er een helpdesk voorzien.
- Binnen de bestaande werkgroep 'armoede en onderwijs' wordt een actieplan uitgewerkt waarbij we de toegang tot internet thuis opvolgen en indien nodig ondersteunen. We bevragen de leerlingen van de Boechoutse scholen of ze toegang hebben tot internet.

2) Vaardigheden

Eigen medewerkers

- Boechout streeft naar een leercultuur en organiseert zelf of in partnerschap opleidingen om de digitale vaardigheden van onze eigen medewerkers te versterken. Inclusief vaardigheden die niet rechtstreeks verbonden zijn aan de uitvoering van hun job.
- We bevragen als werkgever onze medewerkers om te weten hoe het gesteld is met hun digitale vaardigheden en welke opleidingsnoden ze hebben.

Vrijwilligers

- Boechout werkt samen met Zora Werkt voor opleidingen en ondersteuningsnetwerken voor vrijwilligers die digitale vaardigheden aanleren.
- De vrijwilligers van de digipunten worden goed ondersteund en begeleid oa via regelmatige interviews.

Inwoners

- Boechout zet in op digipunten waarbij inwoners één op één begeleiding kunnen krijgen van een vrijwilliger. Dit ism digibank Zora Werkt. Mensen kunnen er terecht met al hun digitale vragen.
- De digipunten worden voorzien van goede hardware zodat er vlot gewerkt kan worden.
- Boechout zorgt ervoor dat inwoners weten waar ze terecht kunnen voor opleidingen en begeleiding.

- Boechout organiseert zelf of ism met andere organisaties (oa digibank Zora Werkt) vormingsmomenten om de digitale vaardigheden van onze inwoners te versterken. Bv. installatie van Itsme, uitleg rond digitaal bankieren, sessies rond veilig internetgebruik (phisingmails, betrouwbare website...) Bv. ook een startsessie: wat heb ik nodig om digitaal te gaan? (bv. Pincode ID om itsme te installeren, aanmaken van een mailadres, wat is een veilig wachtwoord, hoe hou ik wachtwoorden bij....)
- 3) Onze dienstverlening: focus op gebruiksvriendelijke tools (website, apps, toepassingen binnen het bestuur...)
- Het lokaal bestuur Boechout neemt de lokale regierol op voor digitale inclusie
 - Als lokaal bestuur werken we nauw samen met partners
 - We proberen al onze activiteiten en die van onze partners zo laagdrempelig mogelijk te maken
 - We zorgen ervoor dat duidelijk is wie welke rol opneemt
 - Alle communicatie van ons lokaal bestuur (zowel online als offline) wordt geschreven in eenvoudige taal
 - Als lokaal bestuur streven we ernaar dat al onze digitale toepassingen zo toegankelijk en gebruiksvriendelijk mogelijk zijn. Bovendien gebruiken we klare taal
 - We laten onze digitale toepassingen testen door een divers testpanel
 - We analyseren onze eigen dienstverlening naar drempels en risicoprofielen van gebruikers toe
 - We zorgen ervoor dat al onze eerstelijns werkers digitale kwetsbaarheden kunnen detecteren
 - We zorgen ervoor dat al onze eerstelijns werkers de nodige instrumenten en vaardigheden hebben om digitaal kwetsbaren te begeleiden of door te verwijzen
 - De dienstverlening van onze lokaal bestuur is zo inclusief mogelijk en dus bieden we naast een online mogelijkheid ook een telefoonnummer aan en blijft onze fysieke dienstverlening (loketten) bestaan.
 - We bieden onze inwoners de nodige ondersteuning en begeleiding aan voor het gebruik van onze online diensten
 - Wanneer we als lokaal bestuur een nieuwe website/app/platform ontwikkelen, betrekken we de gebruikers/inwoners in een co-creatie project.
- 4) Lokale regierol van lokaal bestuur Boechout

- Als lokaal bestuur zetten we actief in op outreaching
- We brengen in kaart wie wat doet en zorgen ervoor dat deze informatie up-to-date is en blijft
- We werken zeer nauw samen op intergemeentelijk vlak nl. via de digibank Zora Werkt.
- We zetten in op een structureel overleg over e-inclusie om samenwerkingen te optimaliseren
- We nemen deel aan het lerend netwerk e-inclusie georganiseerd door VVSG en Mediawijs.

Oktober '23