



Vlaamse
overheid

Infosessie

E-inclusie: een must binnen GzG

Relanceproject
Gemeente zonder gemeentehuis



Gefinancierd door
de Europese Unie
NextGenerationEU



mediawijs

VVSG

binnenland.vlaanderen.be
#burgers #bestuur #verbinden

Praktische info

Tijdens de presentatie kan je vragen stellen via de **live chat**.
Gelieve je **naam en/of e-mailadres** door te geven indien je anoniem bent ingelogd.
Na elk onderdeel beantwoorden we de meest relevante vragen.

Een overzicht van de vragen en antwoorden komt sowieso op de website.
Nog vragen achteraf? Geef ze door via **gzg@vlaanderen.be**



Digitale inclusie

01 Wat is digitale uitsluiting en digitale inclusie?

02 Digitale inclusie bij lokale besturen - visienota VVSG

03 Digitale inclusie bij GZG

04 Goede GZG-voorbeelden uit de praktijk

05 Aan de slag met digitale inclusie

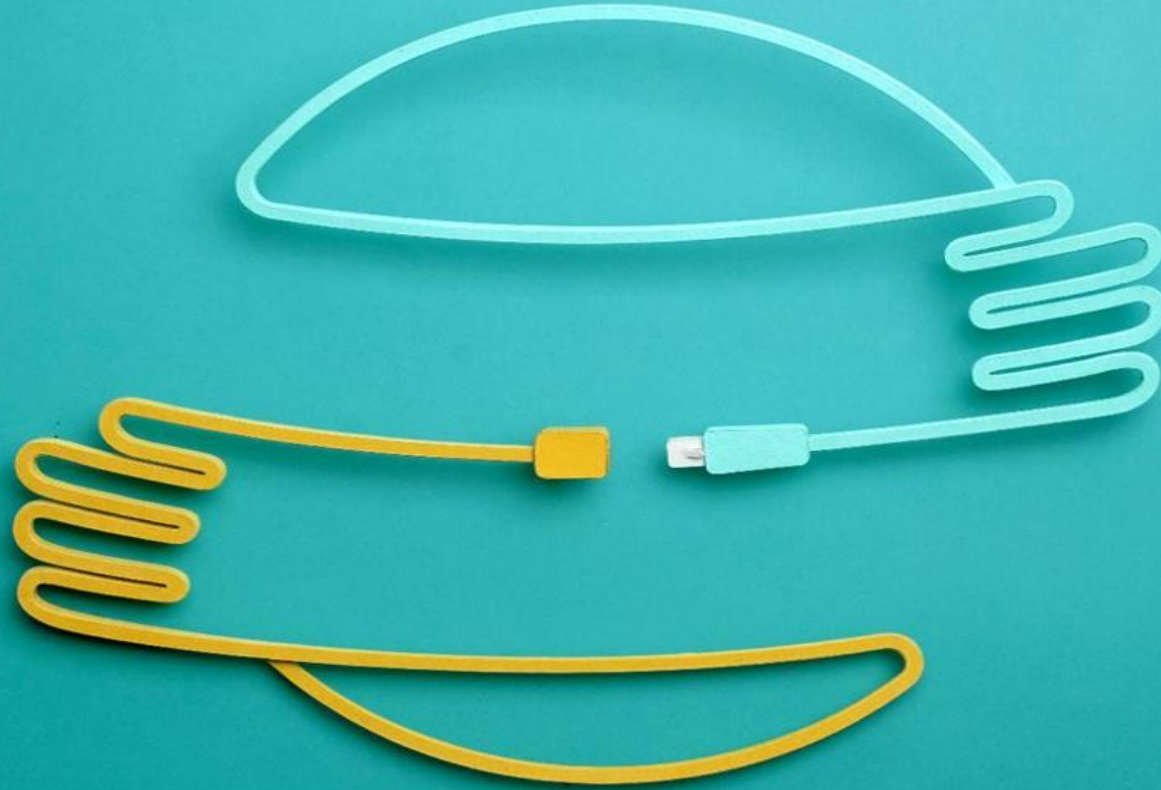


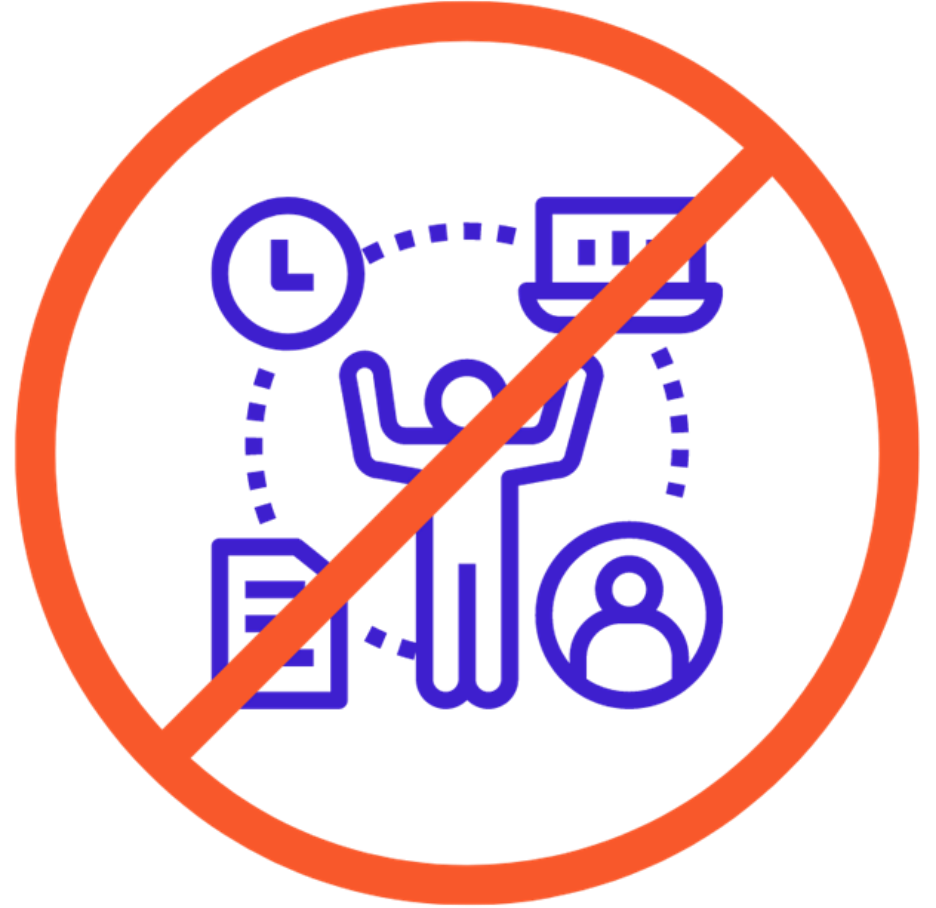
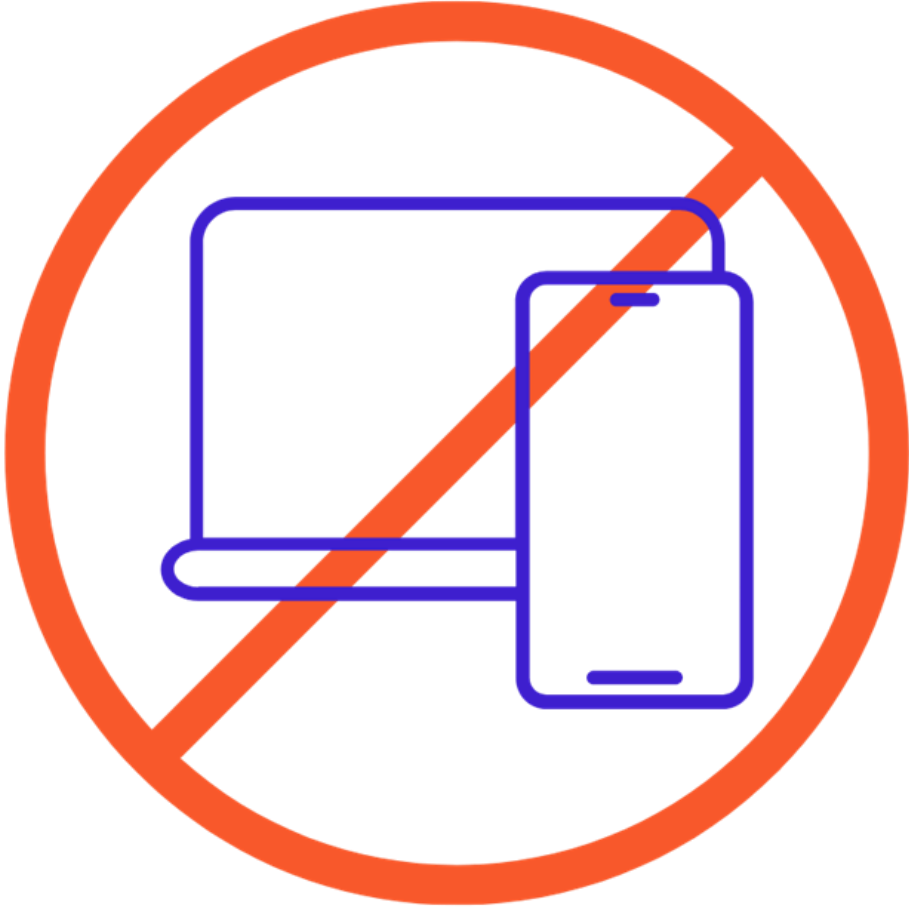
01

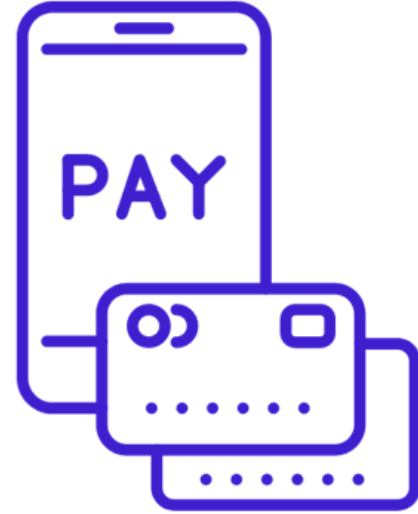
**Wat is digitale uitsluiting
en digitale inclusie?**



Digitale uitsluiting?





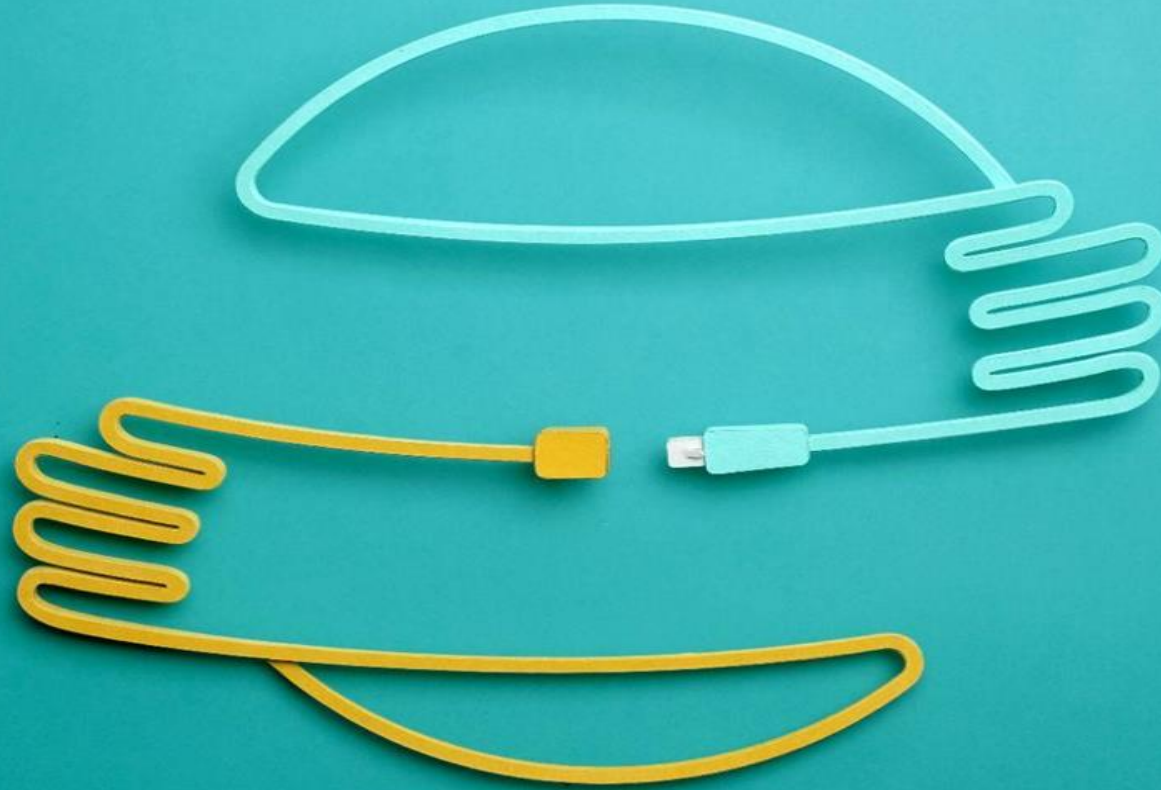




Wie loopt het risico op digitale uitsluiting?



Digitale inclusie - de voorwaarden





TOEGANG

Wat we vaak niet zien in de cijfers:

- aantal toestellen per gezin
- kwaliteit van de toegang



VAARDIGHEDEN

Digitale vaardigheden:

- Kennis
- Vaardigheden
- Attitudes

Doeleinden verschillen
bij groepen ->
meerwaarde die je
creëert

NETWERK

Ondersteuningsnetwerk is essentieel voor:

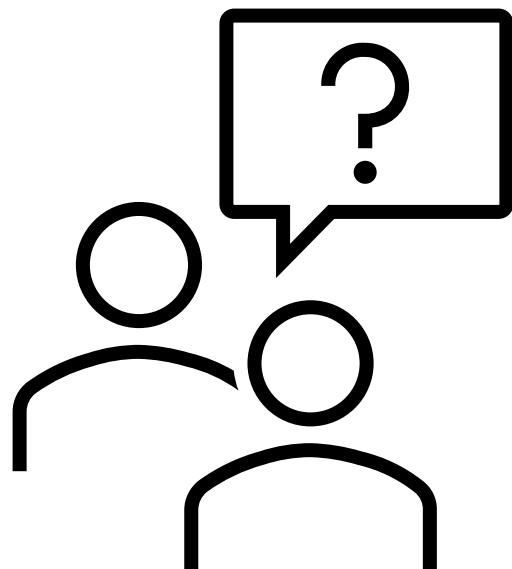
- het beperken van de impact van de uitsluiting
- het bijleren van vaardigheden



INCLUSION BY DESIGN



- Toegankelijke, intuïtieve en gebruiksvriendelijke digitale toepassingen
- Alternatieven voor het digitale voor wie niet mee is



Vragen

02

**Digitale inclusie bij lokale besturen
VVSG**

Wat doet VVSG rond e-inclusie?

VVSG ondersteunt lokale besturen om te werken aan e-inclusie:

- kennisdeling en netwerking;
- visievorming;
- opleiding digitale-inclusiecoach;
- ontwikkeling en verspreiding van praktische instrumenten (brochures, beleidstool, toolbox...)



Kennisdeling en netwerking

Lerend netwerk e-inclusie:

- Al meer dan 100 lokale besturen;
- Ook andere overheden, verenigingen en onderzoeksinstituten;
- Praktijken delen, informatieve sessies...

Inspiratiedagen

Informatie delen over projectsubsidies, nieuwsberichten...

Aanmelden lerend netwerk via [formulier](#)

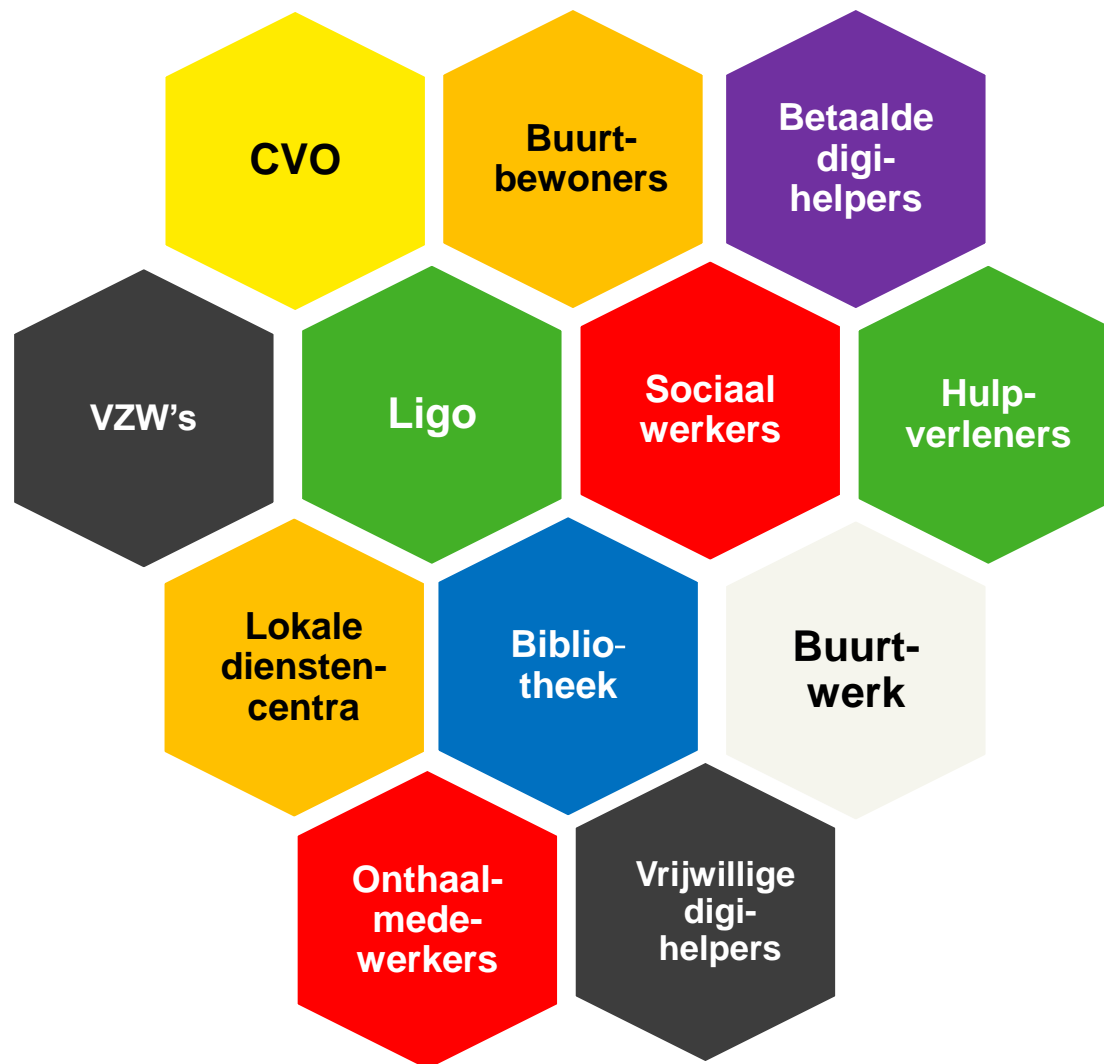


Outreaching

Proactief werken aan e-inclusie – naar mensen toe gaan

- Ook voor wie nog geen probleem heeft of ervaart;
- Preventie van toekomstige uitsluiting;
- Niet enkel de klassieke kansengroepen lopen risico: ook hoger opgeleiden, middenklasse, jongeren...

Participatie en coproductie



Transversaal beleid

Raakvlakken met beleidsthema's:

- Welzijn, sociaal beleid, armoede
- Gelijke kansen
- Onderwijs
- Cultuur
- Personeelsbeleid gemeente
- Dienstverlening
- Communicatie
- Werk
- ...

Digitale vaardigheden versterken: 5 pijlers (Digitaal Inclusieve Wijk)



Projecten GZG inzetten om de digitale kloof te verkleinen

Meer zaken op de achtergrond regelen / automatiseren heeft dubbel voordeel inzake e-inclusie:

- minder handelingen nodig van burgers
- laagdrempelige en logische toepassingen wekken meer vertrouwen op en meer mensen gaan de “click” gebruiken

Doorgedreven toepassing van click, call, connect-principe:

Click: zo toegankelijk en laagdrempelig mogelijk maken

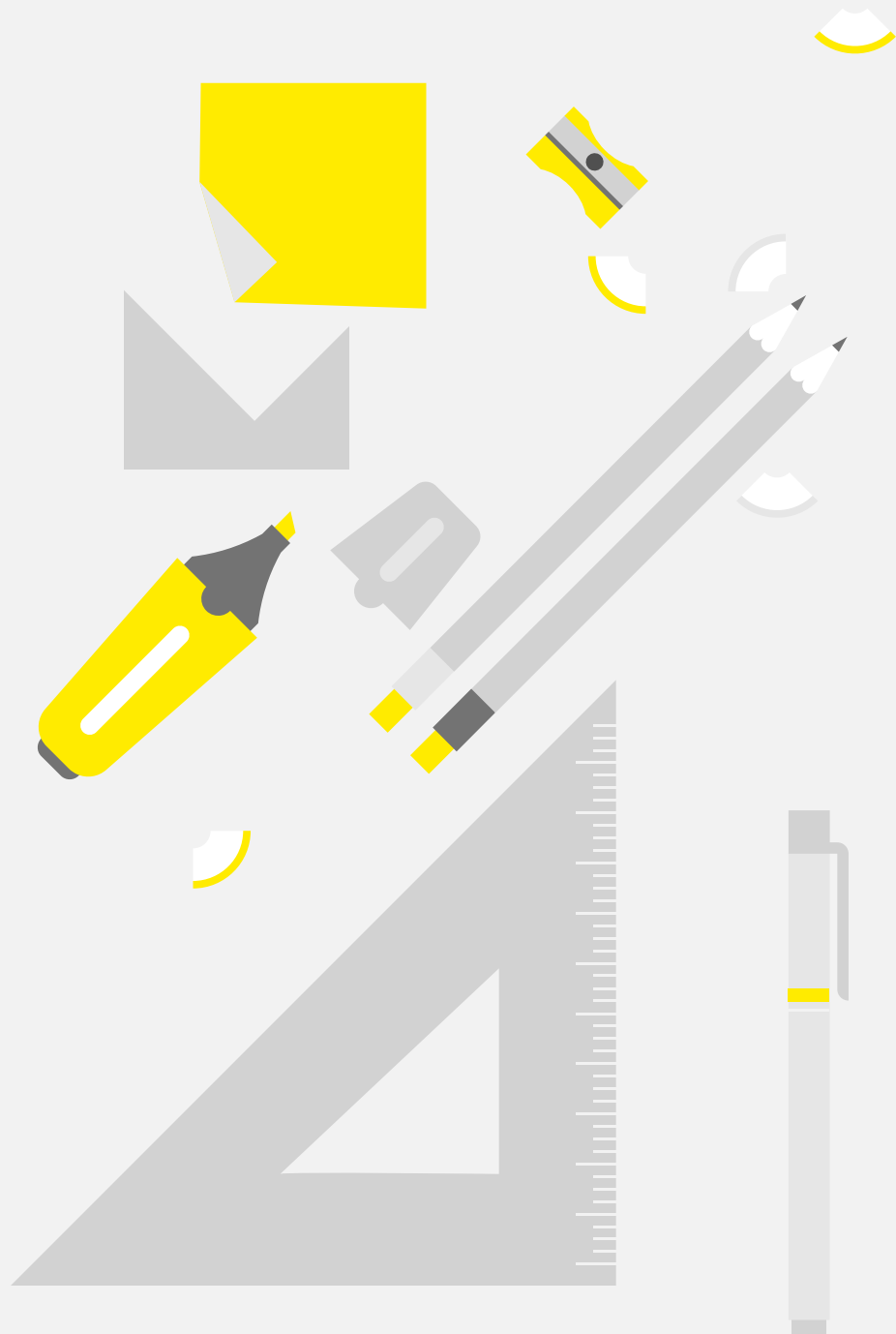
- Meer mensen gaan het digitaal doen
- Meer tijd over om te ondersteunen wie dat nodig heeft

Call en connect: altijd evenwaardige keuze geven om via niet-digitale weg te gaan

Mattheus-effect tegengaan

Zorgen dat de nieuwe projecten de digitale kloof niet juist vergroten

- Vermijden dat projecten vooral een voordeel hebben voor wie al sterk / digitaal vaardig / zelfstandig is.
- Bij elk project bedenken: op welke manier komt dit project de meest kwetsbare mensen en de minst digitaal vaardige mensen ten goede?
- Consequent inzetten op click, call, connect-principe



Voor opzetten van lokaal e-inclusiebeleid

Iedereen digitaal

Digibanken

E-inclusion for Belgium

Regierol lokale besturen in e-inclusiebeleid

E-inclusiebeleid voeren

Transversaal

Dienstverlening

Communicatie

Subsidies aanvragen

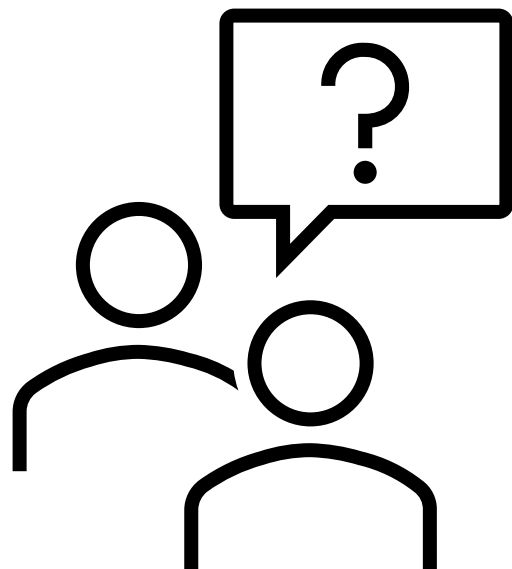
Overzicht houden

Bestaande e-inclusie-initiatieven in de gemeente

Lokale noden in beeld brengen

Interne en externe partners samenbrengen

Stroomlijnen van aanbod, communicatie, werving van vrijwilligers...



Vragen

03

Digitale inclusie bij GZG



“

Er moet een goede reden zijn om de burger de verplaatsing te laten maken.

Tegelijk is laagdrempelige toegankelijkheid en inclusie: wie dat wil, is altijd welkom in het fysieke gemeentehuis of op decentrale locaties of via dienstverlening aan huis.

”

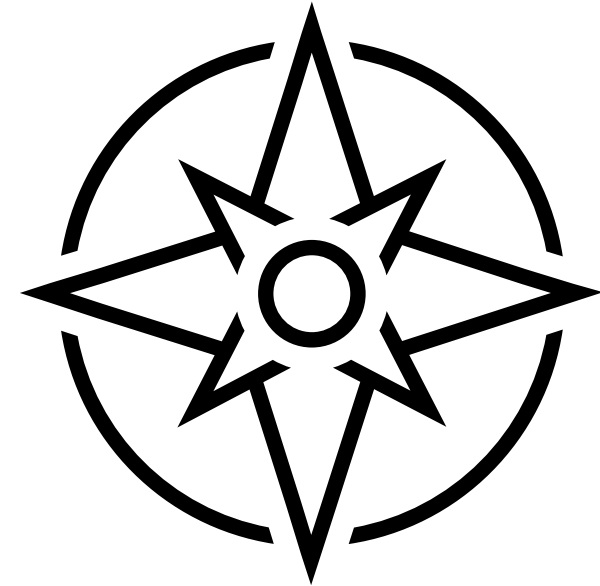
Criteriakompas



Algemene criteria



E-inclusie



Sterk



E-inclusie by design
E-inclusie traject voorzien in projectaanpak en gebudgetteerd
Expliciet rekening houden met digitaal zwakkere doelgroepen
Laagdrempelige en alternatieve toegang

E-inclusie als nagedachte
E-inclusie aspect, maar niet geïntegreerd

Geen vermelding van e-inclusie
Als resultaat wordt toegang tot de dienstverlening moeilijker voor zwakkere doelgroepen

Zwak

04

Digitale inclusie bij GZG

Goede voorbeelden uit de praktijk

Vlot digitaal betalen - Haacht

Voor burgers, ondernemingen en verenigingen biedt deze aanpak de mogelijkheid om **vlot, rechtstreeks en volledig digitaal facturen te betalen** door het voorzien van digitale betaallinken



De burger heeft zelf de keuze om gebruik te maken van het digitaal betalen (opt-in)

E-inclusie by design

E-inclusie door opt-in

Hoe kan dit nog beter?

Digitaal minder sterke doelgroep
opnemen

Gebruikersonderzoek

Ondersteuning bij gebruik op
locatie

Infomomenten



Fundament proactieve dienstverlening - Gent

Voor burgers die recht hebben op

1/ een UITPAS aan kansentarief

2/ korting bij facturen stedelijk onderwijs en kinderopvang

3/ sociale maatregelen in de LEZ biedt deze nieuwe aanpak het

juiste tarief zonder het zelf te moeten aantonen of het aanleveren van bewijsstukken door bevraging in real-time van gekoppelde databronnen (KSZ/FOD.FIN) via Automatisch Advies (MAGDA)



De burger wordt automatisch rechten toegekend en het volledige proces wordt sterk vereenvoudigd, ook voor het bestuur.

E-inclusie by design

Tijds- en plaatsonafhankelijke klantencontacten - Mortsel

Grootschalige transformatie

Melden van beschadigde verkeerssignalisatie

Informatie over bouwen en verbouwen

Versturen van factuur

Reserveren van zaal



De burger ervaart een dienstverlening op maat, mede dankzij een opleiding e-inclusie die de gemeentelijke medewerker krijgt

Toegang, Vaardigheden

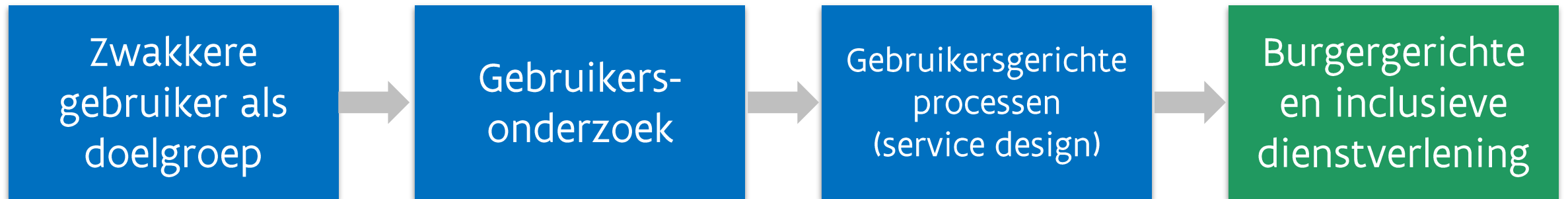
Sociaal dossier platform - Antwerpen

Voor de burgers die in contact komen met sociale begeleiding en de medewerkers die hen begeleiden biedt deze nieuwe aanpak meer zelfredzaamheid, verhoogde controle, beter overzicht, innerlijke rust door onze **digitale processen klantgedreven, efficiënt, effectief en kanaalafhankelijk in te richten** en op het juiste moment te brengen.



De burger ervaart een dienstverlening die mede gebaseerd op gebruikersonderzoek en zo meer klantgedreven is

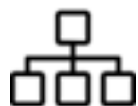
Toegang, E-inclusie by design





Aanvraagformulier

**Plan van aanpak
E-inclusie elementen**



Impactmap

**Doelgroep(en)
Impactbeschrijving**



Blauwdruk

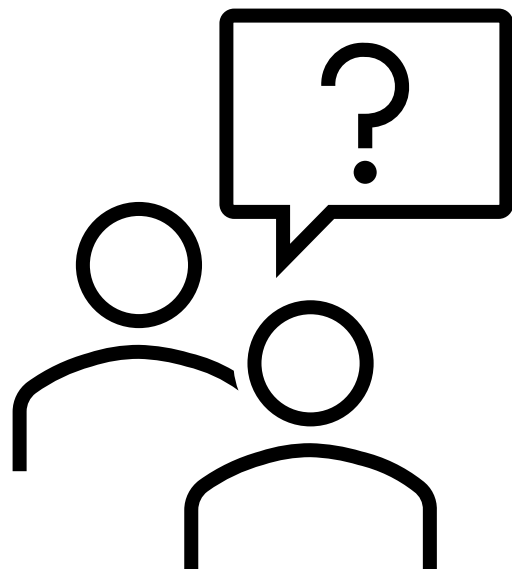
**Doelgroep(en)
Customer journey**



Succes-meting

Meetbaar effect

+ budget!



Vragen



05

Aan de slag met digitale inclusie



Website - [Mediawijs.be](https://www.mediawijs.be)



Inhoud

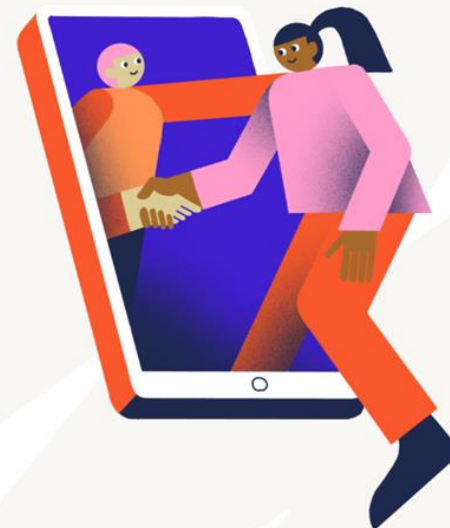
Home > Dossiers >

Digitale inclusie: is iedereen mee?

Actueel

De digitalisering gaat razendsnel. Voor steeds meer diensten kan of moet je online, of je nu je treinticket wil kopen of je belastingaangifte wil indienen. Handig, maar niet voor iedereen. Daarom moeten we met z'n allen oog hebben voor wie (nog) niet meekan met de digitale snelheidstrein, door in te zetten op digitale inclusie.

Vragen over digitale inclusie? Contacteer onze experts [Alenka Le Compte](#) en [Davy Nijs](#).

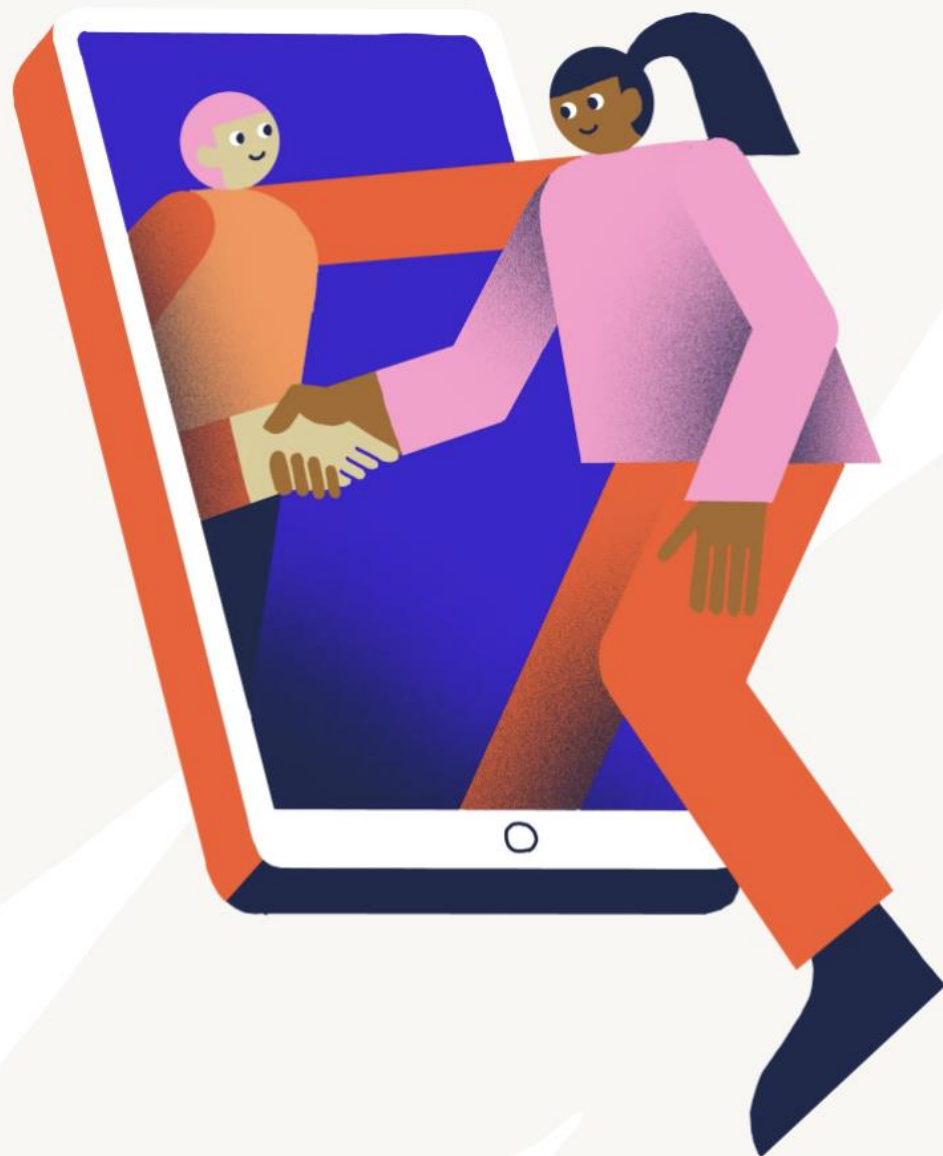


Op deze pagina: [Wat is digitale inclusie?](#) [Wie is kwetsbaar voor digitale uitsluiting?](#) [Veelgestelde vragen](#) [Onderzoek](#) [Inspirerende projecten](#) [Tools](#)



Op de website vind je

- Informatie over digitale inclusie
- Samenvattingen van onderzoek
- Een antwoord op veelgestelde vragen, zoals “wie is er nu digitaal uitgesloten?”
- Links naar handige tools
- Goede praktijken





Beleidstool digitale inclusie

 mediawijs

Beleidstool Digitale inclusie



Voor lokale
besturen

vvsg

umec

 Vlaanderen
verbeelding werkt

Tool om voor je eigen lokale context/bestuur een digitaal inclusie beleid op te stellen



Beleidstool digitale inclusie

Gebaseerd op vier pijlers:









Toegang, vaardigheden, lokale regierol en dienstverlening





Beleidstool digitale inclusie

Voor elk van die pijlers vind je een reeks beleidselementen: deze elementen kan je gebruiken om prioriteiten te bepalen en keuzes te maken voor een lokaal digitaal inclusie beleid

<p>Beleidstool Digitale inclusie Dienstverlening</p> <p>Als lokaal bestuur zorgen we ervoor dat al onze eerstelijns werkers digitale kwetsbaarheden kunnen detecteren.</p> 	<p>Beleidstool Digitale inclusie Dienstverlening</p> <p>De dienstverlening van ons lokaal bestuur is zo inclusief mogelijk en dus bieden we naast een online mogelijkheid ook een (gratis) telefoonnummer aan en blijft onze fysieke dienstverlening (loketten) bestaan.</p> 	<p>Beleidstool Digitale inclusie Lokale regio's</p> <p>Als lokaal bestuur stellen we een e-inclusie ambtenaar aan die het lokale e-inclusie beleid coördineert.</p> 	<p>Beleidstool Digitale inclusie Lokale regio's</p> <p>Als lokaal bestuur meten we regelmatig de impact van ons e-inclusie beleid en sturen we bij waar nodig.</p> 
<p>Beleidstool Digitale inclusie Dienstverlening</p> <p>Als lokaal bestuur bieden we onze inwoners gratis opleidingen en begeleiding aan voor het gebruik van onze online diensten.</p> 	<p>Beleidstool Digitale inclusie Dienstverlening</p> <p>Wanneer we als lokaal bestuur een nieuwe website/app/platform ontwikkelen betrekken we de gebruikers/inwoners in een co-creatie traject.</p> 	<p>Beleidstool Digitale inclusie Lokale regio's</p> <p>Als lokaal bestuur faciliteren en creëren we partnerschappen.</p> 	<p>Beleidstool Digitale inclusie Lokale regio's</p> <p>Als lokaal bestuur proberen we al onze activiteiten en die van onze partners zo laagdrempelig mogelijk te maken.</p> 



Digitale inclusie actoren in Vlaanderen

- Overzicht van bovenlokale digitale inclusie actoren
- Actoren die werken rond: toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid, toegang tot materiaal en verbinding, opleidingen en begeleiding

Digitale inclusie in Vlaanderen

Bij deze organisaties kan je terecht voor advies en expertise





Digitaal inclusie kaartspel

- Zet jezelf in de schoenen van iemand die digitaal uitgesloten is
- In het spel kies je één van de personages en probeer je in zijn/haar plaats een (digitale) opdracht uit te voeren
- Zo ervaar je zelf de drempels

**DIGITAAL
INCLUSIE** kaart-
spel



Digitaal Inclusieve Wijk

- Stad Gent, Antwerpen en Kortrijk werkten 2 jaar aan het concept van de Digitaal inclusieve wijk
- Concept heeft 5 pijlers: toegang, individuele ondersteuning, digitale oefenkansen, ondersteuning in groep, coördinatie in de wijk

Is jouw wijk een



**DIGITAAL
INCLUSIEVE ?
WIJK**



TOEGANG

- Gratis gebruik wifi
- Gratis gebruik computer en internet
- Gratis oplaadpunt
- Ook buiten de kantooruren
- Mogelijkheid om te printen



INDIVIDUELE ONDERSTEUNING

- Begeleiding bij digitale vragen - liefst gratis
- Gratis en vertrouwd voor specifieke doelgroepen
- Gratis bij vragen over digitale dienstverlening
- Advies bij keuze digitaal toestel & internet



DIGITALE OEFENKANSEN

- Digitale oefenkansen geïntegreerd in bestaande activiteiten
- Laagdrempelige digitale prikkels
- Engagement van wijkpartners
- Extra inspanningen voor specifieke doelgroepen



ONDERSTEUNING IN GROEP

- Workshops of lessen over digitale thema's
- Gratis en vertrouwd voor specifieke doelgroepen
- Geschikte ruimte voor digitale lessen
- Digitaal materiaal voor digitale activiteiten



COÖRDINATIE IN DE WIJK

- Aanspreekpunt in de wijk
- Overzicht digitaal aanbod in de wijk
- Aandacht voor digitale noden wijkbewoners
- Samenwerking wijkpartners rond digitale thema's
- Communicatie op maat over het digitale aanbod



www.mediawijs.be/digitaalinclusievewijk



Met de steun van het ING-fonds voor een digitalere samenleving, beheerd door de Koning Boudewijnstichting





Aan de slag met Digitale inclusie

01 Website

02 Beleidstool digitale
inclusie

03 Actoren

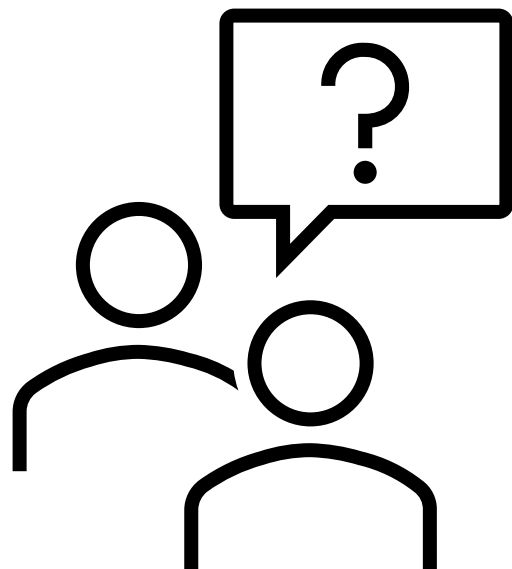
04 Openbare
computerruimtes

05 Databank en Youtube-kanaal

06 Mediaprofieltest

07 Digitaal inclusie kaartspel

08 Digitaal inclusieve wijk



Vragen

06



Aanknooppunten

Nog vragen over e-inclusie?

Hoe aan de slag met e-inclusie?

joke.vandyck@vvsg.be



Aanmelden lerend netwerk e-inclusie via [deze link](#)

Wil je op de hoogte blijven?
Schrijf je in voor onze digitale inclusie nieuwsbrief!

Tools te bekijken en bestellen via mediawijs.be

Contacteer ons via

gzg@vlaanderen.be

Programmamanager

Danny Lievens

Coördinator

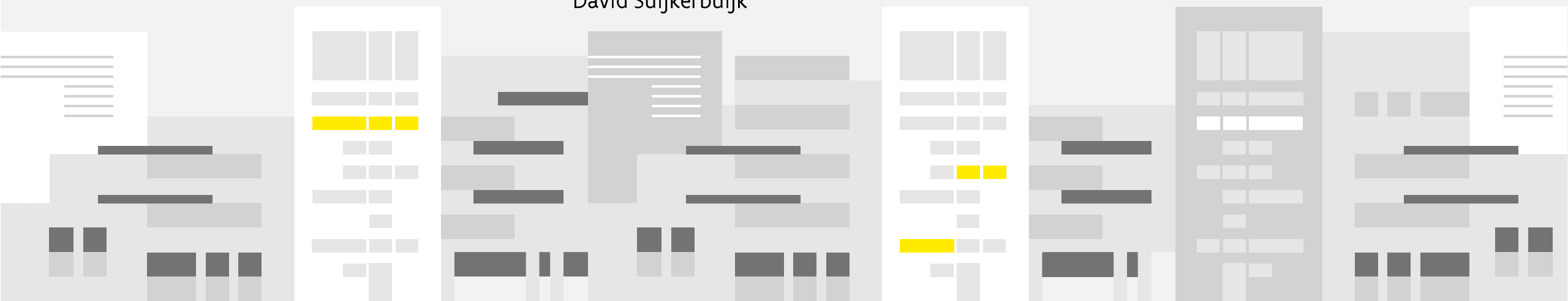
David Suijkerbuijk

Communicatie

Veerle De Wispelaere

Business analyse

Tim Vereecken





Vlaamse
overheid

Infosessie

E-inclusie: een must binnen GzG

Relanceproject
Gemeente zonder gemeentehuis



Gefinancierd door
de Europese Unie
NextGenerationEU



mediawijs

VVSG

binnenland.vlaanderen.be
#burgers #bestuur #verbinden