

De toekomst van digitale inclusie op lokaal niveau: Aanbevelingen op basis van het Onderzoek Iedereen Digitaal

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

Rapport in opdracht van de Vlaamse Overheid

April 2024

Paola Verhaert*
Sarah Anrijs**
Franz-Ferdinand Rothe*
Leo Van Audenhove*
Koen Ponnet**

* imec-SMIT, Vrije Universiteit Brussel

** imec-mict, Universiteit Gent



STUDIES
MEDIA
INNOVATION
TECHNOLOGY



Vlaanderen
verbeelding werkt



© 2024, 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., Anrijs, S., Van Audenhove, L., Ponnet, K., Rothe, Franz-Ferdinand. (2024, april). *De toekomst van digitale inclusie op lokaal niveau: Aanbevelingen op basis van het Onderzoek Iedereen Digitaal*. Rapport in opdracht van de Vlaamse Overheid. Brussel: imec-SMIT, Vrije Universiteit Brussel.

Inhoudstafel

1. INLEIDING	4
2. AANBEVELINGEN	5
THEMA 1: BOUW EEN HELDERE BOVENLOKALE EN GECENTRALISEERDE BELEIDSVISIE UIT	5
THEMA 2: ZORG VOOR DE DECRETALE VERANKERING VAN DIGITALE INCLUSIE EN DE UITBREIDING VAN REGELGEVING OVER DIGITALE INCLUSIE	6
THEMA 3: VOORZIE STRUCTURELE FINANCIERING VOOR ORGANISATIES EN LOKALE BESTUREN OM TE WERKEN AAN DIGITALE INCLUSIE	7
THEMA 4: ONDERSTEUN DE VERDUURZAMING VAN HET ECOSYSTEEM VAN DIGITALE- INCLUSIEPARTNERS	8
THEMA 5: ZET IN OP DE VERDUURZAMING EN UITBREIDING VAN HET ONDERSTEUNINGSAANBOD VOOR LOKALE BESTUREN	8

1. Inleiding

Als deel van het actieplan Iedereen Digitaal wordt tussen 2023 en 2025 een onderzoeksopdracht uitgevoerd met als titel 'Wetenschappelijke monitoring en onderzoek in het kader van het actieplan Iedereen Digitaal'. In het kader van deze opdracht werd er in 2023, onderzoek gevoerd naar de onderstaande thema's:

- De mate waarin lokale besturen in Vlaanderen erin slagen om digitale inclusie op hun beleidsagenda te plaatsen, en hoe zij dit doen. Dit onderzoek, dat werd uitgevoerd tussen januari en december 2023, bestond uit een enquête en diepte-interviews met lokale besturen, en een analyse van de ingediende subsidiedossiers.
- Een analyse van het huidige digitale-inclusiebeleid in België.
- Internationaal vergelijkend onderzoek naar de rol van lokale besturen in het digitale-inclusiebeleid in vijf Europese landen.
- Een internationale analyse van de perspectieven op de 'return-on-investment' van digitale-inclusieprojecten.
- Een overzicht van de leerlessen over de organisatie en implementatie van pc-lokalen in de Vlaamse nooddorpen voor Oekraïense vluchtelingen.

Bovenstaande onderzoeksrapporten kunnen worden geraadpleegd op de website van de Vlaamse Overheid¹. In februari 2024 werden de resultaten van het bovenstaande onderzoek tijdens een participatieve workshop voorgelegd aan een gevarieerde groep van lokale besturen en partnerorganisaties. Zowel de uitkomsten van de participatieve workshop als van het onderzoek vormt de basis van onderstaande aanbevelingen. De aanbevelingen in dit document zijn in de eerste plaats gericht aan het Agentschap Binnenlands Bestuur, maar kunnen ook relevant zijn voor andere bovenlokale overheidsdepartementen. De aanbevelingen werden gestructureerd aan de hand van vijf bouwblokken die kunnen bijdragen tot de verduurzaming van het digitale-inclusiebeleid op het lokale niveau:

- 1) De uitbouw en communicatie van heldere en eenduidige bovenlokale beleidslijnen rond digitale inclusie.
- 2) De decretale verankering van bevoegdheden rond digitale inclusie voor lokale besturen, in combinatie met de ontwikkeling en handhaving van regelgeving die basisgaranties oplegt op het gebied van digitale inclusie.
- 3) De structurele financiering voor organisaties en lokale besturen om zich blijvend toe te leggen op digitale inclusie.
- 4) De blijvende ondersteuning van het ecosysteem van digitale-inclusiepartners uit het middenveld en de sociale sector.
- 5) De verduurzaming en uitbreiding van het ondersteuningsaanbod voor lokale besturen.

¹ Vlaamse Overheid (z.d.). *Wetenschappelijke monitoring en onderzoek i.k.v. het actieplan 'Iedereen digitaal'*. <https://www.vlaanderen.be/samenleven/toegankelijkheid-e-inclusie/e-inclusie/wetenschappelijke-monitoring-en-onderzoek-ikv-het-actieplan-iedereen-digitaal>.

2. Aanbevelingen

Thema 1: Bouw een heldere bovenlokale en gecentraliseerde beleidsvisie uit

Het probleem: De lokale besturen zijn vragende partij naar een nauwere aansturing van het lokale digitale-inclusiebeleid. Deze vraag ligt in lijn met een internationale tendens; in verschillende Europese landen wordt er gestreefd naar de verankering van lokaal digitale-inclusiebeleid in het nationale beleid. Door een flexibel coördinerend kader te voorzien op het nationale niveau worden de lokale besturen enerzijds gestimuleerd om actief deel te nemen aan het beleid en behouden zij anderzijds hun lokale autonomie. Vaak ervaren lokale besturen gelijkaardige uitdagingen bij de uitrol van een digitale-inclusiebeleid, bijvoorbeeld met betrekking tot de onderhandelingen met hardware- en software-aanbieders. Momenteel moet elk lokaal bestuur taken zoals deze individueel uitvoeren, wat kan leiden tot een verlies van middelen, tijd en motivatie. Hoewel de lokale besturen dankzij het georganiseerde ondersteuningsaanbod toegang hebben tot bouwblokken voor de uitwerking van een digitale-inclusiebeleid, wenst de meerderheid van de lokale besturen meer concrete beleidslijnen en -doelstellingen vanuit de Vlaamse overheid.

De vraag: Hoe kunnen de bovenlokale overheden centrale bouwstenen bieden voor een digitale-inclusiebeleid, zonder te raken aan de autonomie en de eigenheid van lokale besturen?

De aanbevelingen:

- 1.1 Ontwikkel een heldere en coherente bovenlokale beleidsvisie rond digitale inclusie. Formuleer heldere beleidslijnen en -doelstellingen die over de verschillende overheidsdepartementen heen zijn afgestemd op elkaar.
- 1.2 Bouw deze beleidslijnen uit in overleg met lokale overheden en organisaties met kennis van zaken, om te garanderen dat een zekere mate van lokale flexibiliteit en autonomie kan behouden worden.
- 1.3 Stel een minister voor digitale samenleving of digitale inclusie aan, die verantwoordelijk is voor de ontwikkeling van bovenstaande beleidsvisie en wiens bevoegdheden worden gelinkt aan één administratie.
- 1.4 Stel binnen elke administratie een aanspreekpunt voor digitale inclusie aan.
- 1.5 Stel binnen de Vlaamse overheid een aanspreekpunt aan waar lokale besturen terecht kunnen met vragen over digitale inclusie, en via dewelke zij contact kunnen leggen met collega-lokale besturen met gelijkaardige vragen en projecten.

Thema 2: Zorg voor de decretale verankering van digitale inclusie en de uitbreiding van regelgeving over digitale inclusie

Het probleem: Uit het onderzoek is gebleken dat een groot deel van de lokale besturen digitale inclusie heeft opgenomen in hun beleidsagenda en ook in de toekomst verder wenst in te zetten op het thema. Tegelijk is er een groep lokale besturen die nog niet werkt rond digitale inclusie. De lokale besturen zijn vragende partij voor een decretale verankering van digitale inclusie opdat zij verder kunnen inzetten op het thema. In overeenstemming met hun inspanningen, wensen de lokale besturen dat er vanuit de bovenlokale overheden wordt ingezet op 1) de uitbreiding van het regelgevende kader rond digitale inclusie en 2) de sensibilisering van private en overheidsinstellingen, met het oog op het creëren van meer bewustzijn en kennis over digitale inclusie bij dienstenaanbieders.

De vraag: Hoe kunnen de bovenlokale overheden de uitbreiding en bestendiging van de bevoegdheden van lokale besturen inzake digitale inclusie faciliteren?

De aanbevelingen:

- 2.1 Spoor alle lokale besturen aan om digitale inclusie op te nemen in een mandaat. Zorg voor de decretale verankering van de bevoegdheid van digitale inclusie bij lokale besturen, met minimale voorwaarden op het gebied van het mandaat en de taken die volbracht moeten worden.
- 2.2 Stimuleer lokale besturen om heldere doelstellingen te stellen op korte, middellange en lange termijn. Stel kwaliteitseisen voor alle (lokale) overheidsdiensten op het gebied van (digitale) toegankelijkheid en monitor de mate waarin de diensten voldoen aan de kwaliteitseisen.
- 2.3 Maak werk van een algemene en onafhankelijke ombudsdienst of toezichtsorgaan waarbij problemen kunnen worden gemeld en van waaruit oplossingen kunnen gefaciliteerd worden.
- 2.4 Stel verplichtingen voor aan publieke en semipublieke dienstverleners om een aanspreekpunt digitale inclusie te hebben voor organisaties en voor privépersonen.
- 2.5 Zet in op bewustmaking en sensibilisering rond digitale inclusie, zowel ten opzichte van private als publieke organisaties.
- 2.6 Neem garanties voor digitale inclusie op in aanbestedingen voor leveranciers en laat deze garanties doorwegen op beslissingen.
- 2.7 Zet in op de ontwikkeling van één digitale toegangspoort voor alle Vlaamse burgers, met duidelijke en gestroomlijnde kanalen van ondersteuning voor burgers.

Thema 3: Voorzie structurele financiering voor organisaties en lokale besturen om te werken aan digitale inclusie

Het probleem: Lokale besturen geven aan dat zij in de afgelopen jaren meer bevoegdheden werden toegekend vanuit Vlaanderen. Deze uitbreiding van bevoegdheden gaat volgens de lokale besturen niet altijd gepaard met toegang tot meer en/of structurele middelen. In het domein van digitale inclusie baart de tijdelijke aard van de huidige middelen voor digitale inclusie de lokale besturen zorgen. Ook sociale en middenveldorganisaties hebben in de voorbije jaren intensief gewerkt aan de opbouw van expertise inzake digitale inclusie en de lokale verankering van digitale-inclusie-initiatieven. Zowel in de publieke als sociale sector werden personen aangeworven met tijdelijke subsidiemiddelen. Zonder zicht op structurele financiering zal een groot deel van deze mensen, die een expertise hebben opgebouwd rond digitale inclusie, genoodzaakt zijn om tegen einde 2024 werk te zoeken in een andere sector. Daarbij dreigt hun opgebouwde kennis en netwerk, ondanks de miljoenen investeringen, verloren te gaan.

De vraag: Hoe kunnen de bovenlokale overheden een *brain drain* van digitale-inclusiemedewerkers en -experten voorkomen bij het aflopen van de huidige subsidies in 2024?

De aanbevelingen:

- 3.1 De toekomst van digitale inclusie op lokaal niveau is afhankelijk van het behoud van een ecosysteem van lokale en bovenlokale organisaties dat lokale besturen inhoudelijk en logistiek kan ondersteunen bij de ontwikkeling en implementatie van hun digitale-inclusiebeleid. Voorzie structurele basisfinanciering voor personeel en werkingsmiddelen, zowel in de publieke als sociale sector. Neem bij de verdeling van de structurele financiering een systeembenadering, waarbij de rollen en activiteiten die fundamenteel zijn voor het behoud van het Vlaamse digitale-inclusie-ecosysteem worden geïdentificeerd en gefinancierd. Neem hierbij in rekening hoe overheidssubsidies kunnen worden aangevuld door complementaire financieringsvormen, bijvoorbeeld door samenwerkingen met andere lagen van de overheid of met private partners. In het geval van lokale besturen kan dit bijvoorbeeld gaan over budgetten uit de gemeentelijke fondsen. Een voorbeeld van complementaire financieringsbronnen in de sociale sector zijn projectinkomsten.
- 3.2 Waarborg een basisaanbod digitale inclusie voor burgers op lokaal niveau door de voorziening van structurele middelen voor lokale besturen. Dit basisaanbod moet aan bepaalde vereisten of kwaliteitsgaranties voldoen en op een consistente manier gecommuniceerd worden. Denk hierbij na over welke vaste taken kunnen worden ingevuld door lokale besturen, en hoe de lokale besturen voor de uitvoering van deze

taken kunnen worden ondersteund door actoren uit het Vlaamse digitale-inclusie-ecosysteem.

Thema 4: Ondersteun de verduurzaming van het ecosysteem van digitale-inclusiepartners

Het probleem: De lokale besturen geven aan dat zij voor de ontwikkeling en implementatie van hun digitale-inclusiewerking leunen op samenwerkingen met een breed scala aan partnerorganisaties. Daartoe behoren onder meer middenveldorganisaties, sociale organisaties en lokale partners. In dit ecosysteem van digitale-inclusiepartners vinden de lokale besturen enerzijds ondersteuning van organisaties met een diepe inhoudelijke kennis over digitale inclusie, en anderzijds van organisaties die de specifieke lokale context kennen. Uit ons onderzoek blijkt dat overleg- en samenwerkingsstructuren cruciaal zijn voor de vorming van lokale, regionale en nationale netwerken, dat deze actief bijdragen tot kennisproductie en -deling, en ervoor zorgen dat projecten tijdig kunnen worden bijgestuurd op basis van de input van lokale besturen, middenveldorganisaties en andere relevante actoren. Omwille van de tijdelijke aard van de middelen voor digitale inclusie wordt het voortbestaan van het ecosysteem van digitale-inclusiepartners bedreigd.

De vraag: Welke rol spelen de bovenlokale overheden in het voortbestaan van het ecosysteem van digitale-inclusiepartners?

De aanbevelingen:

- 4.1 Voorzie basisfinanciering voor middenveldpartners om de continuïteit van de expertise, de werking en het ondersteuningsaanbod te garanderen.
- 4.2 Ondersteun de huidige schakelwerking, het opgebouwde netwerk en de expertise van middenveldactoren zoals Mediawijs, de Vlaamse Vereniging voor Steden en Gemeenten (VMSG), Inter, Blenders en District09, wiens samenwerking en complementariteit de kwaliteit van het ecosysteem garandeert.
- 4.3 Ondersteun structureel onderzoek naar de organisatie, implementatie en evaluatie van digitale-inclusiebeleid op het lokale niveau, alsook naar de rol van de verschillende stakeholders in het digitale-inclusie-ecosysteem.

Thema 5: Zet in op de verduurzaming en uitbreiding van het ondersteuningsaanbod voor lokale besturen

Het probleem: De lokale besturen rapporteren dat zij voor hun werk rond digitale inclusie kwalitatief ondersteund worden door middenveldpartners zoals Mediawijs en VMSG. Naarmate de lokale besturen hun expertise rond digitale inclusie opbouwen, is er naast de

voorzetting van het bestaande aanbod ook nood aan een uitbreiding en uitdieping van het huidige ondersteuningsaanbod. Tegelijk geven de, voornamelijk kleine, lokale besturen aan dat zij omwille van een gebrek aan tijd en middelen nood hebben aan een meer gericht en gestructureerd overzicht van het bestaande ondersteuningsaanbod.

De vraag: Hoe kan het huidige ondersteuningsaanbod voor lokale besturen worden behouden en versterkt, met het oog op continuïteit, kwaliteitsbehoud en innovatie?

De aanbevelingen:

- 5.1 Organiseer en promoot één centraal kennisdelingsplatform waar alle relevante informatie met betrekking tot digitale inclusie te vinden is. Publiceer gebruiksvriendelijke instrumenten op dit platform, zoals gedetailleerde draaiboeken, goede praktijken en handleidingen gericht op de ondersteuning van verschillende doelgroepen. Voorzie daarbij voldoende middelen om het platform te promoten bij de doelgroep.
- 5.2 Stimuleer nieuwe samenwerkingsverbanden rond digitale inclusie via de interlokale en bestuurlijke regio's, met als doel om meer kleine besturen te betrekken bij het beleidsthema.
- 5.3 Faciliteer de organisatie van individuele coaching voor lokale besturen met specifieke uitdagingen op het gebied van digitale inclusie, zowel voor ervaren lokale besturen die bijvoorbeeld vernieuwende projecten willen opzetten, als voor lokale besturen die starten met digitale inclusie en specifieke uitdagingen ervaren.
- 5.4 Blijf inzetten op de organisatie van het Vlaams Lerend Netwerk e-Inclusie, maar voorzie de mogelijkheid voor lokale besturen om zich binnen het netwerk te organiseren op basis van thema, regio, werkvormen en specialisatieniveau.