



**De digitale trein gemist  
Werken aan digitale weerbaarheid, een boost  
naar zelfredzaamheid?**

Planchon Isabella

Juni 2023

Eindproject Graduaat Maatschappelijk Werk

Artevelde Hogeschool Gent

## Voorwoord

*Voor jullie ligt het resultaat van een intens academiejaar waarin men een eindproject verwacht ter finalisering van de opleiding Graduaat Maatschappelijk Werk.*

*Ik heb bewust gekozen om aan de slag te gaan met het thema “digitale in- en uitsluiting”, dit met betrekking op de meest kwetsbare individuen in onze maatschappij.*

*Eenzijds omdat ik merkte dat cliënten hier best wel mee worstelen in hun zoektocht naar werk, of om basisdiensten te kunnen bereiken.*

*Anderzijds is e-inclusie een hot item waar steeds meer organisaties rond werken en menig projecten opstarten.*

*Omdat er ook op overheidsniveau een en ander beweegt de laatste jaren rond dit thema, kunnen we ervan uitgaan dat het hier over een uitdaging gaat voor de ganse samenleving.*

*De digitale trein raast door, en het is problematisch dat de meest kwetsbare doelgroepen niet kunnen volgen.*

*Als maatschappelijk werker in spé binnen de dienst Socio – Professionele Activering (Destelbergen), wou ik een extra duwtje geven aan het digitale levensdomein van de cliënten.*

*Ik dank dus in het bijzonder de cliënten, zonder hen zou ik niet de inzichten verkregen hebben en kunnen groeien als professionele hulpverlener.*

*Verder ook een ferme dankjewel aan mentor en collega, Annie Cooman, een vat vol kennis en sociaal werker in hart en nieren.*

*Een dankjewel aan mentor en docent Maika Luyssaert, medestudenten voor de steun en feedback.*

*Céleste en Cériel, mijn twee pubers, die de voorbije drie academiejaren mijn proces meemaakten, wil ik hier zeker ook niet in vergeten.*

## Inhoudstafel

Inleiding	4
Projectafbakening – Projectformulering	5
1. Keuze thema	
2. Argumentatie	
3. Mogelijke drempels of kansen	
Doelstellingen – Strategieën	8
1. Hoofdoelstelling 1: De cliënten ontwikkelen digitaal zelfvertrouwen.	
1.1 Subdoel 1: Digitale vaardigheden van de cliënten in kaart brengen.	
1.2 Subdoel 2: De cliënten weten dat ze bij de hulpverleners terecht kunnen met digitale vragen.	
1.3 Subdoel 3: Concreet gebruik maken van de beschikbare PC in het STC.	
2. Hoofddoelstelling 2: De medewerkers onderkennen de signalen omtrent de drempels naar digitale insluiting bij de cliënten.	
3. Eventuele risico's van het gehele project.	
Proces- en productevaluatie	10
1. Cliënteniveau	
2. Organisatieniveau	
3. Bijsturingen	
Conclusie en besluit	15
Literatuurlijst	16
Bijlagen	16

Meerdere casussen gaven aanleiding tot de keuze van dit project. Cliënten die niet vaardig genoeg zijn om digitaal hun VDAB (Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling) - berichten terug te vinden, met een sanctie tot gevolg. Cliënten die niet (meer) tot bij de essentiële bankdiensten geraken, of waarvoor Whatsappen hun enige sociale venster is.

Dat raakte mij als hulpverlener, zeker omdat deze digitale evolutie niet meer te stoppen valt. En het dus zaak is om als maatschappelijk werker ook hier onze cliënten in te versterken.

De digitale kloof is namelijk nog steeds pertinent aanwezig.

Mijn probleemstelling luidde bijgevolg: “**Digitaal kwetsbare cliënten kunnen de digitalisering van de samenleving niet volgen, alsook er onvoldoende aan participeren.**”

Om deze vaststelling te onderbouwen, heb ik mijn bevindingen afgetoetst aan de theorie uit het boek “Allemaal Digitaal” (Mariën & Van Damme, 2016) en de literatuur van Mediawijs (Vlaams Kenniscentrum Digitale en Mediawijsheid).

Hieruit zijn 2 hoofdoelen ontstaan, eentje op cliëntenniveau en de andere op organisatie - beleidsniveau.

Vaardigheden van de cliënten in kaart brengen en deze versterken, inzetten op het gratis gebruik van een computer in het STC (Sociaal Tewerkstellingscentrum) en de organisatie prikkelen; zijn strategieën die ik onder andere heb ingezet.

Hieruit volgde een boeiend proces waarin ik jullie graag meeneem verderop in dit werkstuk.

## Projectafbakening – Projectformulering

### 1. Keuze thema:

Gedurende de gehele opleiding loop ik stage in het OCMW (Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn) Destelbergen, meer precies binnen de **Dienst Socio – Professionele Activering**.

Onze dienst Activering is een specifiek onderdeel van de Sociale Dienst van het OCMW Destelbergen, met een eigen sociaal tewerkstellingscentrum (Het RAK) en een LDE (Lokale Diensteneconomie) - project.

Mijn **doelgroep** bestaat voornamelijk uit leefloongerechtigde cliënten, waarbij de leeftijd sterk varieert alsook hun persoonlijke context.

Vertrekkende vanuit diverse casussen, merkte ik op dat een groot deel van mijn cliënten, worstelen met digitale (on)geletterdheid of de trein van de e-inclusie gemist hebben.

Gesprekken met collega's en partners uit samenwerkingsverbanden, in combinatie met de praktijkervaring; triggerden mij nog meer dat het essentieel is om ook in te zetten op e-inclusie bij cliënten. Met name bij de meest digitaal kwetsbaren onder hen. Een rondvraag bij de OCMW-medewerkers van Destelbergen, bevestigden voorgenoemd vermoeden (bijlage 2).

Wanneer ik de literatuur bij de POD MI (Programmatorische federale Overheidsdienst Maatschappelijke Integratie) er op nalees en hun rapport over digitale inclusie, was ik meer dan overtuigd van het (onderschatte?) belang om digitaal kwetsbare personen digitaal te gaan versterken.

Gestoeld hierop kom ik tot volgende probleemstelling:

***Digitaal kwetsbare cliënten kunnen de digitalisering van de samenleving niet volgen, alsook er onvoldoende aan participeren.***

### 2. Argumentatie:

Om deze probleemstelling verder te verkennen, is het belangrijk om de gebruikte termen te specificeren.

Wat mogen we verstaan onder de term digitaal kwetsbare cliënten? **Mediawijs**, het Vlaams Kenniscentrum Digitale en Mediawijsheid, publiceerde een analyse van het onderzoek uitgevoerd door UGent en VUB in 2021 (Anrijs et al., 2021).

Deze studie legt pijnlijk bloot hoe bij inkomensarme personen, alleenstaande personen en personen zonder diploma hoger onderwijs, de tekorten tot ICT-toegang, digitale vaardigheden en ICT-gebruiksmogelijkheden twee tot zesmaal hoger liggen.

Onthutsende cijfers die op Vlaams niveau duidelijk maken dat er, maatschappelijk gezien, nog heel wat progressie mogelijk is om digitale insluiting te bewerkstelligen onder specifieke doelgroepen.

Deze bovengenoemde doelgroepen zijn gelijklopend met de doelgroepen waar mijn organisatie en ikzelf dagdagelijks mee aan de slag gaan.

Zo komen we naadloos tot de **contextverkenning** van mijn doelgroep. De doelgroep van mijn organisatie staat perfect beschreven in de bepalingen van de organieke wet (8 juli 1976) betreffende de Openbare Centra voor Maatschappelijk Welzijn. Namelijk, elke persoon heeft recht op maatschappelijke dienstverlening. Deze heeft tot doel eenieder in de mogelijkheid te stellen een leven te leiden dat beantwoordt aan de menselijke waardigheid.

Als ik dit op **organisatieniveau** bekijk; dan zijn dat de gedomicilieerde inwoners van de gemeente Destelbergen, of zij die overwegend op het grondgebied van Destelbergen verblijven met een maatschappelijke nood. Die nood kan van velerlei aard zijn. De dienst waar ik deel van uit maak, socio – professionele activering, heeft een specifieke visie en missie: de cliënten regulariseren met de sociale zekerheid in functie van de inkomenshandhaving. En bijgevolg de maatschappelijke participatie ontwikkelen en het trachten toeleiden van de cliënten tot de arbeidsmarkt.

Dit omvat onder andere leefloongerechtigde cliënten die dienen in te zetten op enige vorm van activering. Alsook cliënten die geen leefloon ontvangen, maar nood hebben aan sociale participatie. We gaan samen met hen op weg om dit te bewerkstelligen.

Met de **term ‘digitale inclusie’ of ‘e-inclusie’** verwijs ik 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 (Mediawijs, z.d.-b).

We kunnen stellen dat er op de 3 niveaus (micro meso macro) binnen de samenleving, een maatschappelijke nood is aan het optimaliseren van de insluiting van digitaal kwetsbare mensen.

In de literatuur die ik doornam kwam ik tot de vaststelling dat meer dan 4 op de 10 laaggeschoolde internetgebruikers (41%) enkel connecteren met het internet via een smartphone, tegenover 31% van hun hoger gekwalificeerde tegenhangers (Périne Brotcorne et al., 2021).

Uit het gesprek met **Sara Van Damme**, programmaregisseur e-inclusie Stad Gent; bleven mij ook 3 zaken heel sterk bij. Allereerst dat de idee van de “digitale kloof 1<sup>ste</sup> graad” volledig achterhaald is. De gedachte “we voorzien hardware, en de mensen zullen we mee zijn”, werd al snel ingehaald door de constatactie dat ook digitale vaardigheden een noodzakelijke toegangspoort zijn tot digitale inclusie (digitale kloof van de 2<sup>de</sup> graad).

Ten tweede drukte Sara ook erg op het pijnpunt van de nood aan structurele en duurzame oplossingen en maatregelen. Projectmiddelen zijn namelijk geen lange termijn oplossingen. E-inclusie is geen apart verhaal meer; maar verweven in de context van iedere burger.

Wat me ook bijbleef was onze gezamenlijke conclusie dat veel basisdiensten niet meer toegankelijk zijn. Mutualiteit? Onbereikbaar. Sociaal Huis? Op afspraak. Overheidsdiensten? Via ItsMe. En ga zo maar door. Dit legt veel druk op de eerstelijns hulpverleners en de vrijwilligers, terwijl het een gedeelde verantwoordelijkheid zou moeten zijn.

Het wakkerde mijn overtuiging om mij te verdiepen in deze materie, alleen maar aan!

### **3. Mogelijke drempels of kansen:**

Ik hou rekening met eventuele weerstand op cliënten niveau. Er rust best nog wel een taboe op het al dan niet digitaal geletterd zijn. Ik wil graag een methodiek vinden om met cliënten hierover in gesprek te gaan.

Op mesoniveau ervaar ik een grote werk- en tijdsdruk binnen de organisatie. Om collega's mee te krijgen in mijn verhaal, kan dit voor een drempel zorgen.

Op macroniveau zie ik kansen omdat er subsidies beschikbaar zijn om projecten in te dienen. Dat wil zeggen dat men dus op macroniveau ook de relevantie inziet van het thema e-inclusie. Het zal van primordiaal belang zijn om mijn communicatieve, psycho sociale en netwerk skills optimaal te gebruiken gedurende de behandeling van dit thema.

## Doelstellingen en strategieën

Wensdoel: Onze cliënten zijn allemaal mee op de digitale sneltrein.

### **1. Hoofddoelstelling 1: De cliënten ontwikkelen digitaal zelfvertrouwen.**

1.1 Subdoel 1: Ik breng de digitale vaardigheden van de cliënten in kaart.

Strategie:

- Ik pas concreet de flow van het intakegesprek aan, door een focusdomein toe te voegen, namelijk digitale vaardigheden.
- Ik bevroeg bijgevolg de digitale nood van de doelgroep tijdens het intakegesprek, in het kader van een vroege detectie (preventie). Dit aan de hand van 3 van de 4 basisvoorwaarden om over digitale inclusie te kunnen spreken (Mediawijs, 2023).
- Ik zet in op informele en ongedwongen digitale oefenkansen tijdens de contactmomenten met de cliënten.
- Ik volg de try - out opleiding "Digihelpers", georganiseerd door District 09 Digitaal.Talent@Gent.

Timing: November 2022 – maart 2023

1.2 Subdoel 2: De cliënten weten dat ze met digitale vragen bij de hulpverleners terecht kunnen. De hulpverlener zet hierbij bewust correcte digitale termen in.

Strategie:

- Cliënten worden op de hoogte gebracht van reeds bestaande, maar niet gekend door de doelgroep, hulpbronnen die hier al rond werken.
- Ik pas mijn taalgebruik en hou er rekening mee dat de doelgroep niet noodzakelijk kennis heeft van de Engelse taal. Veel digitale termen worden immers in de Engelse taal benoemd.
- Ik gebruik vergelijkingen om digitale termen duidelijk te maken aan de client.
- Ik leg niet meer uit dan nodig is, tijdens de contactmomenten. Empoweren binnen het digitaal welbevinden is een persoonlijk proces, net als de processen binnen de andere levensdomeinen van de cliënten.
- Kennis van de 10 mediaprofielen is hierbij een pluspunt (bijlage 1).
- Er wordt een vorming georganiseerd, idealiter met een netwerkpartner.

Timing: november 2022 – april 2023

1.3 Subdoel 3: Ik maak, samen met 2 cliënten, concreet gebruik van de beschikbare PC in het STC. (Sociaal Tewerkstellingscentrum Het Rak).

Strategie:

- Ik toets met mijn stagementor af welke 2 cliënten we hiervoor extra gaan motiveren.
- Nog meer dan bij andere cliënten, tracht ik hen 1 maal per week gebruik te laten maken van deze gratis basisdienst.
- Ik zet hierbij sterk in op motiverende gespreksvoering.

Timing: november 2022 – maart 2023



## **2. Hoofddoelstelling 2: De medewerkers van de organisatie onderkennen de signalen omtrent de drempels naar digitale insluiting bij de cliënten.**

Strategie:

- Ik bevroeg binnen de organisatie wat de toekomstvisie is rond e-inclusie binnen de gemeente Destelbergen.
- De bouwstenen voor een duurzaam e-inclusiebeleid worden hieraan afgetoetst.
- Ik licht mijn project en bijbehorende bevindingen toe tijdens een overleg Sociale Dienst, naar het einde toe van semester 6.

Timing: februari 2023 – mei 2023

## **3. Eventuele risico's van het gehele project**

- Weerstand tegen digitalisering:

Cliënten kunnen gekant zijn tegen digitalisering. Bijvoorbeeld uit angst dat digitale diensten niet veilig zijn.

- Laaggeletterdheid:

In Vlaanderen hebben 15% van de volwassenen (16-65 jaar) moeilijkheden met lezen en schrijven (Cijfers over geletterdheid, z.d.). Voor wie moeite heeft met lezen, schrijven of informatie interpreteren, is het bijgevolg erg ingewikkeld om te werken met een computer of smartphone.

- Cliënten tonen zich digitaal vaardiger tegenover de hulpverlener dan in realiteit:

Bijvoorbeeld door schaamte of een nog onrijpe vertrouwensrelatie.

- Cliënten haken af, andere levensdomeinen gaan voor:

Men ziet er de relevantie niet van in of de meerwaarde.

- Tijdsgebrek bij de hulpverleners, om ook in te zetten op het thema van digitaal welzijn, naast alle andere levensdomeinen die behandeld moeten worden:

De werkdruk ligt zeer hoog binnen het OCMW, dit kan een rem zijn om ook nog digitale insluiting te gaan empoweren.

- Hulpverlener gebruikt te moeilijke taal of temporiseert niet voldoende.
- Te ambitieus om in de vooropgestelde (beperkte) tijd te bewerkstelligen.

Deze proces- en productevaluatie werpt een blik op het projectonderwerp: “**Ontwikkelen van digitaal zelfvertrouwen** bij cliënten van de dienst Socio-Professionele Activering van het OCMW Destelbergen, en het creëren van een **signaalfunctie** naar de medewerkers van de organisatie.”

In deze evaluatie wordt beschreven hoe het project is uitgevoerd, welke resultaten en inzichten het heeft opgeleverd en welke verbeterpunten er zijn.

Het project was enerzijds gericht op de inzet om kwetsbare cliënten digitaal te versterken. Deze cliënten hadden vaak beperkte digitale vaardigheden en ervaring, waardoor zij niet optimaal gebruik konden maken van digitale middelen en diensten. Daarnaast was er een signaalfunctie naar de medewerkers van de organisatie, om hen bewust te maken van het belang van digitale inclusie en het belang van het ondersteunen van cliënten bij het ontwikkelen van hun digitale vaardigheden.

Om naar deze doelen toe te werken, werd een tijdsframe uitgeschreven. Het lukte mij om binnen deze timing de bijbehorende strategieën uit te voeren. Geen evidentie, gezien het ene doel zich op cliënteniveau afspeelde, en het tweede hoofddoel eerder inspeelde op een andere beroepsrol; namelijk signaleren en beleidsgericht werken. Twee verschillende snelheden, met verschillende uitdagingen.

### 1. Cliënteniveau

Op microniveau ben ik me gaan **focussen op twee subdoelen**. Tijdens de cliëntencontacten inzetten op ongedwongen digitale oefenkansen, en de cliënten bewust maken dat ze ook rond het thema digitale inclusie bij de hulpverleners terecht kunnen.

Na de theoretische inzichten en het netwerken, ben ik eerst een **kader** gaan creëren om hiermee aan de slag te gaan. Om te evalueren moet je ook registreren, dat was de eerste stap. Doorheen de stage had ik reeds een document geïmplementeerd om de intakegesprekken structuur te geven. Naast de levensdomeinen zoals onder andere werk, gezondheid, sociaal netwerk, voegde ik het focusdomein digitale vaardigheden toe.

Hierbij toetste ik **drie van de vier basisvoorwaarden** af om digitaal te kunnen participeren (Mediawijs, 2023), namelijk: de toegang tot internet en hardware; digitale competenties en het netwerk. De vierde basisvoorwaarde is de verantwoordelijkheid van de app- en webontwikkelaars. Deze voorwaarde was niet opgenomen in mijn doelen of strategie. Bijgevolg ben ik hiermee niet aan de slag gegaan. Niettegenstaande heb ik mij hierover wel een mening gevormd, gedurende dit proces.

De bedoeling was om met twee cliënten concreet rond digitale inclusie te werken. In de praktijk is dit uitgebreid naar meerdere cliënten. Die informele oefenkansen zijn kleine interventies waarvan ik merkte dat je die meer kon inzetten dan initieel gedacht. Cliënten zelf een VDAB-account laten aanmaken, job doelwitten aanklikken en eerder voortonen dan overnemen.

Eerlijkheidshalve staan we als maatschappelijk werker allemaal onder druk, en gaat het nu eenmaal sneller als we deze zaken “voor” in plaats van “door” onze cliënt laten doen. Ik heb dit project aangegrepen om, nog meer dan anders, in te zetten op het versterken van de cliënt door hen zelf te laten zoeken en proberen. “Doe jij maar Isabella”, “Moet dat?” popten

geregeld op tijdens deze begeleidingsmomenten. Het was zaak om **motiverende gespreksvoering** in te zetten om onzekerheid en weerstand te reduceren.

Leren omgaan met Whats App lijkt bijvoorbeeld iets heel banaal, maar vergde heel wat skills van een van de cliënten die deelnam aan dit project. Telefoonnummers leren opslaan in de smartphone, de app zoeken en installeren, omgaan met de autocorrectie,... Digitaal vaardige mensen zijn hier heel snel mee vertrouwd, maar de meest kwetsbare doelgroepen niet. Een sociale wereld ging voor deze cliënt open. Al is het leerproces nog niet rond bij de betrokkene, digitale etiquette is waar we nu nog op inzetten. Bij wie is het gepast om “kusjes” te sturen in je berichtje? Is het netjes om in hoofdletters te typen? Tot welk uur mag ik mijn hulpverlener contacteren? Dit zijn zaken die ook bij het digitaal ontwikkelingsproces van bovengenoemde cliënt hoorde.

Bij een andere cliënt zette ik in op het online zoeken naar een woning, en een mail sturen naar de verhuurder om een plaatsbezoek aan te vragen. Zoals ik eerder aangaf, lijken deze handelingen voor velen onder ons banaal en een basisvaardigheid, maar ik ondervond dat dit echt niet geldt voor iedereen.

Digitaal “niet mee zijn” zorgt bij kwetsbare personen, voor **een nog grotere kwetsbaarheid**. Een cliënt was ertoe gekomen om aan de slag te gaan via interimwerk. Contracten tekenen en loonstaten ontvangen gebeurt enkel nog via een app. De cliënt dacht dat dit allemaal automatisch verliep. Want “de app staat toch op mijn telefoon?”, waardoor hij dus èn geen loon kreeg (want er was niet elektronisch ondertekend) èn geen aanvullend leefloon (want dat stond in wacht omdat er geen loonstaten werden doorgegeven).

Ik merkte ook op dat het belangrijk was om niet meer uit te leggen dan datgene dat nodig was, tijd te nemen, te motiveren en complimenteren. Schaamte wegnemen (zeggen dat ik ook digitale blunders bega) en geruststellen dat men zeker contact mag opnemen als er iets niet lukt of men het niet goed meer weet.

Het al dan niet in huis hebben van een computer, heb ik steeds bevraagd. Ik doe dit nu standaard bij ieder intake- of vervolgggesprek. Frappant was dat er nauwelijks cliënten waren die dit als een drempel of persoonlijke nood ervaarden. De smartphone bleef bij uitstek het toestel om mee te werken.

Hierop aansluitend probeerde ik de cliënten te stimuleren om gebruik te maken van de beschikbare PC binnen ons tewerkstellingscentrum. Helaas zonder veel succes... De smartphone is steeds binnen handbereik, en voor cliënten die een drempel ervaren om naar het OCMW te stappen, werd het me duidelijk dat zij ook niet extra gaan langskomen om gebruik te maken van deze gratis dienstverlening.

Ik hou een erg warm gevoel over aan het proces op cliënteniveau. Samen met de cliënten heb ik gelachen en de humor ingezien van het digitaal stuntelen, alsook veel dankbaarheid mogen ervaren voor de tijd en leerkansen tijdens die verbindende momenten.

## **2. Organisatieniveau**

Op organisatieniveau ben ik gaan **brainstormen** met het Hoofd Welzijn en Hoofd Sociale Dienst. Zijn er blinde vlekken die ik niet zie binnen dit project? Hoe voelen jullie dit thema aan binnen onze diensten? Waar staan we binnen de organisatie als het gaat over een e-inclusie beleid?

Uit bovenstaande brainstorm (voorzien in subdoel 2, strategie), kon ik enkele (met bovengenoemde Hoofden) **gedeelde conclusies** maken, die ook waardevol waren om op te nemen in de evaluatie van dit project:

Namelijk:

- De digitale wereld staat nooit stil, raast maar door en bijgevolg moet iedereen “mee zijn” en mee evolueren. Dit geldt zowel voor de doelgroepen waarvoor we een beleid ontwikkelen en uitvoeren, als voor het werkveld, de overheid, het onderwijs, de app ontwikkelaars, ...
- Een duurzaam e-inclusiebeleid is een gedeelde verantwoordelijkheid (op micro - meso – macroniveau). Dit vraagt bijgevolg flexibiliteit, samenwerking, een kritische benadering van het thema en voldoende financiële middelen.
- Uit de brainstorm kon ik opmaken dat de organisatie kansen ziet in de geautomatiseerde toekenning van een basispakket internet, hetgeen in voege zou gaan in 2024. De doelgroep (sociaal tarief gerechtigden) zou automatisch een brief ontvangen met vermelding van het recht op sociaal internettarief. Daarover heeft federaal minister van Telecommunicatie Petra De Sutter (Groen) een akkoord binnen de regering en met de telecomoperatoren (Nws, 2022).
- Een van mijn strategieën op organisatieniveau was, om de bouwstenen voor een duurzaam e-inclusiebeleid (bijlage 3) af te toetsen op de organisatie waar ik stage liep. Ik kon alle zeven bouwblokken afvinken, mede door de lancering van het Digistroom project. Digistroom wordt verder aangehaald onder het puntje ‘bijsturingen’.

Om weerstand te vermijden (tenslotte duw je met een project op een mogelijke nood binnen de organisatie) en het project een zekere luchtigheid mee te geven; ben ik de strategie om mijn project voor te stellen gaan **omdenken**. De initiële bedoeling om dit project te presenteren, aan het gehele team van de algemeen sociale dienst, heb ik bijgevolg laten vallen. Ik heb ervoor gekozen om een alternatief aan te bieden, een soort “teaser” om de collega’s en betrokken diensthoofden te triggeren.

Mijn collega en ik hebben ons ondertussen een “**digitale reflex**” aangemeten, en die wilde ik graag doorgeven aan de collega’s. Ik koos ervoor om een fluostift uit te delen met als opschrift “Doe de Digecheck” (bijlage 6). Ik voorzag ook een begeleidende flyer om de icoontjes te verklaren. Wie graag meer wilde weten, kon het project gewoon inlezen.

Ik heb tevens van dit moment gebruik gemaakt om de lancering van de Digiclub Destelbergen, te promoten. In het Sociaal Huis huizen namelijk veel professionelen die cliënten kunnen toeleiden naar dit nieuwe lokale initiatief.

Ik stelde, op vraag van Digistroom, ook het Digi-Portaal voor aan de maatschappelijk werkers. Via dit portaal kunnen zij cliënten met digitale vragen aanmelden op een wachtlijst, alsook de meest recente info terugvinden betreffende de Digiclub locaties.

De reacties van de collega’s waren positief en het gaf hun een duwtje om met dit thema aan de slag te gaan.

### 3. Bijsturingen

Regelmatig heb ik mijn strategie moeten bijstellen. Tijdens deze projectperiode werd namelijk bekend dat de projectvereniging “Werken Leie & Schelde” ingegaan was op de projectoproep **Digibanken** van de Vlaamse Overheid. Negen lokale besturen (15 locaties) zullen hierdoor samen instaan voor de uitrol van fysieke one-stop-digitale informatiepunten in voornamelijk bibliotheken (Digiclubs).

Men zal er voorwaardelijk een laptop of tablet kunnen ontlend, opleidingen of workshops volgen rond digitale vaardigheden en individuele begeleiding genieten bij het gebruik van onlinedienstverlening, zoals bv. Tax-on-web, inschrijvingen kinderopvang, ... (bijlage 4).

Hun doelgroep is identiek met de doelgroep waar ik mij op focuste tijdens dit project, namelijk de meest kwetsbare inwoners (18+jaar) die woonachtig zijn in de werkingsregio.

De drie doelen die de Digiclubs beogen, kon ik onmiddellijk linken aan de vooropgestelde doelen van mijn project.

- Gelijke toegang tot digitale technologie (subdoel 3)
- Via opleiding en kennisdeling digitale vaardigheden versterken (subdoel 2)
- Via begeleiding zorgen voor een verbeterde digitale toegang (subdoel 1 en 2)

Wat dan weer een bevestiging was van dezelfde visie op digitale insluiting.

Het vooropgestelde doel om een **vorming** te organiseren voor de doelgroep kon niet gerealiseerd worden omwille van de uitrol van Digistroom. Vertraging in de lancering van de Digiclubs bijvoorbeeld, was een factor waar ik geen invloed op had. Zelf een vorming organiseren kon ook niet binnen de gegeven organisatiestructuur, tenzij ikzelf een vorming zou ontwikkelen en geven; en die nadien aanbieden aan de betrokken actoren. Daar ben ik niet op ingegaan.

Een **alternatief kon zijn** om de cliënten van Destelbergen proberen toe te leiden tot de Digiclubs van de omliggende gemeenten, maar ook daar heb ik van af gezien. Het is al heel moeilijk om cliënten tot op de afspraak te krijgen in het STC, en velen onder hen zijn beperkt in verplaatsingsmogelijkheden. Dit soort initiatieven heeft ook nog geen groot draagvlak in deze regio, en dient in Destelbergen van nul op te starten. Ik heb dus gezocht naar alternatieve strategieën, maar uiteindelijk moet je ook steeds analyseren of het tijdstip correct is om bepaalde acties uit te gaan voeren. Toen bleek dat de vooropgestelde timing niet haalbaar bleek om bijvoorbeeld dit nieuw digitaal verhaal te gaan promoten, of reeds cliënten toe te leiden; was ik genoodzaakt om de vooropgestelde doelen hierrond te parkeren.

Ik ben wel van plan om de **opstart van de Digiclub** te Destelbergen verder te volgen en na te gaan hoe dit Digistroom verhaal verder zijn weg gaat (bijlage 5).

Om met de doelen en subdoelen aan de slag te gaan, heb ik het **methodisch handelen** in acht genomen. Doelgericht en met een plan van aanpak; het tempo van het proces gevolgd en dus stilgestaan waar nodig. Kritisch reflecteren ging hier hand in hand mee samen.

**De risico's** die ik in het eerste deel van dit project inschatte, waren realistisch en ik ben er ook tegenaan gelopen.

- Weerstand:

Vaak was er argwaan bij de cliënten om bijvoorbeeld een VDAB-account aan te maken. “Moet dat?” “Ik zal dat wel thuis in orde brengen”

- Laaggeletterdheid:

Een van de cliënten die deel uit maakte van dit project is laaggeletterd. Een hele uitdaging om deze persoon digitaal vaardig te maken.

- Vaardigheden hoger inschatten:

Ik schatte zowel de client als mezelf soms vaardiger in dan in werkelijkheid bleek. Een vertrouwensrelatie is een meerwaarde om bijvoorbeeld schaamte prijs te geven.

- Afhaken:

Regelmatig kwamen cliënten niet opdagen. Dat is een terugkerend fenomeen onder onze doelgroep.

- Tijdsgebrek/ hoge werkdruk:

Het was niet evident om diensthoofden en betrokken actoren te pakken te krijgen. Iedereen heeft het erg druk.

- Te ambitieus:

Dit is een thema waarbij ik snel de neiging had om heel breed te gaan. Ik heb erg mijn best moeten doen om het project “klein” te houden. Ik heb ook vooropgestelde strategieën moeten weglaten of omdenken.

- Temporiseren en het vermijden van moeilijke taal (als hulpverlener):

Dit zijn noodzakelijke basishoudingen om met de doelgroep van de stageplaats te werken. Maar het waren ook potentiële valkuilen. Ik had hier wel al sterk op ingezet binnen mijn persoonlijk groeiproces tijdens deze opleiding, wat bijgevolg goed van pas kwam tijdens dit project.

## Conclusie en besluit

Gedurende dit project heb ik getracht zoveel mogelijk door de bril van alle betrokken partijen te kijken. Ik hou van projectwerk, mijn engagement lag dus zeer hoog en in al mijn overtuiging en enthousiasme, moest ik soms ook leren dat niet iedereen op dit niveau zat.

Ik mocht wel merken dat iedereen (micro meso macro) overtuigd is van de relevantie om in te zetten op het digitaal empoweren. Een gedragen visie en draagvlak is echt nodig om dit te verduurzamen. Het blijft inzetten op het totaalplaatje, namelijk individuele kleine digitale oefenkansen en de mogelijkheid om op verschillende locaties vaardigheden te ontwikkelen. Ik denk dat het ene niet los kan staan van het andere, en dat beide methodieken bijdragen tot een groter geheel van digitaal empoweren.

Tegelijkertijd maak ik me ook de bedenking dat inzetten op digitale insluiting uiteindelijk ook een breder maatschappelijke uitdaging is. Door de razende snelheid en complexiteit van de digitalisering, kan ik me niet van de bedenking ontdoen dat ook de kansrijke groepen (lees: niet de huidige doelgroep van e-inclusie) het potentieel lastig zullen krijgen om het huidige digitale tempo te volgen.

Denk hierbij aan de huidige tendens van jongeren die vlotjes TikTokken en Facebook profielen aanmaken, maar niet vaardig genoeg zijn om een bestand aan een mail toe te voegen of Its Me te installeren. Half mei jongstleden werd de Digimeter 2022 van IMEC voorgesteld, en ook daar werd dit aangehaald als een onderschat gegeven.

Ik zie grote kansen in het Digistroom en Digiclub verhaal, en ben erg benieuwd naar de eerste bevindingen alsook de evaluatie op langere termijn.

Ook mag ik besluiten dat digitale inclusie een èn- èn- verhaal is. Kleine oefenkansen tussen cliënten en de maatschappelijk werkers, gecombineerd met het Digibank verhaal, digitaal sensitief werken op alle niveaus binnen onze samenleving; zijn communicerende vaten.

Verder ben ik er mij terdege van bewust dat dit project slechts een kleine stap is, maar eveneens dat ieder stapje een grotere digitale bewustwording kan creëren. En zijn we daar tenslotte niet allen mee bezig als sociaal werker? Namelijk bewustzijn creëren om onze cliënten te versterken naar een meer menswaardig bestaan. Een kerngedachte die ik doorheen al mijn cliëntencontacten, netwerken, en belangen behartigen nastreef!

Tot slot heb ik het geluk dat ik ondertussen ben aangeworven op de stageplaats, waardoor ik verder kan inzetten op het digitale inclusieverhaal. Waar ik doelstellingen niet behaald heb, of gedeeltelijk; zie ik kansen om deze alsnog te bewerkstelligen. Dit project is dus niet eindigend, slechts een klein radartje in het verdere digitale inclusieverhaal van onze organisatie... Ik blijf het digitale inclusie verhaal verder uitdragen!

***“Een goede set digitale vaardigheden is niet langer een optionele vaardigheid, het is een vereiste geworden voor het dagelijks functioneren in onze steeds meer gedigitaliseerde wereld.” (Anoniem)***

## Literatuurlijst.

- Anrijs, S., Mariën, I., & Ponnet, K. (2021). *Digitale ongelijkheid in Vlaanderen : een vergelijkend onderzoek tussen kwetsbare en niet kwetsbare mensen*.  
<https://doi.org/10.6084/m9.figshare.16669858>
- Cijfers over geletterdheid. (z.d.). <https://onderwijs.vlaanderen.be/nl/geletterdheid/cijfers-en-onderzoek-over-geletterdheid/cijfers-over-geletterdheid>
- Imec.digimeter 2022 | imec Vlaanderen. (z.d.).  
<https://www.imec.be/nl/kennisuitwisseling/techmeters/digimeter/digimeter-2022>
- Mariën, I., Damme, S. van & van Damme, S. (2016). *Allemaal digitaal? 7 bouwblokken voor een duurzaam e-inclusiebeleid*. Politeia.
- Mediawijs. (z.d.). *Digitale inclusie*. <https://www.mediawijs.be/nl/digitaleinclusie>
- Mediawijs. (2022a). Wie is kwetsbaar voor digitale uitsluiting? *Mediawijs*.  
<https://www.mediawijs.be/nl/artikels/wie-kwetsbaar-voor-digitale-uitsluiting>
- Mediawijs. (2023). Wat is digitale inclusie? *Mediawijs*.  
<https://www.mediawijs.be/nl/artikels/wat-digitale-inclusie>
- Nws, V. (2022, 8 november). 19 euro per maand voor je internetabonnement: nieuw sociaal tarief vanaf 2024. *vrtnews.be*. <https://www.vrt.be/vrtnews/nl/2022/11/07/sociaal-telecomtarief/>
- Périne Brotcorne, Laura Faure, Patricia Vendramin, Jonathan Dedonder & Ilse Mariën. (2021, november). *Digitale inclusie: Essentiele diensten online: toegankelijk voor iedereen?* In Koning Boudewijnstichting (D/2893/2021/30). Koning Boudewijnstichting, van [https://media.kbs-frb.be/nl/media/8707/2021\\_DigitalInclusionEssentieleDiensten](https://media.kbs-frb.be/nl/media/8707/2021_DigitalInclusionEssentieleDiensten)
- Wet betreffende de openbare centra voor maatschappelijk welzijn*. (z.d.).  
<https://codex.vlaanderen.be/Portals/Codex/documenten/1003942.html>

## Bijlagen.

- 1) Tien mediaprofielen, Mediawijs
- 2) Persoonlijke mini - bevraging OCMW Destelbergen
- 3) Zeven bouwblokken voor een duurzaam e-inclusiebeleid
- 4) Lancering Digistroom
- 5) Communicatie Digiclub Destelbergen
- 6) Doe de Digicheck!



## Bijlage 1 – Mediaprofielen



### Ree

- Kritisch, maar beperkt mediagebruik
- Afwachtende houding
- Koudwatervrees
- Geeft en krijgt weinig ondersteuning
- Voorzichtig

### Eekhoorn

- Handig met media, maar weinig kritisch
- Creatief met media
- Nieuwsgierig
- Gaat op zoek naar ondersteuning
- Acrobaat



### Egel

- Weinig mediagebruik en -begrip
- Ziet weinig meerwaarde
- Digitale media zijn een bedreiging
- Geeft en krijgt beperkte ondersteuning
- Onbereikbaar



### Beer

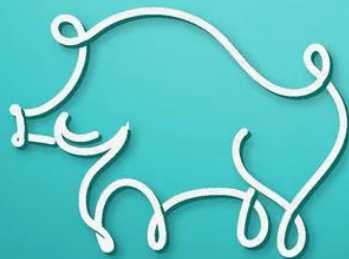
- Basis mediagebruik en -begrip
- Hoge motivatie om mee te zijn
- Digitale evolutie gaat soms te snel
- Gaat op zoek naar ondersteuning
- Vechter

## Wolf



- Hoog mediagebruik en -begrip
- Zeer sterk gemotiveerd
- Produceert zelf media
- Krijgt en geeft veel digitale ondersteuning
- Leidersfiguur

## Everzwijn



- Kritisch mediagebruik
- Matig gemotiveerd om digitale media te gebruiken
- Blijft in comfortzone
- Geeft en krijgt weinig ondersteuning
- Gewoontedier

## Das



- Vlot mediagebruik en -begrip
- Gemotiveerd om digitale media te gebruiken
- Digitale media zijn functioneel
- Zelfredzaam, geeft weinig hulp
- Grondig

## Vos



- Hoog mediagebruik en -begrip
- Durver
- Gebruiken digitale media doelgericht
- Geeft veel hulp, maar krijgt minder ondersteuning
- Zelfstandig



### Waarom 10 mediaprofielen?

Wil je werken rond digitale inclusie, dan is het belangrijk om een brede visie voor ogen te houden. Dat betekent onder meer dat je in je beleid en activiteiten rekening houdt met alle digitale profielen in je doelpubliek.

De 10 mediaprofielen helpen je om uit te zoeken hoe je eigen doelgroep omgaat met media, zodat je je project daar goed op kan afstemmen. Al is het natuurlijk ook altijd interessant om te ontdekken wat voor mediadier je zelf bent.

### Link naar het project?

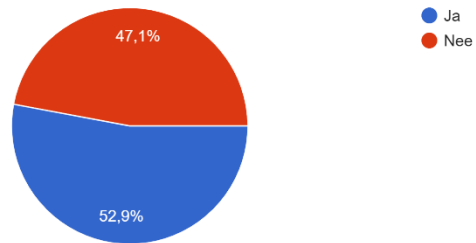
Beer - Egel - Konijn, de zwakkere mediaprofielen; zijn de doelgroepen naar waar ik verwijs in dit project. Alsook is dit de doelgroep waar Digistroom mee aan de slag gaat.

(Bron: Mediawijs. (z.d.). 10 mediaprofielen. <https://www.mediawijs.be/nl/mediaprofielen>)

## Bijlage 2: Mini – Bevraging bij aanvang van het project (Sociaal Huis)

Bent u werkzaam als maatschappelijk werker?

17 antwoorden



Zo nee, wat is uw huidige functie?

8 antwoorden

Wachlijstbeheer sociale woningen

Coördinator HvhK

logistiek coördinator vervoer

Coördinator - Regisseur Sociale Economie

arbeidstrajectbegeleider

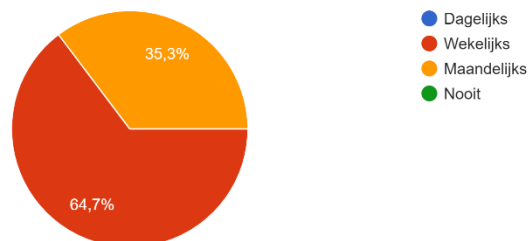
Wijk-werkbemiddelaar

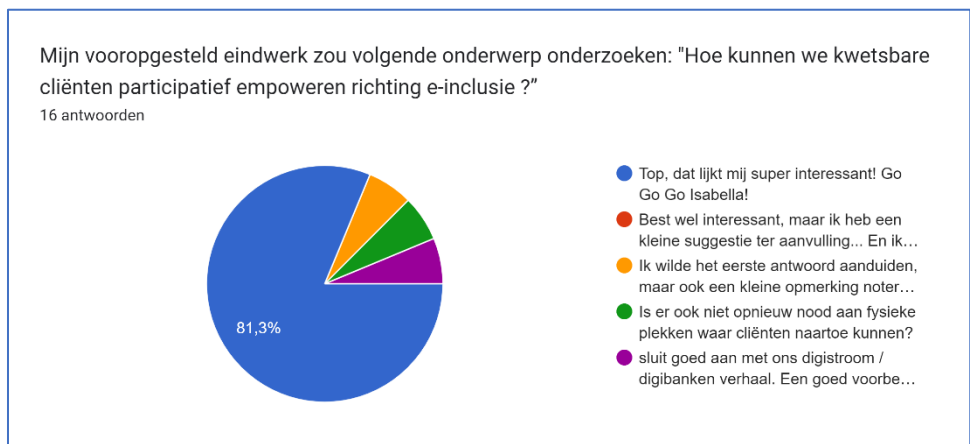
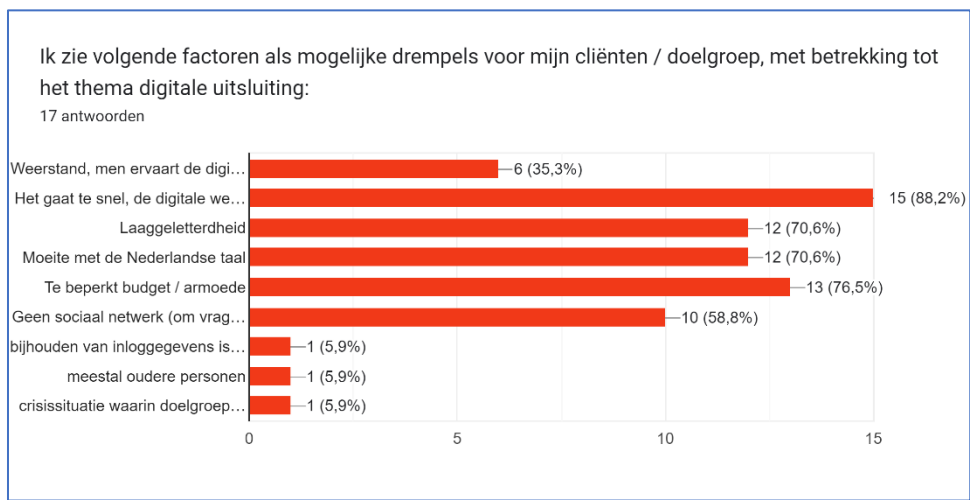
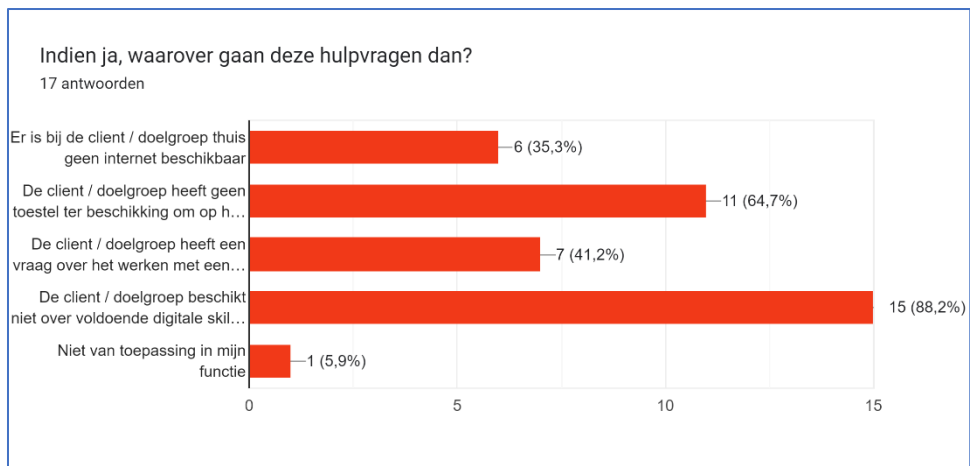
coördinator Oekraïne-crisis Destelbergen

polyvalent medewerker LOI

Krijgt u vaak te maken met hulpvragen rond internet?

17 antwoorden





Met deze rondvraag wou ik het draagvlak van mijn projectthema afoetsen. Menig collega konden zich vinden in het thema dat ik wenste aan te snijden met dit project.

## **Bijlage 3: De zeven bouwstenen voor een duurzaam e-inclusiebeleid**

*Hoe staat het met het e-inclusiebeleid in jouw stad, gemeente of samenwerkingsverband? Aan de hand van onze 7 bouwblokken ga je makkelijk na waar er nog verbetering mogelijk is en maak je gericht werk van een duurzaam e-inclusiebeleid.*

### **Bouwblok 1: Hanteer een brede visie op e-inclusie**

Een sterk digitaal inclusief beleid vertrekt vanuit een omvattende visie op digitalisering en de bijhorende kansen en valkuilen. Je moet dus heel wat factoren in rekening brengen, zoals verschillende perspectieven, verschillende profielen en verschillende competenties.

### **Bouwblok 2: Weet en meet wat je moet en doet**

Een sterk en inclusief digitaal beleid baseer je op een gedegen kennis van de situatie van je doelgroep, hun noden en mogelijke kansen. Bevraag regelmatig hun noden en meet de impact en effecten van jouw eigen digitale initiatieven.

### **Bouwblok 3: Zet in op partnerschappen**

Een duurzaam inclusief digitaal beleid realiseren kan je niet alleen: je hebt mensen nodig die een beleid kunnen maken over de domeinen heen, experts in uitsluiting, digitale geletterdheid, technologie, partners die je doelgroep effectief kunnen bereiken, financiering en infrastructuur ... Bundel de krachten in jouw stad of gemeente.

### **Bouwblok 4: Voorzie ondersteuningsnetwerken voor begeleiders**

Veel begeleiders van digitaal uitgesloten groepen hebben wel een nauw contact met hun doelgroep, maar zelf weinig digitale kennis en vaardigheden. Ga daarom na hoe je vrijwilligers en personeel van scholen, verenigingen, sociale en jeugdorganisaties, gemeentelijke of stedelijke diensten en je eigen medewerkers kan inspireren op vlak van digitale geletterdheid en mediawijsheid.

### **Bouwblok 5: Zorg voor kwaliteitsvolle digitale toegang voor iedereen**

Betaalbare en kwaliteitsvolle toegang tot hardware, software en internet is een basisvoorwaarde voor digitale inclusie. Dat gaat over meer dan 'Is er een toestel, ja of nee?' Er spelen verschillende factoren mee, zoals de kostprijs, de kwaliteit, het onderhoud en de nood aan aangepaste infrastructuur in functie van ieders situatie.

### **Bouwblok 6: Maak werk van digitale basiscompetenties**

Al heb je toegang tot digitale toepassingen, dan moet je er nog mee aan de slag kunnen. Daarvoor heb je de nodige kennis (weten), vaardigheden (kunnen) en attitudes (houding, willen, durven) nodig. Dit gaat dus over meer dan technische 'knoppenkennis'. Wie offline sociaal en economisch kwetsbaar is, neemt die kwetsbaarheid mee in de online wereld. Je hebt daarom ook andere mediawijze competenties nodig om oplossingsgericht om te gaan met problemen, digitale inhoud (bv. een cv) te creëren, kritisch om te gaan met informatie en bewust na te denken over je eigen gedrag online.

### **Bouwblok 7: Integreer inclusie als basisreflex in je digitale diensten**

Mensen mogen nog zo digitaal geconnecteerd en geletterd zijn, een digitale dienst die nutteloos, niet gebruiksvriendelijk en onveilig is, heeft weinig meerwaarde. Het is dus aan de aanbieders, opdrachtgevers en ontwikkelaars van digitale diensten om van bij het ontwerp de noden van de doelgroep, de toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid voor de doelgroep en de veiligheid van de toepassing in te bouwen. Inclusive design is dus noodzakelijk.

Mediawijs. (2022). 7 bouwblokken voor een duurzaam e-inclusiebeleid. *Mediawijs*.  
<https://www.mediawijs.be/nl/artikels/7-bouwblokken-voor-een-duurzaam-e-inclusiebeleid>

## Bijlage 4: Lancering Digistroom



## PERSBERICHT – LANCERING DIGISTROOM – WOENSDAG 25.1.2023

### Algemene situatieschets

Het digitale tijdperk biedt bijzonder veel kansen voor mens en maatschappij, maar het stelt ook direct duidelijk dat de snelheid en complexiteit ervan aan sommigen voorbijgaat.

Nu zo goed als alles in de samenleving digitaal wordt aangestuurd of (vaak enkel) via digitale weg bereikt kan worden, is het belangrijk dat niemand zich uitgesloten voelt en dat er tijd, ruimte en mogelijkheden aangeboden worden om digitaal bij te leren of te connecteren.

De afgelopen jaren hebben veel lokale besturen en diverse instanties zich ingezet om via diverse digitaliseringsprojecten de digitale kloof te helpen verkleinen. Nu de Vlaamse Overheid, departement Werk en Sociale Economie, via het project 'Digibanken' een kans bood om de krachten te bundelen, nam Werken Leie&Schelde het initiatief om een globale strategische visie te ontwikkelen en om alle digitale projecten in het werkingsgebied te stroomlijnen, zodat een globale aanpak kan worden uitgerold.

Een voortraject werd in het najaar 2022 ingediend bij het Vlaams Departement Werk en Sociale Economie en het kreeg een goedkeuring eind 2022. Intussen wordt reeds gewerkt aan het Digihulpportaal, een online platform dat alle informatie zal bevatten voor zowel toeleiders als aanvragers (meer info zie verder).

Het platform wordt een centraal werkinstrument.

Op woensdag 25 januari 2023 werd 'Digistroom', de naam voor het lokaal Digibanken project in de regio Leie&Schelde, boven de doopvont gehouden. Het project loopt tot eind 2024.

Vlaanderen investeert tot 50 miljoen in de verschillende Digibanken in Vlaanderen.

### Wat is een Digibank?

Het project Digibanken kadert binnen het relanceplan Vlaamse Veerkracht.

Burgers kunnen in Digibanken – concreet in Digiclubs: fysieke one-stop-digitale informatiepunten in o.a. bibliotheken – terecht voor:

- het voorwaardelijk ontlenen van een laptop of tablet (er wordt bekeken of ook andere devices ter beschikking moeten gesteld worden)



- het volgen van opleidingen of workshops rond digitale vaardigheden, zoals bv. gebruik van Smartschool voor de ouders, kopen en verkopen online, ...
- individuele begeleiding bij het gebruik van online dienstverlening, zoals bv. Tax-onweb, inschrijvingen kinderopvang, ....

Het Digibankproject richt zich tot alle burgers, maar in het bijzonder tot de meest kwetsbare inwoners (18+jaar) die woonachtig zijn in de werkingsregio. Met de oprichting van lokale digibanken wil de Vlaamse overheid kwetsbare groepen meekrijgen in de digitaliseringsgolf.

**Onder de lokale naam Digistroom zal Werken Leie&Schelde één van 12 Oost-Vlaamse Digibank projecten coördineren. In totaal kent Vlaanderen nu 54 Digibanken in 219 Vlaamse en Brusselse steden en gemeenten.**

### Waar zal Digistroom actief zijn en wie werkt er hoe aan mee?

De werkingsregio van Werken Leie&Schelde omvat 9 lokale besturen: De Pinte, Deinze, Destelbergen, Gavere, Melle, Merelbeke, Nazareth, Sint-Martens-Latem en Zulte.

Er is bewust gekozen voor een goede spreiding van de Digiclubs (de fysieke one-stop-digitale informatiepunten in vnl. bibliotheken). Elk lokaal bestuur zal beschikken over een Digiclub. Meer zelfs, in lokale besturen met een lokaal dienstencentrum zal een bijkomend punt ingericht worden dat zich richt op de iets oudere bevolking (Destelbergen, Deinze, Merelbeke en Nazareth). Ook in de welzijnsschakel de Zonnebloem in Nevele (Deinze) en MIA, de sociale kruidenier in Merelbeke, zal een Digiclub aanwezig zijn. In totaal zal men dus in de regio op 15 plaatsen (15 Digiclubs) terecht kunnen voor alle digitale vragen.

Werken Leie&Schelde inventariseerde in de aanloop naar dit project alle bestaande initiatieven en partners die ondersteunende initiatieven ontwikkelen op vlak van digitale toegang, opleiding of begeleiding en bracht iedereen rond tafel.

Het doel is dat alle betrokkenen zich onder de koepel van Digistroom gecoördineerd zullen inzetten om vooruitgang te boeken inzake het e-inclusiebeleid voor elke burger en met de focus op doelgroepen die er nood aan hebben. Er zijn al zeer waardevolle initiatieven gerealiseerd, maar vaak lopen deze gescheiden van elkaar. De doorstroming is momenteel te beperkt en best practices worden nauwelijks gedeeld, laat staan gekopieerd of uitvergroot. Digistroom moet ervoor zorgen dan alle digitaliseringsacties in de werkingsregio gekend zijn bij de bevolking en in het bijzonder bij de kwetsbare doelgroepen, maar ook bij de hulpverleners. Het Digihulp-portaal zal een overzicht bieden van alle digitale opleidingen in de regio en wordt tegelijk een registratie- en opvolgingsplatform voor zowel toeleiders als aanvragers.

Alle toeleiders en partners zullen toegang hebben tot het Digihulp portaal, allen in functie van hun specifiek rol in dit project met de focus op de doelstellingen (zie verder).

#### Dit zijn de partners:

Regierol sociale economie:

Alle lokale besturen maken reeds deel uit van het samenwerkingsverband in het kader van de lokale regierol sociale economie en werk. De regisseur in deze: Werken Leie&Schelde, zal de coördinerende rol voor Digistroom opnemen en deelnemen aan de werkgroepen.



Lokale middenveldorganisaties:

- lokale besturen: zetten (bestaande) computerruimtes (vaak in bibliotheken) en dienstencentra in
- Zorgband Leie&Schelde: inzet van mobiele unit en 3 vaste Digiclubs
- Welzijnsschakel de Zonnebloem: individuele begeleiding in het buurthuis
- Ondernemersplatform Deinze Industrie vzw: verzamelt IT bij bedrijven en coördineert het cleanen en het gecertificeerd markt klaar maken van de IT door de technische school VTI Deinze + ondersteunt de inhoudelijke briefing en coördinatie van alle communicatie intern en extern
- Groep Intro, Emino (toeleiders)
- Avansa regio Gent (faciliteren 2-maandelijkse Digiclub groepsmomenten en ondersteunen van de vrijwilligerswerking.

Lokale opleidingsverstrekkers en onderwijsinstellingen:

- Lokale opleidingsverstrekkers: VDAB (ook toeleiden aanvragers),
- Onderwijsinstellingen en volwassenonderwijs: Ligo Gent-Meetjesland, CVO

Lokale sociale economie

- Wanneer de toevloed aan toestellen voor het cleanen en refurbishen van toestellen te groot wordt voor VTI Deinze, zullen ook sociale economie organisaties zoals Ateljee vzw een rol kunnen opnemen hierin.
- Bovenal zullen de lokale sociale economiebedrijven een belangrijke partner vormen in het kader van toeleiding van doelgroep medewerkers.

### **Wat zijn de doelstellingen voor welke doelgroepen van Digistroom?**

In het werkingsgebied van Digistroom zullen de burgers dus in 15 Digibanken terecht kunnen voor drie zaken:

- het voorwaardelijk ontlenen van een laptop of tablet (er wordt bekeken of ook andere devices ter beschikking moeten gesteld worden)
- het volgen van opleidingen of workshops rond digitale vaardigheden, zoals bv. gebruik van Smarschool voor de ouders
- individuele begeleiding bij het gebruik van online dienstverlening, zoals bv. Tax-onweb

Dit geeft een concrete vertaling van volgende drie doelstellingen

#### 1. Gelijke toegang tot digitale technologie

Deze omvat een uitleendienst voor digitale toestellen en internettoegang. Binnen het partnerschap wordt een uitleendienst voor laptops en tablets opgezet. Daarnaast wordt bekeken of er ook andere devices ter beschikking moeten gesteld worden. De verantwoordelijke partner(s) verdeelt en onderhoudt de digitale toestellen. Daarbij wordt er rekening gehouden met de circulaire doelstellingen. Het uitlenen van een digitaal toestel gebeurt bij voorkeur in combinatie met een workshop of opleiding. Toegankelijkheid tot het internet wordt in vele gevallen nu reeds door de lokale besturen onderzocht/verzekerd.

#### 2. Via opleiding en kennisdeling digitale vaardigheden versterken

De uitgangspositie hiervoor is de bestaande sterktes in het opleidingsaanbod en de connectie met de beoogde doelgroepen. Ook de doorstroming van de ene cursus naar de andere zal waar mogelijk gealigneerd worden.

Binnen het opleidingsluik wensen we alle doelgroepen aan te spreken met ook een bijzondere aandacht voor werkzoekenden en werknemers uit de sociale economie.

Bij wijze van voorbeelden wensen we in te zetten op volgende basiscompetenties:

- Hulp bij het opstarten en/of instellen van nieuwe e-tools; • Basis PC/ laptop/ tablet/ Smartphone handelingen;
- Alert zijn voor phishing; :
- Gebruik van Mijn loopbaan;
- .....

### 3. Via begeleiding zorgen voor een verbeterde digitale toegang

Ook hier is de uitgangspositie in de bestaande expertise en de connectie met de beoogde doelgroepen. Het doel is de Digiclubs op minimaal maandelijkse basis te voorzien met vrijwillige medewerkers en Beego studenten. Digistroom zal op haar beurt zorgen voor de ondersteuning en opleiding van de vrijwillige medewerkers.

Enkele mogelijke dienstverlening die we gekoppeld zien aan dit project:

- Kennis en vaardigheden verwerven aan de hand van themasessies (cybersecurity, phishing, smartphonelessen, lessen in functie van het gebruik van bepaalde toepassingen (It's me – Mijn Loopbaan – My pension, e-loket lokale besturen, etc)
- Digitale ondersteuning in trajecten naar activering, opleiding en werk
- Hulp krijgen bij onder andere het installeren van software op eigen device/ Digidokter • Opzoeken op het internet: openbaar vervoer, adres, openingsuren van relevante diensten
- .....

### Doelgroepen

Het Digibankproject richt zich tot alle burgers, maar in het bijzonder tot de meest kwetsbare inwoners (18+jaar) die woonachtig zijn in de werkingsregio. Met de oprichting van lokale digibanken wil de Vlaamse overheid kwetsbare groepen meekrijgen in de digitaliseringsgolf. In het bijzonder zal de communicatie gericht zijn naar:

- inwoners 55+ met weinig voeling tot de digitale wereld
- inwoners met een financiële of sociale kwetsbaarheid (met recht op maatschappelijke integratie)
- werkzoekenden (met in het bijzonder laaggeschoolde/laaggeletterde/anderstalige werkzoekenden)
- inwoners met een arbeidsbeperking
- doelgroepmedewerkers uit sociale economiebedrijven
- anderstaligen/nieuwkomers

## Doelstellingen meetbaar vertaald (2023 – 2024)

De meetbare doelen (aantal opleidingen, ontleningen, ....) staan elk op zich, maar wat de eindgebruikers betreft zal dit deel overlappen. Wie bijvoorbeeld een laptop ontleent kan tevens deelnemen aan een opleiding of gebruik maken van een individuele dienstverlening. Het project beoogt 1.000 unieke eindgebruikers te bereiken.

## De centrale rol van het Digihulp-portaal voor planning, registratie en aanbod in de regio

Het platform wordt onder meer voor Digistroom en voor meerdere Digibanken uitgewerkt en gekoppeld aan de lokale partners en het lokaal aanbod. Dit platform wordt de centrale spil voor zowel de hulpverleners als de aanvragers en dat op continue basis.

Het platform zal fungeren als database met informatie over concrete projecten met data, locaties, korte omschrijving, doelgroep bepalingen, etc. Daarnaast zal in het Digihulp-portaal elke identificatie en hulpvraag geregistreerd worden. Zodoende kunnen de digitale noden in kaart gebracht worden en er gerichte begeleiding aangeboden worden op elk moment van het digitaal proces. Dit tool levert zodoende informatie voor rapportering en impactmeting.

## Bijdragen aan de circulaire economie

Digistromen zet voor het ontlenen van het IT-materiaal zo goed als volledig in op circulaire economie. We willen op termijn 300 toestellen voorradig hebben om te ontlenen.

Voor de werking worden op twee manieren IT-materiaal ter beschikking gesteld.

Alle IT-materiaal en het materiaal dat ter ontlening aan de doelgroepen zal aangeboden worden zijn 2de hands. Deze worden als volgt ingezameld:

- Inzamelen via bedrijven: vaak wordt IT bij bedrijven vervangen omdat er zwaardere besturingssystemen moeten geïnstalleerd worden of omdat de leasingcontracten afgelopen zijn. In vele gevallen zijn de toestellen nog in perfecte staat en kunnen ze – mits veilige dataverwijdering en het opnieuw markt klaar maken – een 2de leven hebben. De ondernemerskoepel Deinze Industrie zet zit in voor het verzamelen van laptops en PC's en coördineert het cleanen en gecertificeerd markt klaar maken van de toestellen door VTI Deinze. Ook bij lokale besturen wordt het IT park regelmatig vervangen. Aan de bedrijven en de lokale besturen wordt bij deze een warme oproep gelanceerd om contact op te nemen via [digistroom@werkenleieenschelde.be](mailto:digistroom@werkenleieenschelde.be) voor mocht men IT ter beschikking willen stellen. Vervolgens zal Deinze Industrie, opdrachtgevende partner voor Digistroom /inzameling IT en communicatie, contact opnemen.
- Aankopen 2de handsmateriaal: naast het verzamelen wordt ook voorzien om 2de hands ITmateriaal aan te kopen bij gecertificeerde, betrouwbare leveranciers.

Als de hulpverlener voldoende informatie heeft over de nood tot het ontlenen van hardware, wordt een toestel ontleend op basis van voorwaarden:

- Registratie van de ontvanger, datum en ondertekenen van de bruikleenovereenkomst
- Ontlenen tot uiterlijk eind 2024 (in periodes van 6 maanden met tussentijdse controles)
- Hulp bij het aansluiten
- Aankoop/boete van €200 indien geen teruggave uiterlijk eind 2024

### Communicatie en timing

De eerste vier maanden van 2023 zal gewerkt worden aan het opzetten en visualiseren van Digistroom en zal er vanuit Deinze Industrie, opdrachtgevende partner voor Digistroom/inzameling IT een wervingscampagne opgezet worden.

In maart/april 2023 zou Digibanken Vlaanderen een algemene campagne voeren en Digistroom zal zich baserend op deze campagne, een lokale campagne ontwikkelen, om ook te starten in maart/april/mei 2023.

Deze campagne zal breed gevoerd worden via media zoals website, folders en regionale radio.

Het finale doel is dat Digistroom verankerd wordt in de reguliere werking. De lokale besturen werken al hard aan digitale inclusie en de besturen beschikken reeds over computerruimtes. Binnen deze ruimtes komt vaak de vraag voor ondersteuning, die nu niet structureel kan worden gegeven en het aanbod is nu niet afgestemd op elkaar. Het doel is om de werking en de overlegstructuren te verankeren in de reguliere werking. De digitale noden blijven immers groot en het aanbod blijft evolueren.

---

#### Informatie:

- algemene coördinator Digistroom: Sharon Derammelaere – [digistroom@werkenleieenschelde.be](mailto:digistroom@werkenleieenschelde.be) - 0479 60 00 28
- coördinatie communicatie: Yannic Demeyer - [digistroom@werkenleieenschelde.be](mailto:digistroom@werkenleieenschelde.be) – 0497 490 657

## WE HELPEN JE GRAAG, ZODAT JE DIGITAAL MEE BENT.

**DIGI STROOM**

**DIGI BANKEN**

We helpen je graag zodat je online mee bent.

Gefinancierd door de Europese Unie  
NextGenerationEU

Opleidingen, individuele begeleiding en ontlener van IT.  
Welkom in je Digiclub.

In De Pinte, Destelbergen, Deinze, Gavere, Melle, Merelbeke, Nazareth, Sint-Martens-Latem en Zulte

### Bibliotheek Destelbergen (centrum)




- **27 juni** van 16u30 tot 18u30 Digiclub vrij inloopmoment
- **29 augustus** van 16u30 tot 18u30 Digiclub vrij inloopmoment
- **26 september** van 16u30 tot 18u30 Digiclub+ Workshop: Itsme, Mijn Burgerprofiel, eBox. Tijdens deze digiclub leer je hoe je toegang krijgt tot allerlei sites met persoonlijke info, zoals Mijn Burgerprofiel en eBox. Daarvoor maak je gebruik van Itsme. We gaan na hoe je Itsme installeert en gebruikt en welke andere sites je er ook mee kan bezoeken. Neem je EID-code (code identiteitskaart) en/of je bankkaartlezer en bankkaart mee.
- **31 oktober** van 16u30 tot 18u30 Digiclub vrij inloopmoment

### Lokaal Dienstencentrum de Reinaert

- Elke vrijdagnamiddag van 14u tot 16, in de cafetaria

## Bijlage 6: Doe de Digicheck!



	Toegang tot het internet? Smartphone of andere hardware ter beschikking?
	Hoe digitaal vaardig is de client?
	Is er een digitaal ondersteuningsnetwerk rondom de client?