

# **Digitale inclusie in Vlaamse lokale besturen**

Waarom en hoe realiseren lokale besturen  
een digitale-inclusiebeleid?

Rapport gebaseerd op de wetenschappelijke monitoring en onderzoek in het kader van het actieplan 'Iedereen Digitaal' in opdracht van de Vlaamse Overheid. Alle rapporten van dit onderzoek kunnen [online](#) geraadpleegd worden.

Auteurs:

Sarah Anrijs<sup>1</sup>, Paola Verhaert<sup>2</sup>, Franz-Ferdinand Rothe<sup>2</sup>,  
Leo Van Audenhove<sup>2</sup>, Koen Ponnet<sup>1</sup>

<sup>1</sup> imec-mict-Universiteit Gent

<sup>2</sup> imec-SMIT-Vrije Universiteit Brussel

Datum: 3 mei 2024

© 2024, imec-mict, Universiteit Gent

Gelieve te citeren als: Anrijs, S., Verhaert, P., Rothe, F., Van Audenhove, L. & Ponnet, K. (2024, mei). *Digitale inclusie in Vlaamse lokale besturen*. Waarom en hoe realiseren lokale besturen een digitale-inclusiebeleid. Rapport in opdracht van de Vlaamse Overheid. Gent: imec-mict, Universiteit Gent.

Heb je vragen of wil je meer te weten komen over dit onderzoek?

Contacteer [sarah.anrijs@ugent.be](mailto:sarah.anrijs@ugent.be) of [paola.verhaert@vub.be](mailto:paola.verhaert@vub.be).

Grafisch ontwerp: Buro Knal



# Inhoudstafel

- p. 4**      **Het actieplan Iedereen Digitaal en het onderzoek Iedereen Digitaal**
  - p. 7**      **Waarom zetten lokale besturen in op digitale inclusie?**
  - p. 13**     **Hoeveel uur en door wie wordt aan digitale inclusie gewerkt bij lokale besturen?**
  - p. 25**     **Welke praktijk- en beleidsacties ondernemen lokale besturen?**
  - p. 37**     **Welk ondersteunend materiaal gebruiken lokale besturen en waarom?**
  - p. 45**     **Welke uitdagingen ervaren lokale besturen om aan digitale inclusie te werken?**
  - p. 56**     **Hoe willen lokale besturen in de toekomst inzetten op digitale inclusie?**
  - p. 67**     **Besluit**
  - p. 70**     **Eindnoten**
- 



# **Het actieplan Iedereen Digitaal en het onderzoek Iedereen Digitaal**

Verre van iedereen in Vlaanderen heeft de internettoegang en -vaardigheden die vereist zijn om te functioneren of participeren in verschillende maatschappelijke domeinen van een gedigitaliseerde samenleving. Van onderwijs, werk, zorg, mobiliteit, financiën tot vrije tijd, steeds vaker moet je online begeven om bepaalde noden of activiteiten te vervullen. Echter niet iedereen heeft hier de nodige middelen toe of kan terecht in de nabije omgeving voor hulp bij digitale vragen of problemen. Cijfers en conclusies uit recente onderzoeksrapporten onderbouwen deze probleemstelling<sup>1</sup>. In 2021 lanceerde het Agentschap Binnenlands Bestuur (ABB) daarom het actieplan Iedereen Digitaal. Het actieplan heeft als centrale doelstelling dat lokale besturen inzetten op een digitale-inclusiebeleid in samenwerking met lokale sociale partners om zo te garanderen dat elke burger internettoegang, -competenties en -ondersteuning kan vinden in hun nabije omgeving. Om dit te realiseren wordt vanuit het actieplan financiële ondersteuning voorzien voor lokale besturen. Daarnaast voorziet het actieplan ook in inhoudelijke ondersteuning door een aantal middenveldactoren te financieren die de lokale besturen via kennisontwikkeling en -uitwisseling helpen een lokaal digitale-inclusiebeleid te realiseren.

Aan het actieplan Iedereen Digitaal werd een drieledige onderzoeksopdracht gekoppeld, getiteld "Wetenschappelijke monitoring en onderzoek in het kader van het actieplan Iedereen Digitaal"<sup>2</sup>. Een deel van deze onderzoeksopdracht focust specifiek op lokale besturen. Meer bepaald onderzochten we hoe en in welke mate lokale besturen erin slagen een digitale-inclusiebeleid te realiseren. Aan de hand van een enquête, interviewgesprekken en een analyse van de ingediende subsidiedossiers probeerden we met ons onderzoeksteam deze vragen te beantwoorden. **In dit rapport beschrijven we heel concreet waarom en hoe lokale besturen digitale inclusie opnemen als (nieuwe) bevoegdheid, welke uitdagingen lokale besturen ervaren, hoe lokale besturen in de toekomst willen blijven inzetten op digitale inclusie en wat ze hierbij verwachten van bovenlokale overheden.**

We lichten alvast een tipje van de sluier: Er wordt door lokale besturen veel en grondig gewerkt aan digitale inclusie. Met digitale inclusie bedoelen we alle initiatieven die inzetten op het garanderen dat iedereen over de nodige internettoegang en vaardigheden beschikt, dat iedereen ergens terecht kan met digitale hulpvragen en dat (digitale) dienstverlening toegankelijk is voor iedereen<sup>3</sup>.

We wensen jou als lezer van dit rapport veel leesplezier en hopen dat dit rapport inspiratie, herkenning en houvast kan bieden voor lokale besturen om nu en in de toekomst in te zetten op digitale inclusie.



## Waarom zetten lokale besturen in op digitale inclusie?

- Wat zijn motivaties van lokale besturen om aan digitale inclusie te werken?
- Welke impact bereiken lokale besturen met hun digitale-inclusieacties?

# Wat zijn motivaties van lokale besturen om aan digitale inclusie te werken?

Lokale besturen zetten zich in voor digitale inclusie vanuit een verantwoordelijkheidsgevoel om burgers bij te staan in een digitaliserende samenleving en vanuit hun nabijheid bij burgers. Ook het digitaliseren van de eigen dienstverlening is een motivatie voor lokale besturen om aandacht te hebben voor digitale inclusie.

“Wat mooi is aan een lokaal bestuur is dat we heel dicht bij de burger staan omdat wij letterlijk heel fysiek bereikbaar zijn. De mensen weten ons sneller te vinden dan andere overheden die soms zelfs telefonisch niet bereikbaar zijn. Ik denk dat wij echt een belangrijke rol te spelen hebben in digitale inclusie. Ik denk dat wij ook heel goed weten wat de noden zijn van onze inwoners omdat wij alle vormen van dienstverlening aanbieden. Daarom blijft digitale inclusie onze verantwoordelijkheid.”

**Leidend ambtenaar, centrumstad**

Bij sommige lokale besturen kreeg digitale inclusie vooral naar aanleiding van de Covid-19-gezondheids crisis meer aandacht, terwijl andere lokale besturen al lang voor deze gezondheids crisis actie ondernamen rond het thema.

Een andere belangrijke motivatie voor lokale besturen waren de vele subsidies die door bovenlokale overheden beschikbaar zijn gesteld als reactie op de Covid-19

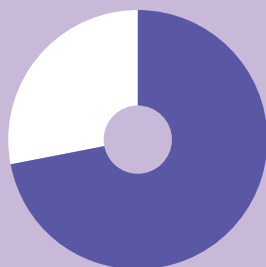


gezondheids crisis. Lokale besturen geven aan dat zij dankzij de subsidies tijd en middelen hebben gekregen om:

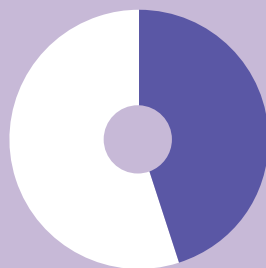
- Interne kennis over digitale inclusie uit te bouwen.
- Reeds bestaande acties voor digitale inclusie te professionaliseren of te (her)financieren.
- Reeds bestaande acties voor digitale inclusie open te trekken naar alle inwoners in plaats van bepaalde doelgroepen.
- Te experimenteren met nieuwe of innovatieve acties voor digitale inclusie die anders moeilijker realiseerbaar zijn.

# Welke impact bereiken lokale besturen met hun digitale-inclusieacties?

Figuur 1: Percentage lokale besturen dat positieve uitkomsten realiseert voor verschillende doelgroepen.



**72%** van de lokale besturen realiseren met hun digitale inclusie-acties positieve uitkomsten **voor burgers**.<sup>4</sup>



**45%** van de lokale besturen realiseren met hun digitale-inclusieacties positieve uitkomsten **voor lokale organisaties** (bv. armoedevereniging, ouderenvereniging).



**43%** van de lokale besturen realiseren positieve uitkomsten **voor interne medewerkers**.

Wanneer een onderscheid wordt gemaakt op basis van de grootte van lokale besturen<sup>5</sup>, blijft het algemene beeld vrij ongewijzigd. Zowel kleine en middelgrote besturen realiseren redelijk veel tot veel positieve uitkomsten voor burgers, en in iets mindere mate realiseren zij ook positieve uitkomsten voor lokale actoren en medewerkers.

Bij de grote lokale besturen tonen de cijfers een iets ander beeld. Grote lokale besturen geven vaker aan positieve uitkomsten te creëren voor lokale verenigingen en interne medewerkers, in vergelijking met kleine en middelgrote lokale besturen.

**Tabel 1: Percentage lokale besturen dat positieve uitkomsten realiseert voor verschillende doelgroepen - opgesplitst volgens grootte lokaal bestuur.**

	Burgers	Lokale verenigingen	Interne medewerkers
Kleine lokale besturen	69%	36%	40%
Middelgrote lokale besturen	74%	48%	42%
Grote lokale besturen	79%	67%	71%

Lokale besturen met Iedereen-Digitaalsubsidies bereiken vaker positieve uitkomsten met hun digitale-inclusieacties voor elk van de drie doelgroepen in vergelijking met lokale besturen zonder deze subsidies<sup>6</sup>.

**Tabel 2: Percentage lokale besturen dat positieve uitkomsten realiseert voor verschillende doelgroepen - opgesplitst volgens subsidie.**

	Burgers	Lokale verenigingen	Interne medewerkers
Lokale besturen met subsidie	76%	48%	48%
Lokale besturen zonder subsidie	55%	24%	26%

Concrete uitkomsten die lokale besturen bereiken met hun digitale-inclusieacties voor burgers zijn:

- Vragen van burgers worden beantwoord.
- Er wordt bijgeleerd door burgers.
- Er is tijd en ruimte voor fysieke ontmoeting tussen burgers en/of aanbieders.
- Er is tijd en ruimte voor gesprekken onder burgers over gedeelde digitale ervaringen en frustraties.

“Ik denk sowieso dat mensen door opleidingen te volgen meer zelfredzaam worden, dat ze het echt leren om zaken zelf te doen en niet elke keer hulp te vragen ergens of het laten doen door iemand anders. Dus ik denk dat er wel een hele impact is op de zelfredzaamheid van mensen.”

Projectcoördinator, klein lokaal bestuur

“In het algemeen gaat de ondersteuning bij digitale zaken over kleine dagelijkse toepassingen, mensen zitten ergens mee vast, en dan merk je wel dat ze echt verder geholpen zijn en dat ze heel tevreden terug naar huis gaan.”

Projectcoördinator, klein lokaal bestuur



## **Hoeveel uur en door wie wordt aan digitale inclusie gewerkt bij lokale besturen?**

- Hoe organiseren lokale besturen zich intern?
- Hoe organiseren lokale besturen zich extern?

# Hoe organiseren lokale besturen zich intern?

## Hoeveel tijd besteden digitale-inclusiemedewerkers gemiddeld per week aan digitale inclusie?

Medewerkers binnen lokale besturen rapporteren een grote verscheidenheid in tijd om effectief aan digitale inclusie te besteden:

- Gemiddelde tijdbesteding = 10 uur; Mediaan = 4 uur; Minimum-maximum aantal uren = 0-40 uur.
- 50% van de digitale-inclusiemedewerkers in lokale besturen werken 4 uur of minder per week aan digitale inclusie.
  - 11% van alle medewerkers werkt een halfuur of minder per week aan digitale inclusie.
- 50% van de digitale-inclusiemedewerkers werken 5 uur of meer aan digitale inclusie.
  - 19% werkt 20 uren of meer per week aan digitale inclusie, dat is het equivalent van 2,5 dagen en meer.
  - 14% werkt fulltime aan digitale inclusie, namelijk 38 of 40 uren per week.

Hoe groter het lokaal bestuur, hoe meer tijd digitale-inclusiemedewerkers wekelijks aan digitale inclusie kunnen werken.

**Tabel 3: Wekelijkse tijdbesteding aan digitale inclusie door medewerkers in lokale besturen - opgesplitst volgens grootte lokaal bestuur.**

	Gemiddelde tijdsbesteding per week (uur)
Kleine lokale besturen	6
Middelgrote lokale besturen	12
Grote lokale besturen	22

“Voor het OCMW zijn dat 3 fulltimers en voor een partner van ons, die de uitleendienst doet, is dat ook een fulltime. Dus we zijn met 4 fulltimers hierop bezig.”

Projectcoördinator, groot lokaal bestuur

“Het zijn allemaal mensen die dat eigenlijk naast hun gewone job doen.”

Projectcoördinator, middelgroot lokaal bestuur

Medewerkers in lokale besturen met ledereen-Digitaalsubsidie besteden meer tijd aan digitale inclusie dan medewerkers in lokale besturen zonder ledereen-Digitaalsubsidie.

**Tabel 4: Wekelijkse tijdbesteding aan digitale inclusie door medewerkers in lokale besturen - opgesplitst volgens subsidie.**

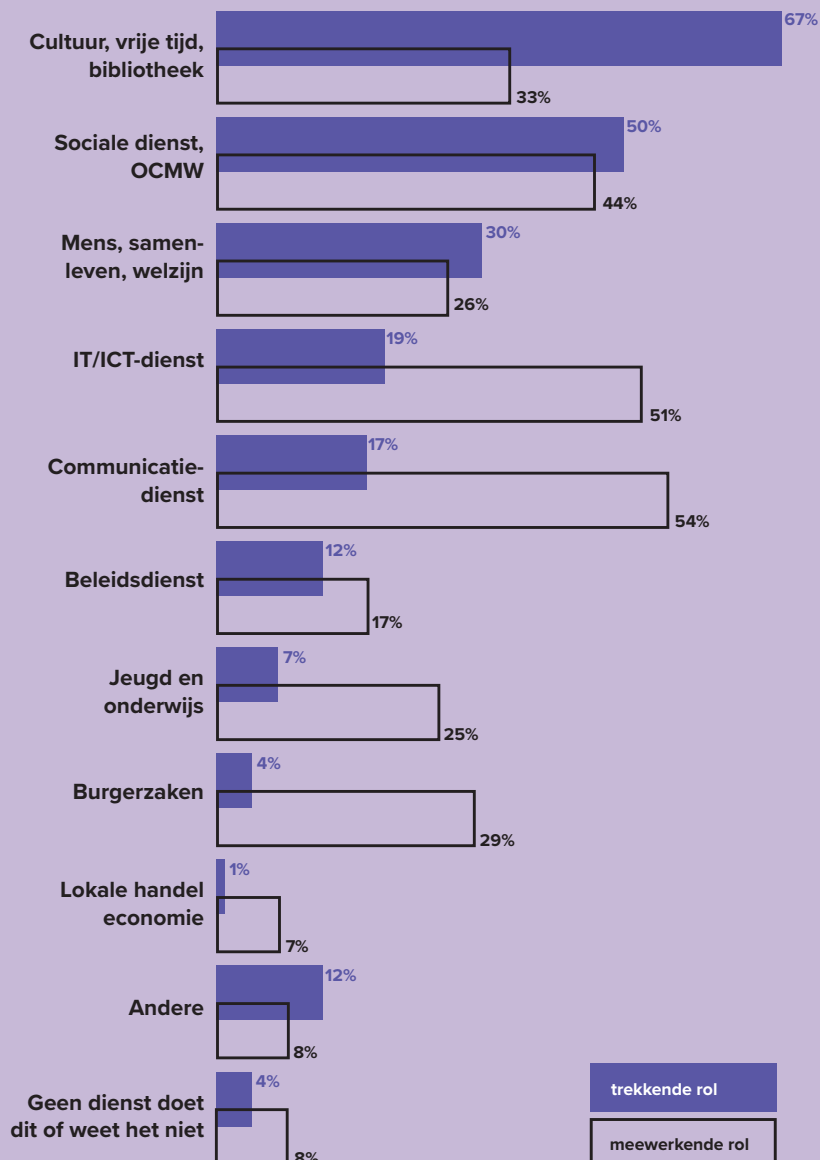
	Gemiddelde tijdsbesteding per week (uur)
Lokale besturen met subsidie	11
Lokale besturen zonder subsidie	4

## **Welke interne diensten nemen een trekkende rol op en welke nemen een meewerkende rol op wat betreft digitale inclusie?**

Digitale inclusie wordt binnen lokale besturen vaak getrokken door een van de volgende diensten: (1) cultuur, vrije tijd, bibliotheek; (2) sociale dienst of OCMW; en (3) mens, samenleven, welzijn. In sommige gevallen zijn er meerdere trekkende diensten en centrale aanspreekpersonen voor het thema digitale inclusie. Daarnaast nemen deze drie diensten in veel lokale besturen ook een meewerkende rol op. Ook de diensten IT/ICT en communicatiediensten zijn vaak betrokken bij het lokale digitale-inclusiebeleid. Tot slot is er binnen de lokale besturen ook vaak een meewerkende rol weggelegd bij de dienst burgerzaken, dienst jeugd, kinderopvang en onderwijs, en de beleidsdiensten.



Figuur 2: Percentages lokale besturen waarin een bepaalde dienst een trekkende of meewerkende rol opneemt in digitale inclusie.



Een dienstoverschrijdende aanpak voor digitale inclusie met zowel trekkende als meewerkende diensten lijkt een evidentie voor de lokale besturen.

“Wij [de bibliotheek] hebben altijd al een band gehad met het OCMW. Er werd altijd al doorverwezen vanuit het OCMW naar de bibliotheek, bijvoorbeeld mensen die thuis geen pc hebben of die problemen hebben rond werken met de computer.”

**Projectcoördinator, klein lokaal bestuur**

De toekenning van de verantwoordelijkheid voor digitale inclusie aan een bepaalde dienst hangt af van het voorgaand engagement en expertise, maar ook van strategische of politieke keuzes.

“Wij hebben het hier naar de bibliotheek getrokken en ik vind dit op zich wel goed bij ons passen (...). Ik vind dat digitale informatie geven of digitale ondersteuning bieden perfect bij de bibliotheek past. (...) Maar het kan ook ergens anders.”

**Projectcoördinator, klein lokaal bestuur**

Wanneer de cijfers worden opgesplitst op basis van de grootte van lokale besturen en iedereen-Digitaalsubsidies verschillen deze amper van de algemene cijfers.

## Welke functieprofielen werken er aan digitale inclusie binnen lokale besturen?

Per lokaal bestuur wordt er meestal door verschillende profielen<sup>7</sup> aan digitale inclusie gewerkt:

- In het overgroot merendeel van de lokale besturen is een B-profiel aan de slag rond digitale inclusie (90%).
- Daarnaast is er bij twee op drie lokale besturen ook een A-profiel aan de slag rond het thema (63%).
- In iets minder dan de helft van de lokale besturen zijn ook C-profielen aan de slag met digitale inclusie (47%).

Ongeacht de grootte van het lokaal bestuur, zijn B-profielen het meest gangbaar, gevolgd door A- en C-profielen:

- Bij middelgrote en grote lokale besturen werken vaker A-profielen aan digitale inclusie dan bij kleine lokale besturen.
- Wat betreft de B-profielen zijn de verschillen tussen lokale besturen op basis van hun grootte minder uitgesproken: in vier vijfde of meer van alle lokale besturen werken er B-profielen aan dit thema, ongeacht hun grootte.
- Verder werken er bij grote lokale besturen ook meer C-profielen aan digitale inclusie in vergelijking met kleine en middelgrote lokale besturen.

Tabel 5: Percentages lokale besturen waarin bepaald functieprofiel aan de slag is - opgesplitst volgens grootte lokaal bestuur.

	A-profiel	B-profiel	C-profiel
Kleine lokale besturen	53%	84%	50%
Middelgrote lokale besturen	73%	91%	38%
Grote lokale besturen	77%	96%	73%

Tussen lokale besturen met en zonder Iedereen-Digitaalsubsidie zijn er weinig verschillen wat betreft functieprofielen.

# Hoe organiseren lokale besturen zich extern?

## Met welke externe partijen werken lokale besturen samen aan digitale inclusie?

Lokale besturen werken niet alleen intern samen aan digitale inclusie, maar ook extern:

- 69% van de lokale besturen werkt samen met andere lokale besturen.
- 77% van de lokale besturen werkt samen met lokale sociale en middenveldorganisaties.
- 31% van de lokale besturen doet beroep op een adviespartij zoals onderzoeksinstellingen of consultancy-organisaties.

Naargelang de grootte van lokale besturen, verschillen de prioriteiten voor externe samenwerkingen:

- Grote lokale besturen werken minder vaak samen met andere lokale besturen, in vergelijking met middelgrote en kleine lokale besturen.
- Samenwerkingen met lokale sociale en middenveldorganisaties komen vaker voor bij middelgrote en grote lokale besturen in vergelijking met kleine lokale besturen.
- Verschillen wat betreft adviespartijen zijn minder uitgesproken.

**Tabel 6: Percentages lokale besturen die samenwerken met externe partijen - opgesplitst volgens grootte lokaal bestuur.**

	Andere lokale besturen	Lokale sociale en middenveld-organisaties	Adviespartijen
Kleine lokale besturen	73%	62%	24%
Middelgrote lokale besturen	72%	90%	38%
Grote lokale besturen	38%	92%	30%

Lokale besturen met Iedereen-Digitaalsubsidies hebben frequenter externe samenwerkingen op alle vlakken dan lokale besturen zonder Iedereen-Digitaalsubsidies

**Tabel 7: Percentages lokale besturen die samenwerken met externe partijen - opgesplitst volgens subsidie.**

	Andere lokale besturen	Lokale sociale en middenveld-organisaties	Adviespartijen
Lokale besturen met subsidie	74%	81%	35%
Lokale besturen zonder subsidie	48%	57%	9%

Wat betreft samenwerkingen met lokale sociale en middenveldorganisaties zien we een aantal organisaties terugkomen:

Figuur 3: Lokale sociale en middenveldorganisaties waarmee lokale besturen samenwerken aan digitale inclusie.



Legende **af en toe** **medium** **zeer frequent**

Een belangrijke reden om geen samenwerkingen te hebben, blijkt de afwezigheid van lokale sociale en middenveldorganisaties in bepaalde regio's.

“Je hebt hier heel weinig middenveld. Je hebt dus heel weinig vzw's die bijvoorbeeld met kansarmen werken. Ze zeggen vaak: “je moet samenwerken met het middenveld”. In [gemeente] valt dat nog een beetje mee, maar in de andere gemeenten zijn er eigenlijk heel weinig partijen die met sommige doelgroepen samenwerken, zeker in vergelijking met een stad (...).”

Projectcoördinator middelgroot lokaal bestuur

Daarnaast zijn er nog een aantal andere redenen om geen samenwerkingen te hebben met andere lokale besturen of sociale- en middenveldorganisaties. Zo geven sommige lokale besturen aan dat hun beleid nog in opmaak is en er nog verkend wordt welke mogelijke partners er zijn. Daarnaast blijkt ook tijdsgebrek om op zoek te gaan naar partners of tijdsgebrek om samenwerkingen op te zetten een reden om er geen te hebben. Ook een gebrek aan interesse voor samenwerkingen vanuit administratie/management wordt vermeld als reden. Andere lokale besturen ervaren dan weer moeilijkheden om effectieve samenwerkingen op te zetten die een win-win zijn voor beide partijen. Tot slot blijken sommige lokale besturen te focussen op het werken met (losse) vrijwilligers eerder dan via structurele samenwerkingen met organisaties. Andere lokale besturen dachten dan weer nog niet eerder na over de mogelijkheid voor samenwerkingen.

Wat betreft adviespartijen waar lokale besturen beroep op doen kunnen we een opdeling maken in vier categorieën die vaak vermeld worden: (1) hogescholen, (2) intercommunales, (3) private bedrijven en (4) vzw's. We hebben hierbij geen bijkomende informatie over verschillen op basis van de grootte van het lokaal bestuur of het al dan niet hebben van Iedereen-Digitaalsubsidies.



# Welke praktijk- en beleidsacties ondernemen lokale besturen?

- Op welke praktijkacties zetten lokale besturen in en zijn ze trots?
- Hoe maken lokale besturen werk van een duurzaam beleid voor digitale inclusie?



# Op welke praktijkacties zetten lokale besturen in en zijn ze trots?

Er zijn een aantal veelvoorkomende acties waar lokale besturen trots op zijn, dit zijn:

- Digipunten of digidokters in publieke plaatsen (bv. bibliotheek of gemeentehuis) waar mensen kunnen langskomen met vragen over digitale toestellen, toepassingen en dienstverlening.
- Digibanken waar digitale toestellen worden uitgeleend, wordt ingezet op het aanleren van digitale vaardigheden voor de werkcontext en ondersteuning wordt geboden bij essentiële digitale dienstverlening.
- Openbare computerruimtes waar mensen gratis en zonder reservatie terecht kunnen om een computer en internet te gebruiken.
- Workshops of vormingen in digitale basisvaardigheden vaak gericht op praktische toepassingen (zoals mailen of online bankieren), maar soms ook op sociale en ontspanningstoepassingen (Whatsapp, online tv-kijken).
- Digihulp aan huis of digicheques, gelijkaardig aan een digipunt, maar dan zo ingericht dat mensen hulp aan huis kunnen vragen in plaats van zelf te moeten verplaatsen.

Naast deze vaker opgesomde acties, vermelden lokale besturen ook meer unieke acties, we geven een opsomming ter inspiratie:

- Digicafé voor eerstelijnsmedewerkers zodat zij ook ergens terecht kunnen met digitale vragen ter ondersteuning van burgers.
- Aandacht voor het affectieve (angst, frustratie) aspect gelinkt aan computer- en smartphonegebruik en niet alleen voor bijleren.

- Studenten van hogeschool geven lessen (in groep) aan senioren, interactie is extra pluspunt hierbij.
- Bundelen van alle lokale aanbod in een digiwijzer en aanmeldingssysteem om digiwijzer halfjaarlijks automatisch te ontvangen.
- Digiscan van toestellen en connectiviteit bij mensen thuis.
- Brugfiguren op basisscholen: oudergroepen die werken rond digitale vaardigheden, of online leerplatformen zoals smartschool.
- Netwerkmoment tussen aanbieders van digitale-inclusieacties en doelgroeporganisaties: om behoeften in kaart te brengen, aanbod bekend(er) te maken en beide (beter) op elkaar af te stemmen.
- Elke nieuwe klant in bib krijgt uitleg over online reserveren, verlengen, inschrijven voor activiteiten.
- Tourné digitale: 'proevertjes' van de digitale dienstverlening van diverse organisaties met mogelijkheid tot het stellen van vragen.
- Communicatie over digipunten via digikraam op de markt.
- Werken met brugfiguren/opbouwwerker zodat klanten van de sociale dienst begeleid worden naar het aanbod dat bestaat voor digitale toegang en/of vaardigheidsvormingen.
- Markt om vragen te stellen aan verschillende diensten en externe partners m.b.t. hun website, online formulieren, app, e-loket, online reserveringen en andere digitale diensten.
- Elke medewerker van lokaal bestuur kreeg een mailadres + opleiding rond outlook en interne communicatie.
- Garanderen van internettoegang thuis via huisbezoeken.
- Outreachend werken via sociale dienst waarbij meteen meerdere problemen worden aangepakt (niet enkele digitale toegang en vaardigheden).

“Op dit moment werken wij met kleine visitekaartjes waar we er telkens twee van mee geven. Bij eentje zeggen we, het is voor jou, dan weet je waar je terecht kan en eentje kan je aan iemand geven waarvan je denkt, die kan ook wel wat digitale hulp gebruiken. Op die manier merken we dat mensen bij ons komen”

Projectcoördinator klein lokaal bestuur

Naast concrete praktijkacties, zijn lokale besturen ook trots op de impact die hun digitale-inclusieacties hebben op het welzijn van burgers; het vaste publiek dat ze bereiken met hun digiworkshops; en het realiseren van een sterke en stabiele vrijwilligerswerking. Een ploeg van gemotiveerde en competente vrijwilligers zorgt er vaak voor dat digitale-inclusieacties zoals workshops, digicafés, digidokters of digipunten in de praktijk kunnen plaatsvinden.

“Waar we zeker fier op mogen zijn in [gemeente] is dat we de bemanning [van digipunten] puur met vrijwilligers kunnen doen.”

Lid gemeentebestuur, groot lokaal bestuur

# Hoe maken lokale besturen werk van een duurzaam beleid voor digitale inclusie?

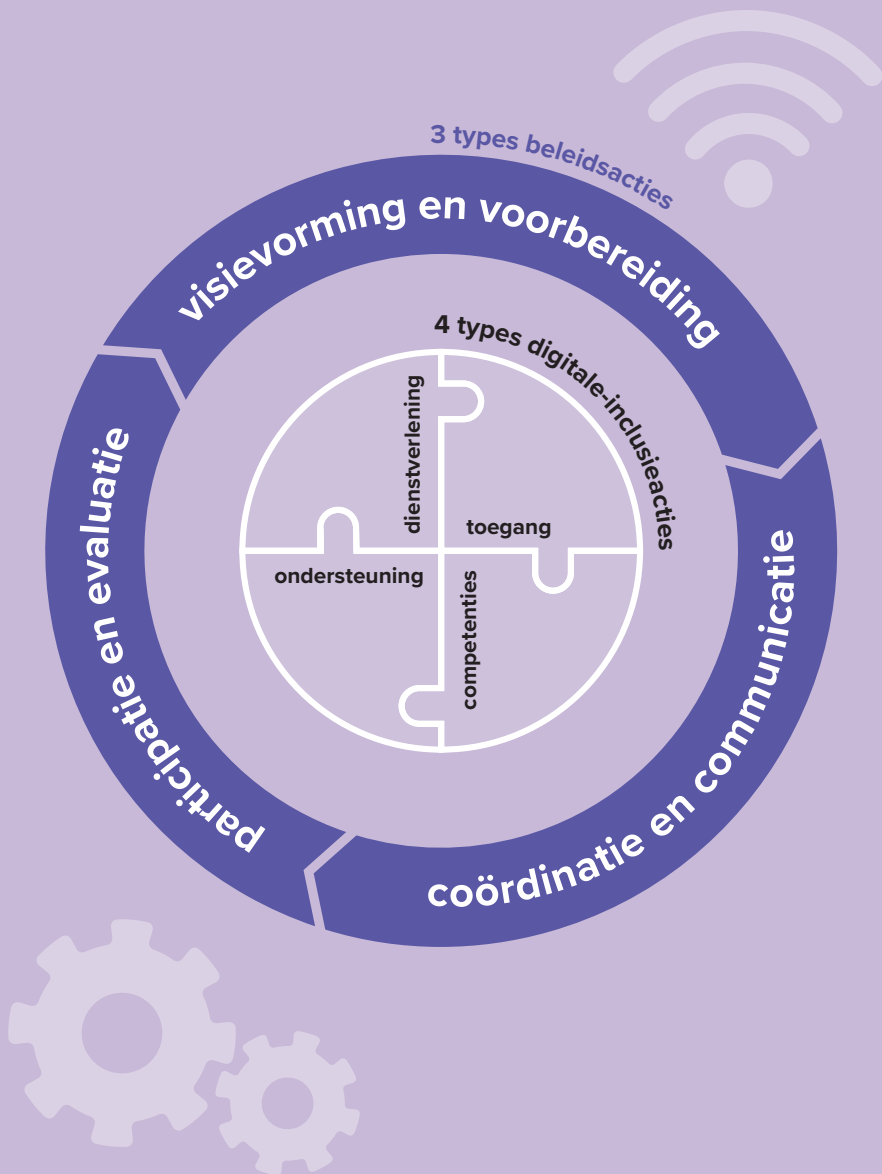
Om tot een duurzaam digitale-inclusiebeleid te komen, is het belangrijk dat niet enkel in de praktijk aan digitale inclusie gewerkt wordt via digipunten, vaardigheidswerkshops of digihulp aan huis, maar ook structureel beleidsmatig. Op basis van literatuur en expertinterviews definiëren we een duurzaam digitale-inclusiebeleid als:

1. Een digitale-inclusiewerking die gedragen is door het lokaal bestuur en lokale actoren,
2. Een digitale-inclusiewerking die focust op lange termijn,
3. Een digitale-inclusiewerking die gevoed wordt door informatie, innovatie en evaluatie.

Om tot zo'n duurzame werking te komen, moeten lokale besturen een iteratief proces van drie beleidsfasen doorlopen, zonder dat er een vast startpunt hoeft te zijn:

1. Beleidsfase gericht op visievorming en voorbereiding,
2. Beleidsfase gericht op coördinatie en communicatie,
3. Beleidsfase gericht op participatie en evaluatie.

Figuur 4: Visuele voorstelling van de drie beleidsfasen waarin praktijkacties voor digitale inclusie moeten worden in ingebed.



Elk van deze beleidsfasen kan worden verfijnd tot een aantal concrete beleidsacties waarop lokale besturen inzetten om effectief werk te maken van een beleid rond hun praktijkacties.

Lokale besturen maken werk van **visievorming en voorbereiding** door inzicht te vergaren in de lokale context en lokale noden. Daarnaast wordt er ook kennis genomen van onderzoeksrapporten en goede praktijken, wat resulteert in doelstellingen gekoppeld aan timing en budgetten.

**Tabel 8: Percentage lokale besturen dat (eerder) wel of (eerder) niet inzet op beleidsacties voor visievorming en voorbereiding.**

	(Eerder) niet	(Eerder) wel
Inzicht hebben in de digitale toegang, competenties en ondersteuningsnoden van inwoners, inclusief moeilijker te bereiken doelgroepen	33%	64% <sup>8</sup>
Op de hoogte zijn welke lokale organisaties, diensten of bedrijven al wat doen rond digitale inclusie	15%	84%
Op de hoogte zijn van onderzoeksrapporten, goede praktijken en bovenlokaal beleid rond digitale inclusie	22%	74%
Strategische doelstellingen hebben met betrekking tot digitale inclusie	28%	69%
Strategische doelstellingen voor digitale inclusie vertalen in concrete operationele doelstellingen of acties	23%	73%
Concrete digitale-inclusieacties koppelen aan timing en budgetten en afspraken maken over wie welke taken opneemt	29%	68%

Ook zetten lokale besturen sterk in op **coördinatie en communicatie** rond hun praktijkacties. Zo zetten lokale besturen samenwerking, uitwisseling, en interne opleidingen op om digitale-inclusieacties in de praktijk efficiënt en effectief te organiseren. Verder wordt de nodige aandacht besteed aan bekendmaking van praktijkacties naar burgers toe.

**Tabel 9: Percentage lokale besturen dat (eerder) wel of (eerder) niet inzet op beleidsacties voor coördinatie en communicatie.**

	(Eerder) niet	(Eerder) wel
In het lokaal bestuur een centraal aanspreekpunt hebben dat digitale-inclusieacties opvolgt	28%	69% <sup>8</sup>
Samenwerkingen zoeken met lokale en/of bovenlokale organisaties, diensten of bedrijven om digitale-inclusieacties te realiseren	8%	91%
Nieuwe kennis en ervaring over digitale inclusie uitwisselen, intern en/of met medewerkers van andere lokale besturen	17%	80%
Opleiding en ondersteuning voorzien voor medewerkers of vrijwilligers die digitale-inclusieacties in de praktijk uitvoeren (bv. loket- of bibmedewerker die oefenkansen aanbiedt)	33%	65%
Communiceren naar inwoners bij welke organisaties, diensten of bedrijven ze terecht kunnen voor hun digitale-inclusienoden (eventueel via samenwerkingen)	14%	84%
Zorgen voor diverse communicatie, en laagdrempelige toeleiding en begeleiding bij digitale-inclusieacties voor kwetsbare doelgroepen (eventueel via samenwerkingen)	22%	74%



“Het ondersteunen en verbeteren van de vaardigheden van vrijwilligers is heel belangrijk. Wij willen vrijwilligers opleidingen laten volgen en hen verenigen in een groep of in een netwerk, zodat ze met elkaar kunnen communiceren en we kunnen horen wat de moeilijkheden of verbeterpunten zijn.”

Projectcoördinator, middelgroot lokaal bestuur

“We hebben ook rondgekeken bij andere collega-besturen, ‘waar zetten jullie op in’. We hebben dan ook nog een keer geïnformeerd: ‘ik zie dat jullie daar een accent op leggen, is dit iets dat aansluit bij burgers of is dit iets dat net moeilijker loopt?’”

Leidend ambtenaar, klein lokaal bestuur

Tot slot maken lokale besturen ook werk van **participatie en evaluatie** om hun digitale-inclusiewerking te versterken, al zijn beleidsacties hierrond minder gangbaar dan in de vorige twee fasen. Vooral het betrekken van lokale organisaties en inwoners bij de ontwikkeling van lokale digitale-inclusieacties is niet altijd evident, adviesraden of klankbordgroepen kunnen hier een oplossing zijn.

“[Naam] koppelt voldoende terug. Die heeft bijvoorbeeld teruggekoppeld op de raad voor personen met een beperking, op de seniorenadviesraad (...) in armoedeverenigingen (...). Ook werd feedback gevraagd aan het huis voor anderstalige nieuwkomers.”

Lid gemeentebestuur, groot lokaal bestuur

Participatie van lokale besturen aan bovenlokaal overleg en opleiding en het betrekken van interne diensten blijken van belang. Het doorgeven van noden aan lokale politici en bovenlokale instanties en het gestructureerd evalueren van eigen praktijkacties lijkt minder vanzelfsprekend. Evaluaties gebeuren vaker ad hoc en op basis van concrete praktijkvoorbeelden.

“Ja, eigenlijk is evaluatie een beetje ad hoc wat we horen van de deelnemers. We zitten om het halfjaar samen met de vrijwilligers en die geven tussentijds ook feedback. (...). Maar we brengen het niet echt systematisch in kaart.”

Leidend ambtenaar, middelgroot lokaal bestuur

“Idealiter zouden wij, en dan spreek ik voor de communicatiedienst alleen, meer tijd hebben om een uitgebreidere evaluatie te doen van bepaalde campagnes die we gedaan hebben of bepaalde berichten die we gepromoot hebben. Idealiter hebben we een beter overzicht van waar die informatie over de digipunten terecht komt of hoe goed gekend dit is. Want de digipunten hebben dan wel in de krant gestaan, maar of mensen dit dan bewust gelezen hebben is nog een andere vraag.”

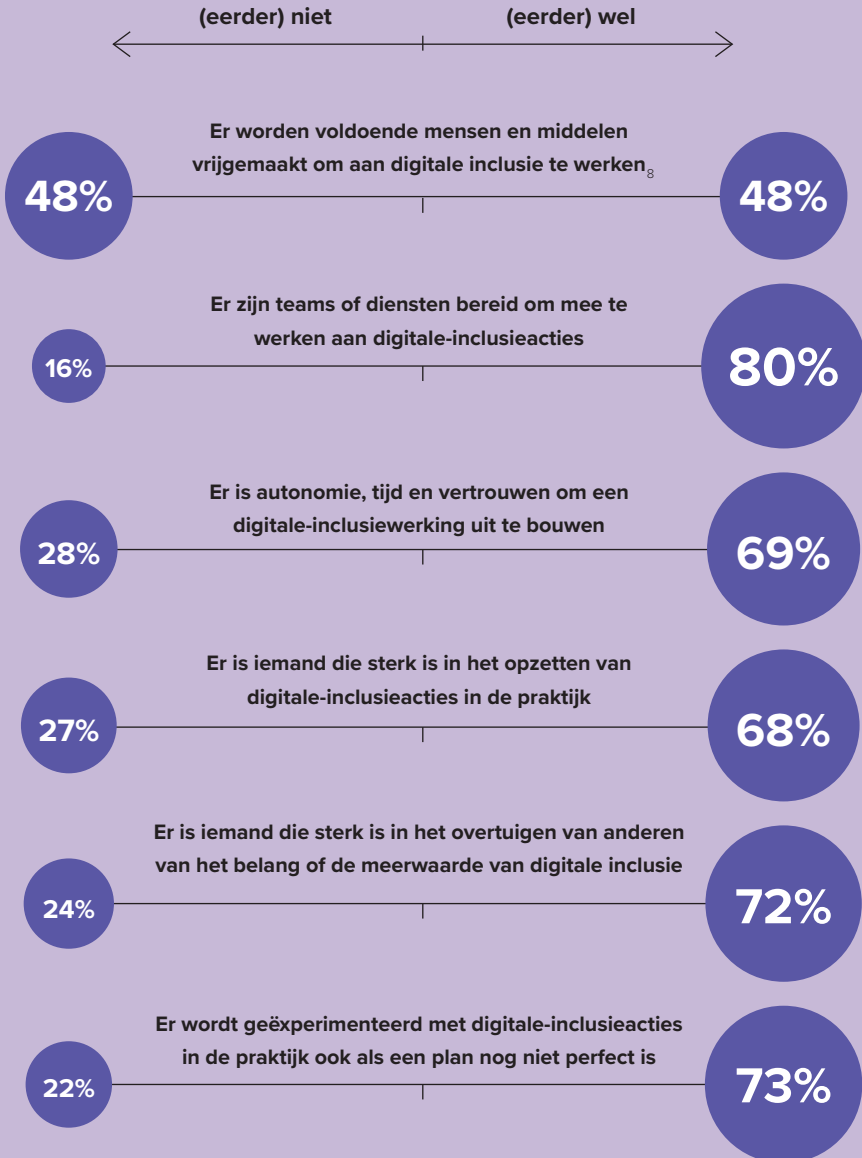
Communicatiemedewerker, klein lokaal bestuur

Tabel 10: Percentage lokale besturen dat (eerder) wel of (eerder) niet inzet op beleidsacties voor participatie en evaluatie.

	(Eerder) niet	(Eerder) wel
Opleiding, tools en netwerking rond digitale inclusie gebruiken die op bovenlokaal niveau aangeboden worden	17%	79% <sup>8</sup>
Verschillende interne diensten betrekken bij de ontwikkeling en evaluatie van concrete digitale-inclusieacties en/of bredere digitale-inclusiebeleid	24%	74%
Inwoners en/of lokale actoren betrekken bij de ontwikkeling en evaluatie van onze digitale-inclusieacties, inclusief moeilijker te bereiken doelgroepen	49%	48%
Digitale-inclusiedoelstellingen en -acties bijsturen op basis van eigen evaluaties en bovenlokaal onderzoek	31%	64%
Aanbevelingen doen aan het college van burgemeester en schepenen over wat nodig is voor een toekomstige digitale-inclusiewerking	24%	70%
Noden die lokaal bestuur ervaart bij het werken aan digitale inclusie doorgeven aan bovenlokaal niveau, bijvoorbeeld door te participeren aan netwerken of beleidsmomenten	28%	64%

Naast bovenvermelde beleidsacties, geven lokale besturen aan dat onderstaande zes aspecten **belangrijke randvoorwaarden** zijn om een duurzaam digitale-inclusiebeleid te realiseren. In tegenstelling tot beleidsacties, kunnen digitale-inclusiemedewerkers hier minder actief op inzetten, randvoorwaarden zijn eerder het gevolg van prioriteiten of keuzes bij het managementteam en gemeentebestuur, maar ook van individuele competenties, handelingskaders en interacties.

Figuur 5: Percentage lokale besturen waarin randvoorwaarden om aan digitale inclusie te werken (eerder) wel of (eerder) niet voldaan zijn.





## Welk ondersteunend materiaal gebruiken lokale besturen en waarom?

- Welk materiaal gebruiken lokale besturen om aan digitale inclusie te werken?
- Wat halen lokale besturen uit het materiaal van ondersteuningsactoren VVSG en Mediawijs?
- Welk bijkomend materiaal of ondersteuning vragen lokale besturen van ondersteuningsactoren?

# Welk materiaal gebruiken lokale besturen om aan digitale inclusie te werken?

Lokale besturen maken frequent gebruik van het ondersteuningsmateriaal en -aanbod dat de Vlaamse Vereniging voor Steden en Gemeenten (VVSG) en Mediawijs (Vlaams kenniscentrum voor digitale en mediawijsheid) hebben uitgewerkt. Daarnaast vallen lokale besturen ook deels terug op ander materiaal.

Voor elk van de beschikbare materialen volgt hierna het percentage bevroegde digitale-inclusiemedewerkers dat dit al gebruikt heeft en een korte omschrijving van wat lokale besturen hiermee kunnen doen<sup>9</sup>:

- Website [digitaleinclusie.be](https://digitaleinclusie.be) (62%): Overzichtswebsite met informatie over digitale uitsluiting en digitale inclusie, handige tools en goede praktijken.
- Webinars over digitale inclusie (53%): Thematische webinars die ingevuld worden voor en door verschillende organisaties en sectoren die werken aan digitale inclusie.
- [Vlaams Lerend Netwerk e-inclusie](#) (46%): Driemaandelijks online bijeenkomst die digitale-inclusiemedewerkers en andere mensen die werken aan digitale inclusie bij verschillende lokale besturen, intergemeentelijke samenwerkingsverbanden, middenveldorganisaties, andere overheden en onderzoeksinstituten verenigt en informeert over recent onderzoek, beleidsinitiatieven, en andere.
- Inspiratiedag digitale inclusie (43%): Halfjaarlijkse bijeenkomst voor iedereen die werkt aan digitale inclusie met deelnemers uit lokale, Vlaamse en federale administraties, onderzoeksinstituten en middenveldorganisaties. De inspiratiedag vindt elk jaar een keer fysiek en een keer online plaats.

- [Brochure allemaal digitaal/digitale inclusie in Vlaanderen](#) (40%): Overzichtsbrochure van verschillende organisaties die bovenlokaal werken aan digitale inclusie.
- [Inspiratiegids werken met vrijwillige digihelpers](#) (40%): Brochure met tips voor het werken met vrijwilligers in digipunten of andere lokale ondersteuningsplekken (gemeentehuis, Digibanken).
- [DigiWatte video's](#) (32%): Korte video's waarin verschillende digitale toepassingen worden uitgelegd die vaak gebruikt worden in het dagelijks leven (bv. gebruik van mail, Itsme, de Cloud).
- [Beleidsstool digitale inclusie voor lokale besturen](#) (32%): Een handleiding voor lokale besturen die een digitale-inclusiebeleid willen opzetten of hun digitale-inclusiebeleid willen verdiepen of verbreden.
- [Databank digital inclusie](#) (28%): Een website met een ruime verzameling van lesmateriaal, handleidingen en goede praktijken die kunnen worden ingezet om burgers te laten kennismaken met de digitale wereld.
- [Inspiratiegids: Zo start je een openbare computerruimtetewerking](#) (27%): Brochure waarin stapsgewijs tips worden gegeven over het opstarten van een openbare computerruimte.
- [Opleiding digitale-inclusiecoach voor lokale besturen](#) (25%): Een meerdaagse opleiding waarin je leert wat digitale inclusie is, wat belangrijke aandachtspunten zijn bij beleid- en praktijkacties en uiteindelijk ook zelf een beleidsplan schrijft voor jouw lokaal bestuur.
- [Toolbox digitaal inclusieve wijk](#) (19%) Een handleiding met inspiratiefiches waarin wordt uitgelegd wat de basiselementen zijn om te kunnen spreken van een digitaal-inclusieve wijk en waar je voorbeelden vindt van wijkacties en hoe ze op te zetten.

- [Toolbox digitale toegankelijkheid](#) (Inter) (6%): Een website met uitleg over wat digitale toegankelijkheid precies is en hoe dit zich verhoudt tot digitale inclusie, uitleg over de Europese Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) en uitleg over gebruiksvriendelijke dienstverlening.
- Website [123Digit.be](#) (andere) (21%): Website om mensen te begeleiden bij het ontwikkelen van digitale vaardigheden.
- Website [Seniorweb.nl](#) (andere) (18%): Website waarop mensen hun digitale vaardigheden kunnen ontwikkelen.
- Website [Oefenen.nl](#) (andere) (7%): Website waarop mensen hun digitale vaardigheden kunnen ontwikkelen.
- [Digital Open Playbook](#) (FOD BOSA) (2%): Een introductie en handleiding om aan design en human-centered thinking te doen.
- [Optimaal Digitaal spel](#) (Gebruiker Centraal) (2%): Een bordspel dat je zowel online als offline kan spelen om te ontdekken hoe je je (online) dienstverlening kan verbeteren.
- Website [Digibanken.vlaanderen.be](#)<sup>10</sup> (Departement Werk en Sociale Economie): Website waarop je digipunten, digibanken, openbare computerruimtes, uitleendienstes enzoverder kan vinden binnen een geografische locatie.



# Wat halen lokale besturen uit het materiaal van ondersteuningsactoren VVSG en Mediawijs?

Uit het ondersteuningsaanbod van VVSG en Mediawijs halen lokale besturen kennis en motivatie om aan digitale inclusie te werken. Uitkomsten die gericht zijn op verandering creëren binnen de organisatie en dus verder gaan dan motivatie aanwakkeren of kennisverwerving, worden in iets mindere mate gerealiseerd, maar nog steeds bij een meerderheid van de lokale besturen.

Figuur 6: Percentage lokale besturen dat verschillende uitkomsten haalt uit het ondersteuningsaanbod voor digitale inclusie.



**86%** van de lokale besturen geraakt vertrouwd met centrale concepten van digitale inclusie.



**85%** van de lokale besturen is nadien gemotiveerd om met digitale inclusie aan de slag te gaan.



**82%** van de lokale besturen verwerft waardevolle kennis en vaardigheden.



**82%** van de lokale besturen heeft meer inzicht in authentieke en actuele praktijkvoorbeelden gelinkt aan digitale inclusie.



**66%** van de lokale besturen is na het volgen van aanbod in staat om zelf digitale-inclusieacties ter realiseren.



**62%** van de lokale besturen vindt dat het aanbod hen in staat stelt om nadien anderen te overtuigen van het belang en de meerwaarde van digitale inclusie.

Daarnaast blijkt dat lokale besturen door gebruik te maken van het ondersteuningsaanbod ook bevestiging vinden voor hun eigen aanpak en interessante mensen ontmoeten. Dit alles zorgt ervoor dat lokale besturen enthousiast zijn om ook in de toekomst te blijven gebruik maken van het aanbod.

“Ik vind eigenlijk dat het materiaal dat nu bestaat al heel uitgebreid is. Vooral wat op Mediawijs.be te vinden is, vind ik heel kwalitatief. Ik heb er heel veel aan gehad en momenteel zie ik niet onmiddellijk een hiaat in het aanbod.”

Projectcoördinator, middelgroot lokaal bestuur

“Die opleiding tot digitale-inclusiecoach vond ik super. (...) De tools die Mediawijs en VVSG ons geven (...), dat soort doorgedreven hulptools die je denken verbreden, zijn echt handig.”

Leidend ambtenaar, groot lokaal bestuur

“Ikzelf zit in het Lerend Netwerk van VVSG waar heel veel informatie binnenkomt. Dat probeer ik heel goed op te volgen. Daar worden nieuwe subsidies besproken, maar ook opleidingen en goede praktijken, bijvoorbeeld hoe je kan werken met digihelpers. Het is heel breed.”

Projectcoördinator, klein lokaal bestuur

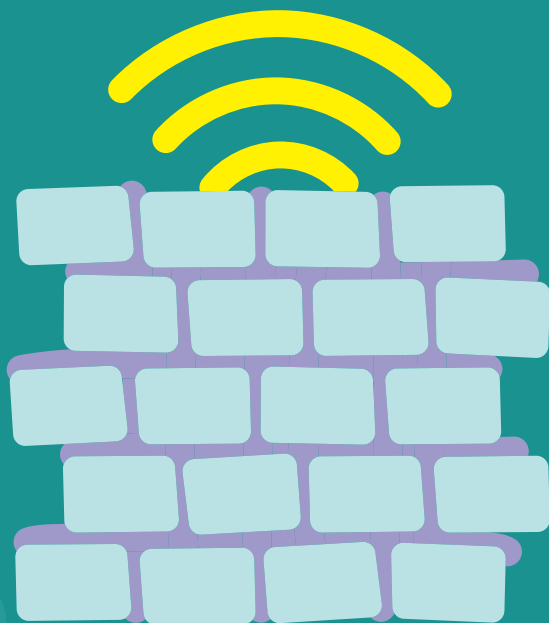
# Welk bijkomend materiaal of ondersteuning vragen lokale besturen van ondersteuningsactoren?

Lokale besturen hebben zes concrete vragen voor toekomstig aanbod en ondersteuning, zij willen:

1. Verdiepende kennis rond het verbeteren van de eigen digitale dienstverlening.
2. Verdiepende kennis rond de lokale regierol voor het thema digitale inclusie.
3. Thematische lerende netwerken en draaiboeken voor het opzetten van specifieke praktijkacties zoals uitleensystemen, digipunten, openbare wifi-netwerken.
4. Individueel advies op maat bij het uitbouwen van een lokaal digitale-inclusiebeleid en -werking.
5. Georganiseerde momenten voor ontmoeting en uitwisseling met andere lokale besturen.
6. Belangenbehartiging voor lokale besturen ten aanzien van bovenlokale overheden en private dienstverleners.

# Welke uitdagingen ervaren lokale besturen om aan digitale inclusie te werken?

- Welke praktische uitdagingen ervaren lokale besturen?
- Welke bestuurlijke uitdagingen ervaren lokale besturen?



Ondanks de vele digitale-inclusieacties die gerealiseerd worden, botsen lokale besturen op een aantal uitdagingen. We onderscheiden twee types uitdagingen, enerzijds uitdagingen die gelinkt zijn aan de realisatie van acties in de praktijk en anderzijds uitdagingen die gelinkt zijn aan de ruimere organisatie van een lokaal bestuur.

## Welke praktische uitdagingen ervaren lokale besturen?

Wat het eerste type uitdagingen betreft of de praktische uitdagingen zijn er vier overkoepelende thema's die lokale besturen vaak benoemen als uitdagend:

1. Logistieke organisatie
2. Inhoudelijke keuzes
3. Bereiken van bepaalde doelgroepen
4. Werken met vrijwilligers

**1. Logistieke organisatie:** Dit gaat over het vinden van de meest geschikte locatie of het vinden van een locatie in het algemeen, alsook het bepalen van de dag en tijdstip waarop de actie georganiseerd wordt. Een uitdaging die hieraan gelinkt is, is het kunnen voorzien van voldoende computers of tablets zowel voor gebruik tijdens de vormingen, als voor het opzetten van uitleendiensten.

“We zitten vast op iets heel stoms, het organiseren van een infosessie. Om hoe laat? In de namiddag, in de vooravond, in de avond? Want je wil jong en oud bereiken. Dus dat zijn gewoon heel kleine praktische dingen waar je op vast loopt.”

**Leidend ambtenaar, klein lokaal bestuur**

“In de gemeenten die groter zijn qua oppervlakte is het soms een worsteling om te beslissen waar we wat gaan aanbieden en hoe haalbaar het is het om een aanbod te hebben op verschillende plekken. Enerzijds is nabijheid wel belangrijk, maar als je daar dan geen kwaliteit kunt waarborgen, als je alleen een computer kan aanbieden en nooit persoonlijke ondersteuning, is dat ook niet zo waardevol. Dat is een moeilijke evenwichtsoefening.”

**Leidend ambtenaar, middelgroot lokaal bestuur**

Een mogelijke verklaring waarom lokale besturen de logistieke organisatie van praktijkacties als uitdagend ervaren, is omdat dergelijke keuzes bepalend blijken te zijn of de actie aanslaat en een bepaald publiek net wel of net niet bereikt.

**2. Inhoudelijke keuzes:** Het bepalen van een geschikte inhoud, didactiek en werkvorm voor workshops rond digitale vaardigheden. Samenwerkingen met lokale partners die ervaring hebben met opleidingen en cursussen zoals centra voor basiseducatie en volwasseneducatie zouden hierin een oplossing kunnen zijn.

“Voorkennis van deelnemers in workshops is divers, “digibeten” hypothekeren sessies ten koste van zij met al meer kennis. Volgende keer zullen we een onderscheid maken op basis van niveau”

Projectcoördinator, groot lokaal bestuur

“Moeilijkheden bij workshops, bv. MijnBurgerprofiel: iedereen moet een account hebben/inloggen vooraleer hier inhoudelijk te kunnen op werken; online bankieren: privacyprobleem om hier echt les rond te geven”

Projectcoördinator, middelgroot lokaal bestuur



**3. Bereiken van doelgroepen:** Zowel het bereiken van en communiceren naar bepaalde doelgroepen. Lokale besturen hebben moeite met het bereiken van doelgroepen die minder zichtbaar of actief zijn, bijvoorbeeld mensen die niet in het verenigingsleven of een bibliotheek komen. Ook vinden lokale besturen het moeilijk om mensen die weinig interesse hebben in het gebruik van digitale toestellen en toepassingen te bereiken en te betrekken.

“Ik weet dat we nu in de digipunten nog niet veel mensen van andere afkomst hebben bereikt. Dus daar wil ik op inzetten, en ik heb ideeën over hoe we dat kunnen doen. We gaan dat doen door ons bijvoorbeeld te gaan voorstellen in de moslimgemeenschap (...) via de moskee, via groepen en verenigingen die samenkomen.”

Projectcoördinator, groot lokaal bestuur

“Je hebt altijd wel een groep die moeilijk te bereiken is, of mensen die eigenlijk niet willen. Mensen die zeggen: ‘ik heb geen computer, ik heb geen smartphone en dat interesseert me niet.’ Maar hopelijk kunnen we die bewustwording wat meer laten leven.”

Projectcoördinator, middelgroot lokaal bestuur

**4. Vrijwilligerswerking opzetten:** het vinden en ondersteunen van een vaste ploeg vrijwilligers blijkt ook een uitdaging voor lokale besturen.

Vrijwilligers komen en gaan, daar kan je niet op bouwen op lange termijn. Dit kan je wel als je een groep hebt van twintig vrijwilligers, maar in mijn geval gaat dat over [naam] en van de ene op de een andere dag is [naam] niet meer goed ter been, dan valt het project ook stil en dat is niet de bedoeling. Je moet toch een klein beetje continuïteit kunnen voorzien.”

**Projectcoördinator, klein lokaal bestuur**

“Wij hebben ervoor gekozen om onze 10 digipunten te laten bemannen door een team van vrijwilligers. Dat is natuurlijk geen evidente keuze, want al van in het begin, toen we aan het project gingen beginnen, konden wij ook moeilijk inschatten of wij voldoende vrijwilligers zouden vinden. Tien digipunten bemannen is niet evident en het gaat hier ook over een profiel van vrijwilligers dat niet altijd even gemakkelijk te vinden is.”

**Lid gemeentebestuur, groot lokaal bestuur**

# Welke bestuurlijke uitdagingen ervaren lokale besturen?

Een tweede type uitdagingen die lokale besturen ervaren zijn gelinkt aan de algemene organisatie van lokale besturen en de bovenlokale organisatie van digitale inclusie als beleidsthema. Hier kunnen vijf verschillende thema's onderscheiden worden:

1. Geschikt en voldoende personeel vinden
2. Intern draagvlak genereren
3. Intergemeentelijke samenwerkingen
4. Private samenwerkingen
5. Groeiende verantwoordelijkheden, zonder groeiende capaciteit

**1. Geschikt en voldoende personeel vinden:** de aanwerving van nieuw personeel of het (gedeeltelijk) vrij roosteren van huidig personeel opdat er effectief aan digitale inclusie gewerkt kan worden, blijkt voor sommige lokale besturen een uitdaging.

“We hadden niet veel sollicitanten. De eerste keer was er een examen in verschillende stappen omdat het toen nog een aanwerving voor meer dan twee jaar was. Een maand later volgde er een schriftelijke proef en nog een maand later een mondelinge proef. Daardoor waren er intussen ook al wat mensen afgehaakt. Er waren sowieso niet zoveel sollicitanten, maar door de lange duur van het sollicitatieproces zijn er ook mensen afgehaakt. En toen was er de eerste keer niemand geslaagd.”

Leidend ambtenaar, middelgroot lokaal bestuur

“Bij subsidies moet je altijd eerst een dossier schrijven, dan krijg je die subsidie en vanaf het moment dat je ze krijgt, had je eigenlijk al begonnen moeten zijn. Terwijl we dan nog iemand moeten aanwerven. Dat was niet gemakkelijk. Het was ook niet gemakkelijk om het profiel te vinden van iemand die én goed is met digitalisering, én goed is in het werken met die groepen. Ondertussen ben je natuurlijk al een half jaar verder in je subsidies, bij sommigen nog iets langer, en dan moet je eigenlijk al beginnen renderen en moet je je [beleids]plan al hebben.”

Lid gemeentebestuur, groot lokaal bestuur

**2. Intern draagvlak genereren:** intern iedereen overtuigen of enthousiasmeren voor een lokaal digitale-inclusiebeleid blijkt ook niet altijd evident. Digitale-inclusiemedewerkers geven aan dat het moeilijk is om collega's uit contactdiensten te overtuigen om bijvoorbeeld oefenkansen aan te bieden aan het loket, maar ook om interne diensten en het managementteam te overtuigen van het belang van digitale inclusie en hier dienstoverschrijdend aan te werken.

“Wat minder goed loopt of uitdagend is, is het overtuigen en betrekken van het managementteam en interne diensten die niet rechtstreeks betrokken zijn op digitale-inclusieprojecten.”

Projectmedewerker, middelgroot lokaal bestuur

**3. Intergemeentelijke samenwerkingen:** samenwerken met andere gemeentes leidt tot uitdagingen voor lokale besturen. Dit komt door de verschillende groottes en snelheden tussen gemeenten, maar ook verschillende contexten en prioriteiten die er zijn tussen gemeenten.

“Verschillende gemeentes hebben verschillende schalen. Sommige gemeentes zijn heel landelijk, anderen zijn heel klein. Sommige mensen willen beleid hebben dat volledig uitgewerkt is en andere mensen willen onmiddellijk beginnen met een opleiding op te starten. En dan moet ik op verschillende snelheden werken. Ja, dat is interessant, maar ook uitdagend.”

**Projectcoördinator, middelgroot lokaal bestuur**

**4. Private samenwerkingen:** ook samenwerkingen met privébedrijven lopen soms moeilijk. Lokale besturen geven aan dat ze het niet gemakkelijk vinden om betalend aanbod van private organisaties te promoten bij burgers, dat vouchers voor betaalbaar internet te beperkt zijn of dat ze niet helemaal tevreden te zijn van de manier waarop samenwerkingen verlopen. Zo geven lokale besturen aan dat samenwerkingen met bedrijven die digicheques aanbieden niet altijd op maat zijn van hun context. Sommige bedrijven willen een garantie dat per maand een minimum aantal digicheques verkocht zullen worden. Voor kleine lokale besturen is dit moeilijk te garanderen, te meer omdat in proefprojecten digicheques niet makkelijk verkocht geraakten. Lokale besturen vermoeden dat dit is omdat de cheques ofwel te duur zijn of de communicatie errond onvoldoende gericht is.

“[Naam lokaal bedrijf] biedt dat aan, (...) en rekt per halfuur, 19,5 euro, om bij mensen thuis langs te gaan. Ik kan jou dus een bon cadeau doen, dan kan er iemand een halfuur komen ‘digicoachen’. Op zich is dat een tof idee, maar ik vind dat het moeilijk is om als bibliotheek dat actief te verkopen. Want dat gaat over een privé-initiatief.”

Projectcoördinator, klein lokaal bestuur

“We werken eigenlijk minder met Telenet Essentials en Proximus dan we hadden verwacht. Proximus is gestopt met hun programma en Telenet Essentials, ik denk niet dat we [hun vouchers] ooit eens aan iemand hebben gegeven. Onze ICT'er heeft uitgezocht wat je daarmee kunt, en het is een beperkt pakket. Als je één filmpje op YouTube door je kinderen laat kijken, is je internet al op. Dan geven wij liever de subsidie voor een groter internetabonnement, waar de kinderen ook hun schooltaken mee [kunnen maken] en datagegevens niet na een halve dag al op zijn.”

Leidend ambtenaar, klein lokaal bestuur

5. **Groeiende verantwoordelijkheden, zonder groeiende capaciteit:** een laatste uitdaging zijn de groeiende bevoegdheden waarvoor lokale besturen de regierol krijgen vanuit het bovenlokale overheidsniveau, terwijl het aantal middelen en mensen om deze bevoegdheden op te nemen niet evenredig stijgt. Hierdoor ervaren lokale besturen dat bevoegdheden niet steeds kwalitatief vervuld kunnen worden.

“Ik denk dat, los van of dit dan terecht is of onterecht, dat die bevoegdheden vaak vermeerderen. Dit is voor sommige projecten zeer logisch maar om het kwalitatief te volbrengen moet je daar ook voldoende kracht en capaciteit achter kunnen zetten. Ik denk dat dit een uitdaging is.”

Communicatiemedewerker, klein lokaal bestuur

“Langs de ene kant is het soms goed dat er meer regie ligt bij de lokale besturen. Maar dan moet men ook eerlijk zijn en voldoende middelen geven. (...) Ik heb vaak het gevoel dat het doorgeven van dit mandaat gepaard gaat met een soort van besparing: ‘wij zijn ervan af’. En er is ook de tendens dat mensen het lokaal bestuur voor alles verantwoordelijk stellen, bijvoorbeeld dat er geen bankkantoren meer zijn, daar moeten wij dan ook iets aan doen”

Lid gemeentebestuur, groot lokaal bestuur



## Hoe willen lokale besturen in de toekomst inzetten op digitale inclusie?

- Welke instrumenten zetten lokale besturen in zodat ze ook op lange termijn aan digitale inclusie kunnen blijven werken?
- Wat verwachten lokale besturen van bovenlokale overheden?

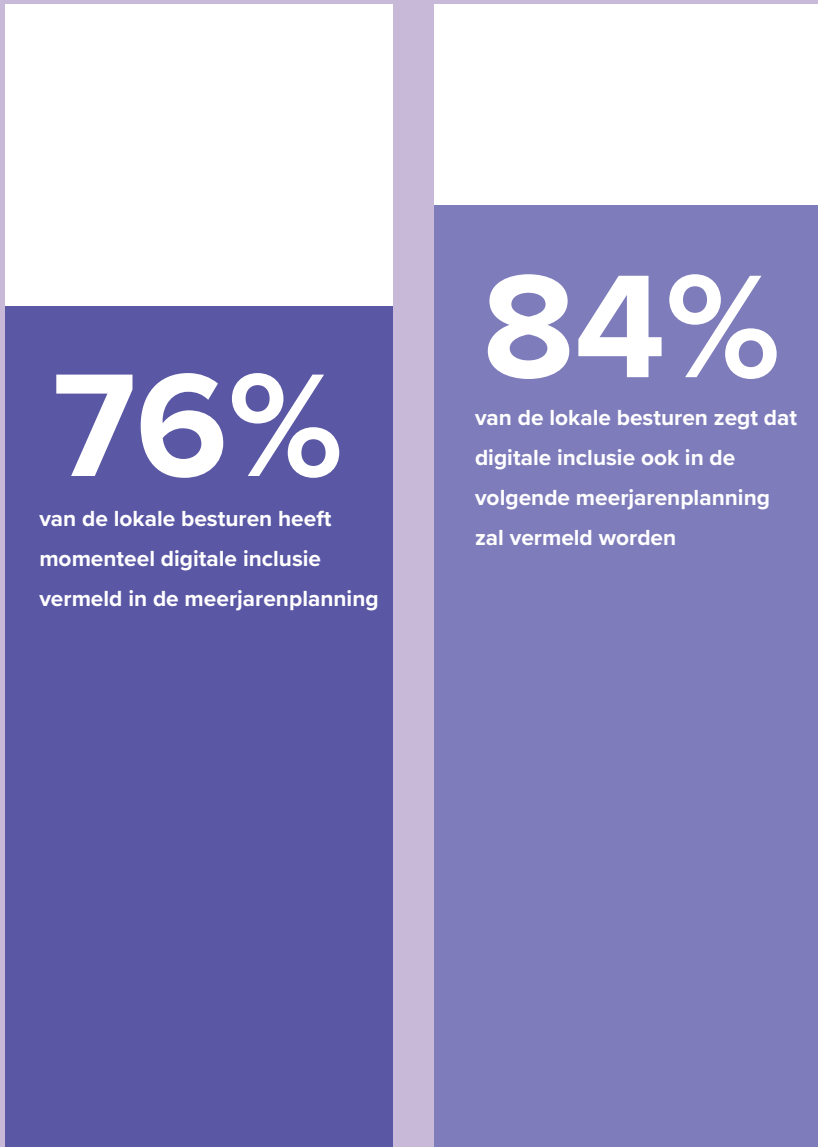


# Welke instrumenten zetten lokale besturen in zodat ze ook op lange termijn aan digitale inclusie kunnen blijven werken?

Figuur 7: Zeven instrumenten die lokale besturen inzetten om ook op lange termijn aan digitale inclusie te kunnen werken.



Figuur 8: Percentage lokale besturen waarbij digitale inclusie in de meerjarenplanning staat - huidige en volgende planning.



Digitale inclusie kan expliciet in de meerjarenplanning staan, bijvoorbeeld ‘we zetten in op digitale toegang en vaardigheden voor elke burger,’ of eerder impliciet, bijvoorbeeld ‘we werken aan gelijke kansen.’

**Tabel 11: Percentage lokale besturen dat digitale inclusie in huidige of volgende meerjarenplanning vermeldt.**

Digitale inclusie in...	Neen	Ja, expliciet	Ja, impliciet	Weet het niet
Huidige meerjarenplanning	12%	42%	34%	12%
Volgende meerjarenplanning	0%	69%	15%	16%

Kleine lokale besturen geven minder vaak aan dat digitale inclusie expliciet in de meerjarenplanning wordt vermeld, zowel in de huidige als volgende meerjarenplanning, in vergelijking met middelgrote lokale besturen en grote lokale besturen. Als we geen onderscheid maken tussen impliciete en expliciete vermelding zijn de verschillen echter minder uitgesproken, zeker wat de volgende meerjarenplanning betreft.

**Tabel 12: Percentage lokale besturen dat digitale inclusie in de huidige meerjarenplanning vermeldt - opgesplitst volgens grootte lokaal bestuur.**

Huidige meerjarenplanning	Neen	Ja, expliciet	Ja, impliciet	Weet het niet
Kleine lokale besturen	12%	35%	38%	15%
Middelgrote lokale besturen	12%	48%	32%	8%
Grote lokale besturen	8%	58%	27%	7%

**Tabel 13: Percentage lokale besturen dat digitale inclusie in de volgende meerjarenplanning zal vermelden - opgesplitst volgens grootte lokaal bestuur.**

Volgende meerjarenplanning	Neen	Ja, expliciet	Ja, impliciet	Weet het niet
Kleine lokale besturen	0%	63%	21%	17%
Middelgrote lokale besturen	0%	75%	10%	16%
Grote lokale besturen	0%	81%	8%	11%

Lokale besturen met ledereen-Digitaalsubsidies geven vaker aan dat digitale inclusie in de volgende meerjarenplanning vermeld zal staan dan lokale besturen zonder ledereen-Digitaalsubsidies.

**Tabel 14: Percentage lokale besturen dat digitale inclusie in de huidige meerjarenplanning vermeldt - opgesplitst volgens subsidie.**

Volgende meerjarenplanning	Neen	Ja, expliciet	Ja, impliciet	Weet het niet
Lokale besturen met subsidie	0%	75%	12%	13%
Lokale besturen zonder subsidie	0%	46%	26%	28%

Voor de huidige meerjarenplanning zijn er minder verschillen op te merken tussen lokale besturen met en zonder ledereen-Digitaalsubsidie.

**Tabel 15: Percentage lokale besturen dat digitale inclusie in de volgende meerjarenplanning zal vermelden - opgesplitst volgens subsidie.**

Volgende meerjarenplanning	Neen	Ja, expliciet	Ja, impliciet	Weet het niet
Lokale besturen met subsidie	12%	45%	32%	12%
Lokale besturen zonder subsidie	11%	32%	46%	11%

# Wat verwachten lokale besturen van bovenlokale overheden?

Lokale besturen hebben vijf concrete verwachtingen van bovenlokale overheden:

1. Structurele financiering
2. Doordachte subsidiestromen
3. Centrale kaders en sturing
4. Sensibilisering en regelgeving
5. Toegankelijke en gebruiksvriendelijke overheidswebsites

1. Lokale besturen verwachten **structurele financiering** zodat ze de bevoegdheid van digitale inclusie kunnen blijven opnemen en de projecten die ze momenteel hebben opgestart niet van de ene op de andere dag zouden verdwijnen. Dit laatste zou nefast zijn voor burgers die gebruik maken van deze initiatieven maar ook voor alle kennis die is opgebouwd binnen lokale besturen. Het einde van de subsidies zal mogelijk leiden tot het einde van contracten voor een deel van de digitale-inclusiemedewerkers, structurele financiering kan een potentiële braindrain vermijden.

“Financieel vooral. Pas op, wat Mediawijs doet is ook fantastisch (...), maar er moet wel personeel betaald worden om dat mogelijk te maken. En personeel is nog altijd een hele grote kost.”

Projectcoördinator, groot lokaal bestuur

“Het zou mooi zijn als de Vlaamse overheid kan zeggen: ‘zoveel gemeenten krijgen een coördinator.’ Dat zou echt de top zijn, maar ik verwacht me daar niet aan.”

Projectcoördinator, middelgroot lokaal bestuur

2. Lokale besturen verwachten meer **doordachte subsidiestromen** voor innovatieve experimenten rond digitale inclusie. Hiervoor vragen ze afstemming tussen en binnen verschillende overheden (Vlaams-Federaal, Vlaamse departementen en agentschappen), alsook een heldere inhoud, concrete doelstellingen en een realistische doorlooptijd

“Wat ons misschien stoort is dat er heel veel oproepen zijn rond e-inclusie vanuit diverse organisaties, overheden en die zijn allemaal net iets anders. Het is soms moeilijk om het bos nog door de bomen te zien. Het is moeilijk om te weten welke subsidie nu voor wat is, en het vraagt tijdsinvestering om het allemaal uit te werken.”

Leidend ambtenaar, middelgroot lokaal bestuur

“Er moet veel tijd gestoken worden in de administratie om een subsidie te bekomen en nadien ook te verantwoorden. Het zou goed zijn om op bovenlokaal niveau een dossierbeheerder te hebben, zoals bijvoorbeeld bij het Vlaams Infrastructuurfonds voor Persoonsgebonden Aangelegenheden (VIPA), waar je mee kan overleggen en die ondersteuning kan bieden. Op die manier kan er ook wat meer souplesse gehanteerd worden wanneer blijkt dat er 'en cours de route' lichte bijstellingen nodig zijn in de besteding van de projectmiddelen of in het verlengen van termijnen als dat het resultaat ten goede komt.”

Projectcoördinator, klein lokaal bestuur

3. Lokale besturen verwachten meer **centrale kaders en aansturing** wat betreft een visie op digitale inclusie en wat betreft praktijkacties die quasi in elk lokaal bestuur gerealiseerd worden (bijvoorbeeld digipunten, digidokters), met aandacht voor lokale verschillen. Lokale besturen wijzen erop dat dit tot een meer efficiënte inzet van tijd en middelen zou kunnen leiden. Nu wordt vaak naast elkaar aan hetzelfde gewerkt of betalen verschillende lokale besturen externe adviesbureaus voor eenzelfde denkoefening.

“Ik heb ook de indruk dat heel veel steden het warm water aan het uitvinden zijn en naast elkaar aan het werk zijn. Eigenlijk moest dat centraler aangestuurd zijn, met aandacht voor de lokale implementatie. (...) Met wat uniformiteit kan je heel veel werk uitsparen en die tijd kan je aan andere dingen spenderen.”

Projectcoördinator, middelgroot lokaal bestuur



“Concrete ondersteuning bieden rond wederkerende thema's zoals GDPR, afsprakennota's met vrijwilligers, openbare computerruimtes (welk materiaal, werken rond privacy, registratie, GDPR en software-aanbieders hiervoor, ...)”

### Beleidsadviseur, middelgroot lokaal bestuur

Een belangrijke nuance bij de nood voor centrale structuur en kaders is dat dit alleen maar goed kan werken als er ook voldoende overleg is met lokale besturen en de vrijheid om op bepaalde zaken in te tekenen. Lokale besturen vragen daarom betrokken te worden in de opbouw van centrale kaders of nieuwe subsidieprojecten.

4. Lokale besturen verwachten **regelgeving en/of sensibilisering** gericht aan dienstenaanbieders in het algemeen maar ook specifiek gericht op lokale besturen. Regelgeving en sensibilisering zou ervoor kunnen zorgen dat dienstenaanbieders actiever gaan nadenken over de toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van hun digitale dienstverlening, maar ook over niet-digitale alternatieven. Zo pleiten lokale besturen voor meer richtlijnen of verplichting voor het gebruik van klare taal, maar ook het verplicht behouden van niet-digitale dienstverlening. Regelgeving voor lokale besturen zou dan weer kunnen bijdragen tot interne gedragenheid en meer organisatie-brede inspanningen.

Zo zou er minder tijd geïnvesteerd moeten worden in het overtuigen van verschillende partijen over het belang van digitale inclusie, waardoor er meer tijd vrijkomt om in de praktijk aan digitale inclusie werken. Bovenlokale overheden zouden lokale besturen kunnen stimuleren of zelf verplichten om digitale inclusie op te nemen in de meerjarenplanning en hier effectief mensen en middelen in te investeren.

5. Lokale besturen verwachten **toegankelijke en gebruiksvriendelijke overheidswebsites en apps**, waarbij de centrale overheden een voorbeeldfunctie aannemen voor andere dienstverleners. Lokale besturen wijzen erop dat het vaak Vlaamse of Federale

overheidsdiensten zijn waar burgers ondersteuning bij nodig hebben. Daarnaast gaat het vaak om andere essentiële diensten zoals bank apps, websites voor huisvesting, werk en gezondheidszorg. Daarom is er vraag dat bovenlokale overheden een voorbeeldfunctie zouden nastreven wat betreft hun digitale dienstverlening, en bijkomend ook nadenken over regelgeving voor semipublieke en essentiële digitale dienstverlening (zie ook verwachting 4). Lokale besturen verwachten dat bovenlokale besturen hun eigen dienstverlening onderwerpen aan principes van menscentraal en inclusief ontwerp. Ze vragen ook meer constructieve samenwerking tussen federale, Vlaamse en lokale overheden om administratieve procedures te vereenvoudigen met als eerste focus een gebruiksvriendelijke dienstverlening aan de burger.

“Ik vind dat de bovenlokale overheden de verantwoordelijkheid dragen om zelf ook hun dienstverleningen inclusief te maken en niet alleen maar denken dat het op lokaal niveau wel zal worden opgelost”

Leidend ambtenaar, groot lokaal bestuur

“Bij Vlaamse en federale diensten ontbreekt heel dikwijls inclusion-by-design. Concreet voorbeeld: als een aanvraag moet ingediend worden, blijkt tijdens het invullen van de aanvraag welke gegevens je allemaal nodig hebt. Als er bij de inleiding van de aanvraag staat welke gegevens nodig zijn, dan kunnen burgers deze gegevens en documenten vooraf verzamelen. Nu moeten burgers 3 tot 4 keer terugkomen omdat ze eerst papieren moeten halen, gegevens moeten navragen...”

Projectmedewerker, klein lokaal bestuur

**Besluit**



Op basis van ons onderzoek, concluderen we vier zaken:

**1. Lokale besturen hebben digitale inclusie omarmd als bevoegdheid.** Lokale besturen merken dat zij een belangrijke rol spelen in het wegwijs maken en ondersteunen van burgers in een digitaliserende samenleving. Digitale inclusie zal dan ook blijvend een bevoegdheid zijn voor lokale besturen. Grotendeels omdat lokale besturen dit zien als een verantwoordelijkheid die ze hebben ten aanzien van burgers, deels ook omdat stakeholders waaronder bovenlokale overheden dit verwachten van lokale besturen.

**2. De subsidies binnen het actieplan Iedereen Digitaal waren een duidelijke stimulans voor de ontwikkeling van een digitale-inclusiebeleid en sterke kennisontwikkeling** binnen lokale besturen. Daarnaast waren de subsidies ook een impuls voor professionalisering en opschaling van nieuwe of al bestaande praktijkacties. De subsidies zorgden voor een stijging van het aantal digitale-inclusieacties in de praktijk. Bovendien hebben de subsidies er voor gezorgd dat lokale besturen deze acties konden verankeren in een duurzaam beleid.

**3. Een bepalend element in de digitale-inclusiewerking van lokale besturen is hun ecosysteem van partners en de uitwisseling met andere lokale besturen.** Door acties op te zetten binnen een lokaal ecosysteem van sociale partners kunnen lokale besturen garanderen dat de acties van lange duur en kwalitatief van aard zijn. Lokale sociale partners hebben vaker expertise in het bereiken en betrekken van bepaalde doelgroepen, maar ook in de inhoudelijke uitwerking van uitleensystemen, openbare computerruimtes, workshops en cursussen voor digitale vaardigheden. Onderlinge uitwisseling tussen lokale besturen zorgt dan weer voor kennisversterking, bevestiging van de eigen werking en een nieuw perspectief om uitdagingen aan te pakken.

**4. Lokale besturen kunnen uitdagingen gelinkt aan een lokaal digitale-inclusiebeleid niet alleen aanpakken.** Lokale besturen hebben hiervoor verdere financiële en inhoudelijke ondersteuning nodig. Als de bovenlokale overheden een braindrain bij het aflopen van de subsidies willen vermijden, moet er worden nagedacht over structurele financiering. Momenteel dreigen veel digitale-inclusiemedewerkers met een contract van bepaalde duur ander werk te zullen (moeten) zoeken wanneer de huidige subsidies aflopen. De kennis en het netwerk die zij hebben uitgebouwd dreigen samen met hen te verdwijnen. Dit geldt niet enkel voor de lokale besturen, ook middenveldorganisaties en onderzoeksinstellingen die overheden ondersteunen in hun bevoegdheden rond digitale inclusie zijn momenteel grotendeels afhankelijk van projectgebonden subsidies. Hierdoor dreigt duurzame ondersteuning in het gedrang te komen en kennisontwikkeling teniet te worden gedaan.

We hopen dat dit rapport lokale besturen kan ondersteunen en inspireren om hun belangrijke rol in digitale inclusie verder te ontwikkelen.

# Eindnoten

- <sup>1</sup> Zie bijvoorbeeld barometer digitale inclusie 2022; imec.digimeter 2023
- <sup>2</sup> Voor meer informatie over de drie onderzoeksluiken, zie: <https://www.vlaanderen.be/samenleven/toegankelijkheid-e-inclusie/e-inclusie/wetenschappelijke-monitoring-en-onderzoek-ikv-het-actieplan-iedereen-digitaal>
- <sup>3</sup> Voor een meer uitgebreide omschrijving, zie <https://www.mediawijs.be/nl/artikels/wat-digitale-inclusie>
- <sup>4</sup> Cijferdata is gebaseerd op een enquête die werd afgenomen tussen 22 augustus en 28 september 2023. Alle lokale besturen in Vlaanderen werden uitgenodigd om deel te nemen. In totaal namen 276 medewerkers van lokale besturen deel aan de enquête. 60% van alle lokale besturen in Vlaanderen nam deel en deelnames zijn goed gespreid over de Vlaamse provincies heen, wat betreft verschillende groottes van lokale besturen, alsook wat betreft lokale besturen met en zonder Iedereen-Digitaalsubsidies. Voor een uitgebreidere beschrijving van de steekproef, kan je mailen naar sarah.anrijs@ugent.be.
- <sup>5</sup> Klein lokaal bestuur: < 20.000 inwoners (n = 136 in enquête); Middelgroot lokaal bestuur: 20.000 – 50.000 inwoners (n = 114 in enquête); Groot lokaal bestuur > 50.000 inwoners (n = 26 in enquête)
- <sup>6</sup> Lokaal bestuur met Iedereen-Digitaalsubsidies: n = 222 in enquête; lokaal bestuur zonder Iedereen Digitaal subsidies: n = 54 in enquête.
- <sup>7</sup> In de lokale besturen wordt meestal gewerkt met vijf functieniveaus, gaande van A tot E.
- <sup>8</sup> Het overblijvende percentage respondenten antwoordde 'weet of begrijp ik niet', de som van de drie antwoordopties is 100%.
- <sup>9</sup> Mediawijs en VVSG blijven steeds nieuwe materialen ontwerpen, enkel de tools die bij aanvang van het onderzoek reeds gelanceerd waren, werden bevroegd. Van de nieuwste materialen hebben we dus geen cijfers, maar raadplegen kan alvast wel: [Aan de slag als digihelper](#), [digihelper opleiding](#) en [de symbolenwijzer](#).
- <sup>10</sup> Geen cijfer beschikbaar op basis van het onderzoek.

We willen graag alle respondenten die hebben deelgenomen aan de enquête en interviewstudie bedanken voor hun antwoorden en om hun waardevolle inzichten met ons te delen.

Gelieve te citeren als: Anrijs, S., Verhaert, P., Rothe, F., Van Audenhove, L. & Ponnet, K. (2024, mei). *Digitale inclusie in Vlaamse lokale besturen*. Waarom en hoe realiseren lokale besturen een digitale-inclusiebeleid. Rapport in opdracht van de Vlaamse Overheid. Gent: imec-mict, Universiteit Gent.

Heb je vragen of wil je meer te weten komen over dit onderzoek?

Contacteer [sarah.anrijs@ugent.be](mailto:sarah.anrijs@ugent.be) of [paola.verhaert@vub.be](mailto:paola.verhaert@vub.be).

