

# Digitale inclusie op lokaal niveau: Inzichten uit vijf Europese landen

Wetenschappelijke monitoring en onderzoek  
in het kader van het actieplan 'Iedereen Digitaal'

Rapport in opdracht van de Vlaamse Overheid

Juni 2023

Paola Verhaert\*  
Prof. Dr. Leo Van Audenhove\*  
Dr. Sarah Anrijs\*\*  
Prof. Dr. Koen Ponnet\*\*

\* imec-SMIT, Vrije Universiteit Brussel

\*\* imec-mict, Universiteit Gent



STUDIES  
MEDIA  
INNOVATION  
TECHNOLOGY



Vlaanderen  
verbeelding werkt



© 2023, imec-SMIT, Vrije Universiteit Brussel

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored, or made public by any means whatsoever, whether electronic or mechanical, without prior permission in writing from the publisher.

Verhaert, P., Van Audenhove, L., Anrijs, S. & Ponnet, K. (2023, juni). *Digitale inclusie op lokaal niveau: Inzichten uit vijf Europese landen*. Rapport in opdracht van de Vlaamse Overheid. Brussel: imec-SMIT, Vrije Universiteit Brussel

# Inhoudstabel

<b>1. INLEIDING</b> .....	<b>4</b>
1.1 DOEL VAN DE STUDIE .....	4
1.2 METHODOLOGISCHE AANPAK .....	5
1.3 INHOUD VAN HET RAPPORT .....	8
<b>2. DIGITALE INCLUSIE IN DE VIJF LANDENCASES</b> .....	<b>9</b>
2.1 DENEMARKEN .....	9
<i>Digitale ongelijkheid in Denemarken</i> .....	9
<i>Beleidskader en coördinatie van het digitale-inclusiebeleid</i> .....	10
<i>Definitie van digitale inclusie in de nationale beleidsplannen</i> .....	11
2.2 FRANKRIJK .....	12
<i>Digitale ongelijkheid in Frankrijk</i> .....	12
<i>Beleidskader en coördinatie van het digitale-inclusiebeleid</i> .....	13
<i>Definitie van digitale inclusie in de nationale beleidsplannen</i> .....	15
2.3 NOORWEGEN .....	15
<i>Digitale ongelijkheid in Noorwegen</i> .....	15
<i>Beleidskader en coördinatie van het digitale-inclusiebeleid</i> .....	16
<i>Definitie van digitale inclusie in de nationale beleidsplannen</i> .....	17
2.4 PORTUGAL .....	18
<i>Digitale ongelijkheid in Portugal</i> .....	18
<i>Beleidskader en coördinatie van het digitale-inclusiebeleid</i> .....	19
<i>Definitie van digitale inclusie in de nationale beleidsplannen</i> .....	20
2.5 VERENIGD KONINKRIJK .....	21
<i>Digitale ongelijkheid in het Verenigd Koninkrijk</i> .....	21
<i>Beleidskader en coördinatie van het digitale-inclusiebeleid</i> .....	23
<i>Definitie van digitale inclusie in de nationale beleidsplannen</i> .....	24
2.6 VERGELIJKING VAN DE DIGITALE INCLUSIECONTEXT IN DE VIJF LANDENCASES .....	25
2.7 GELEERDE LESSEN UIT DE VIJF LANDENCASES .....	26
<b>3. SPEERPUNTPROJECTEN OP LOKAAL NIVEAU UITGELICHT</b> .....	<b>29</b>
3.1 DENEMARKEN: DIGITAL POST .....	29
3.2 FRANKRIJK: AIDANTS NUMÉRIQUES .....	32
3.3 NOORWEGEN: DIGIHJELPEN .....	34
3.4 PORTUGAL: COMUNIDADES CRIATIVAS PARA A INCLUSÃO DIGITAL .....	37
3.5 VERENIGD KONINKRIJK: DIGITALE INCLUSIE IN GREATER MANCHESTER .....	39
3.6 VERGELIJKING VAN DE SPEERPUNTPROJECTEN IN DE VIJF LANDENCASES .....	41
3.7 GELEERDE LESSEN UIT DE SPEERPUNTPROJECTEN .....	42
<b>4. BESLUIT</b> .....	<b>44</b>
<b>REFERENTIES</b> .....	<b>46</b>
<b>AUTEURS EN CONTACTGEGEVENS</b> .....	<b>52</b>

# 1. Inleiding

## 1.1 Doel van de studie

Dit rapport verkent de rol die lokale besturen opnemen in de uitrol van het digitale-inclusiebeleid in vijf verschillende Europese landen. Het rapport maakt deel uit van de wetenschappelijke monitoring en onderzoek in het kader van het actieplan 'Iedereen Digitaal' van de Vlaamse Overheid (Vlaamse Overheid, z.d.). Dit onderzoeksproject wordt verwezenlijkt door de Universiteit Gent in samenwerking met de Vrije Universiteit Brussel en loopt van 2023 tot 2025. Met het actieplan Iedereen Digitaal stelt de Vlaamse Overheid het doel om elke Vlaming te voorzien van internettoegang, te ondersteunen in het ontwikkelen van digitale basisvaardigheden en in hun gebruik van essentiële publieke digitale diensten. De Vlaamse overheid ziet een belangrijke rol weggelegd voor lokale besturen om deze doelstellingen te realiseren. Door de uitrol van een digitale-inclusiebeleid op het lokale niveau zullen de aangereikte oplossingen beter aansluiten bij de dagelijkse praktijken en noden van inwoners in hun eigen lokale context.

Door de steeds sterkere en snellere digitale transitie van onze samenleving loopt een groot deel van de bevolking het risico op digitale uitsluiting. De meest recente Barometer Digitale Inclusie van de Koning Boudewijnstichting stelde vast dat bijna de helft van de Belgische bevolking op de een of andere manier beschouwd kan worden als digitaal kwetsbaar (Faure et al., 2022). Een groot deel van de bevolking worstelt met een gebrek aan digitale toegang, vaardigheden en ondersteuning. Sociale uitsluitingsmechanismen spelen volgens het rapport een bepalende rol in de digitale uitsluiting van individuen; of iemand vatbaar is voor digitale uitsluiting wordt met andere woorden bepaald door de samenkomst van en complexe wisselwerking tussen verschillende socio-economische factoren (Faure et al., 2022).

Een effectief beleid voor digitale inclusie is daarom idealiter aangepast aan de specifieke context van een doelgroep, en sluit aan op hun specifieke noden, capaciteiten, voorkeuren en sociale netwerken (Asmar et al., 2022). Voor het realiseren van een dergelijk aangepast digitale-inclusiebeleid is het belangrijk dat deze wordt ontwikkeld op lokaal niveau, in samenwerking met lokale besturen en andere lokale partners. De invulling van een digitale-inclusiebeleid is dus maatwerk, en kan op verschillende manieren benaderd worden. Ter versterking van het Vlaamse digitale-inclusiebeleid op lokaal niveau is dit rapport gericht op de identificatie van goede praktijken voor de uitrol en verankering van effectief digitale-inclusiebeleid op lokaal niveau.

Dit deelonderzoek biedt van vijf Europese landen een analyse van de context en het nationale beleidskader met betrekking tot digitale inclusie. Als deel van deze analyse wordt geschetst 1) in welke mate de bevolking in de geselecteerde landen geconfronteerd wordt met digitale uitsluiting, 2) wat de bouwstenen zijn van de verschillende beleidskaders inzake digitale inclusie, en 3) welke definitie(s) van digitale inclusie gehanteerd worden in de nationale beleidsplannen. De analyse biedt zo inzichten in de manier waarop digitale inclusie wordt benaderd door nationale overheden, waar de focus van de beleidskaders ligt, en op welke manier de lokale besturen betrokken worden in de uitrol en implementatie van strategieën voor digitale inclusie. Per geselecteerd land wordt bovendien ook een speerpuntproject uitgelicht dat is gericht op digitale inclusie. Elk van deze projecten rekent

voor de ontwikkeling en uitwerking op nauwe samenwerking met lokale besturen, zij het op verschillende manieren. De vergelijkende analyse van deze speerpuntprojecten laat toe om te identificeren welke elementen kunnen bijdragen tot de verduurzaming en lokale verankering van digitale-inclusieprojecten in verschillende contexten.

## 1.2 Methodologische aanpak

Dit rapport heeft tot doel om goede praktijken te identificeren voor de uitrol van een impactvol en duurzaam digitale-inclusiebeleid op lokaal niveau. De voorgestelde resultaten zijn gebaseerd op een onderzoek dat werd uitgevoerd tussen januari en juni 2023. De opzet van het onderzoek is tweeledig. In dit hoofdstuk wordt achtereenvolgens de methodologische aanpak van luik 1 besproken, d.w.z. de inventarisatie van het digitale-inclusiebeleid in Europese landen, en van luik 2, de casestudie-analyse.

### Luik 1: Inventarisatie van het digitale-inclusiebeleid in Europese landen

De doelstelling van luik 1 was om in kaart te brengen op welke manier Europese overheden op nationaal niveau beleid voeren rond digitale inclusie. Aan de hand van een quick-scan analyse werd een overzicht gecreëerd van de Europese nationale beleidsplannen die betrekking hebben op digitale inclusie. De quick-scan is een methode waarbij op een gestructureerde en uniforme manier informatie wordt verzameld over bestaande praktijken. Deze worden schematisch voorgesteld in een vooraf gedefinieerde matrix. De quick-scan methode biedt een meerwaarde in domeinen waarin veel variatie vermoed wordt, en waarbij een cross-case analyse van een groot aantal cases kan leiden tot de identificatie van de grootteorde van gelijkenissen en verschillen tussen deze cases (Van Audenhove et al., in druk). De methode start steeds met het bepalen van de inhoud van de analysematrix op basis van een kort vooronderzoek. Dit vooronderzoek kan theoretisch of praktijkgericht zijn. Deze stap wordt gevolgd door de inventarisatie van de relevante informatie. De inventarisatie in dit onderzoek is gebaseerd op deskresearch.

Dit onderzoek hanteerde drie concrete stappen voor de realisatie van luik 1. Als eerste stap werd de analysematrix opgesteld. De matrix bouwde voort op reeds eerder ontwikkelde analysematrixen (Van Audenhove et al., in druk). De volgende indicatoren werden opgenomen in de analysematrix voor dit onderzoek: naam van het beleidsdocument, beleidsdomein, bevoegde overheidsinstantie(s), geografische reikwijdte, algemene focus van het beleid, raakpunten van het beleid met digitale inclusie, doelgroepen, doelstellingen, en samenwerkingsverbanden met lokale besturen en andere lokale actoren. Ten tweede werden de beleidsplannen op basis van de vooropgestelde analysematrix per land geïnventariseerd aan de hand van deskresearch. Gezien de focus van het onderzoek op de Europese context, werden alle 27 lidstaten van de Europese Unie, alsook Noorwegen, het Verenigd Koninkrijk en Zwitserland, opgenomen in de quick-scan. Tot slot werden innovatieve projecten op lokaal niveau beknopt gescand. Het innovatieve karakter van de projecten werd beoordeeld op basis van de manier waarop deze digitale inclusie interpreteren. Hierbij werden projecten geïdentificeerd die digitale inclusie uitdrukkelijk benaderen als een complex en meerledig fenomeen dat betrekking heeft op technologische toegang, uiteenlopend gebruik van digitale toestellen en toepassingen,

vaardigheden, sociale contexten, ondersteuning en uitkomsten van digitale inclusie (Helsper, 2017; Gangneux, 2019; Ragnedda et al., 2022).

De quick-scan leverde op deze manier een overzicht van de aanwezigheid en verscheidenheid van nationale beleidsstrategieën voor digitale inclusie in Europa. Deze taak maakte het ook mogelijk om te begrijpen op welke manier nationale overheden in Europa digitale inclusie benaderen. Tussen de Europese landen werden verschillende opvallende kenmerken geïdentificeerd, zoals de volgende:

- In de meerderheid van de Europese landen staat digitale inclusie niet of niet hoog op de beleidsagenda. Slecht een beperkt aantal landen beschikt over een nationale beleidsstrategie die zich uitsluitend richt op digitale inclusie.
- In de meeste Europese landen wordt digitale inclusie als thema opgenomen in beleidsplannen met betrekken tot de digitale transitie of de digitalisering van publieke diensten.
- De bevoegdheden inzake digitale inclusie worden op verschillende, en vaak gefragmenteerde, wijzen verdeeld. Programma's voor digitale inclusie worden in sommige landen vanuit de centrale overheid georganiseerd, en in andere vanuit lokaal niveau. Er is slechts zelden sprake van gestructureerde samenwerkingsverbanden rond digitale inclusie tussen de bovenlokale en lokale overheden.

Dit overzicht vormde het uitgangspunt voor de selectie van de vijf diepgaande casestudies in luik 2. Voor de selectie van de cases lag de focus op het in kaart brengen van acties vanuit heterogene contexten, en niet op bekomen van een exhaustief internationaal overzicht. Met het oog op de verwezenlijking van een cross-case analyse werden de volgende indicatoren opgesteld voor het bepalen van de selectie van de cases:

- De relatieve voortgang van het land op het gebied van de digitale transitie van de economie en de samenleving. Voor deze indicator werd gebruik gemaakt van de Digital Economy and Society Index 2022 (European Commission, 2022a).
- Het nationale beleidskader inzake digitale inclusie. Hierbij werd een onderscheid gemaakt tussen de landen die expliciet inzetten op digitale inclusie in nationale beleidsplannen, de landen die dit niet doen, en de landen die dit slechts doen als deel van bredere plannen met betrekking tot de digitale transitie.
- De rol van de lokale besturen in nationale strategieën inzake digitale inclusie. Hierbij werd een onderscheid gemaakt tussen de landen waar lokale besturen 1) een leidende rol spelen bij de uitrol van het digitale-inclusiebeleid, 2) participeren aan de uitrol van het digitale-inclusiebeleid, of 3) een voornamelijk uitvoerende rol spelen bij de implementatie van het digitale-inclusiebeleid.
- De relatieve beschikbaarheid van informatie en experts (hoog, matig of laag).

Uitgaande van de quick-scan analyse uit luik 1 en op basis van de vooropgestelde indicatoren werden vijf landen geselecteerd voor een diepgaande analyse: Denemarken, Frankrijk, Noorwegen, Portugal en het Verenigd Koninkrijk. Deze landen werden weerhouden op basis van de volgende kenmerkende elementen:

- **Denemarken:** De Deense overheid voert een uitgesproken centralistisch beleid met betrekking tot digitalisering. Denemarken beschikt over verschillende nationale beleidsstrategieën gericht op de digitalisering van de publieke dienstverlening, maar niet over een strategie die zich specifiek richt op digitale inclusie. Op nationaal niveau wordt een netwerk voor digitale inclusie georganiseerd, waarbij de lokale besturen worden betrokken.

- **Frankrijk:** Het Franse beleid inzake digitale inclusie wordt centraal uitgetekend, maar de centrale overheid zet uitdrukkelijk in op de lokale verankering van het beleid. Dit land beschikt wel over een nationale beleidsstrategie voor digitale inclusie.
- **Noorwegen:** De Noorse overheid coördineert op nationaal niveau de ontwikkeling van het beleid inzake digitale inclusie, en werkt hiervoor nauw samen met lokale besturen. Ook Noorwegen beschikt over een nationale strategie voor digitale inclusie.
- **Portugal:** Portugal beschikte onder een voorgaande regering over een nationale strategie voor digitale inclusie, maar dit is niet langer het geval. Onder deze strategie werd er actief ingezet op de lokale verankering van een digitale-inclusiebeleid, terwijl de centrale overheid nu de verantwoordelijkheid voor digitale inclusie op zich neemt.
- **Verenigd Koninkrijk:** De uitrol van een digitale-inclusiebeleid wordt in het Verenigd Koninkrijk gecoördineerd door de lokale besturen, met minieme ondersteuning van de centrale overheid.

## Luik 2: Cross-case analyse van nationaal digitaal inclusie beleid en lokale speerpuntprojecten

Voor de uitwerking van luik 2 van het onderzoek werd de casestudy-methodologie toegepast (Esser & Hanitzsch, 2012). Deze methode laat toe om op een identieke manier voor elke case informatie te verzamelen en structureren over de context, het beleidskader en de benadering van digitale inclusie. De vijf cases werden volgens eenzelfde analytisch kader uitgewerkt, zodat nadien een overkoepelende vergelijking van de verschillende uitgewerkte cases mogelijk werd. De informatie voor iedere casestudy werd verzameld aan de hand van deskresearch en expertinterviews. Het hanteren van de casestudy-methodologie laat toe om gelijkenissen en variaties waar te nemen over verschillende cases heen. Dit maakt het mogelijk om algemene elementen van de beleidskaders en speerpuntprojecten initiatieven te identificeren. Voor het realiseren van de casestudies werden de volgende stappen genomen:

**Stap 1:** Realisatie van een analytisch kader voor de casestudies op basis van de doelstellingen van het onderzoek. Dit analytisch kader werd nadien gebruikt voor de uitwerking van de verschillende cases. Inhoudelijk werd in het analytisch kader de nadruk gelegd op zes elementen, met name:

- 1) De nationale context met betrekking tot digitale ongelijkheden.
- 2) De plaats en rol van digitale inclusie binnen de beleidsplannen op het centrale overheidsniveau.
- 3) De rol van de lokale besturen met betrekking tot de ontwikkeling en implementatie van een digitale-inclusiebeleid.
- 4) De definitie van digitale inclusie en digitale uitsluiting in de beleidsstrategieën van de centrale overheden in de uitgelichte landen.
- 5) Het innovatieve karakter van het beleidskader inzake digitale inclusie.
- 6) De opzet, uitdagingen, leerlessen en impact van de speerpuntprojecten, met een focus op de verankering van de initiatieven in lokale ecosystemen.

**Stap 2:** Realisatie van de casestudies. De casestudies werden gerealiseerd aan de hand van deskresearch en expertinterviews. In deze review identificeerden we de belangrijkste beleidsplannen die zich enerzijds richten op de nationale context, en anderzijds op digitale inclusie. Deze nationale beleidsdocumenten kunnen uitsluitend gericht zijn op digitale inclusie, of deel uitmaken van bredere beleidsstrategieën, en bijvoorbeeld betrekking hebben op de digitale transitie van de economie. Op

basis van een systematische screening van de beleidsdocumenten (i.e., grondige lezing) was het mogelijk om te evalueren in welke mate de bestrijding van digitale ongelijkheden deel uitmaakt van het beleid van de centrale overheid, hoe het beleid digitale inclusie als thematiek benadert, en op welke manier het inzet op de digitale inclusie van de (kwetsbare) bevolking.

Ter aanvulling van de desk research en om diepere inzichten te vergaren in het beleid inzake digitale inclusie en de speerpuntprojecten in de uitgelichte landen werden expertinterviews georganiseerd met internationale deskundigen inzake digitale inclusie. De interviews met de deskundigen vonden plaats in mei en juni 2023, en in totaal namen 7 experts deel aan de interviews. Per geselecteerd land werd minstens één deskundige geïnterviewd. Voor de uitvoering van de interviews werd een semigestructureerde vragenlijst opgesteld op basis van de thema's die voortkwamen uit het vooronderzoek. Tijdens deze interviews werd er gepeild naar de opzet, het verloop en de impact van de speerpuntprojecten. Hierbij lag de nadruk enerzijds op de rol die de lokale besturen opnemen in de uitrol en implementatie van de projecten, en anderzijds op het vergaren van informatie over goede lokale praktijken inzake digitale inclusie.

**Stap 3:** Analyse van de verschillende casestudies. Voor de analyse van de casestudies werd een tweeledige aanpak gehanteerd. Ten eerste werd een analyse gemaakt van elke casestudy, om kernelementen en geleerde lessen te identificeren. Ten tweede werd een cross-case analyse gemaakt, waarbij er inzichten werden verkregen uit de vergelijking van de verschillende cases ten opzichte van elkaar.

### 1.3 Inhoud van het rapport

Dit onderzoek kadert in het actieplan Iedereen Digitaal van de Vlaamse Overheid. Daarom zal het rapport enerzijds aandacht hebben voor de manieren waarop lokale besturen in verschillende Europese landen bijdragen tot de uitrol van digitale-inclusiebeleid, en anderzijds voor de lokale verankeringsprocessen van digitale-inclusieprojecten. De bevindingen uit dit rapport zullen bijdragen tot het formuleren van beleidsaanbevelingen voor het Agentschap Binnenlands Bestuur van de Vlaamse Overheid.

Dit rapport is als volgt gestructureerd: in hoofdstuk 1 wordt de onderzoeksopzet en de methodologische aanpak voorgesteld. Hoofdstuk 2 biedt een overzicht van de context van digitale ongelijkheden in de vijf uitgelichte landen, de respectievelijke beleidskaders voor digitale inclusie, en de definitie van digitale inclusie in de nationale beleidsplannen. De analyse toont aan hoe digitale inclusie in deze landen wordt benaderd door de centrale overheid, waar de nadruk van het beleid ligt, en op welke manier de lokale besturen betrokken worden in de uitrol en implementatie van strategieën voor digitale inclusie. In hoofdstuk 3 worden vijf speerpuntprojecten uit de geselecteerde landen uitgelicht en vergeleken met elkaar door middel van een cross-case analyse. Het rapport besluit met een overzicht van de sleutelementen die bijdragen tot de structurele inbedding en verduurzaming van digitale inclusieprojecten op lokaal niveau.



## 2. Digitale inclusie in de vijf landencases

### 2.1 Denemarken

#### Digitale ongelijkheid in Denemarken

Denemarken is binnen de Europese Unie een koploper op het gebied van de digitale transitie van de economie en de samenleving. In vergelijking met de andere landen die worden opgenomen in dit rapport, kampt een relatief laag aandeel van de Deense bevolking met digitale uitsluiting. In 2022 behaalde het land de tweede plaats in de Digital Economy and Society Index (DESI), een Europees rapport dat op jaarlijkse basis een overzicht biedt van de digitale transitie van de economie en samenleving van de verschillende Europese lidstaten (European Commission, 2022a).

- Binnen de categorie menselijk kapitaal ('human capital'), die betrekking heeft tot digitale vaardigheden, behaalt Denemarken de vijfde plaats in de DESI-ranking. 69 procent van de Denen beschikt over digitale basisvaardigheden en 26 procent heeft gevorderde digitale vaardigheden.
- Op het gebied van connectiviteit behaalt het land de hoogste score van alle Europese landen; 95 procent van de huishoudens in Denemarken zijn aangesloten op een netwerk met zeer hoge capaciteit.
- Denemarken is een koploper wat betreft de integratie van digitale technologieën in het bedrijfsleven. Het aandeel van de Deense bedrijven dat investeert in digitale-transformatieprocessen ligt hoog, waardoor het land binnen deze categorie op de tweede plaats staat.
- Denemarken staat op de achtste plaats wat betreft de digitalisering van overheidsdiensten en scoort bovengemiddeld op alle indicatoren gerelateerd aan dit thema.

Op nationaal niveau organiseert de centrale overheid jaarlijks een meting van de digitale toegang, digitale vaardigheden, digitale gewoonten en digitale moeilijkheden van de bevolking. Het Nationale Bureau voor Statistiek publiceert op jaarlijkse basis en in samenwerking met het Agentschap Digitale Overheid een rapport met cijfers over het ICT-gebruik van de bevolking (Danmarks Statistik, 2023). In dit rapport worden zowel kwantitatieve als kwalitatieve gegevens met betrekking tot connectiviteit, digitale vaardigheden en andere aspecten van digitale inclusie voorgesteld (Digitaliseringsstyrelsen, z.d., a). De rapporten zijn enerzijds gebaseerd op Europese vragenlijsten over het ICT-gebruik van individuen en huishoudens (European Commission, 2022b), en anderzijds op een nationale vragenlijst van individuen. Het laatste rapport dateert uit 2022 en legde bloot dat het ICT-gebruik van de Deense bevolking onder meer wordt gekenmerkt door de volgende elementen (Danmarks Statistik, 2023):

- Vrijwel alle inwoners van Denemarken maken gebruik van het internet. Het aandeel 16 tot 89-jarigen dat nog nooit online is geweest daalde van 14 procent in 2010 tot 2 procent in 2022.
- Een deel van de bevolking ervaart moeilijkheden om de ICT-ontwikkelingen bij te benen. Circa 650.000 burgers, zijnde 13 procent, van de 15 tot 89-jarigen weet niet hoe ze een mobiele toepassing moeten installeren en één op de tien vindt dat ze niet of slechts in beperkte mate over de nodige digitale vaardigheden beschikken om het internet te kunnen gebruiken.
- Het eerste hoofdstuk van het rapport gaat in op burgers die 'digitaal uitgedaagd' zijn, en legt de nadruk op het heterogene karakter van deze groep. Onder de groep 'digitaal uitgedaagden'

bevinden zich relatief meer ouderen en relatief meer vrouwen vergeleken met de rest van de bevolking. De groep wordt ook gekenmerkt door een lager opleidingsniveau (Danmarks Statistik, 2023).

In 2021 publiceerden het Agentschap Digitale Overheid en de Deense Regio's en Vereniging van Gemeenten een rapport over de omvang van digitale uitsluiting in Denemarken (Digitaliseringsstyrelsen & Kommunernes Landsforening, 2021). In het rapport wordt het totale aantal digitaal kwetsbare inwoners eerder geschat op 17 à 22 procent van de bevolking. In het rapport benadrukken de auteurs sterk dat er sprake is van een "digitale grijze zone", een groep die bestaat uit individuen die wel degelijk digitaal kwetsbaar zijn, maar niet worden opgenomen in de officiële metingen. De auteurs wijten het feit dat deze groep niet wordt opgenomen in de officiële metingen aan de moeilijkheid om de precieze omvang van digitale uitsluiting te meten (Digitaliseringsstyrelsen & Kommunernes Landsforening, 2021).

## Beleidskader en coördinatie van het digitale-inclusiebeleid

Het digitale-inclusiebeleid in Denemarken wordt uitgetekend door de centrale overheid en georganiseerd onder de bredere paraplu van digitale transformatie en digitalisering van publieke diensten. Het Agentschap Digitale Overheid ('Digitaliseringsstyrelsen,' of 'Agency for Digital Government' in het Engels; <https://digst.dk>) is bevoegd voor de ontwikkeling, de implementatie en de monitoring van het digitale inclusiebeleid. Dit Agentschap valt onder de bevoegdheid van het Ministerie van Financiën.

In 2021 ontwikkelde het Ministerie van Industrie, Handel en Financiële Zaken van Denemarken de National Growth Strategy 2025 (Jäkobsone, 2021). Deze strategie heeft als doel om de digitale-transformatieprocessen op nationaal niveau vorm te geven. Er is specifiek aandacht voor de ontwikkeling van de digitale vaardigheden van de gehele Deense bevolking, ongeacht de leeftijd. De doelstellingen op het gebied van digitale vaardigheden zijn gericht op:

- Het verbeteren van de digitale vaardigheden van kinderen, bijvoorbeeld door het testen van een nieuw vak over technologie in het lager en middelbaar onderwijs;
- Het overbruggen van de mismatch in digitale vaardigheden op de arbeidsmarkt door relevante vormingen aan te bieden;
- Het verbeteren van de toegang tot vormingen rond digitale vaardigheden voor kleine en middelgrote ondernemingen, om de ondernemingen in staat te stellen het commerciële potentieel van nieuwe en opkomende technologieën te benutten.

Het Agentschap Digitale Overheid stelde vervolgens in 2022 een nationale strategie voor digitalisering voor (Digitaliseringsstyrelsen, 2022). De nationale digitaliseringsstrategie is gebaseerd op aanbevelingen van het Danish Government Digitisation Partnership, een samenwerkingsverband dat in het voorjaar van 2021 werd opgericht om aanbevelingen rond de digitale toekomst van Denemarken te formuleren. Bij het samenwerkingsverband worden onder meer de Nationale Vereniging van Lokale overheden en Deense regio's, digitale experts en vertegenwoordigers uit de industrie betrokken. De nationale strategie voor digitalisering is van toepassing van 2022 tot en met 2026. Opvallend is dat voor het eerst ook de private sector werd opgenomen in de nationale strategie. Centrale thema's in de strategie zijn onder meer het gebruik van nieuwe technologieën om

de Deense welvaart en gezondheidszorg verder te verbeteren, het bevorderen van een veilig en ethisch gebruik van gegevens, en het bevorderen van de digitale vaardigheden van de bevolking. Denemarken beschikt niet over een strategie die zich specifiek toespitst op digitale inclusie. Binnen de nationale strategie voor digitalisering worden wel actielijnen met betrekking tot digitale inclusie uitgetekend als deel van de negende en laatste pijler. Deze pijler is getiteld 'Een bevolking klaar voor een digitale toekomst'. De acties verbonden aan deze pijler focussen hoofdzakelijk op de ontwikkeling van digitale vaardigheden, met name in het lager, hoger en voortgezet onderwijs, en de digitale vaardigheden van leerkrachten (Digitaliseringsstyrelsen, 2022, p. 70).

Het formele kanaal voor overleg over digitale inclusie is het Netwerk voor Digitale Inclusie. Het Agentschap Digitale Overheid legt zich sinds 2015 toe op de organisatie van het Netwerk voor Digitale Inclusie, een nationaal overlegorgaan met als hoofddoel om 'inwoners met een digitale uitdaging te ondersteunen en hun mogelijkheden om deel te nemen aan de digitale samenleving te vergroten' (Digitaliseringsstyrelsen, z.d., b). Het Netwerk voor Digitale Inclusie biedt een platform aan ongeveer 70 verschillende organisaties, centrale en lokale overheidsinstanties en andere entiteiten die werken met digitaal kwetsbare inwoners. Het Agentschap richtte het netwerk in de eerste plaats in als een platform voor kennisuitwisseling, maar zet het netwerk ook in voor de organisatie van sociaal overleg over de digitaliseringsplannen van de centrale overheid. Hoewel de deelnemende organisaties via het netwerk de kans krijgen om deze plannen kritisch te bespreken, zijn de adviezen van het netwerk niet bindend. De rol van het netwerk in de ontwikkeling van digitaliseringsplannen van de centrale overheid is dus consultatief en blijft relatief beperkt. Naast het Netwerk voor Digitale Inclusie vinden de centrale en de lokale bestuurslagen elkaar ook via overlegkanalen gericht op de digitale transformatie van diensten. Sinds de start van het millennium werkt de centrale overheid ook samen met de Nationale Vereniging van Lokale overheden en Deense regio's rond de digitalisering van de publieke diensten. In 2019 legden zij met het 'Digitaliseringspact' een kader vast voor de samenwerking aan de digitalisering van de publieke dienstverlening (Nordic Council of Ministers, 2022).

## Definitie van digitale inclusie in de nationale beleidsplannen

Een rapport dat het digitale-inclusiebeleid in de Noordse en Baltische staten doorlichtte gaf aan dat twee elementen sterk naar voren komen in de Deense benadering van digitale inclusie: 1) de identificatie van specifieke groepen die digitale moeilijkheden ondervinden, en 2) het oplossen van problemen met betrekking tot de gebruiksvriendelijkheid en de kwaliteit van digitale dienstverlening (Nordic Council of Ministers, 2022). Om deze uitdagingen aan te pakken richt de Deense overheid zich dus enerzijds op het versterken van de digitale vaardigheden van inwoners, en anderzijds op het verhogen van de toegankelijkheid van de publieke digitale diensten. Het laatste jaarlijkse rapport van het Nationaal Bureau voor Statistiek over ICT-gebruik door burgers verwijst naar digitaal kwetsbare inwoners als 'digitaal uitgedaagd' (beschreven als 'digitally challenged' in het beleid; (Danmarks Statistik, 2023). Deze term wordt gedefinieerd als 'mensen die, op basis van hun eigen oordeel, minder of geen vaardigheden hebben om het internet te gebruiken of niet weten hoe inwoners een app moeten installeren' (Danmarks Statistik, 2023, p. 18).

## 2.2 Frankrijk

### Digitale ongelijkheid in Frankrijk

Met betrekking tot de digitale transitie van de economie en de samenleving behaalt Frankrijk relatief matige scores. In vergelijking met de andere bestudeerde landen is een relatief hoog deel van de bevolking blootgesteld aan digitale uitsluiting. In 2022 stond Frankrijk de twaalfde plaats in de DESI-ranking met een totale score van 53,3 procent (European Commission, 2022a). Frankrijk scoort relatief matig op het gebied van digitale vaardigheden van de bevolking, en behaalt met een score van 49,9 procent de twaalfde plaats voor deze categorie in de DESI-ranking. Het connectiviteitsniveau in Frankrijk ligt relatief hoog (54,2%), waardoor Frankrijk binnen deze categorie op de vijfde plaats in de ranking staat. Frankrijk scoort laag op het gebied van integratie van digitale technologieën in de private sector en behaalt hier de twintigste plaats (36,1%). Met betrekking tot de digitalisering van de publieke diensten behaalt het land een middelmatige score; het belandt met een score van 67,4 procent op de vijftiende plaats van de ranking.

De centrale overheid organiseert jaarlijks een officiële en nationale meting van de digitale toegang, vaardigheden en het gebruik van digitale toestellen van de bevolking. Deze meting, de Digitale Barometer, wordt georganiseerd sinds 2000 (CGE, Arcep, Arcom & ANCT, 2023). Ze wordt gezamenlijk uitgevoerd door Arcep (de overheidsinstantie bevoegd voor elektronische communicatie, post en persdistributie), het Nationaal Agentschap voor Territoriale Cohesie (ANCT) en de Algemene Raad voor Economie (CGE). Elk jaar meet de Digitale Barometer het gebruik van digitale technologieën in de Franse samenleving. In januari 2023 werden de resultaten van de Digitale Barometer 2022 gepresenteerd (CGE, Arcep, Arcom & ANCT, 2023). De resultaten werden in drie thema's opgedeeld: de toegang tot digitale toestellen en internet, het gebruik van digitale toestellen en technologieën, en het gebruik van digitale technologieën in het dagelijkse leven, of het nu gaat om de tijd die op schermen wordt doorgebracht of om de relatie met digitale technologie en de voorzorgsmaatregelen die al dan niet worden genomen bij internetgebruik. De Digitale Barometer 2022 keek hiernaast ook naar de uitdagingen die de digitalisering van de samenleving met zich meebrengt, en formuleerde de grootste uitdagingen voor de Franse bevolking als volgt:

- Het aantal inwoners dat moeite heeft met online procedures uit te voeren is toegenomen: 54 procent van de Fransen ondervindt moeilijkheden bij het uitvoeren van online procedures. De Barometer raadt hierbij aan dat de begeleiding voor deze groep mensen georganiseerd wordt door menselijk contact voorop te stellen en het voorzien van pedagogische ondersteuning.
- Twee jaar na het begin van de gezondheids crisis heeft gemiddeld 56% van de Franse volwassenen het gevoel dat ze digitale hulpmiddelen beter beheersen dan voordien, maar de ongelijkheid tussen inwoners die digitaal vaardig zijn en zij die dat niet zijn neemt toe. Een meerderheid van de meest kwetsbare Fransen geeft aan niet het gevoel te hebben dat zij het gebruik van digitale hulpmiddelen onder de knie hebben.
- In vergelijking met 2020 ondervinden meer mensen obstakels bij het gebruik van digitale technologieën. 48 procent van de Fransen ervaart minstens één obstakel dat hen verhindert om digitale technologieën ten volle te kunnen benutten, een cijfer dat met 13 procentpunten is gestegen. Deze obstakels hebben te maken met de digitale vaardigheden van de inwoners, de veroudering van digitale toestellen, internettoegang, en toegang tot digitale toestellen (CGE, Arcep, Arcom & ANCT, 2023).

In 2022 organiseerde het ANCT een studie met als doel om de aard van digitale ongelijkheden in Frankrijk te begrijpen (ANCT, 2023a). Volgens het rapport, dat werd geüpdatet in juni 2023, kan 31,5 procent van de volwassen inwoners op het Franse vasteland beschouwd worden als digitaal kwetsbaar. Het rapport onderscheidt drie hoofdcategorieën van indicatoren om de digitale uitsluiting van inwoners te meten: 1) de fysieke toegang tot toestellen apparatuur, 2) het gebruik van digitale toestellen, diensten en applicaties, en 3) digitale vaardigheden (ANCT, 2023a).

Tot slot werd in 2021 ook een geografische index van digitale kwetsbaarheid gepubliceerd, die een overzicht biedt van de evolutie van digitale uitsluiting in de verschillende regio's (<https://fragilite-numerique.fr>). Deze index omvat vier assen: 1) toegang tot toestellen en internet, 2) toegang tot openbare diensten en informatie, 3) administratieve vaardigheden, en 4) digitale vaardigheden. Deze index laat toe om:

- De gebieden met een verhoogd risico op digitale uitsluiting te identificeren;
- De gebieden met elkaar en op verschillende niveaus (gemeenten, departementen en regio's) te vergelijken;
- Een gemeenschappelijke visie te ontwikkelen op verspreiding van digitale uitsluiting over het gehele Franse grondgebied.

## Beleidskader en coördinatie van het digitale-inclusiebeleid

De Franse overheid ontwikkelde in 2018 een nationale strategie voor digitale inclusie (ANCT, 2018). De strategie is het resultaat van een collectief ontwerpproces dat in december 2017 werd georganiseerd door het programma 'Digitale Samenleving' van de centrale overheid. De lokale overheden en lokale vertegenwoordigers werden actief betrokken bij dit overlegproces en bij de ontwikkeling van de strategie. De strategie werd ontworpen op basis van vier krijtlijnen:

- 1) Het bereiken en begeleiden van de bevolking;
- 2) Het structureren van het aanbod van digitale ondersteuning en opleidingen;
- 3) De economische consolidatie en verhoging van de capaciteit van de verschillende betrokken actoren;
- 4) Inspirerende bestuursmodellen en lokale strategieën.

Het nationale plan voor digitale inclusie uit 2018 had als hoofddoelstellingen om 1) een gemeenschappelijk referentiekader op te bouwen, 2) alle belanghebbenden samen te brengen (verenigingen van lokale overheden, publieke en particuliere organisaties, verenigingen, e.a.) en 3) lokale overheden uit te rusten om beter tegemoet te komen aan de behoeften van de Franse bevolking (ANCT, 2018). De strategie stelde 11 concrete aanbevelingen voor om de digitale inclusie van de inwoners te vergroten:

- Voorzie de lokale overheden van een onlineplatform met begeleiding, hulpmiddelen, hulpbronnen en goede praktijken;
- Bied een 'toolkit' aan voor digitale hulpverleners (bv. maatschappelijk werkers, opvangpersoneel, mantelzorgers, vrijwilligers). De kit zou onder andere een trainingstool, een overzicht van goede praktijken, een gedragscode en modellen van digitale servicesites moeten bevatten.
- Voorzie 'sandboxes' of digitale-oefenomgevingen die een weerspiegeling zijn van de verschillende digitale overheidsdiensten, zodat digitale hulpverleners online procedures kunnen simuleren zonder de persoonlijke gegevens van de persoon die ondersteund wordt te gebruiken.

- Zet een vaardigheidstraject op met het 'PIX' beoordelings- en certificeringsplatform voor digitale vaardigheden.
- Versnel de opleiding van digitale zorgverleners door de invoering van een opleidingsplan voor vrijwilligers en burgerdiensten.
- Ondersteun de ontwikkeling en aantrekkelijkheid van digitale-ondersteuningsberoepen.
- Combineer openbare en private middelen in het kader van een 'Steunfonds voor digitale inclusie'.
- Rol digitale cultuurvouchers uit op het nationale niveau, zodat mensen die digitale ondersteuning nodig hebben gemakkelijker hun weg kunnen vinden naar digitale-begeleidingscentra.
- Stimuleer de opkomst van interdepartementale structuren voor digitale inclusie en digitale cultuur, om extra capaciteit te bieden en structurerende acties uit te voeren voor lokale actoren.
- Neem digitale inclusie op in reeds bestaande overlegorganen op landelijk niveau, waarbij de voorkeur wordt gegeven aan het bestuur op drie verschillende niveaus, d.w.z. nationaal, intermediair en lokaal.
- Organiseer jaarlijks een nationaal evenement, 'Numérique en Commun', dat is gewijd aan digitale inclusie.

In 2023 publiceerde het ANCT Digitaal Frankrijk Samen ('France Numérique Ensemble' in het Frans), een voorstel voor de nieuwe nationale strategie inzake digitale inclusie (ANCT, 2023b). Het ontwerp van de nieuwe strategie, die zal gelden van 2023 tot 2027, wordt op het moment van schrijven nog besproken door de Nationale Raad voor Digitale Ontplooiing ('Conseil National de la Refondation Numérique' in het Frans). In het voorstel voor de volgende strategie voor digitale inclusie ligt de nadruk op het belang van de volgende vier thema's:

- De lokale verankering van het beleid voor digitale inclusie en de ondersteuning van lokale actoren door een speciaal fonds gericht op technologie op te richten.
- Het beschikbaar stellen van een reeks digitale hulpmiddelen die toegankelijk is voor alle digitale dienstverleners die inwoners ondersteunen bij ontwikkeling van digitale vaardigheden in alle levensfasen.
- De ondersteuning van de actoren in het veld bij hun inspanningen om de professionele sector te structureren en ervoor zorgen dat opleidingen beter aansluiten bij de realiteit in te praktijk.
- Het verzamelen en delen van gegevens op een gestructureerde wijze, om het beleid voor digitale inclusie af te stemmen op de lokale en nationale realiteit (ANCT, 2023b).

De verantwoordelijkheid voor het Franse digitale-inclusiebeleid ligt bij de Franse staatssecretaris voor Digitale Zaken. Het Nationaal Agentschap voor de Cohesie van Gebieden (ANCT) is verantwoordelijk voor de uitvoering en monitoring van de nationale strategie inzake digitale inclusie. De oprichting van het ANCT werd aangekondigd door president Emmanuel Macron in 2017, in hetzelfde jaar van zijn aantreding. De officiële oprichting van het agentschap volgde op 1 januari 2020. Met de oprichting van het ANCT zette de Franse staat in op nauwere samenwerkingen met de lokale besturen. De missie van het ANCT is om lokale besturen te begeleiden bij de verwezenlijking van complexe projecten, zoals bijvoorbeeld projecten met betrekking tot de digitale transitie. Om dit te verwezenlijken ontwikkelt het agentschap innovatieve ondersteuningsprogramma's voor lokale besturen en vertegenwoordigers, waarbij het rekening houdt met variërende noden en contexten in de verschillende regio's. Binnen de instelling is het departement Société Numérique bevoegd voor

digitale inclusie. Dit departement is relatief klein, en telt op het moment van dit schrijven 8 medewerkers.

## Definitie van digitale inclusie in de nationale beleidsplannen

Een recent rapport in opdracht van het ANCT stelde voor om de definitie van digitale uitsluiting te herzien (ANCT, 2023a). Het rapport maakt gebruik van de term 'digitale afstand' of 'digitaal isolement' ('*éloignement numérique*') om de veelzijdigheid van het fenomeen aan te geven en roept op om weg te stappen van een binaire visie op digitale in- of uitsluiting. Om duurzame en effectieve strategieën voor digitale inclusie te ontwikkelen moet er rekening worden gehouden met de contexten waarin de verschillende vormen van digitale uitsluiting voorkomen. Hierbij moet er gekeken worden naar de sociale, culturele en lokale omgevingen van inwoners, en moet het digitale-inclusiebeleid worden aangepast naargelang de context van inwoners en de lokale begeleidingscontext. Het rapport legt zo de nadruk op het feit dat digitale uitsluiting in de eerste plaats een sociaal fenomeen is, en benadrukt daarbij ook het complexe en heterogene karakter van digitale uitsluiting.

## 2.3 Noorwegen

### Digitale ongelijkheid in Noorwegen

Noorwegen beschikt over een robuuste digitale economie en een relatief laag niveau van digitale uitsluiting. Vergeleken met de DESI van 2021 boekte Noorwegen in 2022 vooruitgang op bijna alle individuele indicatoren. Omdat Noorwegen geen deel uitmaakt van de Europese Unie worden de scores van Noorwegen niet officieel opgenomen in de DESI-ranking. Als Noorwegen opgenomen zou worden in de ranking van de DESI 2022, zou het op de vijfde plaats van de 28 landen komen te staan (European Commission, 2022a).

- Op het gebied van menselijk kapitaal scoort Noorwegen 62,7 procent, wat hoger is dan het EU-gemiddelde van 54 procent. 79 procent van de Nooren beschikt over digitale basisvaardigheden, en 43 procent van de bevolking heeft over digitale vaardigheden boven het basisniveau.
- De connectiviteitsscore van Noorwegen (60%) is ongeveer gelijk aan de gemiddelde score van de EU-lidstaten (59,9%).
- Wat betreft de integratie van digitale technologie heeft Noorwegen een bovengemiddelde score (51,8 procent, vergeleken met een EU-gemiddelde van 36,1 procent). Noorwegen zou daarmee op de vijfde plaats komen te staan in vergelijking met de EU-lidstaten.
- Noorwegen behaalt een bovengemiddelde score met betrekking tot de digitalisering van publieke diensten (82,9%). Het zou daarmee een negende plaats behalen vergeleken met de EU-lidstaten.

In Noorwegen verzamelen verschillende actoren gegevens met betrekking tot de digitale gewoonten, behoeften en vaardigheden van burgers. Een jaarlijkse bevraging die indicatoren gerelateerd aan digitale inclusie opmeet, is de 'Media Barometer' van Statistics Norway (Statistisk Sentralbyrå, 2023). Deze survey bevraagt Noorse burgers vanaf 9 jaar over hun toegang tot en gebruik van media (Nordic Council of Ministers, 2022). Uit de bevraging bleek onder meer dat bijna

alle Noorse inwoners tussen de 13 en 44 jaar oud het internet dagelijks gebruikt. Minder dan de helft van de 80-plussers gebruikt het internet dagelijks. De gemiddelde tijd die mensen doorbrengen op het internet is toegenomen voor alle leeftijdsgroepen. Op het gebied van toegang vond de survey dat 96 procent van de bevolking een eigen mobiele telefoon heeft en dat mensen gemiddelde tweeënhalf uur per dag gebruik maken van hun mobiele telefoon.

Een ander voorbeeld is van de hand van Skills Norway ('Kompetanse Norge' in het Noors), dat in 2021 in opdracht van het Ministerie van Lokaal Bestuur en Modernisering een analyse opmaakte van de digitale vaardigheden van de Noorse bevolking (Bjønness, Midtbø, Størset, & Hovind Ulven, 2021). In het rapport werd er gepeild naar het gebruik van internet en van digitale hulpmiddelen, digitale basisvaardigheden, behoeften en belemmeringen voor het ontwikkelen van digitale vaardigheden en de leermogelijkheden inzake digitale vaardigheden. Het rapport belichtte onder andere dat:

- Drie procent van de bevolking van 16 jaar en ouder geen gebruik maakt van het internet of van digitale hulpmiddelen (smartphone, computer en tablet), terwijl elf procent zwakke digitale basisvaardigheden heeft.
- De zwakste digitale vaardigheden te vinden zijn bij ouderen, laagopgeleiden, mensen die niet in een centrumgemeente wonen en mensen die buiten de beroepsbevolking vallen. Leeftijd, opleiding en gezinsinkomen verklaren de grootste variatie in de digitale vaardigheden van de gehele bevolking.

In een rapport uit 2018 schreef het team achter Digihjelpen, een project dat lokale besturen begeleidt bij de uitrol van een digitaal-inclusieaanbod, dat dezelfde kwetsbare groepen een hoger risico lopen op digitale uitsluiting (Kommunenenes Sentralforbund, 2018). De auteurs identificeerden in het rapport de volgende kwetsbare groepen:

- Mensen die ouder zijn dan 65 jaar;
- Eerste generatie immigranten uit niet-westerse landen, vooral vrouwen;
- Mensen zonder werk of opleiding;
- Mensen met verschillende beperkingen;
- Mensen met tijdelijke of chronische gezondheidsproblemen.

## **Beleidskader en coördinatie van het digitale-inclusiebeleid**

De bevordering van digitale inclusie is sinds 2014 een werkpunt voor de Noorse regering, wanneer deze het thema opnam in de 'Digitale Agenda voor Noorwegen,' een nationaal beleidsplan voor 2015 en 2016 (Norwegian Ministry of Local Government and Modernisation, 2016). De hoofddoelstellingen van dit beleidsplan waren 1) het versterken van digitale competenties en het verhogen van digitale participatie "in alle fasen van het leven", en 2) het voorzien van een "universeel ICT-ontwerp," zodat iedereen, ongeacht functionele capaciteit, leeftijd of opleidingsniveau gelijke toegang heeft tot digitale diensten. In navolging van dit beleidsplan ontwikkelde de Noorse overheid een strategie voor de digitalisering van de publieke sector, getiteld 'Eén Digitale Publieke Sector (2019 - 2025)' (Norwegian Ministry of Local Government and Modernisation, 2019). Deze digitale strategie definieert de doelstellingen en aandachtsgebieden om de digitale transformatie van de publieke sector te ondersteunen.



In 2021 publiceerde het Ministerie van Lokaal Bestuur en Modernisering (KMD) een nationale strategie die zich specifiek richt op digitale inclusie. De strategie heet 'Digital Throughout Life' en heeft tot doel om de "digitale uitsluiting tegen te gaan en ervoor te zorgen dat alle mensen die dat willen, de digitale toegang kunnen krijgen die nodig is om gebruik te maken van digitale spraakinstrumenten en diensten waar we tegenwoordig zo afhankelijk van zijn geworden" (Norwegian Ministry of Local Government and Modernisation, 2022). Daarbij moet iedereen ook "kunnen deelnemen aan de samenleving, democratische processen en een sociale gemeenschap door gebruik te maken van digitale hulpmiddelen" (Norwegian Ministry of Local Government and Modernisation, 2022).

Het Ministerie van Lokaal Bestuur en Modernisering is verantwoordelijk voor de coördinatie van het nationale digitale beleid en de digitalisering van de publieke sector. Dit Ministerie levert de Minister voor Regionale Ontwikkeling en Digitalisering, die verantwoordelijk is voor het ICT-beleid en elektronische communicatie, alsook voor de administratie en de modernisering van de publieke sector. Tot slot is het Ministerie voor Kinderen en Gelijkheid mede verantwoordelijk voor acties die betrekking hebben tot universeel ontwerp en toegankelijkheid.

### Definitie van digitale inclusie in de nationale beleidsplannen

'Digital Throughout Life', de nationale strategie voor digitale inclusie, kiest er bewust voor om de term 'digitale competentie' te gebruiken omdat het "zowel kennis en vaardigheden als het vermogen tot reflectie en kritisch denken omvat" (Norwegian Ministry of Local Government and Modernisation, 2022, p. 4). De strategie biedt een overzicht van de doelstellingen en maatregelen die de overheid neemt met betrekking tot digitale inclusie. In de strategie worden de vijf belangrijkste voorwaarden om digitale inclusie in Noorwegen te waarborgen voorgesteld en gekoppeld aan maatregelen vanuit de overheid:

- Internettoegang (beschreven als het 'digitale fundament');
- Toegang tot ICT-apparatuur;
- Digitale basisvaardigheden;
- Gebruiksvriendelijke digitale diensten;
- Digitaal beoordelingsvermogen ('digital judgment'), het vermogen om kritisch na te denken, bijvoorbeeld over thema's zoals gegevensbescherming, informatiebeveiliging en auteursrecht, en de media.

De Noorse strategie benadrukt enerzijds de interdependentie van de oorzaken van digitale uitsluiting met die van sociale en economische ongelijkheden, en anderzijds het belang van het ter beschikking stellen van digitale ondersteuning aan burgers in alle verschillende levensfasen (Norwegian Ministry of Local Government and Modernisation, 2022).

## 2.4 Portugal

### Digitale ongelijkheid in Portugal

Portugal behaalt matige scores op het gebied van de digitalisering van de economie en de samenleving. Een relatief groot aandeel van de bevolking is digitaal uitgesloten, zo beschikt bijna de helft van de inwoners niet over digitale basisvaardigheden (European Commission, 2022a). Het gebrek aan nationale metingen maakt het echter moeilijk om de precieze omvang van de digitale uitsluiting te kennen. Portugal stond op de vijftiende plaats in de DESI-ranking van 2022 en behaalde daarmee een matige score (European Commission, 2022a).

- Portugal behaalt een score van 45,9 procent op het gebied van menselijk kapitaal, en komt daarmee dicht bij het EU-gemiddelde van 45,7 procent. 54 procent van de Portugese inwoners behaalt minstens een basisniveau van digitale vaardigheden, en 26 procent van de Portugezen beschikt over digitale vaardigheden boven het basisniveau.
- De connectiviteitscore van Portugal (51,6%) ligt onder het EU-gemiddelde (59,9%). Portugal behaalde daarmee de achttiende plaats in de DESI-ranking.
- Wat betreft de integratie van digitale technologie in het economische veld behaalt Portugal een middelmatige score (37,6 procent, vergeleken met het EU-gemiddelde van 36,1 procent).
- Ook op het gebied van de ontwikkeling van digitale publieke diensten behoort Portugal tot de middenmoot. Met een score van 67,9% behaalt het in deze categorie de veertiende plaats.

Op nationaal niveau worden er geen metingen georganiseerd van de digitale ongelijkheden. Om zicht te krijgen op het niveau van digitale uitsluiting van de bevolking baseert de Portugese overheid zich op Europese cijfergegevens over het ICT-gebruik van individuen en huishoudens (Eurostat, 2022). De volgende zeven indicatoren uit de meting van 2020 vormen de basis voor de verschillende doelstellingen die de Portugese overheid stelt inzake digitale inclusie voor 2025 en 2030 (INCoDE.2030, z.d.):

- Aantal huishoudens met toegang tot het internet (84% in 2020, met 97% als doelstelling voor 2030);
- Aantal individuen dat nog nooit gebruik heeft gemaakt van het internet (18% in 2020, met 5% als doelstelling voor 2030);
- Aantal individuen dat minstens over digitale basisvaardigheden beschikt (52% in 2019, met 80% als doelstelling voor 2030);
- Aantal individuen dat een hoog niveau van digitale vaardigheden heeft (32% in 2019, met 50% als doelstelling voor 2030);
- Aantal individuen dat in de voorbije 12 maanden gebruik heeft gemaakt van het internet voor het gebruik van digitale publieke diensten (45% in 2020, met 85% als doelstelling voor 2030);
- Aantal individuen dat het internet gebruikt om videogesprekken te voeren (60% in 2020, met 90% als doelstelling voor 2030).
- Aandeel van de bevolking dat in de voorbije 3 maanden gebruik maakte van digitale bankdiensten (60% in 2020, met 90% als doelstelling voor 2030).

De Portugese overheid stelt ambitieuze doelstellingen voor de nabije toekomst, en richt haar pijlers op het verhogen van de internettoegang, digitale basisvaardigheden en het digitale gebruik van de

bevolking. Voor het monitoren van de voortgang van het actieplan zal voorlopig ook gebruik gemaakt worden van de Europese meetinstrumenten.

## Beleidskader en coördinatie van het digitale-inclusiebeleid

Portugal beschikt niet over een nationaal beleidsplan dat zich specifiek richt op digitale inclusie. Het thema kreeg wel een plaats in het nationale actieplan voor digitale transitie. In 2020 publiceerde de Portugese regering haar nationale actieplan voor digitale transitie (República Portuguesa, 2020). Drie belangrijke actiepijlers vormen de leidraad van het plan: 1) de ontwikkeling van competenties en digitale inclusie, 2) de digitale transformatie van bedrijven, en 3) de digitalisering van publieke overheidsdiensten. De subpijler inclusie en digitale geletterdheid richt zich nadrukkelijk op ouderen en inwoners die digitaal uitgesloten zijn ('infoexcluídos' in het Portugees). Deze subpijler is gestructureerd rond drie acties:

- Eu Sou Digital (Portugees voor "ik ben digitaal") is een programma dat mikt op het bereiken van 1 miljoen volwassenen en dat gebruik maakt van een nationaal netwerk van 30.000 vrijwilligers, 1.500 centra verspreid over het hele land en gratis toegang tot digitale toestellen. De basisinhoud van het programma omvat onder andere het aanmaken en beheren van een e-mailaccount aanmaken, het gebruik van online zoekmachines, het gebruik van digitale overheidsdiensten, toegang tot diensten zoals thuisbankieren of toegang tot sociale netwerken.
- Een sociaal internettarief, dat vaste of mobiele breedbandinternettoegang aanbiedt tegen een betaalbare prijs voor inwoners met een laag inkomen of met speciale sociale behoeften.
- De Academia Portugal Digital, een platform dat mensen in staat stelt om in de verschillende fasen van hun leven digitaal vaardigheden te ontwikkelen, door middel van een diagnose van digitale vaardigheden, begeleiding en advies over opleidingstrajecten voor kwalificaties die verband houden met de verschillende beroepsmogelijkheden in het digitale domein.

Elke maatregel in het actieplan gerelateerd aan digitale vaardigheden en digitale inclusie werd gekoppeld aan doelstellingen en er werden indicatoren vastgesteld met streefdoelen die in 2025 en 2030 moesten worden bereikt. De maatregelen in het actieplan worden voorgesteld als individuele projecten die losstaan van elkaar en zijn voornamelijk gericht op het versterken van de participatie van inwoners in de digitale economie. De meeste van de voorgestelde projecten worden georganiseerd op het centrale niveau; de lokale verankering van de initiatieven is niet of slechts secundair aanwezig in deze digitale inclusieprojecten.

Het Actieplan Digitale Transitie wordt getrokken door de Portugal Digital Mission Structure ('Estrutura de Missão Portugal Digital' in het Portugees, ), dat rekent op samenwerkingen met verschillende ministeries, organisaties in de publieke sector, bedrijven, de academische sector en sociale partners. Deze entiteit is verantwoordelijk voor de coördinatie, uitvoering en monitoring van het Actieplan. INCoDe.2030, een programma van de centrale overheid gericht op het versterken van de digitale vaardigheden van de bevolking, werd in 2020 uitgebreid en in 2021 gestroomlijnd (<https://www.incode2030.gov.pt/>). Ter ondersteuning van het actieplan werd het Observatorium voor Digitale Vaardigheden opgericht, dat zal instaan voor de verzameling en analyse van gegevens gerelateerd aan digitale vaardigheden. De beleidsplannen met betrekking tot digitale inclusie worden hoofdzakelijk georganiseerd door de centrale overheid; de lokale besturen en andere lokale actoren worden slechts in beperkte mate betrokken.

Portugal beschikt momenteel dus niet over een beleidsplan dat zich specifiek richt op digitale inclusie. Opmerkelijk is dat er voor de periode van 2015 tot 2020 wel een nationale strategie voor digitale inclusie en geletterdheid werd ontwikkeld (Fundação para a Ciência e a Tecnologia, 2016). Dit plan werd ontworpen onder leiding van de Stichting voor Wetenschap en Technologie ('Fundação para a Ciência e a Tecnologia' in het Portugees; FCT), een nationale overheidsinstelling die onderzoek op het gebied van wetenschap, technologie en innovatie ondersteunt. De strategie stelde de volgende doelstellingen voorop:

- De vermindering van het aandeel van de bevolking dat geen gebruik maakt van het internet;
- De oprichting van een infrastructuur die individuele digitale begeleiding voor inwoners mogelijk maakt, ruimtes, toestellen en begeleiders voorziet;
- De ontwikkeling van pedagogisch materiaal voor digitale vormen;
- Het verhogen van de digitale vaardigheden van de bevolking;
- De creatie van een interventienetwerk van belanghebbenden die zich inzetten voor digitale inclusie;
- De verbetering van de digitale dienstverlening van de overheid, met een focus op het toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van de diensten.

Naast het versterken van digitale vaardigheden, zette deze strategie ook in op de opschaling en lokale verankering van de digitale-inclusieprojecten door het opzetten van samenwerkingsverbanden met sociale en lokale organisaties gespreid over het hele land. De strategie was in verschillende opzichten ambitieus en benaderde digitale inclusie op een relatief vernieuwende manier, met aandacht voor de sociale context van individuen en gemeenschappen. Opmerkelijk is dat het huidige actieplan voor digitale transitie niet verwijst naar de strategie uit 2015 en slechts in zeer beperkte mate naar de verschillende projecten die werden opgezet als deel van de strategie uit 2015.

## Definitie van digitale inclusie in de nationale beleidsplannen

De eerste pijler in het nationale Actieplan Digitale Transitie van de Portugese overheid richt zich op de ontwikkeling van vaardigheden en op digitale inclusie. De hoofddoelstelling van deze pijler is volgens Ana Mendes Godinho, Minister van Arbeid, Solidariteit en Sociale Zekerheid, "om ervoor te zorgen dat niemand achterblijft" (República Portuguesa, 2022, p. 23). In het plan wordt er verwezen naar digitaal uitgesloten inwoners als 'infoexcluídos' (of 'info-excluded' in de Engelse vertaling van het actieplan). Deze groep wordt breed gedefinieerd en verwijst naar inwoners die niet ten volle kunnen genieten van de voordelen van de digitale transitie, bijvoorbeeld op vlak van communicatie, toegang tot informatie, en het gebruik van publieke digitale diensten.

De definitie van digitale uitsluiting die wordt gehanteerd in de huidige beleidsplannen is dus relatief vaag, zeker in vergelijking met de taal die werd gebruikt in de nationale strategie voor digitale inclusie en geletterdheid uit 2015. Het versterken van de digitale vaardigheden van de bevolking vormde ook de basis van dit oude plan, maar dit plan benadrukte ook de nauwe verstrengeling van digitale inclusie met sociale inclusie. Deze sociale benadering van digitale inclusie werd ook gereflecteerd in het plan, dat onder andere streefde naar het opzetten gestructureerde samenwerkingsverbanden met lokale en sociale organisaties. De focus van het huidige beleid ligt echter bijna uitsluitend op

digitale geletterdheid en het stimuleren van de digitale vaardigheden van de bevolking, met als doel om de participatie van de bevolking aan de digitale economie te vergroten.

## 2.5 Verenigd Koninkrijk

### Digitale ongelijkheid in het Verenigd Koninkrijk

In vergelijking met de lidstaten van de Europese Unie beschikt het Verenigd Koninkrijk over een relatief sterke digitale economie. In vergelijking met de andere bestudeerde landen kampt een relatief matig deel van de bevolking met digitale uitsluiting. Omdat het niet langer behoort tot de Europese Unie wordt het Verenigd Koninkrijk meer opgenomen in de jaarlijkse DESI-ranking. Op basis van de laatste ranking waarin het land werd opgenomen is het echter wel mogelijk om, met het nodige voorbehoud, een beeld te vormen van de digitale transitie van de economie en samenleving in het land. In 2020 behaalde het Verenigd Koninkrijk de achtste plaats in de DESI-ranking, en behaalde het zo een bovengemiddelde score (European Commission, 2020).

- Op vlak van connectiviteit scoorde het land ondermaats; het behaalde binnen deze categorie de twintigste plaats.
- Binnen de categorie menselijk kapitaal, die betrekking heeft op de digitale vaardigheden van de bevolking, scoorde het land hoog met een vijfde plaats.
- Ook op het gebied van het gebruik van internetdiensten, een verouderde categorie, scoorde het land bovengemiddeld. Binnen deze categorie behaalde het eveneens de vijfde plaats in de ranking.
- Wat betreft de integratie van de digitale technologie in het bedrijfsleven deed het Verenigd Koninkrijk het ook goed; het behaalde een bovengemiddelde score en stond hier op de achtste plaats in de ranglijst.
- Tot slot behaalde het land lage scores op het gebied van de digitalisering van de publieke diensten; binnen deze categorie stond het land op de zestiende plaats.

Opmerkelijk is dat het land er, met uitzondering van de categorie rond het gebruik van internetdiensten, in alle categorieën op achteruit of stagneert ging in vergelijking met de DESI van 2018 (European Commission, 2020).

Binnen het Verenigd Koninkrijk worden er verschillende metingen van digitale ongelijkheden georganiseerd, waarbij de centrale overheid steeds een licht ondersteunende rol opneemt. De Consumer Digital Index is de grootste meting voor het digitale en persoonlijke financiële gedrag van consumenten in het Verenigd Koninkrijk (Lloyds Bank, 2022). Het rapport wordt sinds 2016 op jaarlijkse basis ontwikkeld door Lloyds Bank, in samenwerking met verschillende overheidsdepartementen, lokale overheden, academische partners, middenveldorganisaties en industriepartners. De index maakt gebruik van een combinatie van transactie- en enquêtegegevens, hetgeen toelaat om het gedrag en de attitude van individuen met elkaar te vergelijken. Voor de laatste iteratie van de meting, die dateert uit 2022, werden circa 2700 inwoners tussen de 18 en 70 jaar oud bevestigd. Het rapport omvat ook de 'UK Essential Digital Skills benchmark'; een meting van digitale vaardigheden die essentieel zijn. Dit deel van het rapport wordt georganiseerd in opdracht van het Departement voor Onderwijs. De belangrijkste bevindingen uit de Consumer Digital Index 2022 zijn de volgende:

- 99 procent van het Verenigd Koninkrijk is nu in de afgelopen drie maanden online geweest, vergeleken met 89 procent in 2016.
- De pandemie is een grote katalysator geweest voor het ontwikkelen van nieuwe digitale vaardigheden; 65 procent zegt nieuwe zaken te hebben geprobeerd op het internet sinds het begin van de pandemie. 90 procent van deze groep heeft deze nieuwe activiteiten voortgezet.
- Toegang, digitaal vertrouwen en digitale mogelijkheden blijven pijnpunten voor een deel van de bevolking. De stijgende kosten voor levensonderhoud beïnvloedden in 2022 het vermogen van een deel van de bevolking om online te gaan.
- 27 procent van de bevolking heeft nog steeds weinig digitale vaardigheden. Binnen deze groep heeft 71 procent 'zeer lage' digitale vaardigheden.
- Leeftijd, inkomen en levensomstandigheden zijn de meest bepalende factoren voor digitale ongelijkheden. Deze factoren worden in het rapport gelinkt aan drie hoofdthema's: de betaalbaarheid van diensten, digitale vaardigheden en vertrouwen in digitale systemen en diensten (Lloyds Bank, 2022).

Ofcom, de nationale toezichter voor communicatie, is bevoegd voor onderzoek op het gebied van mediawijsheid. De toezichter publiceert op jaarlijkse basis een rapport over het mediagebruik en het -gedrag van de volwassen bevolking, met uitgebreide aandacht voor de staat van digitale uitsluiting. Het laatste rapport dateert van 2022 en verdeelt de bevindingen op in vier hoofdthema's: digitale uitsluiting, online kennis en begrip, online attitudes, en online gedrag (Ofcom, 2022). Met betrekking tot digitale uitsluiting legt het rapport onder andere de volgende kernbevindingen voor:

- Het aandeel mensen dat thuis geen internettoegang had bleef stabiel in 2021; 6 procent van de huishoudens had in dit jaar geen internettoegang. De helft van degenen die thuis geen internet gebruikten, zocht ondersteuning in hun sociaal netwerk voor het gebruik van het internet.
- Jongvolwassenen hielpen vaak anderen om online taken uit te voeren; 86 procent van de internetgebruikers van 16-24 jaar had hulp aangeboden en 46 procent van deze groep deed dit wekelijks.
- Een groeiend aantal (21%) internetgebruikers maakte uitsluitend gebruik van internet via een smartphone. Tegelijk gaf een meerderheid van de smartphonegebruikers aan dat het uitvoeren van bepaalde taken moeilijker was op een smartphone dan op een laptop of desktop. Toch hadden smartphonegebruikers een duidelijke voorkeur om bepaalde activiteiten op hun telefoon te doen in plaats van op een laptop of desktop. Voor taken zoals sociale media, videogesprekken, online bankieren en toegang tot nieuws verkozen zij de smartphone boven een laptop of desktop; een laptop of desktop werd dan weer verkozen voor sollicitaties of het bekijken van tv-programma's of films (Ofcom, 2022).

Tot slot publiceerde het Office for National Statistics respectievelijk tot 2019 en tot 2020 ook cijfers met betrekking tot digitale ongelijkheden en internettoegang (Office for National Statistics, 2020; Office for National Statistics, 2019). Deze cijfers werden verzameld in 2019 en dateren dus voor het begin van de Covid-19 gezondheids crisis. In hun analyse beschreef het Office for National Statistics dat het aantal digitaal uitgesloten inwoners daalt, maar dat sommige groepen blijven worstelen met digitale uitsluiting. Met name ouderen, mensen met een beperking, en mensen die niet in een privaat huis wonen (bv. mensen in een zorgcentrum), kunnen een verhoogd niveau van kwetsbaarheid hebben.

## Beleidskader en coördinatie van het digitale-inclusiebeleid

Het Verenigd Koninkrijk was een voorloper op het gebied van digitale inclusie. Al in 2014 publiceerde de overheid een charter (Gov.uk, 2014a) en een nationale strategie voor digitale inclusie (Gov.uk, 2014b). Deze strategie zette uiteen hoe de overheid, samen met partners uit de publieke, private en sociale sector de digitale uitsluiting zou inperken. Onder de huidige regering bestaat er geen nationale strategie die zich specifiek richt op digitale inclusie, en de mate waarin de nationale overheid via de ontwikkeling van beleid inzet op digitale inclusie is gedaald sinds de bestuurswissel van 2015. In de huidige UK Digital Strategy (Gov.uk, 2022) is er wel aandacht voor digitale vaardigheden, net zoals in de Online Media Literacy Strategy (Department for Digital, Culture, Media & Sport, 2021). Binnen het Verenigd Koninkrijk ontwierpen ook Schotland (Digital Scotland, 2021) en Wales (Welsh Government, 2021) beleid gericht op digitale inclusie. Verschillende lokale besturen hebben in de voorbije jaren op eigen initiatief ingezet op de ontwikkeling van een digitale inclusiestrategie. Voorbeelden hiervan zijn Manchester (Greater Manchester, 2020), Birmingham (Birmingham City Council, 2021) en Leeds (Leeds City Council, 2022).

In 2022 werd er onder leiding van MP Darren Jones wel een parlementaire werkgroep opgericht die alle politieke partijen samenbrengt om aanbevelingen rond de impact van de stijgende levenskosten op digitale uitsluiting te formuleren (<https://www.datapovertyappg.co.uk>). Deze aanbevelingen werden gepubliceerd in juni 2023 en manen de centrale overheid aan om zich zo snel mogelijk op een betekenisvolle manier te engageren voor digitale inclusie (House of Lords, 2023). Het rapport erkent dat de centrale overheid digitale inclusie uit het oog is verloren sinds 2014 en dat “de bewering dat digitale uitsluiting een prioriteit is van de overheid niet geloofwaardig is” (House of Lords, 2023). In het maken van een pleidooi voor meer overheidsengagement rond digitale inclusie halen de auteurs zowel economische als maatschappelijk beweegredenen aan. Investeren in digitale inclusie zou vanuit het economische oogpunt zorgen voor een verhoogde productiviteit, grotere economische groei, en een verlichte druk op bepaalde publieke diensten. Vanuit maatschappelijk oogpunt zou een investering in digitale inclusie betekenen dat kwetsbare inwoners niet achterblijven en online kunnen deelnemen aan politieke gesprekken. De aanbevolen acties hebben betrekking tot betaalbaar internettoegang, connectiviteit, digitale vaardigheden, en toegankelijke dienstverlening.

Op nationaal niveau dragen tot op heden voornamelijk het Departement voor Onderwijs, het Departement voor Werk en Pensioenen, en het Departement voor Cultuur, Media en Sport bij tot het thema digitale inclusie (Gov.uk, 2022). Geen van deze overheidsdepartementen is alleen of volledig verantwoordelijk voor het thema digitale inclusie, en deze departementen nemen evenmin een leidende rol in de ontwikkeling van projecten. De departementen dragen in verschillende mate bij tot de ondersteuning van initiatieven rond digitale vaardigheden en internettoegang. De Vereniging voor Lokale Overheid en het Departement voor Opwaardering, Huisvesting en Gemeenschappen ondersteunen ook de ontwikkeling van digitale inclusieprojecten op het lokale niveau, door lokale besturen (Local Government Association, 2021). De ontwikkeling en implementatie van het digitale-inclusiebeleid gebeurt hoofdzakelijk op het niveau van de gemeenten en de grootsteden (de ‘combined authorities’).

De voorziening en ondersteuning van digitale-inclusiediensten wordt in het Verenigd Koninkrijk voor een groot deel gedragen door middenveldorganisaties, zoals de Good Things Foundation en de

Digital Poverty Alliance. Deze organisaties leggen zich toe op onderzoek naar de oorzaken (Allmann, 2022) en de impact van digitale ongelijkheden (Centre for Economics and Business Research, 2022), de begeleiding van lokale besturen bij de ontwikkeling van een digitale-inclusieplan, de voorziening van diensten (bv. door de verdeling van laptops aan kwetsbare groepen) en het faciliteren van kennisdeling. Zo coördineert de Good Things Foundation het National Digitaal Inclusienetwerk, dat bestaat uit enkele duizenden lokale besturen, sociaal-maatschappelijke organisaties en verenigingen die een lokaal begeleidingsaanbod voorzien (The Good Things Foundation, z.d.).

## Definitie van digitale inclusie in de nationale beleidsplannen

In de nationale beleidsplannen gelinkt aan digitale inclusie ligt de focus bijna uitsluitend op het verwerven en versterken van digitale vaardigheden. Met deze beperkende benadering van digitale inclusie legt de centrale overheid in haar beleid de nadruk op levenslang leren. De beleidsacties rond het versterken van digitale vaardigheden worden hoofdzakelijk georganiseerd in het kader van strategieën om de digitale economie te versterken.

Vanuit het middenveld wordt, vooral sinds 2021, het thema van digitale inclusie gelinkt aan kansarmoede en de stijgende levensduurte. Verschillende middenveldorganisaties ontwikkelen en passen op deze manier een vernieuwende definitie van digitale inclusie toe op hun werk. Zo werd in 2021 de Digital Poverty Alliance opgericht, dat digitale uitsluiting als prioriteit beschouwt om armoede te bestrijden (<https://digitalpovertyalliance.org>). Ook in 2021 richtte The Good Things Foundation samen met Nominet het Data Poverty Lab op, een initiatief om betaalbaar internet te voorzien voor mensen met een laag inkomen en gratis internet voor mensen met een zeer laag inkomen (The Good Things Foundation, 2021). Het Data Poverty Lab werkt momenteel ook aan de ontwikkeling van een maatstaf voor een minimale digitale levensstandaard (The Good Things Foundation, 2022). Een parlementaire werkgroep legt zich sinds 2022 toe op het formuleren van aanbevelingen rond digitale inclusie, en kijkt uitdrukkelijk naar de impact van de stijgende levenskosten op digitale uitsluiting (House of Lords, 2023).



## 2.6 Vergelijking van de digitale inclusiecontext in de vijf landencases

Indicator	Denemarken	Frankrijk	Noorwegen	Portugal	Verenigd Koninkrijk
DESI-score	Hoog	Matig	Hoog	Matig	Hoog (cijfers tot 2020)
Nationale meting(en) van digitale ongelijkheden	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja
Deel van de bevolking dat wordt beschouwd als digitaal kwetsbaar	13%, maar dit cijfer wordt betwist	31,5%	11%	46%	27%
Definitie van digitale uitsluiting	Traditioneel	Eerder vernieuwend	Eerder vernieuwend	Traditioneel	Traditioneel vanuit nationale overheid. Vernieuwende benadering vanuit middenveld en lokale besturen
	Focus op vaardigheden en vermogen om problemen op te lossen	Focus op sociale aard en complexiteit van de problematiek	Focus op toegang, vaardigheden, kennis en kritisch denkvermogen	Focus op toegang en vaardigheden	Nationaal: focus op vaardigheden. Lokaal en middenveld legt expliciete link met de sociaaleconomische context van personen
Aansturing van beleid	Centraal	Centraal	Centraal	Centraal	Lokaal
Implementatie beleid	Centraal	Lokaal	Lokaal	Centraal	Lokaal
Rol van lokale besturen in de implementatie van beleid	Lokale besturen nemen deel aan overleg op het centrale niveau	Implementatie gebeurt op lokaal niveau	Beleid wordt lokaal aangestuurd en geïmplementeerd, met centrale ondersteuning	Lokale besturen worden beperkt betrokken	Lokale aansturing en implementatie, zonder nationale ondersteuning
Nationale strategie voor digitale inclusie	Nee	Ja	Ja	Nee	Nee
Stabiliteit van nationaal digitale-inclusiebeleid	Hoog	Matig	Hoog	Laag	Laag
Kennisuitwisseling tussen lokale besturen	Ja, via een netwerk aangestuurd door een centrale overheidsactor	Ja, via een netwerk aangestuurd door centrale overheidsactor	Ja, via een netwerk aangestuurd door een nationale middenveldactor met steun van de centrale overheid	Nee	Ja, via een netwerk aangestuurd door een nationale middenveldactor zonder steun van de centrale overheid
Begeleiding voor lokale besturen bij de ontwikkeling en uitrol van lokaal digitaal inclusieplan	Nee	Ja, vanuit centrale overheidsinstantie	Ja, vanuit nationale middenveldactor met steun van de centrale overheid	Nee	Nee

## 2.7 Geleerde lessen uit de vijf landencases

Ondanks de eigenheid van de context en de beleidskaders met betrekking tot digitale inclusie is het mogelijk om enkele kernzaken te onderscheiden over de vorm en uitrol van het digitale-inclusiebeleid in de vijf geselecteerde landen.

De Digital Economy and Society Index (DESI) geeft weer in welke mate de Europese lidstaten erin slagen om deel te nemen aan en zich voor bereiden op de digitale transitie. De bestudeerde landen scoren matige of hoge scores in de DESI-ranking, die de digitale transitie van de economie en de samenleving in de EU-lidstaten vergelijkt. Denemarken en Noorwegen scoren allebei hoog op de verschillende indicatoren van de DESI en kunnen beschouwd worden als koplopers op vlak van de digitale transitie van de economie en de samenleving. In 2020 werd het Verenigd Koninkrijk voor de laatste keer opgenomen in de DESI; het land behaalde toen dankzij relatief goede scores een achtste plaats in de ranking. Hoewel het niet mogelijk is om het Verenigd Koninkrijk aan de hand van de laatste iteratie van de DESI te vergelijken met de andere bestudeerde landen, geven de verouderde cijfers een indicatie van de ontwikkeling van de digitale economie in het land tot 2020. Frankrijk en Portugal behalen matige scores in de DESI, en hinken achter op de overige landen op het gebied van de digitale transitie van de economie en de samenleving.

### **In alle geselecteerde landen worstelt minstens een tiende van de bevolking met digitale uitsluiting.**

Bij de landen die beschouwd kunnen worden als koplopers op het gebied van de digitale transitie van de economie en de samenleving ligt het deel van de digitaal kwetsbare bevolking opmerkelijk lager dan bij de overige landen. Zo is in Noorwegen ongeveer een tiende van de bevolking blootgesteld aan digitale uitsluiting. Volgens de officiële metingen in Denemarken is ongeveer een tiende van de bevolking digitaal kwetsbaar, al betwisten bijkomende metingen dit cijfer en schatten zij dat dit cijfer in werkelijkheid minstens dubbel zo hoog ligt. Frankrijk en het Verenigd Koninkrijk tellen relatief meer digitaal kwetsbare inwoners, hier wordt ongeveer een derde van de bevolking beschouwd als digitaal kwetsbaar. In Portugal ligt het aandeel digitaal kwetsbare inwoners nog hoger; hier worstelt bijna de helft van de bevolking met digitale uitsluiting. Opmerkelijk is dat in de landen die hoog scoren op indicatoren met betrekking tot de digitale transitie van de economie en de samenleving relatief minder mensen kampen met digitale kwetsbaarheid. Dit geeft aan dat een doorgedreven digitale transitie op zich niet noodzakelijk leidt tot sterkere digitale uitsluiting.

### **Met uitzondering van Portugal worden er in alle landen nationale metingen georganiseerd van de digitale kwetsbaarheden van de bevolking.**

Deze metingen vinden in de meeste landen plaats op jaarlijkse basis. De meting van digitale ongelijkheden gebeurt in de geselecteerde landen op verschillende manieren. In Denemarken en Frankrijk ligt de verantwoordelijkheid voor de metingen bij een centrale overheidsinstantie, in Noorwegen en in het Verenigd Koninkrijk besteedt de centrale overheid de opdracht voor de meting van digitale vaardigheden uit. Terwijl deze opdracht in Noorwegen wordt uitgevoerd door een erkende overheidspartner, voert Lloyds, een bank, deze opdracht uit in het Verenigd Koninkrijk. Voor de uitwerking van de meting in het Verenigd Koninkrijk werkt de bank in kwestie samen met academische partners, alsook met private partners en met middenveldorganisaties.

**De toegang tot digitale toestellen en internet wordt in alle landen beschouwd als een fundamenteel aspect van digitale inclusie, samen met het ontwikkelen van digitale (basis)vaardigheden.** Het versterken van digitale vaardigheden is de hoofdfocus van de beleidsplannen in de meeste landen; in verschillende landen wordt het verwerven van digitale vaardigheden gestimuleerd om ervoor te zorgen dat de bevolking actief kan bijdragen tot de digitale economie. In de meeste landen kijkt men ook expliciet naar het kritisch denkvermogen van mensen en de mogelijkheid om kritisch te reflecteren over veiligheid, ethiek en privacy in de digitale wereld. Drie van de vijf bestudeerde landen hanteren een (eerder) traditionele definitie van digitale inclusie in de beleidsplannen. Deze landen, met name Denemarken en Portugal, leggen in hun een digitale-inclusiebeleid voornamelijk de nadruk op het verwerven en versterken van digitale vaardigheden. In het centrale beleid van het Verenigd Koninkrijk wordt digitale inclusie op dezelfde manier geïnterpreteerd. Opmerkelijk is dat deze drie landen, in tegenstelling tot de overige twee landen, niet beschikken over een nationale strategie voor digitale inclusie. In Frankrijk en Noorwegen wordt digitale inclusie op een (eerder) vernieuwende manier gedefinieerd. In deze landen legt men de nadruk op de sociaaleconomische context van digitaal kwetsbare inwoners. Digitale inclusie wordt hier in de eerste plaats gezien als een sociale problematiek. De landen waar er in de nationale beleidsplannen eerder op een vernieuwende manier wordt gekeken naar digitale inclusie zijn ook de landen die streven naar een lokale verankering van initiatieven rond digitale inclusie.

De meerderheid van de bestudeerde landen beschikt niet over een specifieke nationale strategie voor digitale inclusie. Alle landen beschikken wel over een bredere digitale strategie, waarin er aandacht is voor het stimuleren van de digitale vaardigheden van de bevolking. **Opmerkelijk is dat de twee landen die wel beschikken over een digitale-inclusiestrategie, Frankrijk en Noorwegen, de lokale besturen een grote rol spelen in de uitrol van beleidsplannen met betrekking tot digitale inclusie.** Deze twee landen bieden bovendien ook op maat gemaakte begeleiding voor lokale besturen bij de ontwikkeling en uitrol van lokale digitale-inclusieplannen.

**De manier waarop lokale besturen betrokken zijn bij de ontwikkeling en de implementatie van beleidsplannen verschilt sterk van land tot land.** Portugal en Denemarken voeren een centralistisch beleid inzake digitale inclusie; in deze landen is de samenwerking met de lokale besturen beperkt tot hun consultatie tijdens de ontwikkelingsfase van het beleid. De lokale besturen worden voornamelijk geactiveerd bij de implementatie van de plannen, en spelen op deze manier een uitvoerende en remediërende rol. In Frankrijk en Noorwegen ligt de verantwoordelijkheid voor de ontwikkeling van een digitale-inclusiebeleid op het centrale niveau, maar wordt er gerekend op de participatie van de lokale besturen voor de uitrol van de plannen. Bovendien worden de lokale besturen in deze landen actief aangemoedigd om, afhankelijk van hun context, noden en capaciteiten, eigen plannen en projecten uit te tekenen. De centrale overheid neemt in deze landen een coördinerende rol op, maar de lokale besturen krijgen de regierol toebedeeld. De centrale overheid richt haar inspanningen hier voornamelijk op het faciliteren van ondersteuning en gestructureerde uitwisselingen tussen het lokale en het centrale niveau. In het Verenigd Koninkrijk speelt de centrale bestuurslaag slechts een minieme rol in de ontwikkeling en implementatie van de beleidsplannen rond digitale inclusie. Hoewel het land in 2014 een nationale strategie voor digitale inclusie publiceerde en hierin een internationale pionier was, verdween het thema weg op de nationale politieke agenda na de regeringswissel van 2016. Sinds het wegvallen van de ondersteuning vanuit het centrale niveau gebeurt de ontwikkeling van strategieën voor digitale

inclusie op het lokale niveau. In Schotland, wordt wel op grotere schaal gewerkt aan de ontwikkeling van digitale-inclusiestrategieën. De lokale besturen rekenen voor de ontwikkeling en implementatie van de plannen op de samenwerking van nationale middenveldorganisaties die zich exclusief toeleggen op het thema van digitale inclusie. Deze organisaties voeren onderzoek, verbinden lokale actoren met elkaar, en zetten ook projecten op ter ondersteuning van digitaal kwetsbare inwoners.

**In bijna alle landen wordt er vanuit het centrale niveau ingezet op kennisuitwisseling tussen de lokale besturen.** In zowel Denemarken als Frankrijk worden lokale besturen samengebracht in een netwerk van digitale inclusie-actoren en in contact gebracht met private en middenveldactoren die zich ook inzetten op digitale inclusie. Het Deense netwerk voor digitale inclusie werpt zich, naast kennisdeling, ook grotendeels op als sociale overlegstructuur. Het bestaan van deze overlegstructuur in Denemarken biedt echter geen garantie op inspraak. Aangezien de adviezen van het netwerk voor digitale inclusie niet bindend zijn, wordt de feedback van de netwerkleden op de digitaliseringsplannen van de centrale overheid niet altijd gevolgd. Het Franse netwerk voor digitale inclusie is voornamelijk gericht op kennisdeling tussen individuen en organisaties die werkzaam zijn rond digitale inclusie. Ter ondersteuning van het netwerk organiseert de Franse centrale overheid nationale en regionale evenementen, en voorziet het een online platform voor digitale helpers om elkaar te ontmoeten en informatie uit te wisselen. In Noorwegen kunnen lokale besturen die inzetten op digitale inclusie elkaar vinden in een netwerk dat wordt onderhouden door een middenveldactor, dankzij de ondersteuning van de centrale overheid. In het Verenigd Koninkrijk treffen de lokale besturen elkaar in een netwerk dat gedragen wordt door een middenveldorganisatie, zonder ondersteuning vanuit de centrale overheid. Binnen dit netwerk gebeurt de kennisdeling, voornamelijk door een gebrek aan middelen, op bovenlokaal of regionaal niveau. Verschillende lokale besturen met een langlopende en succesvolle werking nemen hierin een voorbeeldfunctie op, en zetten zich in om informatie over het verloop van hun werking door te geven aan lokale besturen met een minder ontwikkelde digitale-inclusiewerking.

Samengevat kan gesteld worden dat er sprake is van digitale ongelijkheden in alle bestudeerde landen, zij het in verschillende mate. De overheid zetten in deze vijf landen op andere manieren in op de monitoring en aanpak van digitale uitsluiting. In de landen waar het beleid inzake digitale inclusie wordt aangestuurd en geïmplementeerd vanuit de centrale overheid benaderen beleidsmakers digitale inclusie eerder vanuit een traditionele en beperkende visie. Binnen deze visie ligt de focus op toegang en digitale vaardigheden, terwijl meer vernieuwende definities van digitale inclusie de nadruk leggen op het sociale en complexe karakter van digitale uitsluiting. Deze definities nemen bijvoorbeeld de sociaaleconomische context van digitaal kwetsbare individuen en gemeenschappen in beschouwing. In de landen waar er vanuit het beleid met een meer vernieuwende blik naar digitale inclusie wordt gekeken, spelen de lokale besturen een opmerkelijk grotere rol in de uitrol van het digitale-inclusiebeleid. Tot slot mag de rol van kennisuitwisseling en netwerkvorming tussen actoren die zich, zowel op het nationale als het regionale en lokale niveau, inzetten voor digitale inclusie niet worden onderschat. In bijna alle bestudeerde landen wordt kenniscoördinatie en -uitwisseling vanuit het centrale niveau op een gestructureerde wijze ondersteund. Meestal wordt deze rol opgenomen door een centrale overheidsinstantie, en in een enkel geval staat een nationale middenveldorganisatie in voor het faciliteren van kennisuitwisseling en de vorming van een netwerk van digitale inclusie-actoren.

## 3. Speerpuntprojecten op lokaal niveau uitgelicht

### 3.1 Denemarken: Digital Post

Digital Post is een hoeksteen van de centrale digitale-diensteninfrastructuur in Denemarken (Digitaliseringsstyrelsen, z.d., d). Het is een gecentraliseerd digitaal postsysteem dat alle Deense overheidsinstanties (gemeentelijke, regionale en staatsinstanties), inwoners en bedrijven verplicht moeten te gebruiken om te communiceren met elkaar. Het systeem, dat werd ontwikkeld door het Agentschap Digitale Overheid, is verplicht voor alle inwoners en maakt deel uit van de 'digital by default' strategie van de centrale overheid. Als hoeksteen van de digitale publieke dienstverlening is het systeem emblematisch voor de manier waarop de centrale overheid de digitalisering van de publieke diensten benadert en omgaat met digitale inclusie. In dit hoofdstuk wordt de benadering van digitale inclusie binnen het bredere project van Digital Post beschreven. Inwoners die worstelen met het gebruik van het verplichte digitale postsysteem worden verwezen naar hun lokaal gemeentehuis, waar zij een vrijstelling kunnen aanvragen. Binnen dit project neemt de centrale overheid dus een leidende rol op, en spelen de lokale besturen een remediërende rol.

Hoewel een eerste iteratie van Digital Post werd ontwikkeld in 2008, kwam het initiatief pas tot wasdom na de publicatie van de nationale digitaliseringsstrategie van 2011 (Digitaliseringsstyrelsen, 2011). Het toenmalige kabinet, de gemeenten en de gewesten stelden in deze strategie, die gold van 2011 tot en met 2015, voorop dat schriftelijke communicatie met de overheid voor zowel inwoners als bedrijven digitaal georganiseerd zou worden. De strategie leidde ertoe dat het Deense parlement in 2012 het gebruik van Digital Post verankerde in de wetgeving, waardoor het voor bedrijven in 2013 en voor inwoners in 2014 verplicht werd om alle correspondentie van overheidsinstanties digitaal te ontvangen. Dit betekent dat het gebruik van Digital Post verplicht werd voor iedereen, al was het mogelijk om onder bepaalde omstandigheden een vrijstelling aan te vragen.

Meer dan 600 verschillende overheidsinstanties, waaronder alle lokale besturen, hebben Digital Post ondertussen geïntegreerd in hun digitale-systeeminfrastructuur. De lokale besturen spelen een belangrijke rol in het Digital Postsysteem, enerzijds als gebruikers van het systeem, en anderzijds als ondersteuningsportaal voor digitaal kwetsbare burgers. Hoewel Digital Post vandaag door alle lokale besturen gebruikt wordt, botste het Agentschap Digitale Overheid aanvankelijk op weerstand bij verschillende lokale besturen. Aan de basis van de weerstand lagen hoofdzakelijk de hoge financiële kosten en de technische moeilijkheden verbonden met de integratie van Digital Post in de ICT-infrastructuur van de lokale besturen. Het centrale Agentschap Digitale Overheid biedt namelijk enkel de achterliggende infrastructuur die overheidsinstanties zelf moeten integreren in hun eigen, lokale ICT-systemen. Voor de integratie van Digital Post werden de lokale besturen geconfronteerd met hoge kosten door de verplichting om hun eigen ICT-infrastructuur te hervormen en, in sommige gevallen, de werving van ICT-specialisten. Tegelijk werden de lokale besturen in hoge mate geconfronteerd met hulpvragen van inwoners die moeilijkheden ondervonden bij het gebruik van het systeem. Ondanks de weerstand vanuit de lokale besturen hield de centrale overheid vast aan

het 'digital by default' principe van het digitale postsysteem, alsook aan de verplichting om gebruik te maken van Digital Post.

Ter ondersteuning van digitaal kwetsbare burgers wordt er zowel vanuit het Agentschap Digitale Overheid als via de lokale besturen ondersteuning aangeboden. Het centrale agentschap zet voornamelijk proactief in op de inclusieve ontwikkeling van de dienst, en biedt ook ondersteuning aan inwoners die bij het gebruik van het systeem op obstakels stoten. De lokale besturen spelen een remediërende rol in het Digital Postproject; zij vormen het vangnet voor digitaal kwetsbare inwoners.

De complexiteit van het digitale-postsysteem vormt een eerste obstakel vormen voor inwoners. Naast de ontwikkeling van de onderliggende infrastructuur, is het Agentschap Digitale Overheid ook verantwoordelijk voor de ontwikkeling van de platformen die inwoners gebruiken om toegang te krijgen tot hun digitale post. Zij ontwikkelden vier verschillende platformen voor inwoners om gebruik te maken van het systeem: borger.dk, de Digital Post-app, e-Boks en mit.dk. Elk van deze platforms werkt volgens hetzelfde principe, maar biedt een aangepaste gebruikerservaring. e-Boks en mit.dk hebben een licht afwijkende doelstelling; deze toepassingen geven enkel correspondentie weer van bedrijven die ervoor kiezen om deze toepassingen te gebruiken. De verschillende toepassingen werden ontwikkeld door concurrerende bedrijven. De Deense overheid was in het kader van de aanbesteding van overheidsopdrachten verplicht om verschillende bedrijven toe te staan om toepassingen voor het gebruik van Digital Post te ontwikkelen. Het bestaan van verschillende toepassingen vormt voornamelijk een obstakel voor digitaal kwetsbare inwoners en inwoners met lage administratieve vaardigheden. Om dit obstakel te overkomen zet het Agentschap Digitale Overheid in op sensibilisering over het systeem via verschillende communicatiekanalen (bv. televisiespotjes, pictogrammen, reclameborden).

Tijdens de ontwerpfase van Digital Post zette het Agentschap actief in op het verhogen van de toegankelijkheid van de toepassingen. In 2018 werden de Europese richtlijnen inzake webtoegankelijkheid verankerd in de Deense wetgeving met de Web Accessibility Act (Digitaliseringsstyrelsen, z.d., c). Het Agentschap Digitale Overheid is verantwoordelijk voor de implementatie en handhaving van de wet, en deze wet geldt voor alle publieke overheidsinstanties. Om het zelfvertrouwen van deze groep inwoners te versterken werd een 'sandbox' van Digital Post ontwikkeld, een online omgeving die vrij toegankelijk is en identiek is aan Digital Post, maar waar gebruikers kunnen oefenen en fouten kunnen maken zonder gevolgen voor hun dossier. Inwoners die moeilijkheden ervaren bij het gebruik van de toepassing(en) kunnen via een centraal telefoonnummer persoonlijke begeleiding krijgen.

De ingebruikname van het systeem ligt hoog, en onderzoek uit 2021 van het Deense bureau voor statistiek en digitalisering toonde aan dat 83 procent van de ondervraagde inwoners tevreden of zeer was over het systeem. Toch kan of wil een deel van de bevolking geen gebruik maken van de digitale dienstverlening. Ongeveer 6 procent van alle Deense inwoners vroeg een vrijstelling aan voor het gebruik van Digital Post. Inwoners die vrijgesteld willen worden van de verplichting om Digital Post te gebruiken moeten aankloppen bij hun gemeentehuis. De lokale besturen spelen op die manier een eerstelijnsrol binnen dit nationale dienstensysteem. Er zijn in totaal negen redenen die een inwoner kan aanhalen om de vrijstelling aan te vragen, zoals bijvoorbeeld een fysieke of cognitieve beperking. De laatste reden is opzettelijk open geformuleerd, als "andere". De aanvraag tot een

vrijstelling wordt doorgaans niet aangevochten, noch door de lokale of centrale overheid. De inwoners die een aanvraag indienen krijgen wel de optie om een digitale volmacht te verlenen aan een naaste, opdat zij alsnog gebruik zouden kunnen maken van het systeem. Echter, uit een bevraging van inwoners met een vrijstelling, van lokale besturen en van organisaties actief op het gebied van digitale inclusie, blijkt dat het systeem van digitale volmachten 1) niet gekend genoeg is bij inwoners, 2) niet flexibel genoeg is en te weinig opties biedt, en 3) bij digitaal kwetsbare inwoners kan leiden tot een verlies van autonomie en controle (Digitaliseringsstyrelsen & Kommunernes Landsforening, 2021).

Onder de Deense inwoners die als digitaal kwetsbaar beschouwd worden loopt het percentage personen met een vrijstelling voor het gebruik van Digital Post op tot 20 procent (Digitaliseringsstyrelsen & Kommunernes Landsforening, 2021). In een rapport uit 2021 wordt beschreven hoe de groep inwoners met een vrijstelling heterogeen is van aard, maar dat het wel mogelijk is om bepaalde groepen te onderscheiden. De groep inwoners met een vrijstelling voor Digital Post bestaat voornamelijk uit ouderen, inwoners met een handicap en niet-westerse immigranten. Naast deze groepen zijn sociaal kwetsbare inwoners, ongeschoolde werknemers en inwoners die tijdelijk niet digitaal kunnen communiceren, bijvoorbeeld door ziekte, te vinden in deze groep (Digitaliseringsstyrelsen & Kommunernes Landsforening, 2021, p. 21).

In 2021 publiceerde het Agentschap Digitale Overheid samen met de Vereniging van Gemeenten het rapport 'Digitale inclusie in de gedigitaliseerde gemeenschap' (Digitaliseringsstyrelsen & Kommunernes Landsforening, 2021). Voor het rapport werden zowel medewerkers van lokale besturen als digitaal kwetsbare inwoners geïnterviewd. Het rapport stelt de oorzaken, gevolgen en oplossingen van het nationaal digitaal postsysteem op digitaal kwetsbare inwoners voor. In het rapport worden de voornaamste belemmeringen om gebruik te maken van publieke digitale diensten, zoals Digital Post, opgelijst:

- De toepassingen werken niet op het gekozen toestel van inwoners;
- Zwakke digitale vaardigheden;
- Zwakke administratieve vaardigheden;
- Zwakke schriftelijke vaardigheden in het Deens;
- Beperkte opties voor digitale volmachten.

Het rapport specificeert dat deze laatste belemmering bijzonder relevant is voor (niet-)gebruikers van Digital Post (Digitaliseringsstyrelsen & Kommunernes Landsforening, 2021). Een bijkomend obstakel dat burgers volgens het rapport ervaren is het gebrek aan alternatieve mogelijkheden om binnen de publieke diensten te navigeren. Een vrijstelling van het digitale postsysteem betekent dat inwoners moeten inboeten op de kwaliteit van de dienstverlening. Inwoners met een vrijstelling ontvangen hun correspondentie via het traditionele, papieren postsysteem. Omwille van het wijdverspreide gebruik van Digital Post heeft dit gevolgen, die in bovenstaand rapport worden beschreven. Zo kunnen inwoners hun post te laat ontvangen, waardoor zij bijvoorbeeld afspraken bij het ziekenhuis of bij het tewerkstellingskantoor kunnen missen, en het missen van administratieve afspraken kan financiële sancties met zich meebrengen. Inwoners kunnen door de traagheid van het papieren-postsysteem ook te laat ingelicht worden over deadlines voor de toekenning van sociale rechten of uitkeringen. Tot slot is er een sociaal stigma verbonden aan het niet gebruiken van Digital Post; zo

beschrijft een persoon in het rapport hoe hij of zij regelmatig een uitbrander krijgt bij de bank omdat online bankieren niet mogelijk is (Digitaliseringsstyrelsen & Kommunernes Landsforening, 2021).

Naast het verwerken van vrijstellingen voor Digital Post bieden de lokale besturen aan digitaal kwetsbare inwoners informatie over digitale leerkanalen en persoonlijke digitale ondersteuning bij hun lokale 'citizen service', een burgerloket waar inwoners terecht kunnen met uiteenlopende sociaal-maatschappelijke en administratieve hulpvragen. De inrichting van het digitale begeleidingsaanbod wordt bepaald op het lokale niveau, en dus verschilt de begeleiding die wordt aangeboden aan digitaal kwetsbare inwoners van gemeente tot gemeente. Dit betekent dat de kwaliteit van het digitale-begeleidingsaanbod onderhevig is aan de mate waarin er vanuit het lokale bestuur wordt ingezet op digitale inclusie. In verschillende steden en gemeenten werden samenwerkingsverbanden opgezet met sociale organisaties die zich inzetten voor digitale inclusie. Voor een onderzoek naar de impact van het nationale digitaliseringsbeleid op kwetsbare bevolkingsgroepen werden eerstelijnsmedewerkers van de 'citizen services' bevestigd en geobserveerd (Schou & Pors, 2019). Uit deze studie, die dateert uit 2019, bleek dat de verregaande digitalisering van de Deense publieke dienstverlening zowel de bestaande sociale kloven deed standhouden en nieuwe vormen van digitale uitsluiting veroorzaakte (Schou & Pors, 2019).

Ondanks de hoge graad van digitalisering van de publieke dienstverlening in Denemarken, is het duidelijk dat niet alle inwoners in staat of bereid zijn om gebruik te maken van Digital Post. Inwoners kunnen kiezen voor een vrijstelling, maar deze keuze kan een negatieve impact hebben op hun leven. De inrichting van het Digital Postsysteem is zeer rigide: een inwoner maakt ofwel volledig gebruik van het systeem, of doet dat helemaal niet. De centrale overheid zet in op de ontwikkeling en uitrol van 'digital by default' dienstverlening en bijbehorende digitale toepassingen. Hoewel digitale toegankelijkheid centraal staat in het ontwerp van deze toepassingen, zijn de lokale besturen in de praktijk voornamelijk verantwoordelijk voor de ondersteuning van digitaal kwetsbare burgers. Het digitaal ondersteuningsaanbod wordt echter niet centraal aangestuurd of ondersteund, wat tot gevolg heeft dat het begeleidingsaanbod sterk kan verschillen, afhankelijk van de gemeente. Het gebrek aan alternatieve opties voor Digital Post enerzijds, en aan een lokaal verankerd en kwaliteitsvol digitale- ondersteuningsaanbod anderzijds, maakt dat digitaal kwetsbare inwoners geconfronteerd worden met verschillende obstakels wanneer zij toegang willen krijgen tot de publieke diensten, die in de voorbije jaren werden onderworpen aan verregaande digitaliseringsprocessen.

### 3.2 Frankrijk: Aidants Numériques

Als deel van het Franse Plan voor Herstel en Veerkracht werd in totaal 250 miljoen euro geïnvesteerd in de ontwikkeling en verduurzaming van digitale-inclusieprogramma's (Gouvernement français, 2021). Een sleutelprogramma van de digitale-inclusiestrategie voorzag in de aanwerving en opleiding van digitale adviseurs ('aidants numériques' in het Frans). Deze digitale adviseurs worden, gespreid over het Franse grondgebied, ingezet om burgers te begeleiden om onafhankelijker te worden in hun gebruik van digitale technologie. Het Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT) is verantwoordelijk voor het ontwerp en de uitwerking van dit programma, en werkt hiervoor nauw samen met de lokale besturen. Het ANCT werd pas in 2019 officieel opgericht en staat volledig ten



dienste van lokale besturen in Frankrijk. Binnen het ANCT legt het team Société Numérique zich toe op de ontwikkeling van instrumenten om lokale overheden te ondersteunen bij het ontwerp en de implementatie van lokale digitale-inclusiestrategieën.

Sinds de aankondiging van het initiatief werden in 4000 digitale adviseurs aangeworven, opgeleid en tewerkgesteld bij een lokale overheid of organisatie. Onder de paraplueterm 'digitale adviseurs' wordt er een onderscheid gemaakt tussen digitale hulpverleners enerzijds, en digitale bemiddelaars anderzijds. Een digitale hulpverlener wordt gedefinieerd als een eerstelijnswerker die mensen ondersteunt om toegang te krijgen tot rechten en overheidsdiensten. Tot deze groep behoren bijvoorbeeld maatschappelijk werkers, loketmedewerkers bij lokale overheden of openbare diensten, en sociaal-culturele werkers. 'Digitale bemiddelaars' verwijst naar mensen wiens kerntaak het is om mensen te begeleiden tot zelfstandig gebruik van digitale technologie.

In 2023 publiceerde de ANCT een rapport over de activiteiten van de digitale adviseurs, waaruit bleek dat meer dan 100.000 begeleidingsmomenten hebben plaatsgevonden (ANCT, 2023c). De meest voorkomende onderwerpen van deze begeleidingsmomenten zijn vragen over administratieve procedures, vragen over het gebruik van een computer of mobiele telefoon, en vragen over het gebruik van het internet. 63% van deze begeleidingen werd voortgezet, hetzij door middel van een persoonlijke of groepsbegeleiding, hetzij door een doorverwijzing naar een andere dienst met specifieke kennis over de vraag van de inwoner. Er is een grote variatie aan het type begeleidingsdiensten dat wordt aangeboden; het grootste deel van de begeleidingsmomenten (60%) gebeuren op individuele basis. Deze begeleiding kan gericht zijn op het oplossen van een bepaald probleem, het laten kennismaken met een digitale toepassing of een computer, of het trainen van digitale vaardigheden. Ongeveer een derde van de begeleidingsmomenten vindt plaats in een groepsomgeving, bijvoorbeeld workshops over digitale basisvaardigheden, digitale toepassingen of vormingen voor grote groepen.

Naast een kwantitatief overzicht van de activiteiten van de adviseurs identificeerde het rapport ook drie verschillende manieren waarop het initiatief op lokaal niveau werd geïmplementeerd:

- Een eerste groep gebruikte het initiatief als een middel om een bestaande strategie en werking verder uit te rollen of op te schalen, als zij bijvoorbeeld doelstellingen hadden geïdentificeerd of er een bestaand begeleidingsaanbod was.
- Een tweede groep zag de inzet van de digitale adviseurs als een manier om te experimenteren. Deze groep, die voor een groot deel bestaat uit lokale besturen, gebruikt het initiatief als een manier om het bestuur voor een eerste keer te betrekken bij het thema digitale inclusie. In sommige gevallen lijkt de voortzetting van de actie sterk afhankelijk van het succes van het programma.
- De derde groep bestaat voor een groot deel uit organisaties die het initiatief zien als een kans om ofwel bestaande activiteiten rond digitale inclusie te financieren of om een nieuwe werking te ondersteunen.

Met het oog op verduurzaming van het initiatief is een belangrijk facet de ontwikkeling en het onderhoud van een gemeenschap van digitale adviseurs. Het ANCT onderneemt verschillende activiteiten om de digitale adviseurs samen te brengen en kansen voor kennisdeling te voorzien. Zo organiseert het ANCT elk jaar 'Numérique En Commun', een bijeenkomst voor digitale adviseurs en

andere gerelateerde actoren. In 2023 verwelkomde het evenement 2000 deelnemers. Naast het nationale evenement werden in 2023 ook 15 gelijkaardige evenementen op lokaal niveau georganiseerd. Daarnaast hebben alle digitale adviseurs toegang tot een online ontmoetingsplek met leerinstrumenten. Op de website kunnen de digitale adviseurs ook gegevens delen over het aantal en het type interventies die zij uitvoeren, waardoor het ANCT over cijfers beschikt over de activiteiten van de digitale adviseurs. Tot slot legt het ANCT zich ook toe op de documentatie van goede praktijken in de verschillende departementen. Door middel van deze instrumenten zetten zij lokale besturen zonder lokale digitale-inclusiewerking aan om deze goede praktijken over te nemen, opdat zij kunnen vertrekken vanuit een sterke basis.

De nadruk van het programma ligt op de verankering van een digitale-inclusiewerking in de bestaande lokale ecosystemen. Een belangrijke factor om de verankering te verwezenlijken is het verkrijgen van steun van lokale volksvertegenwoordigers voor het thema digitale inclusie. Daarom zet het ANCT, in de mate van het mogelijke, ook in op bewustmaking bij deze groep actoren. Toch is er sprake van regionale onevenwichten en zijn er regio's waar lokale besturen zich het thema niet hebben toegeëigend. De 4000 digitale adviseurs zijn niet gelijk gespreid over het land, en in bepaalde regio's is het digitaal begeleidingsaanbod nog mager of onbestaand. Om een antwoord te bieden op deze onevenwichten zal het ANCT in de komende jaren dan ook meer inzetten op die regio's waar de noden hoger liggen, en minder op regio's die een goed lopende werking hebben.

In de aanloop naar de ontwikkeling van een nieuwe nationale digitale-inclusiestrategie wil het ANCT ambitieuze doelen stellen; het stelt als nieuw streefdoel om de gemeenschap van digitale adviseurs uit te breiden tot 20.000. In tegenstelling tot de bestaande groep digitale adviseurs zal deze nieuwe groep echter niet noodzakelijk voltijds werkzaam hoeven te zijn als digitaal adviseur. In de toekomst zal er meer worden ingezet op het opleiden van mensen tot digitale adviseurs in brede waaier aan bestaande functies, zoals bijvoorbeeld loketmedewerkers in de gemeentehuizen.

### 3.3 Noorwegen: Digihjelpen

De Noorse vereniging van lokale en regionale overheden (KS) is de middenveldorganisatie die alle lokale overheden in Noorwegen ondersteunt. Sinds 2018 hebben het Ministerie van Lokaal Bestuur en Modernisering en de KS hun krachten gebundeld in het programma Digihjelpen, dat als hoofddoel heeft om lokale overheden te helpen bij het opzetten van een permanente advies- en begeleidingsdienst voor burgers met weinig of geen digitale vaardigheden. Het programma staat open voor alle lokale besturen in Noorwegen, ook voor lokale besturen die al een dienstenaanbod ontwikkeld hebben.

Een centrale component van Digihjelpen is de vrijheid van elke gemeente om een dienstenaanbod te ontwikkelen dat aansluit bij de noden en behoeften van inwoners en medewerkers. De inrichting van het dienstenaanbod ziet er dan ook anders uit van gemeente tot gemeente; sommige gemeenten bieden bijvoorbeeld begeleiding via het dienstenloket van de gemeente of als onderdeel van een specifieke gemeentelijke afdelingen, terwijl anderen samenwerken met bibliotheken en burgercentra ('inn-byggertorg' in het Noors), of vrijwilligersorganisaties zoals Seniornett, de Noorse

vereniging voor ouderen. Ondanks de vrijheid die gemeenten hebben om een begeleidingsdienst te ontwikkelen, stelt de KS dat een aanbod minimaal moet bestaan uit de volgende twee zaken:

- Een fysieke plek waar bewoners terecht kunnen zonder of met afspraak voor begeleiding bij het gebruik van digitale hulpmiddelen en diensten.
- Medewerker(s) met digitale vaardigheden, kennis en begelevingservaring in het gebruik van digitale tools en publieke dienstverlening op basisniveau.

De meeste gemeenten bieden drie types begeleiding aan: begeleiding in groep, één-op-één-begeleiding, en 'drop-in' begeleiding, waarbij inwoners al dan niet met een afspraak terecht kunnen bij een begeleider. Hoewel één-op-één-begeleiding de meest populaire optie is bij inwoners, worstelen gemeenten met een gebrek aan middelen om dit te voorzien. Om een antwoord te bieden aan deze behoefte, werken verschillende gemeenten samen met andere gemeenten of met sociaal-maatschappelijke diensten.

Een voorbeeld van een gemeente waar Digihjelpen deels dankzij een samenwerking met een sociaal-maatschappelijk dienst vorm kreeg is Alna, een gemeente bij Oslo. In Alna combineerde men de ontwikkeling van Digihjelpen met een opleidingsinitiatief voor werkzoekende jongeren. In 2021 was het burgerloket in het gemeentehuis, waar inwoners terecht konden met hun hulpvragen tijdelijk ontoegankelijk omwille van verbouwingen. Als oplossing voor dit euvel werd een tijdelijke 'pop-up' georganiseerd in de lokale supermarkt, waar inwoners terecht konden met hun hulpvragen. Om de pop-up open te houden klopte de gemeente aan bij de lokale tewerkstellingsdienst en werden twee werkzoekende jongeren uit de buurt aangeworven om de 'pop-up' open te houden. Toen de gemeente een jaar later besloot om de lokale Digihjelpen-werking te vernieuwen, kregen de jongeren de verantwoordelijkheid om dit initiatief te leiden. Dankzij hun enthousiasmerende attitude en omwille van affiniteit met de lokale bevolking slaagden de jongeren erin om op een laagdrempelige manier te communiceren met diverse bevolkingsgroepen, een taak waar de gemeente tot dan toe mee had geworsteld. Het feit dat de jongeren niet-westerse talen machtig waren zorgde er bovendien voor dat inwoners met een migratieachtergrond sneller hun weg vonden naar de dienst.

Om zoveel mogelijk lokale besturen te bereiken ontwikkelde de KS een online Digihjelpen handboek en stelde dit ter beschikking van de gemeenten. Het online handboek biedt op een laagdrempelige manier advies en tips voor het opzetten van begeleidingsaanbod, samen met voorbeelden van praktijken van andere gemeenten en verwijzingen naar belangrijke cursus- en trainingsbronnen van organisaties zoals Skills Norway. Het handboek bestaat uit vijf bouwstenen, die elk een voorwaarde vormen voor de ontwikkeling van een duurzaam begeleidingsaanbod:

- Voor de planning, organisatie en verankering van een nieuw begeleidingsaanbod worden lokale besturen aangemoedigd om eerst een inventaris op te maken van het bestaande begeleidingsaanbod, de digitale vaardigheden van de burgers en de digitale vaardigheden van de eigen medewerkers.
- Om te zorgen voor een verankering van het begeleidingsaanbod begeleidt Digihjelpen de lokale besturen bij het schrijven van een onderbouwde projectpresentatie gericht aan het gemeentebestuur. Een sleutelaanbeveling binnen deze bouwsteen is bijvoorbeeld om het begeleidingsaanbod duidelijk gelinkt wordt aan bestaande strategieën en initiatieven in de gemeente.

- De gemeenten bepalen zelf hoe de begeleidingsdienst wordt ingericht, maar worden aangeraden om stil te staan bij een aantal kernvragen bij de ontwikkeling van de dienst. Deze vragen hebben betrekking tot de doelgroepen, de fysieke locatie, de inhoud van het aanbod, de toegankelijkheid, de noden en vaardigheden van burgers, en de medewerkers.
- De vierde bouwsteen van het handboek betreft het kenbaar maken van het begeleidingsaanbod, zowel binnen het lokale bestuur, als naar de bewoners en specifieke doelgroepen toe. Naast tips over en voorbeelden van bewustmakingscampagnes biedt het handboek voor de ontwikkeling van communicatie-instrumenten ook aanbevelingen inzake toegankelijkheid
- De laatste bouwsteen is gericht op privacy en informatiebeveiliging, een aspect dat Digihjelpen linkt aan de vertrouwensrol die eerstelijnsmedewerkers bij gemeenten spelen. Het handboek erkent de dilemma's die begeleiders kunnen ervaren over de mate waarin zij inwoners kunnen of mogen begeleiden bij bepaalde vraagstukken, en biedt voorbeelden van richtlijnen om deze dilemma's te anticiperen en mitigeren. Tot slot verwijst het hoofdstuk de lezer ook door naar een trainingspakket met betrekking tot privacy en gegevensbescherming. Het volgen van deze opleiding rond privacy en gegevensbescherming is wettelijk verplicht voor gemeente- en provincied medewerkers.

Ter aanvulling op het online handboek werkt de KS momenteel aan de ontwikkeling van een online lessenreeks over Digihjelpen voor gemeenten. Terwijl de KS een adviserende en verbindende rol opneemt met het project, is het stellig over de regierol van de gemeenten. Zowel het handboek als de adviezen die de KS vordert zijn zoveel mogelijk gebaseerd op bestaande praktijken en ervaringen van de gemeenten. Om de kennisdeling tussen de gemeenten verder te bevorderen organiseert de KS ook bijeenkomsten.

Vorig jaar stuurde de KS een vragenlijst uit naar alle 336 gemeenten in Noorwegen. 240 gemeenten namen deel aan bevraging, en 66 procent van hen gaf aan dat zij beschikken over een begeleidingsaanbod op basis van het Digihjelpenprogramma. Hoewel de meeste deelnemende gemeenten erin slagen om verschillende tijdelijke cursussen en opleidingsdiensten voor burgers te organiseren, gaven zij ook aan dat velen onder hen het moeilijk vinden om dienstenaanbod permanent te implementeren. In oktober 2022 maakte de overheid nieuwe subsidies vrij voor Digihjelpen, waardoor 15 gemeenten dit jaar kunnen deelnemen aan het programma en een nieuw begeleidingsaanbod kunnen ontwikkelen. Op deze manier speelt de centrale overheid, in samenwerking met een nationale middenveldorganisatie, een sturende en ondersteunende rol voor de lokale uitrol van een digitale-inclusiebeleid. Tegelijk beslissen de lokale besturen zelf of en hoe zij wensen deel te nemen aan het nationale programma, terwijl zij kunnen vasthouden aan hun lokale autonomie. Hoewel de KS hoopt dat op termijn alle gemeenten kunnen deelnemen aan Digihjelpen en een duurzaam begeleidingsaanbod kan ontwikkelen, ontwikkelt het ondertussen ook nieuwe programma's om digitale inclusie op lokaal niveau te bevorderen. Zo zal een nieuw programma van de KS inzetten op het gebruik van duidelijke taal in gemeentelijke communicatie, met het oog op het verhogen van de toegankelijkheid van de publieke diensten.

### 3.4 Portugal: Comunidades Criativas para a Inclusão Digital

Het programma 'Creative Gemeenschappen voor Digitale Inclusie' ('Comunidades Criativas para a Inclusão Digital' in het Portugees, CCID; <https://comunidadescriativas.pt>) werd ontwikkeld in het kader van INCoDe2030, het Nationaal Initiatief voor Digitale Vaardigheden. Het CCID-programma was gericht op de ontwikkeling, implementatie en monitoring van een methodologie om digitale inclusie op microniveau te bevorderen door in te spelen op de noden, capaciteiten en het sociaal weefsel van lokale gemeenschappen. Als deel van het CCID-programma werden in totaal twaalf projecten, gespreid over het land, ontwikkeld en ondersteund door de coördinerende ploeg op het centrale niveau. CCID werd opgestart in 2017 en liep officieel tot 2020. Na het aantreden van een nieuwe regering in 2019 werd er besloten om niet langer in te zetten op de uitrol van digitale-inclusieprojecten op lokaal niveau. In plaats daarvan werd ervoor gekozen om het een digitale-inclusiebeleid te organiseren vanuit het centrale niveau. Ondanks de relatief korte looptijd van het programma biedt CCID inzichten in de uitrol van een gemeenschapsgericht en genetwerkt digitale-inclusieprogramma dat werd georganiseerd vanuit het lokale niveau.

Het CCID-programma viel onder de pijler 'Inclusie' van INCoDe.2030 en genoot de steun van de centrale overheid. De pijler 'Inclusie' had vier hoofddoelstellingen: 1) sensibilisering rond het gebruik van digitale systemen, 2) de bevordering van gelijke kansen voor digitale toegang, vaardigheden en digitale ontwikkeling onder meer kwetsbare bevolkingsgroepen, 3) het verhogen van de toegang tot digitale technologieën, en 4) het ondersteunen van de territoriale samenhang van het land door de ontwikkeling van gemeenschapsinitiatieven voor digitale inclusie alsook van regionale strategieën gericht op het stimuleren van de sociale verantwoordelijkheid van bedrijven en instellingen voor hoger onderwijs. Ondanks de focus op digitale inclusie enerzijds, en op territoriale samenhang anderzijds, was de overheidssteun voor het CCID-programma eerder beperkt. Deze steun van de overheid uitte zich voornamelijk in de financiering van een team van twee personen dat, vanuit het centrale niveau, verantwoordelijk was voor de ontwikkeling van het programma. Op lokaal niveau ontvingen de lokale besturen en projecten geen overheidsfinanciering.

De ambitie van het CCID-programma was in de eerste plaats om strategieën voor digitale inclusie te ontwikkelen die zo dicht mogelijk bij individuen en hun lokale gemeenschappen uitgerold werden. Het programma vertrok hierbij vanuit het idee dat de digitale inclusie van kwetsbare bevolkingsgroepen niet gebeurt door middel van snelle en geïsoleerde acties, maar dankzij lokale ecosystemen die een ondersteunende omgeving creëren om individuen te begeleiden in de digitale wereld. Methodologisch vertrok het programma vanuit een participatieve benadering, waarbij de identificatie van de doelgroepen, het ontwerp en de implementatie van het project gedreven werden door lokale partners. Elk project werd vormgegeven door een samenwerkingsverband tussen verschillende actoren. Het netwerk van lokale partners was bewust divers van aard: de gemeenten vormden de grootste groep in het netwerk, maar verder maakten ook parochies, bibliotheken, scholen, universiteiten, ziekenhuizen, sociale verenigingen en gevangenis en gevangenis deel uit van het netwerk. De samenwerking met een breed en divers netwerk van lokale actoren dat zich inzet voor digitale inclusie vormde de eerste belangrijke pijler van het programma. Een tweede belangrijke pijler van het programma was het bundelen en centraliseren van informatie over bestaande lokale digitale-inclusiestrategieën. Ten tijde van de opstart van het programma leerde het team achter CCID

dat er sprake was van een hoge graad van versnippering van digitale-inclusieacties. Deze versnippering had tot gevolg dat initiatiefnemers soms binnen eenzelfde gemeente hetzelfde type ondersteuning aanboden, zonder elkaars projecten te kennen. Het programma had daarom als bijkomende doelstelling om lokale strategieën voor digitale inclusie zichtbaar te maken op nationaal niveau.

De uitrol van de CCID-projecten bestond uit vijf projectfasen. Vanuit het centrale niveau legde het centrale team achter CCID zich tijdens elk van deze fasen voornamelijk toe op het ondersteunen van de projectcoördinatoren, het monitoren van de voortgang van de projecten, en het voorzien van pedagogische inhoud voor de projectleiders. De bundeling van de bestaande strategieën vormde de hoofdfocus van de eerste projectfase. Deze fase was gericht op de conceptualisering van een benadering voor de uitrol van een gemeenschapsgericht digitale-inclusieprogramma. Tijdens de tweede projectfase werden lokale actoren geïdentificeerd om de projecten op het lokale niveau te coördineren, zoals bijvoorbeeld lokale besturen, sociale organisaties, parochies en onderwijsinstellingen. De derde projectfase was gericht op de uitwerking van een projectplan en methodologie om te antwoorden op de lokale noden rond digitale uitsluiting. Tijdens de vierde projectfase werd het netwerk van lokale projectcoördinatoren en medewerkers samengebracht om kennis en pedagogisch materiaal uit te wisselen. Tot slot was de vijfde en laatste projectfase gericht op implementatie. Tijdens de implementatiefase werden de verschillende projectcoördinatoren bijgestaan door mentoren. Deze groep mentoren bestond voornamelijk uit studenten uit het hoger onderwijs die zich op vrijwillige basis inzetten voor digitale inclusie.

In totaal begeleidde het programma de ontwikkeling van twaalf 'creatieve gemeenschappen.' Deze waren gespreid over het land en hebben in totaal een duizendtal inwoners bediend. De focus van de projecten lag hoofdzakelijk op de ontwikkeling van digitale vaardigheden bij bevolkingsgroepen die als sociaal kwetsbaar beschouwd kunnen worden op basis van bijvoorbeeld hun leeftijd, taalkennis, werkstatus, cognitieve of fysieke beperkingen of (het gebrek aan een) sociaal netwerk. Om dit doel te verwezenlijken werd er vanuit het centrale CCID-team ingezet op drie zaken:

- De nationale en lokale sensibilisering over digitale inclusie en vaardigheden;
- De nauwe ondersteuning van de projectcoördinatoren, alsook van de digitale hulpverleners zelf (in de meeste gevallen waren dit vrijwilligers);
- De ontwikkeling van pedagogische instrumenten voor de begeleiding van de doelgroepen.

Op basis van de pilootprojecten destilleerde het CCID-team zes modellen van 'creatieve gemeenschappen' die werden toegepast in de verschillende projecten:

- Het eerste model was gericht op netwerkvorming. Deze projecten werden gekenmerkt door een samenwerking tussen bestaande sociale diensten, bijvoorbeeld tussen bibliotheken en dorpsgemeenschappen.
- Het tweede model gebruikte intergenerationele ontmoetingen als basis, waarbij ouderen en jongeren samenwerkten om digitale vaardigheden te ontwikkelen. Dit model werd bijvoorbeeld toegepast in Vouzela, waar kinderen en ouderen het thema erfgoed gebruikten om digitale vaardigheden te versterken.
- Het derde model bestond uit het aanbieden van mobiele leermogelijkheden. Met name in rurale gebieden kunnen inwoners moeilijkheden ervaren om het gemeentecentrum te bereiken. Om

deze groep te bedienen werden in Amares gemeentemedewerkers ingeschakeld om deze inwoners met een busje tegemoet te komen en digitale begeleiding aan te bieden.

- Een vierde model was gericht op het oplossen van specifieke problemen van de doelgroepen. De nadruk van dit model ligt, zoals bij de meeste modellen, eerder op sociale insluiting dan louter op de ontwikkeling van digitale vaardigheden.
- Het vijfde model integreerde het begeleidingsaanbod in bestaande programma's. Zo werkte de gemeente van Santo Tirso samen met een universiteit om studenten op te leiden tot digitale ondersteuners voor kwetsbare groepen. Het vrijwilligersprogramma, dat vandaag nog loopt, kan zo rekenen op een breed vrijwilligersbestand.
- Het zesde model was ingericht als kweekvijver voor het activeren van organisaties die een nieuw lokaal digitale-inclusieaanbod zouden kunnen ontwikkelen.

Hoewel het CCID-programma was vertrokken vanuit een nationaal initiatief dat streefde naar lokale verankering waren er voor de lokale projecten geen subsidies voorhanden. Ondanks de beperkte looptijd, sloeg het programma erin om actieve samenwerkingsverbanden te vormen met diverse groepen van lokale besturen en organisaties die in veel gevallen nog niet actief werkten rond digitale inclusie. Dit werd verwezenlijkt 1) dankzij een 'bottom-up' en participatieve benadering, en 2) dankzij het feit dat de nadruk van de projecten vaak niet enkel lag op digitale inclusie. Om een brede waaier aan lokale actoren te activeren zetten de projecten bijvoorbeeld ook uitdrukkelijk in op het bevorderen van sociale insluiting en de cohesie van een lokale gemeenschap.

Ondanks de beperkte middelen die het programma ter beschikking had, en ondanks het feit dat het programma op nationaal niveau niet werd verlengd na 2020, blijven verschillende 'creatieve gemeenschappen' op lokaal niveau actief. Vandaag zijn verschillende van de 'creatieve gemeenschappen' nog actief. Deze lopen zonder enige vorm van coördinatie of ondersteuning vanuit de centrale overheid en worden voornamelijk gedragen door vrijwilligers. De mogelijkheden voor lokale besturen en organisaties om kennis en praktijken over digitale inclusie uit te wisselen zijn vandaag beperkt. De bestaande initiatieven voor kennisdeling zijn voornamelijk gericht op digitale vaardigheden en op het ondersteunen van actoren die werken op het centrale niveau.

### 3.5 Verenigd Koninkrijk: Digitale inclusie in Greater Manchester

Na zijn herverkiezing in mei 2021 verkondigde burgemeester Andy Burnham zijn ambitie om van Greater Manchester een van de eerste regio's ter wereld te maken waar alle inwoners met een beperking, alsook alle inwoners onder de 25 en boven de 75 zouden beschikken over digitale vaardigheden, internettoegang en toegang tot de nodige toestellen om het internet te gebruiken. Burgemeester Burnham gooide hoge ogen met de aankondiging, maar zette de belofte al snel om in de ontwikkeling en implementatie van een digitale-inclusiebeleid dat breed gedragen werd door lokale organisaties en diep is ingeworteld in de verschillende districten en wijken.

Greater Manchester, een grootstedelijk gebied in het noordwesten van Engeland, bestaat uit 10 districten ('boroughs' in het Engels), die elk een eigen lokaal bestuur hebben. Op het moment van de aankondiging telde Manchester volgens het stadsbestuur 1,2 miljoen digitaal kwetsbare inwoners (Greater Manchester, 2020). Een jaar eerder had het bestuur al een 'Digital Blueprint' voor Greater

Manchester ontwikkeld, die in mei 2023 werd hernieuwd (Greater Manchester, 2023). De ontwikkeling van deze strategie werd aangestuurd door de Digital Inclusion Taskforce, een werkgroep die bestaat uit meer dan 250 vertegenwoordigers uit lokale besturen, de publieke sector, het bedrijfsleven, middenveldorganisaties, scholen en de gezondheidszorg. Deze partners zijn ook nauw betrokken bij de uitvoering van de strategie, die rekent op een netwerk van lokale partners voor de verwezenlijking van de plannen. Drie principes vormden de uitgangspunten voor de ontwikkeling van het actieplan, gebaseerd op de lessen die de leden hadden getrokken uit voorgaande lokale en nationale initiatieven rond digitale inclusie: 1) digitale inclusie moet worden ingebed in de lokale gemeenschappen en de werking van lokale organisaties, 2) digitale inclusie moet prominent aanwezig zijn in de lokale gemeenschap, en 3) initiatieven voor digitale inclusie moeten strategisch worden verdeeld in de verschillende districten en wijken. Voorbeelden van initiatieven die onder de paraplu van de strategie werden ontwikkeld zijn de Greater Manchester Databank (Greater Manchester, z.d., b), een pilootproject gericht op bewoners van sociale woningen (Greater Manchester, z.d., c) een digitaal ondersteuningspakket voor volwassenen die tijd hebben doorgebracht in zorginstelling ('care leavers' in het Engels) (Greater Manchester, z.d., d), en pedagogisch materiaal voor ouderen (The Good Things Foundation & Greater Manchester, 2022).

Ook op het niveau van de districten ontwikkelen de lokale besturen eigen strategieën en initiatieven inzake digitale inclusie. Zo werkt Manchester City sinds 2020 aan de opschaling van lokale initiatieven om de digitale inclusie van inwoners te ondersteunen. De benadering van dit lokaal bestuur kadert in het initiatief 'Let's Get Digital' (Manchester City Council, 2021) en bestaat uit vier pijlers:

- Toegang, met een vlaggenschipproject gericht op de recyclage en bedeling van toestellen.
- Vaardigheden, met een focus op een holistische en gezamenlijke aanpak om mensen te begeleiden. Op basis van hun ervaringen, benadrukt het Digitale Inclusieteam het belang van het inbedden van het aanbod van digitale vaardigheden in bestaande ondersteuningsaanbiedingen die zijn gericht op sociale inclusie.
- Motivatie; Om een antwoord te bieden op onthechting als factor van sociale en digitale uitsluiting, zette het stadsbestuur in op nieuwe benaderingen om de lokale gemeenschappen te bereiken. Dankzij de ontwikkeling van de Digital Exclusion Risk Index kon het bestuur de wijken identificeren met inwoners die een hoger risico op digitale uitsluiting liepen (Greater Manchester, z.d., b). Om deze inwoners te bereiken organiseerde het stadsbestuur in samenwerking met lokale organisaties een mobiele 'roadshow' in verschillende wijken, met als doel om het bestaand begeleidingsaanbod te promoten.
- De vierde pijler betreft de opschaling en verduurzaming van de werking, waarbij het bestuur zich verbindt tot de voortzetting van hun stuurgroep rond digitale inclusie, de verdere ontwikkeling van regionale en lokale strategieën, het versterken van communicatie- en marketingstrategieën, het gebruik van datagedreven werkwijzen om digitale inclusie te bevorderen en, tot slot, de versterking van het lokale bestuurskader rond digitale inclusie (Manchester City Council, 2021).

In 2022 maakte de Greater Manchester Combined Authority de balans van het digitale-inclusiebeleid en publiceerde het een rapport over de sociale impact van de initiatieven (Greater Manchester, 2022). Uit het rapport bleek dat het bestuur van de GMCA erin was geslaagd om samen met alle 10 lokale besturen een regionale aanpak te ontwikkelen voor de inbedding van digitale inclusie in de lokale gemeenschappen. In 2022 beschikten 9 van de 10 districten in Greater Manchester over een eigen digitale-inclusieprogramma. Het succes van het beleid is volgens een geïnterviewde expert voor een



groot deel te wijten aan de sterke ondersteuning voor digitale inclusie vanwege de burgemeester van Greater Manchester. Andere sleutelementen voor het slagen van het beleid waren de brede samenwerking met lokale partners, de beschikbare subsidies voor lokale gemeenschapsorganisaties en het eigenaarschap dat elk lokaal bestuur genoot om een eigen programma te ontwikkelen en uit te voeren. Deze combinatie van lokale inbedding en ondersteuning vanuit het grootstedelijk bestuur hebben ervoor gezorgd dat de inwoners van Greater Manchester vandaag toegang hebben tot een breed gedragen, effectief en duurzaam digitale-inclusieprogramma.

### 3.6 Vergelijking van de speerpuntprojecten in de vijf landencases

Indicator	Denemarken	Frankrijk	Noorwegen	Portugal	Verenigd Koninkrijk
<b>Leidende actor</b>	Centrale overheid	Centrale overheid	Middenveldactor	Centrale overheid	Regionaal bestuur
<b>Projectimplementatie wordt gedreven door</b>	Centrale overheid	Lokale besturen	Lokale besturen	Lokale samenwerkingsverbanden	Regionale en lokale besturen
<b>Focus</b>	Digitale dienstverlening	Digitale vaardigheden	Ontwikkeling en uitrol van digitale ondersteuning op lokaal niveau	Ontwikkeling en uitrol van digitale ondersteuning op lokaal niveau	Ontwikkeling en uitrol van digitale ondersteuning op lokaal niveau
<b>Schaal van het project</b>	Nationaal	Nationaal	Nationaal	Nationaal, beperkt tot 11 steden en gemeenten	Regionaal, beperkt tot Greater Manchester
<b>Doelgroepen</b>	Centrale en lokale overheidsactoren, bedrijven en inwoners	Lokale besturen en digitaal kwetsbare inwoners	Lokale besturen	Lokale actoren en digitaal kwetsbare inwoners	Lokale actoren en digitaal kwetsbare inwoners
<b>Participatie van doelgroepen in de ontwikkelingsfase</b>	Laag	Matig	Hoog	Hoog	Hoog
<b>Financiering</b>	Centrale fondsen	Centrale fondsen, gecombineerd met EU-fondsen	Centrale fondsen	Geen	Regionale fondsen
<b>Fondsen voor lokale besturen vanuit centrale overheid</b>	Nee	Ja	Ja	Nee	Nee
<b>Structurele impactmeting</b>	Ja	Ja	Impactmeting gebeurt ad hoc	Impactmeting gebeurde eenmalig	Ja
<b>Verankering van project in bredere, nationale strategie</b>	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee
<b>Aanzet tot structurele verduurzaming van project</b>	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja
<b>Inbedding van project in lokaal ecosysteem</b>	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja

### 3.7 Geleerde lessen uit de speerpuntprojecten

De manier waarop het ontwerp, de implementatie en de beoogde impact in de uitgelichte speerpuntprojecten worden benaderd verschilt van land tot land. **Met uitzondering van het project in Denemarken, richten alle projecten zich expliciet op de lokale verankering van een digitale-inclusiewerking.** Hierbij wordt een coördinerende rol toebedeeld aan de lokale besturen, die actief worden aangemoedigd om een project uit te rollen dat nauw aansluit bij de lokale context en rekening houdt met de noden van digitaal kwetsbare inwoners. Drie proceselementen zijn aanwezig in de projecten die streven naar de lokale verankering van een digitale inclusie-actie: 1) het opstellen van een nodenanalyse van digitaal kwetsbare bevolkingsgroepen, 2) de inbedding van het project in het lokale ecosysteem door middel van samenwerkingsverbanden met lokale actoren, zoals bijvoorbeeld wijkwerkingen, sociaalmaatschappelijke organisaties en brugfiguren, en 3) de uitrol van strategieën gericht op communicatie en actieve 'outreach' naar inwoners op lokaal niveau.

#### **In de uitgelichte projecten varieert de rol van de lokale besturen van coördinerend tot remediërend.**

De aanpak van het Deense project is 'top-down'; een centrale overheidsactor neemt zowel de ontwikkeling als de uitrol van het project in handen, en de lokale besturen worden louter betrokken tijdens de implementatiefase. Bij de projecten in Frankrijk en Portugal nam een centrale overheidsinstantie het initiatief voor het project, maar krijgen de lokale actoren de leiding om het project vorm te geven en uit te voeren. In Noorwegen wordt het speerpuntproject ook vormgegeven en uitgevoerd door lokale besturen, met de ondersteuning van een centrale actor. In dit geval neemt een middenveldorganisatie de coördinerende rol op. Het project in het Verenigd Koninkrijk is uitgesproken 'bottom-up': de regionale en lokale besturen nemen de leiding voor de opzet, de ontwikkeling en de implementatie van dit speerpuntproject. Ondanks deze verschillen streven alle projecten naar een verankering van de werking in een lokaal ecosysteem. Dit gebeurt in alle projecten door het stimuleren van netwerken en samenwerkingsverbanden, met ruimte voor samenwerkingen met middenveldorganisaties en private organisaties die zich inzetten voor digitale inclusie. In de landen waar de lokale besturen een regierol opnemen, spelen de bovenlokale bestuurslagen een sterk ondersteunende rol. Om deze lokale verankering te bevorderen zetten bijna alle projecten actief in op de intensieve begeleiding van lokale besturen die een digitale-inclusiestrategie of -werking ontwikkelen. De begeleiding vanuit het bovenlokale niveau kan verschillende vormen aannemen; zij kunnen bijvoorbeeld inzetten op netwerkvorming, kennisuitwisseling tussen lokale besturen, de ontwikkeling van pedagogisch materiaal, of één-op-één begeleiding voor een lokaal bestuur.

#### **De beschikbaarheid van structurele en stabiele middelen is bepalend voor de inbedding van de projecten in een lokaal ecosysteem.**

In de projecten waar de lokale besturen worden ingezet als partners hebben de lokale besturen subsidies ter beschikking die enerzijds flexibel in te zetten zijn, en anderzijds specifiek zijn voorbehouden voor de uitrol van projecten rond digitale inclusie. Bij de Noorse en Franse speerpuntprojecten kunnen de lokale besturen rekenen op subsidies voor de ontwikkeling van een lokale werking. In Noorwegen krijgen de lokale besturen relatief veel ruimte voor de inzet van de subsidies, zolang deze gebruikt worden voor de ontwikkeling van een lokaal digitale-begeleidingsaanbod. In Frankrijk heeft de financiële ondersteuning een meer specifieke invulling; de subsidies moeten binnen dit project aangewend worden voor de werving van voltijdse digitale helpers. Ondanks de specifieke oormerking van deze subsidies melden verschillende lokale

besturen zonder bestaande digitale-inclusiewerking dat de middelen hen helpen om intern te lobbyen voor blijvende investeringen in digitale inclusie. De beschikbare fondsen voor dit project zijn afkomstig van de Europese Unie en kaderen binnen het nationale Plan voor Herstel en Veerkracht. Omwille van de tijdelijke aard van deze financiering, is de voorzetting van de financiering niet verzekerd.

In de overige projecten kunnen de lokale besturen niet rekenen op subsidies vanuit de centrale overheid. De redenen hiervoor en gevolgen zijn uiteenlopend; in het Verenigd Koninkrijk en in Portugal besloten de centrale overheidsinstanties om niet te investeren in digitale inclusie op lokaal niveau. In deze twee landen worden de financiële kosten gedragen door regionale en lokale besturen. De financiering voor het Britse project is ondertussen structureel ingebed in de regionale budgetten, grotendeels dankzij de politieke ondersteuning die het project geniet. In het Portugese project is er geen sprake van structurele financiering, en leidde het gebrek aan fondsen tot een overmatige afhankelijkheid van vrijwilligers en, in sommige gevallen, tot de stopzetting van de lokale werking. Het Deense project, dat uitgesproken centralistisch is van aard, vergt daarentegen een financiële investering van de lokale besturen zelf. De ontwikkeling van het Digital Postsysteem werd financieel gedragen door de centrale overheid, maar de lokale besturen dragen de kosten voor de verplichte integratie in hun eigen ICT-infrastructuur.

**Met uitzondering van Digital Post in Denemarken, dat gericht is op digitale dienstverlening, zetten alle speerpuntprojecten in op de ontwikkeling van een lokaal opleidings- en begeleidingsaanbod voor digitaal kwetsbare inwoners.** De projecten in Frankrijk en in Portugal zijn voornamelijk gericht op de ontwikkeling van digitale vaardigheden van inwoners. In het Portugese project werd een begeleidingsaanbod ontworpen voor specifieke doelgroepen die op de een of andere manier beschouwd worden als sociaal kwetsbaar, zoals bijvoorbeeld ouderen of gedetineerden. De focus van dit leeraanbod ligt voornamelijk op het verwerven van digitale basisvaardigheden. In Frankrijk ligt de focus van het programma ook op het versterken van digitale vaardigheden, door de begeleiding en opleiding van digitaal kwetsbare inwoners. De begeleiding van de doelgroep wordt binnen dit project gedragen door twee verschillende groepen: ten eerste hebben de 'digitale bemiddelaars' als kerntaak om mensen te begeleiden tot zelfstandig gebruik van digitale technologie, en ten tweede maken ook 'digitale hulpverleners' deel uit van het project, die bredere verantwoordelijkheden dragen. Deze groep, die onder andere bestaat uit maatschappelijke werkers, loketmedewerkers bij lokale overheden of openbare diensten, en sociaal-cultureel werkers, ondersteunen inwoners, naast het aanleren van digitale vaardigheden, ook om toegang te krijgen tot hun rechten en tot overheidsdiensten.

**De projecten in Noorwegen en het Verenigd Koninkrijk hanteren een meer holistische aanpak, waarbij er gestreefd wordt naar de ontwikkeling van een digitale-inclusiebeleid dat is aangepast aan de lokale context en wordt gedragen door lokale ecosystemen.** Het begeleidingsaanbod in deze projecten heeft naast digitale basisvaardigheden ook uitdrukkelijk aandacht voor de administratieve vaardigheden van inwoners. De doelgroepen voor deze projecten zijn ook breder dan digitaal kwetsbare inwoners: ook gemeentemedewerkers krijgen toegang tot een opleidingsaanbod. De projecten in Noorwegen en het Verenigd Koninkrijk, alsook het Deense project, leggen zich bovendien ook toe op het verbeteren van de toegankelijkheid van de digitale dienstverlening. Om dit te verwezenlijken onderwerpen zij hun diensten bijvoorbeeld aan toegankelijkheidstoetsen in

samenwerking met kwetsbare doelgroepen, en zetten zij in op het gebruik van klare taal in de overheidscommunicatie.

**Digitaal kwetsbare inwoners worden in de meeste van de uitgelichte projecten aangespoord om aan te kloppen bij het gemeentehuis voor digitale ondersteuning en opleidingen.** Bij de projecten in Denemarken, Noorwegen en Frankrijk kunnen inwoners terecht in het gemeentehuis met hun digitale hulpvragen, en hebben de gemeentemedewerkers een eerstelijnsrol. Dit geldt ook voor de projecten in Portugal en het Verenigd Koninkrijk, met het verschil dat inwoners hier, afhankelijk van hun hulpvraag en/of de bevolkingsgroep waar zij toe behoren, terecht kunnen op verschillende locaties voor digitale ondersteuning. Om de participatie van inwoners te bevorderen hanteren lokale besturen in verschillende projecten, zoals Frankrijk en Noorwegen, een open deurbeleid. Dit houdt in dat inwoners geen afspraak moeten maken om digitale ondersteuning te krijgen, en tijdens de openingsuren kunnen rekenen op de aanwezigheid van een digitale adviseur. In drie van de projecten spelen gemeentemedewerkers een 'outreaching' rol door inwoners tegemoet te komen op verschillende locaties. In het Portugese project bieden gemeentemedewerkers inwoners van rurale gebieden hulp aan huis, in het Noorse project organiseren gemeentemedewerkers een pop-up in een lokale supermarkt, en in het Britse project organiseert het lokale bestuur een 'roadshow' of promotietour in samenwerking met wijkorganisaties. In zowel het Portugese als het Noorse project werd succesvol geëxperimenteerd met het werven van digitale helpers uit de beoogde doelgroep. In het Portugese project was een van de leermodellen gericht op 'peer-to-peer learning,' waarbij ouderen aangespoord worden om elkaar digitale vaardigheden aan te leren. In Noorwegen koos het lokale bestuur van Alna, bij Oslo, ervoor om deelnemers van een digitaal oefentraject voor werkzoekende en niet-schoollopende jongeren aan te werven als lesgevers. De jongeren, die een migratieachtergrond hebben en afkomstig zijn uit de regio van Alna, slagen er dankzij de organisatie van laagdrempelige activiteiten in om de participatie van inwoners te verhogen.

## 4. Besluit

Op basis van de uitgelichte speerpuntprojecten is het mogelijk om vijf sleutelementen te onderscheiden die bijdragen tot de structurele inbedding en verduurzaming van digitale inclusieprojecten op lokaal niveau:

- 1) Flexibiliteit voor lokale besturen om een project vorm te geven op basis van de lokale context en noden;
- 2) Kennisdeling en overleg met lokale en bovenlokale actoren;
- 3) Verankering van lokale digitale-inclusieprogramma's in beleidsplannen;
- 4) De aanwezigheid van structurele middelen;
- 5) Politieke ondersteuning vanuit lokale en bovenlokale bestuurslagen.

Met uitzondering van het Deense project, is de vormgeving van de speerpuntprojecten gebaseerd op de lokale context, de noden en behoeften van lokale actoren, en lokale samenwerkingsverbanden. **Door de voorziening van een coördinerend en ondersteunend kader op het nationale niveau dat een**

hoog niveau van flexibiliteit voorziet, worden de lokale besturen gestimuleerd om deel te nemen aan deze projecten en verzekerd van een behoud van lokale autonomie.

Een tweede element dat bijdraagt tot de ontwikkeling van een structurele werking is het bestaan van structuren voor overleg en kennisuitwisseling tussen de actoren die zich inzetten rond digitale inclusie. Deze structuren, die in de bestudeerde landen worden gedragen door middenveldorganisaties of centrale overheidsinstanties, zijn cruciaal voor de vorming van lokale, regionale en nationale netwerken, dragen actief bij tot kennisproductie en -deling, en zorgen ervoor dat projecten tijdig kunnen worden bijgestuurd op basis van de input van lokale besturen, middenveldorganisaties en andere relevante actoren.

In de bestudeerde landen waar de nadruk ligt op de ontwikkeling van lokale strategieën voor digitale inclusie wordt er gestreefd naar een verankering van deze projecten in beleidsplannen. Dit is het geval in Frankrijk, Noorwegen en het Verenigd Koninkrijk. Daar waar er sprake is van verankering van de projecten in beleidsplannen worden ook op een gestructureerde manier middelen voorzien voor lokale besturen en organisaties om een digitale inclusiewerking uit te rollen.

Tot slot heeft de mate waarin digitale inclusie politiek gedragen wordt een grote invloed op het slagen en het voortbestaan van de uitgelichte digitale-inclusieprojecten. Ook hierin verschilt de situatie tussen de bestudeerde landen; in Noorwegen en Frankrijk is er sprake van politieke ondersteuning voor de digitale-inclusieprojecten op het centrale niveau, worden de projecten verankerd in nationale strategieën en worden er centrale middelen voorzien voor de implementatie van de projecten. Deze centrale middelen worden aangewend om lokale vertegenwoordigers en lokale besturen in te leiden in het thema van digitale inclusie en te overtuigen van het belang ervan. In Denemarken is er ook sprake van brede politieke ondersteuning op het centrale niveau. Echter, omdat het thema uitgesproken centralistisch wordt benaderd, wordt de ondersteuning voor lokale besturen grotendeels overgelaten aan middenveldorganisaties. In Portugal en in het Verenigd Koninkrijk is er sinds recente bestuurswissel slechts beperkte politieke ondersteuning voor digitale-inclusie-initiatieven op het lokale niveau. In beide landen ligt de focus in het beleid nadrukkelijk op digitale vaardigheden en wordt de ondersteuning aan lokale besturen grotendeels overgelaten aan middenveldorganisaties. In het Verenigd Koninkrijk spelen de regionale en lokale politieke actoren, zoals bijvoorbeeld de burgermeesters, een grote rol in het prioriteren van digitale inclusie in lokaal beleid en de ondersteuning van lokale digitale-inclusieprojecten.

## Referenties

Allmann, K. (2022, 27 juni). *UK Digital Poverty Evidence Review 2022*. Digital Poverty Alliance. Geraadpleegd op 8 juni 2023, van <https://digitalpovertyalliance.org/uk-digital-poverty-evidence-review-2022/>.

ANCT (2023a). *La société numérique française: Définir et mesurer l'éloignement numérique*. [https://societenumerique.gouv.fr/documents/64/Rapport\\_SocNum\\_la\\_societe\\_numerique\\_fran%3%A7aise\\_2022\\_MD.pdf](https://societenumerique.gouv.fr/documents/64/Rapport_SocNum_la_societe_numerique_fran%3%A7aise_2022_MD.pdf).

ANCT (2023b). *France numérique ensemble : Proposition de feuille de route issue des travaux du Conseil National de la Refondation*. [https://societenumerique.gouv.fr/documents/60/France\\_Num%3%A9rique\\_Ensemble\\_23-27\\_DS03MHU.pdf](https://societenumerique.gouv.fr/documents/60/France_Num%3%A9rique_Ensemble_23-27_DS03MHU.pdf).

ANCT (2023c). *Que nous apprend le programme national de recherche portant sur le déploiement des Conseillers numériques ?* Geraadpleegd op 10 juni 2023, van <https://labo.societenumerique.gouv.fr/fr/articles/que-nous-apprend-le-programme-national-de-recherche-portant-sur-le-d%3%A9ploiement-des-conseillers-num%3%A9riques/>.

ANCT (2018). *Stratégie nationale pour un numérique inclusif*. Geraadpleegd op 8 juni 2023, van <https://rapport-inclusion.societenumerique.gouv.fr/>

Asmar, A., Mariën, I., & Van Audenhove, L. (2022). No one-size-fits-all! Eight profiles of digital inequalities for customized inclusion strategies. *New media & society*, 24(2), 279-310.

Birmingham City Council (2021). *Connecting our communities – enabling a Digital Birmingham*. Geraadpleegd op 8 juni 2023, van [https://www.birmingham.gov.uk/downloads/file/21162/digital\\_inclusion\\_strategy](https://www.birmingham.gov.uk/downloads/file/21162/digital_inclusion_strategy).

Bjønness, A. M., Midtbø, T., Størset, H. & Hovind Ulven, C. (2021). *Befolkningens digitale kompetanse og deltakelse*. Kompetanse Norge. [https://www.kompetansenorge.no/contentassets/7ff3779ea51b49ab81cc5fdbb769aa61/befolkningens\\_digitale\\_kompetanse\\_og\\_deltakelse.pdf](https://www.kompetansenorge.no/contentassets/7ff3779ea51b49ab81cc5fdbb769aa61/befolkningens_digitale_kompetanse_og_deltakelse.pdf).

Centre for Economics and Business Research (2022, juli). *The economic impact of digital inclusion in the UK*. The Good Things Foundation. Geraadpleegd op 8 juni 2023, van <https://www.goodthingsfoundation.org/insights/the-economic-impact-of-digital-inclusion-in-the-uk/>.

CGE, Arcep, Arcom & ANCT (2023). *Baromètre du Numérique, édition 2022 : Enquête sur la diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française*. Arcep. [https://www.arcep.fr/uploads/tx\\_gspublication/rapport-barometre-numerique-edition-2022-Rapport.pdf](https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/rapport-barometre-numerique-edition-2022-Rapport.pdf).

Danmarks Statistik. (2023). *It-anvendelse i befolkningen 2022*. Danmarks Statistik. <https://www.dst.dk/Site/Dst/Udgivelser/GetPubFile.aspx?id=44692&sid=itbef2022>.

Department for Digital, Culture, Media & Sport (2021, juli). *Online Media Literacy Strategy*. Gov.uk. [https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/1004233/DCMS\\_Media\\_Literacy\\_Report\\_Roll\\_Out\\_Accessible\\_PDF.pdf](https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/1004233/DCMS_Media_Literacy_Report_Roll_Out_Accessible_PDF.pdf).

Digitaliseringsstyrelsen (2022). *National Strategy for Digitalisation*. <https://en.digst.dk/strategy/the-national-strategy-for-digitalisation/>.

Digitaliseringsstyrelsen & Kommunernes Landsforening (2021). *Digital inklusion i det digitaliserede samfund*. Kommunernes Landsforening. <https://digst.dk/media/24389/digital-inklusion-i-det-digitaliserede-samfund.pdf>.

Digitaliseringsstyrelsen (2011). *The digital path to future welfare: Joint national eGovernment strategy 2011-2015*. [https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/document/2016-06/engelsk\\_strategi\\_tilgaengelig.pdf](https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/document/2016-06/engelsk_strategi_tilgaengelig.pdf).

Digitaliseringsstyrelsen (z.d., a). *Numbers and Statistics*. Geraadpleegd op 8 juni 2023, van <https://en.digst.dk/numbers-and-statistics>.

Digitaliseringsstyrelsen (z.d., b). *Netværk for digital inklusion*. Geraadpleegd op 8 juni 2023, van <https://digst.dk/digital-service/digital-inklusion/netvaerk-for-digital-inklusion/>.

Digitaliseringsstyrelsen (z.d., c). *Web Accessibility in Denmark*. Geraadpleegd op 8 juni 2023, van <https://en.digst.dk/digital-services/web-accessibility-in-denmark/>.

Digitaliseringsstyrelsen (z.d., d). *Digital Post*. Geraadpleegd op 8 juni 2023, van <https://en.digst.dk/systems/digital-post/>.

Digital Scotland (2021). *A Changing Nation: How Scotland will Thrive in a Digital World*. Scottish Government. <https://www.gov.scot/binaries/content/documents/govscot/publications/strategy-plan/2021/03/a-changing-nation-how-scotland-will-thrive-in-a-digital-world/documents/a-changing-nation-pdf-version/a-changing-nation-pdf-version/govscot%3Adocument/DigiStrategy.FINAL.APR21.pdf>.

Esser, F. & Hanitzsch, T. (2012) 'On the Why and How of Comparative Inquiry in Communication Studies', In: Esser, F. & Hanitzsch, T. (Eds.), *The Handbook of Comparative Communication Research*, New York: Routledge, pp.3-22.

European Commission (2022a). *Digital Economy and Society Index (DESI) 2022: Thematic chapters*. Geraadpleegd op 8 juni 2023, van <https://digital-strategy.ec.europa.eu/nl/node/9773>.

European Commission (2022b). *Digital economy and society statistics - households and individuals*. Geraadpleegd op 8 juni 2023, van [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Digital\\_economy\\_and\\_society\\_statistics\\_-\\_households\\_and\\_individuals](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Digital_economy_and_society_statistics_-_households_and_individuals).

European Commission (2020). *Digital Economy and Society Index (DESI) 2020: United Kingdom*. Geraadpleegd op 8 juni 2023, <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi-uk>.

Eurostat (2022). *Digital economy and society statistics - households and individuals*. European Commission. Geraadpleegd op 8 juni 2023, [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Digital\\_economy\\_and\\_society\\_statistics\\_-\\_households\\_and\\_individuals](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Digital_economy_and_society_statistics_-_households_and_individuals).

Faure, L., Brotcorne, P., Vandramin, P., & Mariën, I. (2022). *Barometer Digitale Inclusie 2022*. Koning Boudewijnstichting. <https://kbs-frb.be/nl/barometer-digitale-inclusie-2022>.

Fundação para a Ciência e a Tecnologia (2016). *Estratégia Nacional para a Inclusão e Literacia Digitais (2015 – 2020)*. <https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/document/2016-06/enild.pdf>.

Gangneux, J. (2019). Logged in or locked in? Young adults' negotiations of social media platforms and their features. *Journal of Youth Studies*, 22(8), 1053-1067.

Gouvernement français (2021). *Plan national de relance et de résilience*. [https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions\\_services/plan-de-relance/PNRR%20Francais.pdf](https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/plan-de-relance/PNRR%20Francais.pdf)

Gov.uk (2022). *UK Digital Strategy*. Geraadpleegd op 8 juni 2023, van <https://www.gov.uk/government/publications/uks-digital-strategy/uk-digital-strategy>.

Gov.uk (2014a). *UK Digital Inclusion Charter*. Geraadpleegd op 8 juni 2023, van <https://www.gov.uk/government/publications/government-digital-inclusion-strategy/uk-digital-inclusion-charter>.

Gov.uk (2014b). *Government Digital Inclusion Strategy*. Geraadpleegd op 8 juni 2023, van <https://www.gov.uk/government/publications/government-digital-inclusion-strategy/government-digital-inclusion-strategy>.

Greater Manchester (2023). *Greater Manchester Digital Blueprint 2023-26*. Greater Manchester Combined Authority. <https://www.greatermanchester-ca.gov.uk/media/7849/gm-digital-blueprint-2023-26-final.pdf>.

Greater Manchester (2022). *Social Impact Report: Fixing the digital divide 2022*. Greater Manchester Combined Authority. <https://www.greatermanchester-ca.gov.uk/media/7423/gm-digital-inclusion-social-value-report-2022.pdf>.

Greater Manchester (2020, oktober). *The Greater Manchester Digital Inclusion Strategy*. Greater Manchester Combined Authority. <https://committees.oldham.gov.uk/documents/s121195/Appendix%20B%20-%20GM%20Digital%20Inclusion%20Strategy%20Plan%20DRAFT.pdf>.

Greater Manchester (z.d., a). *The Greater Manchester Databank*. Greater Manchester Combined Authority. Geraadpleegd op 8 juni 2023, van <https://greatermanchester-ca.gov.uk/what-we->



do/digital/get-online-greater-manchester/greater-manchester-wide-support/the-greater-manchester-databank/.

Greater Manchester (z.d., b). *Digital Exclusion Risk Index (DERI)*. Greater Manchester Combined Authority. Geraadpleegd op 8 juni 2023, van <https://www.greatermanchester-ca.gov.uk/what-we-do/digital/get-online-greater-manchester/greater-manchester-wide-support/digital-exclusion-risk-index-deri/>.

Greater Manchester (z.d., c). *Digital inclusion pilot for social housing residents - research sharing sessions*. Greater Manchester Combined Authority. Geraadpleegd op 8 juni 2023, van <https://greatermanchester-ca.gov.uk/what-we-do/digital/get-online-greater-manchester/greater-manchester-wide-support/get-online-greater-manchester-digital-inclusion-pilot-for-social-housing-residents/digital-inclusion-pilot-for-social-housing-residents-research-sharing-sessions/>.

Greater Manchester (z.d., d). *Get online Greater Manchester: for care leavers*. Greater Manchester Combined Authority. Geraadpleegd op 8 juni 2023, van <https://greatermanchester-ca.gov.uk/what-we-do/digital/get-online-greater-manchester/greater-manchester-wide-support/get-online-greater-manchester-for-care-leavers/>.

Helsper, E. J. (2017). A socio-digital ecology approach to understanding digital inequalities among young people. *Journal of children and media*, 11(2), 256-260.

House of Lords (2023, 29 juni). *Communications and Digital Committee, 3rd Report of Session 2022–23: Digital exclusion*. Geraadpleegd op 3 juli 2023, van <https://committees.parliament.uk/publications/40662/documents/198365/default/>

INCoDe.2030 (z.d.). *Indicadores e Metas*. Geraadpleegd op 8 juni 2023, van <https://www.incode2030.gov.pt/metast/>.

Jäkobsone, M. (2021, 3 mei). Denmark - Digital Growth Strategy. *European Union*. Geraadpleegd op 8 juni 2023, van <https://digital-skills-jobs.europa.eu/en/actions/national-initiatives/national-strategies/denmark-digital-growth-strategy-2025>.

Kommunenenes Sentralforbund (2018). *Digihjelpen – et kommunalt veiledningstilbud i grunnleggende digital kompetanse*. <https://www.ks.no/globalassets/fagomrader/digitalisering/digihjelpen/digihjelpen-rapport.pdf>.

Leeds City Council (2022). *Digital strategy 2022-2025*. <https://www.leeds.gov.uk/docs/Leeds%20Digital%20Strategy%202022%20-%202025.pdf>.

Lloyds Bank (2022). *2022 Consumer Digital Index*. [https://www.lloydsbank.com/assets/media/pdfs/banking\\_with\\_us/whats-happening/221103-lloyds-consumer-digital-index-2022-report.pdf](https://www.lloydsbank.com/assets/media/pdfs/banking_with_us/whats-happening/221103-lloyds-consumer-digital-index-2022-report.pdf).

Local Government Association (2021, 13 augustus). *LGA launches Digital Pathfinders Programme*. Geraadpleegd op 8 juni 2023, van <https://www.local.gov.uk/about/news/lga-launches-digital-pathfinders-programme>.

Manchester City Council (2021). *Manchester Digital Strategy, 2021-2026*. [https://manchesterdigitalstrategy.com/s/Manchester\\_Digital\\_Strategy\\_2021\\_2026.pdf](https://manchesterdigitalstrategy.com/s/Manchester_Digital_Strategy_2021_2026.pdf).

Nordic Council of Ministers (2022). *Monitoring digital inclusion in the Nordic-Baltic region*. <https://norden.diva-portal.org/smash/get/diva2:1636004/FULLTEXT01.pdf>.

Norwegian Ministry of Local Government and Modernisation (2022). *Digital Throughout Life: National strategy to improve digital participation and competence in the population*. [https://www.regjeringen.no/contentassets/8f8751780e9749bfa8946526b51f10f4/digital\\_throughout\\_life.pdf](https://www.regjeringen.no/contentassets/8f8751780e9749bfa8946526b51f10f4/digital_throughout_life.pdf).

Norwegian Ministry of Local Government and Modernisation (2019). *One digital public sector Digital strategy for the public sector 2019–2025*. [https://www.regjeringen.no/contentassets/db9bf2bf10594ab88a470db40da0d10f/en-gb/pdfs/digital\\_strategy.pdf](https://www.regjeringen.no/contentassets/db9bf2bf10594ab88a470db40da0d10f/en-gb/pdfs/digital_strategy.pdf).

Norwegian Ministry of Local Government and Modernisation (2016). *Digital agenda for Norway in brief: ICT for a simpler everyday life and increased productivity*. [https://www.regjeringen.no/contentassets/07b212c03fee4d0a94234b101c5b8ef0/en-gb/pdfs/digital\\_agenda\\_for\\_norway\\_in\\_brief.pdf](https://www.regjeringen.no/contentassets/07b212c03fee4d0a94234b101c5b8ef0/en-gb/pdfs/digital_agenda_for_norway_in_brief.pdf).

Ofcom (2022). *Adults' Media Use and Attitudes report*. [https://www.ofcom.org.uk/\\_\\_data/assets/pdf\\_file/0020/234362/adults-media-use-and-attitudes-report-2022.pdf](https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0020/234362/adults-media-use-and-attitudes-report-2022.pdf).

Office for National Statistics (2020). *Internet access – households and individuals, Great Britain: 2020*. Geraadpleegd op 8 juni 2023, van <https://www.ons.gov.uk/peoplepopulationandcommunity/householdcharacteristics/homeinternetandsocialmediausage/bulletins/internetaccesshouseholdsandindividuals/2020>.

Office for National Statistics (2019). *Exploring the UK's digital divide*. Geraadpleegd op 8 juni 2023, van <https://www.ons.gov.uk/peoplepopulationandcommunity/householdcharacteristics/homeinternetandsocialmediausage/articles/exploringtheuksdigitaldivide/2019-03-04>.

Ragnedda, M., Ruiu, M. L., & Addeo, F. (2022). The self-reinforcing effect of digital and social exclusion: The inequality loop. *Telematics and Informatics*, 72, 101852.

República Portuguesa (2022). *Portugal, Nação Digital: 2 anos de Transição Digital*. <https://portugaldigital.gov.pt/wp-content/uploads/2022/02/livro-portugal-nacao-digital-2-anos-de-transicao-digital.pdf>.

República Portuguesa (2020, 5 maart). *Portugal's Action Plan for Digital Transition*. [https://portugaldigital.gov.pt/wp-content/uploads/2022/01/Portugal\\_Action\\_Plan\\_for\\_Digital\\_Transition.pdf](https://portugaldigital.gov.pt/wp-content/uploads/2022/01/Portugal_Action_Plan_for_Digital_Transition.pdf).

Schou, J., & Pors, A. S. (2019). Digital by default A qualitative study of exclusion in digitalised welfare. *Social policy & administration*, 53(3), 464-477.

Statistisk Sentralbyrå. (2023, 26 april). *Norsk mediebarometer*. Geraadpleegd op 8 juni 2023, van <https://www.ssb.no/en/kultur-og-fritid/tids-og-fritid/tids-og-mediebruk/statistikk/norsk-mediebarometer>.

The Good Things Foundation (2022, juni). *Developing a New Benchmark: A Minimum Digital Living Standard*. Geraadpleegd op 8 juni 2023, van <https://www.goodthingsfoundation.org/insights/developing-a-new-benchmark-a-minimum-digital-living-standard/>.

The Good Things Foundation & Greater Manchester (2022). *Doing digital in later life: A practical guide*. Greater Manchester Combined Authority. <https://greatermanchester-ca.gov.uk/media/6033/doing-digital-in-later-life-practical-guide.pdf>.

The Good Things Foundation (2021). *The Data Poverty Lab*. Geraadpleegd op 8 juni 2023, van <https://www.goodthingsfoundation.org/data-poverty-lab/>.

The Good Things Foundation (z.d.). *The National Digital Inclusion Network*. Geraadpleegd op 8 juni 2023, van <https://www.goodthingsfoundation.org/our-network-services-map/>.

Van Audenhove, L., Iordache, C., Van den Broeck, W. & Mariën, I. (in druk). Quick-Scan Analysis as a Method to Analyze and Compare Media Literacy Frameworks. In: Landry, N. & Fastrez, P. (eds.) *Media Literacy and Media Education Research Methods: A Handbook*, Routledge Research in Media Literacy and Education series.

Vlaamse Overheid. (z.d.). *Iedereen Digitaal*. Geraadpleegd op 8 juni 2023, van <https://www.vlaanderen.be/samenleven/toegankelijkheid/iedereen-digitaal>.

Welsh Government (2021). *Digital strategy for Wales*. <https://www.gov.wales/sites/default/files/pdf-versions/2022/3/4/1646322827/digital-strategy-wales.pdf>.

## Auteurs en contactgegevens

### Over de onderzoeksgroep imec-SMIT, Vrije Universiteit Brussel

imec SMIT-VUB werd in 1990 opgericht aan de vakgroep Communicatiewetenschappen van de Vrije Universiteit Brussel. VUB-SMIT is gespecialiseerd in fundamenteel en toegepast onderzoek in de media- en ICT-sector, met een focus op gebruikersonderzoek, business-modellen en beleidsonderzoek.

### Over de onderzoeksgroep MICT, Universiteit Gent

De interdisciplinaire onderzoeksgroep voor Media, Innovatie en Communicatie Technologieën (mict) is verbonden aan de vakgroep Communicatiewetenschappen (Faculteit Politieke & Sociale Wetenschappen) en aan de vakgroep Productontwikkeling en Design (Faculteit Ingenieurswetenschappen en Architectuur) van de Universiteit Gent. De onderzoeksgroep heeft als missie 'Empowering people in a digitizing society'. Ze wil mensen in staat stellen om de uitdagingen die de huidige digitaliserende samenleving met zich meebrengt aan te gaan. De onderzoeksgroep verwerft daarom inzicht in menselijk gedrag door nieuwe methoden, conceptuele benaderingen en toekomstige technologieën te ontwikkelen, waardoor particulieren, organisaties en beleidsmakers worden geïnspireerd om een duurzamere samenleving te creëren.

#### Paola Verhaert

Paola Verhaert is onderzoeker bij imec-SMIT. Ze vervoegde de eenheid Digital Inclusion & Citizen Engagement in 2022, waar ze onderzoek doet naar beleid en strategieën rond digitale ongelijkheden en digitale inclusie. Paola heeft een achtergrond als actiegericht onderzoeker op het snijvlak van digitale rechten en de impact van technologie en data op kwetsbare groepen. Leuven. Dankzij haar interdisciplinaire achtergrond is zij goed vertrouwd met kwalitatieve, participatieve en kwantitatieve methoden, evenals met methoden voor design research.

*paola.verhaert@vub.be*

#### Prof. Dr. Leo Van Audenhove

Leo Van Audenhove (<https://orcid.org/0000-0002-1093-9041>) is professor voor internationale communicatie aan de Vrije Universiteit Brussel en extra-ordinary professor aan de University of the Western Cape. Hij is vakgroepvoorzitter van de opleiding Communicatiewetenschappen aan de VUB. Leo is senior researcher binnen het onderzoekscentrum imec-smit (Studies on Media Innovation and Technology) waar hij zich toelegt op mediawijsheid, digitale inclusie, internet governance en ICT4Development. In 2013 speelde hij een leidende rol in het opzetten van het Kenniscentrum voor Digitale en Mediawijsheid gefinancierd door de Vlaamse Gemeenschap. Dit onafhankelijk centrum heeft als doel mediawijsheid te bevorderen in Vlaanderen via de media, het onderwijs en onafhankelijke campagnes en initiatieven. Sinds 2013 is hij academisch directeur van het Kenniscentrum. In 2020 werd Leo houder van een Francqui Leerstoel aan de Universiteit Namen rond Digital Media: Skills, Gender and e-Inclusion.

*leo.van.audenhove@vub.be*

### Dr. Sarah Anrijs

Sarah Anrijs (<https://orcid.org/0000-0003-2064-7146>) werkt sinds eind 2016 als onderzoeker bij onderzoeksgroep imec-mict. In januari 2019 startte Sarah op haar BOF-mandaat van de Universiteit Gent waarin ze een doctoraat uitvoerde naar digitale uitsluiting bij sociaal achtergestelde bevolkingsgroepen, zoals mensen met een licht verstandelijke beperking, mensen die in armoede leven, alleenstaanden, laagopgeleiden. Binnen haar doctoraat, dat ze succesvol afrondde in 2023, lag de focus op kwantitatief vragenlijstonderzoek. Meer specifiek focuste ze op (a) het opstellen van wetenschappelijke vragenlijsten over het eerste, tweede en derde niveau van de digitale kloof (toegang, vaardigheden en uitkomsten) op basis van eenvoudig taalgebruik, (b) het bevragen van onder gerepresenteerde of moeilijk te bereiken bevolkingsgroepen, en (c) het bestuderen van heterogeniteit in internettoegang, vaardigheden en uitkomsten binnen sociaal achtergestelde groepen. Naast wetenschappelijke artikels en conferentiedeelnames, schreef Sarah reeds verschillende toegepaste onderzoeksrapporten en praktijkbijdrages waarin ze haar onderzoeksresultaten verwerkt tot heldere inzichten en aanbevelingen. Sarah heeft ook ervaring in kwalitatieve onderzoeksmethoden, onder meer door praktijkgericht onderzoek en het begeleiden van studentenopdrachten.

[sarah.anrijs@ugent.be](mailto:sarah.anrijs@ugent.be)

### Prof. Dr. Koen Ponnet

Koen Ponnet (<http://orcid.org/0000-0002-6911-7632>) is een sociaal en mediapsycholoog, en is hoofddocent aan de Universiteit Gent. Hij is verbonden aan de interdisciplinaire onderzoeksgroep Media, Innovation in Communication Technologies en leidt het team 'Welzijn in een digitaliserende samenleving'. Koen Ponnet is een van de strategen achter de vernieuwde visie en missie van zijn onderzoeksgroep: Empowering people in a digitizing society. Dat zijn meer dan woorden: Koen Ponnet besteedt in zijn onderzoek aandacht aan de situatie van kwetsbare groepen, zoals minderjarigen en armoederisicovolle mensen, waarbij hij geïnteresseerd is in de link tussen socio-economische achtergrond, digitale exclusie en het gebrek aan digitale vaardigheden. Momenteel begeleidt Koen Ponnet een team van 9 doctoraatsstudenten en 2 postdocs. Hij was promotor van 9 succesvol verdedigde doctoraten en begeleidde reeds 6 postdoctorale onderzoekers. De voorbije jaren was hij projectmanager van meer dan 40 nationale en internationale langlopende onderzoeksprojecten (FWO, BOF, Belspo, private funding, en Europese projecten, zoals Horizon2020) en hij wordt frequent geconsulteerd door internationale collega's voor zijn expertise rond dataverzameling bij moeilijk bereikbare doelgroepen.

[koen.ponnet@ugent.be](mailto:koen.ponnet@ugent.be)

