

Leerlessen uit de digitale-inclusiewerking voor Oekraïense vluchtelingen in twee Vlaamse nooddorpen

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

Rapport in opdracht van de Vlaamse Overheid

Maart 2024

Paola Verhaert*

Sarah Anrijs**

Leo Van Audenhove*

Koen Ponnet**

Franz-Ferdinand Rothe*

* imec-SMIT, Vrije Universiteit Brussel

** imec-mict, Universiteit Gent



© 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, maart). *Leerlessen uit de digitale-inclusiewerking voor Oekraïense vluchtelingen in twee Vlaamse nooddorpen*. Rapport in opdracht van de Vlaamse Overheid. Brussel: imec-SMIT, Vrije Universiteit Brussel.

Inhoudstafel

1. Inleiding.....	4
2. Achtergrond	5
De pc-lokalen in de nooddorpen	5
Digitale inclusie in het kader van het sociale integratieproces van vluchtelingen	6
De digitale-inclusiedrempels van vluchtelingen	8
Digitale vorming voor vluchtelingen	9
De Oekraïense vluchtelingen in België	10
3. Methodologische aanpak.....	11
4. Bevindingen	12
4.1 De uitrol van het project.....	12
De opstart van het project.....	12
De operationele achtergrond van de nooddorpen	13
De samenwerkingsverbanden tussen de betrokken actoren.....	14
Leerlessen.....	15
4.2 Ondersteuning van de doelgroep.....	15
De doelgroep begrijpen.....	15
De doelgroep bereiken	17
De pedagogische aanpak van het project	17
Leerlessen.....	20
5. Besluit.....	21
Bijlage 1: Referenties	24
Bijlage 2: Topiclijsten voor de diepte-interviews	28
1. Topiclijst voor de coördinatoren van Digidak.....	28
2. Topiclijst voor de coördinatoren van de nooddorpen.....	29
3. Topiclijst voor de vrijwilligers in de nooddorpen	30

1. Inleiding

Na het uitbreken van de oorlog in Oekraïne in februari 2023 besliste de Vlaamse Regering om huisvesting te voorzien voor personen op de vlucht uit Oekraïne. De lokale besturen zijn een belangrijke actor in de zoektocht naar voldoende duurzame opvangplaatsen voor deze groep vluchtelingen (Vlaamse Overheid, z.d.-a). Lokale besturen die een nooddorp voor Oekraïense vluchtelingen oprichtten op hun grondgebied konden hiervoor rekenen op ondersteuning van de Vlaamse overheid. Bij het schrijven van dit rapport, in december 2023, zijn er drie nooddorpen operationeel, in Antwerpen, Mechelen en Gent. In juli 2022 kondigde de Vlaamse Regering aan dat zij een projectsubsidie zou toekennen aan vzw Blenders voor de oprichting van pc-lokalen in de nooddorpen voor Oekraïense vluchtelingen (Vlaamse Overheid, 2022). Dit project heeft als doel dat 'Oekraïense vluchtelingen kunnen participeren in een digitaal Vlaanderen,' en voorziet daartoe de installatie van openbare computerruimtes, de ondersteuning via hard- en software in de pc-lokalen voor kinderen en volwassenen, en begeleiding in de nooddorpen.

De subsidie kadert in het actieplan Iedereen Digitaal, dat als doel heeft 'om de gelijke kansen van iedereen in de digitale samenleving te verzekeren op lokaal niveau' (Vlaamse Overheid, z.d.-b). Aan het actieplan Iedereen Digitaal werd een onderzoeksopdracht gekoppeld, getiteld 'Wetenschappelijke monitoring en onderzoek in het kader van het actieplan Iedereen Digitaal.' Dit beknopte rapport maakt deel uit van deze opdracht. Uit een analyse van het digitale-inclusiebeleid in België is gebleken dat het project 'pc-lokalen in de nooddorpen' het enige is dat zich richt op (Oekraïense) vluchtelingen als doelgroep (Verhaert et al., 2023). In de voorbije jaren werd er beleidsmatig wel ingezet op de digitale inclusie van de bredere groep van anderstaligen en/of inburgeraars door middel van verschillende andere projecten (Verhaert et al., 2023).

Dit rapport kijkt naar de werking van de pc-lokalen in de Vlaamse nooddorpen vanuit de vraag: 'Wat kunnen we leren van dit specifieke digitale-inclusieproject?' Op basis van diepte-interviews met betrokken partijen werd de werking van de pc-lokalen in het nooddorp van Antwerpen en in dat van Mechelen onder de loep genomen. Het brede doel van de diepte-interviews was om leerlessen te identificeren met betrekking tot het opzetten van een digitale-inclusiewerking voor anderstaligen en als deel van een crisiswerking. Tijdens de interviews werd er gepeild naar de uitrol van het project in Antwerpen en Mechelen, naar de gehanteerde aanpak en naar de leerlessen die kunnen getrokken worden uit deze crisiswerking. Het doel van dit rapport is dus niet om de werking van het project te evalueren of de impact te meten. In het tweede hoofdstuk van dit rapport wordt de achtergrond van het digitale-inclusieproject geschetst, alsook die van de Oekraïense vluchtelingen die sinds 2022 zijn aangekomen in België. In het tweede hoofdstuk wordt ook samengevat hoe men in de wetenschappelijke literatuur de verhouding van digitale inclusie tot het sociale

integratieproces van vluchtelingen beschrijft, alsook de digitale-inclusienoden van vluchtelingen en de pedagogische aanpak van digitale-inclusieprojecten voor vluchtelingen. In hoofdstuk drie wordt de methodologische aanpak van dit onderzoek beschreven. Hoofdstuk vier is gewijd aan de bevindingen, die enerzijds focussen op de uitrol van het project, en anderzijds op de werking met de doelgroep. Tot slot worden de aandachtspunten met betrekking tot de uitrol van een digitale-inclusiewerking voor anderstalige vluchtelingen samengevat.

2. Achtergrond

De pc-lokalen in de nooddorpen

Het nooddorp in Antwerpen werd geopend en bewoond vanaf april 2022 (Van Rooy, 2022). Het nooddorp had initieel ruimte voor ongeveer 600 bewoners. In juni 2022 werd aangekondigd dat het nooddorp zou worden uitgebreid en ruimte zou maken voor 400 extra bewoners (Romans, 2022). Een maand later opende ook het nooddorp in Mechelen en verwelkomde het zijn eerste bewoners (Verstuyft, 2022). Dit nooddorp heeft een maximumcapaciteit van 650 bewoners. Enkele maanden later, op 1 augustus 2022, ging het digitale-inclusieproject voor Oekraïense vluchtelingen in deze twee nooddorpen officieel van start. De opdracht werd uitgevoerd door vzw Blenders, een organisatie die sinds 2003 inzet op digitale inclusie via haar spin-off Digidak. Om verwarring te vermijden tussen deze twee namen zal er in dit rapport consequent verwezen worden naar Digidak als uitvoerder van het project. Het pc-lokaal in het nooddorp van Antwerpen ging effectief open in september 2022, en het pc-lokaal in Mechelen ontving in november 2022 de eerste bezoekers. In hoofdstuk 4.1 wordt er uitgebreid stilgestaan bij de uitrol van de pc-lokalen, alsook de verschillen tussen de werking in Antwerpen en die in Mechelen.

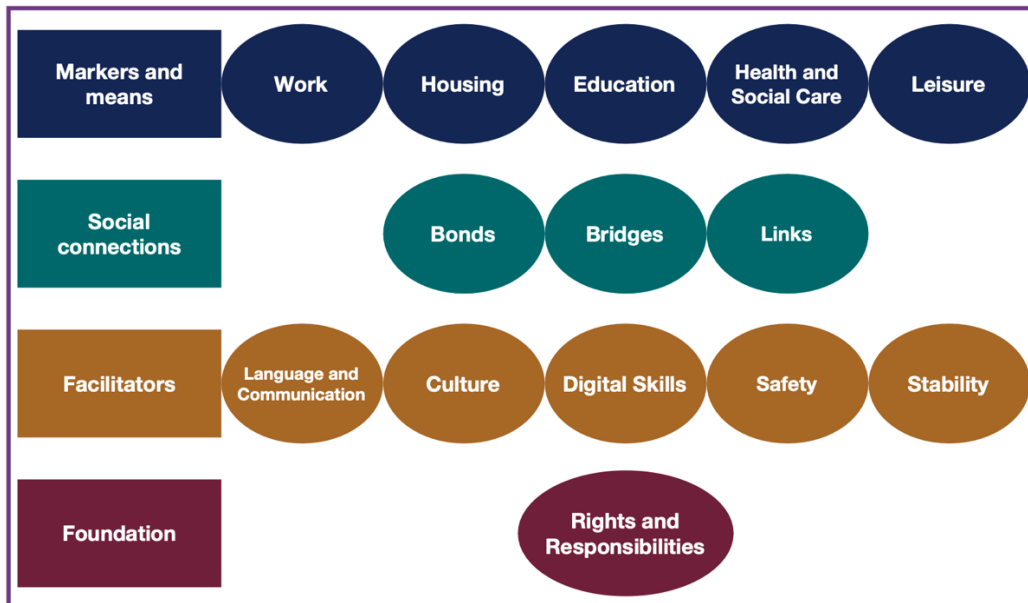
De opdracht van Digidak is gericht op het versterken van de digitale vaardigheden en het bieden van digitale ondersteuning aan Oekraïense vluchtelingen. Ze doen dit door de installatie en uitbating van één computerlokaal per nooddorp, die zijn uitgerust met computers en worden bemand door vrijwilligers van Digidak die de bewoners ondersteunen bij hun digitale hulpvragen. De ondersteuning is gericht op het bevorderen van de zelfredzaamheid van de bewoners door hen digitale vaardigheden bij te brengen. Zowel de werking in het nooddorp van Antwerpen als die in Mechelen zijn bij het schrijven van dit rapport nog actief. In mei 2023 opende een derde nooddorp voor Oekraïense vluchtelingen in Gent (Schoupe, 2023). Ook in dit nooddorp is Digidak actief en heeft het de opdracht om een pc-lokaal op te zetten en uit te baten. Omwille van het tijdsbestek van dit onderzoek werd de werking in Gent niet mee opgenomen in het rapport.

Het project 'pc-lokalen in de nooddorpen' heeft als doel om de participatie van Oekraïense vluchtelingen in een digitaal Vlaanderen te faciliteren en maakt deel uit van een breder beleidsplan gericht op digitale inclusie. Dit hoofdstuk biedt achtergrond voor drie kernelementen van het project 'pc-lokalen in de nooddorpen': 1) digitale inclusie als onderdeel van het sociale integratieproces van vluchtelingen, 2) de digitale-inclusienoden van vluchtelingen, en 3) de invulling van digitale vorming voor vluchtelingen.

Digitale inclusie in het kader van het sociale integratieproces van vluchtelingen

In de literatuur is er een brede consensus over het feit dat technologiegebruik een impact heeft op elk aspect van het integratieproces van vluchtelingen (Potocky, 2021). De voorbije jaren werd er vanuit wetenschappelijk oogpunt steeds meer aandacht geschonken aan de digitale vaardigheden en geletterdheid van vluchtelingen (Potocky, 2021). In de literatuur over de digitale vaardigheden van vluchtelingen wordt het verwerven van digitale vaardigheden beschouwd als een bevorderende factor in het sociale integratieproces (Potocky, 2021; Ndofor-Tah et al., 2019).

Het sociale integratieproces van gedwongen migranten en vluchtelingen gaat gepaard met verschillende uitdagingen. In de literatuur wordt de nadruk gelegd op werkloosheid, onbekendheid met de taal, cultuur en informatiesystemen van het land van aankomst, en een gebrek aan digitale geletterdheid (Serra & Revez, 2023; Mestheneos & Ioannidi, 2002; Wang et al., 2020). In 2008 publiceerden Ager en Strang (2008) een kader dat het sociale integratieproces van vluchtelingen schetst, dat in 2019 werd bijgewerkt door Ndofor-Tah et al. (2019; zie figuur 1). Dit kader is opgebouwd rond 14 kerndomeinen die volgens de auteurs van essentieel belang zijn doorheen het integratieproces van vluchtelingen. Vijf domeinen vallen onder de noemer 'markeringen en middelen': Werk, Huisvesting, Onderwijs, Gezondheid en Sociale Zorg, en Vrije tijd. Deze domeinen vertegenwoordigen de context waarin integratie kan plaatsvinden en zijn cruciaal voor het integratieproces. Drie domeinen vallen onder de noemer 'sociale verbindingen': Sociale Bruggen, Sociale Banden en Sociale Verbindingen. Deze domeinen erkennen het belang van sociale relaties in het integratieproces. Vijf domeinen vallen onder de noemer 'facilitatoren': Taal, Cultuur, Digitale Vaardigheden, Veiligheid en Stabiliteit. Deze domeinen vertegenwoordigen belangrijkste factoren die het integratieproces kunnen bevorderen. Tot slot is er één fundamenteel domein, 'rechten en verantwoordelijkheden', dat wijst op wederzijdse verwachtingen en verplichtingen in het integratieproces (Ndofor-Tah et al., 2019).



Figuur 1: Kader over het integratieproces van vluchtelingen (Ndofor et al., 2019)

Een van de vernieuwingen in het bijgewerkte kader van Ndofor-Tah et al. (2019) was de toevoeging van 'digitale vaardigheden' als een domein dat de integratie van vluchtelingen kan bevorderen. Digitale vaardigheden en geletterdheid zijn het vermogen om gebruik te maken van informatietechnologieën op manieren die individuen helpen om nuttige, kwaliteitsvolle resultaten te bereiken in het dagelijkse leven voor zichzelf en voor anderen, en om de potentiële schade die gepaard gaat met de meer negatieve aspecten van digitaal engagement te beperken (Helsper, 2021). Digitale vaardigheden werden toegevoegd aan het kader voor de integratie van vluchtelingen ter erkenning van het feit dat de toegang tot andere mensen, diensten en rechten vaak afhankelijk is of wordt bemiddeld door technologie (Ndofor-Tah et al., 2019, 17-18). In een digitaliserende samenleving hebben ook vluchtelingen namelijk nood aan digitale vaardigheden om bijvoorbeeld toegang te hebben tot en gebruik te kunnen maken van gedigitaliseerde overheidsdiensten en -toepassingen. Net zoals taalvaardigheden altijd een belangrijke indicator zijn geweest voor de succesvolle integratie van vluchtelingen, zijn digitale vaardigheden dat vandaag ook (Potocky, 2021, 100).

Hoewel het kader Ndofor-Tah et al. (2019) het belang van digitale vaardigheden als deel van het integratieproces erkent, gaat het door de focus te leggen op digitale vaardigheden voorbij aan andere kernaspecten van digitale inclusie, zoals digitale toegang, ondersteuning en toegankelijkheid. Digitale inclusie is namelijk een complex en meerledig fenomeen dat zowel de toegang tot gepaste digitale toestellen omvat, als de mogelijkheid om gebruik te kunnen maken van digitale toestellen en toepassingen dankzij de beheersing van de juiste vaardigheden, de toegang tot sociale ondersteuning en het uitzicht op positieve uitkomsten (Ragnedda et al., 2022; Gangneux, 2019; Helsper, 2017). Bovendien is het belangrijk om te beklemtonen dat digitale vaardigheden slechts één van de vijf 'facilitatoren' (zie figuur 1) zijn

in het integratieproces van vluchtelingen; het verwerven van enkel en alleen digitale vaardigheden, zonder aandacht voor taal- en cultuurkennis, of voor het waarborgen van veiligheid en stabiliteit, volstaat niet om de sociale integratie van vluchtelingen te realiseren.

Het valt niet binnen het bestek van dit onderzoek om te onderzoeken of en hoe digitale inclusie deel uitmaakt van de bredere inspanningen voor sociale integratie van vluchtelingen in België. Verder onderzoek naar de digitale-inclusienoden van deze groep zou, in het licht van de verdere digitale transformatie van diensten voor vluchtelingen en nieuwkomers in België, meer zicht kunnen bieden op het belang en het ontwerp van mogelijke oplossingen.

De digitale-inclusiedrempels van vluchtelingen

Bovenstaand hoofdstuk beschrijft de rol van digitale inclusie in het sociale integratieproces van vluchtelingen. In dit hoofdstuk wordt er gekeken naar de specifieke digitale-inclusienoden van vluchtelingen na de aankomst in het land van bestemming. In een land als België, waar de verschillende overheden in toenemende mate hun diensten en informatie online aanbieden, kan digitale kwetsbaarheid, naast de taalbarrière, gebrek aan administratieve kennis of een ondersteuningsnetwerk, een bijkomend obstakel vormen voor nieuwkomers die een nieuw informatielandschap moeten leren navigeren. Digitaal kwetsbare vluchtelingen en migranten lopen bijgevolg het risico op digitale, administratieve en sociale uitsluiting door een gebrek aan toegang tot digitale technologieën, digitale vaardigheden of ondersteuning bij het gebruik van deze digitale diensten (Lloyd et al., 2013; Moran, 2023; Verhaert et al., 2023). Omdat er vooralsnog geen onderzoek bestaat naar de graad van digitale kwetsbaarheid bij vluchtelingen in België, is het niet mogelijk om de specifieke digitale-inclusienoden van deze groep te beschrijven. Buitenlands onderzoek over de digitale-inclusienoden van vluchtelingen kan wel inzicht bieden in deze vraag.

Het bestaan van digitale-inclusienoden van vluchtelingen na hun aankomst in het land van bestemming wordt breed erkend (García Alonso et al., 2021; Kuneva & Hough, 2023; Tour et al., 2023). Onderzoekers hebben de oorzaak van de digitale-inclusienoden bij vluchtelingen gelinkt aan demografische variabelen zoals leeftijd, persoonlijk inkomen, werkgelegenheidsstatus, opleidingsniveau, geslacht, taalvaardigheidsniveau en het land van herkomst (Alam & Imran, 2015; Bletscher, 2020; Donà & Godin, 2018; Tour et al., 2023). Hoewel een groot deel van de vluchtelingen over digitale vaardigheden beschikt, hebben veel anderen een laag niveau van digitale geletterdheid (Potocky, 2021). In combinatie met sociaaleconomische, taalkundige en culturele barrières, kan het gebrek aan digitale vaardigheden hun gebruik van technologie en digitale toepassingen belemmeren (Alencar 2020; Potocky, 2021). Naast digitale vaardigheden wordt er ook gewezen op de mogelijkheid om online verkeerde of onjuiste informatie te identificeren (Bletscher, 2020; Tour et al., 2023) en persoonlijke bereidheid om technologieën te gebruiken (Alam & Imran, 2015; Tour et al., 2023). Op het gebied van toegang tot digitale toestellen, een kernaspect van digitale

inclusie, hebben veel vluchtelingen uitsluitend toegang tot smartphones om essentiële informatie en diensten digitaal te bereiken (Cherewka, 2020). Voor vluchtelingen, net zoals voor de rest van de bevolking (Faure et al., 2022), volstaat de toegang tot smartphones zonder de toegang tot computers niet om de nodige digitale vaardigheden volledig te ontwikkelen (Cherewka, 2020). De literatuur wijst ook op de complexiteit van administratieve onlinesystemen als een mogelijke oorzaak van digitale uitsluiting (Bletscher, 2020; Tour et al., 2023). Met andere woorden, digitale kwetsbaarheid kan een gebrek aan administratieve kennis en vaardigheden versterken. Tot slot veranderen de digitale noden van individuen, en dus ook de geschikte ondersteuning, afhankelijk van de levensfase, context (Tour et al., 2023), of fase van het integratieproces waarin zij zich in bevinden (Bletscher, 2020; Potocky, 2021).

Digitale vorming voor vluchtelingen

Het vorige hoofdstuk beschreef de verschillende digitale-inclusienoden van vluchtelingen. Dit hoofdstuk bespreekt de vorm en inhoud van digitale-inclusieeractiviteiten voor vluchtelingen. In recente, buitenlandse, studies worden digitale vormingsprojecten voor vluchtelingen beschreven, maar ontbreken evaluatieve analyses van deze vormingsprojecten (Bletscher, 2020; Patil, 2019; Potocky, 2021). Uit een analyse van programma's voor digitale vaardigheden voor kwetsbare bevolkingsgroepen, waaronder mensen met een laag inkomen, laaggeschoolden, laaggeletterden en moeilijk bereikbare groepen, blijkt dat succesvolle digitale vormingsprogramma's enkele kenmerken gemeen hebben (Potocky, 2021). Deze programma's worden onder andere gekenmerkt door de aanwezigheid van sociale ondersteuning, leeractiviteiten in groepsverband, praktische oefeningen, het participatief ontwerp van de leeractiviteiten, een veelzijdige aanpak en toegankelijke gebruikersinterfaces (Borg et al., 2019; Potocky, 2021; Zelezny-Green et al., 2018).

Volwassen vluchtelingen worden in de recente literatuur beschreven als actoren die actieve inspanningen leveren om hun sociaal integratieproces te bevorderen, in plaats van als passieve slachtoffers (Tour et al., 2023, 424-425; Andrade & Doolin, 2016; Dekker et al., 2018; Duran, 2016; Netto et al., 2022; Vollmer, 2017). Zo beschrijven Dekker et al. (2018) hoe volwassen vluchtelingen vindingrijke strategieën ontwikkelen en toepassen, bijvoorbeeld om de betrouwbaarheid van informatie op sociale media te verifiëren. Voortbouwend op dit kader, ontwikkelden Tour et al. (2023) een 'strength-based' pedagogiek voor het aanleren van digitale vaardigheden. Deze aanpak is gebaseerd op de analyse van een vormingstraject voor vluchtelingen en migranten die de Engelse taal niet machtig waren bij hun aankomst in Australië. De 'strength-based' pedagogiek is erop gericht om lerenden actiever, onafhankelijker en zelfverzekerder te maken in hun gebruik van digitale toepassingen door te focussen op drie principes: 1) vindingrijkheid, 2) probleemoplossend denken, en 3) zelfredzaamheid (Tour et al., 2023, 437). De auteurs pleiten hierbij voor een aanpak die de context van de lerenden vluchtelingen nauw betreft bij het ontwerp van de leeractiviteiten. Dit doen zij door te zoeken naar die structuren en elementen in de leefwereld van de cursisten

die hun digitale geletterdheid kunnen bevorderen of beperken. Door een dialoog aan te gaan met de cursisten proberen de lesgevers hun leefwereld te begrijpen en kunnen zij een startpunt voor de leeractiviteiten identificeren (Tour et al., 2023). Deze benadering stelt dat het zinvoller is om af te stappen van vaardigheidsgerichte vormingstrajecten, die als leerdoelstelling hebben om één of meerdere specifieke digitale vaardigheden te beheersen, en in plaats daarvan vormen te ontwikkelen die gericht zijn op het oplossen van levensechte problemen waar de cursisten mee worstelen. Door te focussen op concrete problemen worden de cursisten in een veilige leeromgeving gestimuleerd om digitale technologieën te gebruiken bij het oplossen van de problemen die zij in hun dagelijks ervaren, en ontwikkelen zij gaandeweg sterkere digitale vaardigheden (Tour et al., 2023).

De Oekraïense vluchtelingen in België

Het project 'pc-lokale in de nooddorpen' is gericht op één specifieke groep vluchtelingen in België: de Oekraïense vluchtelingen. Vluchtelingen en migranten worden vaak benaderd als homogene groep, maar de veelheid en verscheidenheid aan identiteiten onder deze bevolkingsgroep betekent dat elk van deze groepen specifieke benaderingen vereist (Gougsa, 2022, 161). De culturele, sociale en economische achtergrond van Oekraïense vluchtelingen in België is eigen aan deze groep. Bovendien werd de groep Oekraïners na aankomst in België op een andere manier behandeld door de overheidsdiensten dan de niet-Oekraïense vluchtelingen.

Net zoals andere vluchtelingen, ervaren de Oekraïense vluchtelingen een veelheid aan uitdagingen bij aankomst en tijdens hun verblijf in België, zoals bijvoorbeeld het zoeken naar huisvesting, scholen en werk. Tegelijk genieten de Oekraïense vluchtelingen van gerichte ondersteuning door de Belgische overheden. Ten eerste besliste de Europese Raad vlak na het uitbreken van de oorlog in 2022 dat wie wegvlocht uit Oekraïne automatisch een beschermde status krijgt in de Europese Unie (EU), en dus ook in België. Dit betekent dat Oekraïners zich in elke EU-lidstaat kunnen registreren om een jaar lang bescherming te krijgen, een tijdelijke bescherming die tot drie jaar verlengd kan worden (Temmerman, 2022). Ten tweede werden er voor de Oekraïense vluchtelingen huisvestingsprogramma's opgezet, bijvoorbeeld in de nooddorpen. Naast huisvesting, geven de nooddorpen ook toegang tot een sociaal netwerk en tot aangepaste ondersteuning door bijvoorbeeld de aanwezigheid van het Centrum Algemeen Welzijnswerk (CAW) in een nooddorp. Naast de eigenheid van de Oekraïners, dragen de unieke voorzieningen voor de Oekraïense vluchtelingen in België ertoe bij dat de situatie van deze groep vluchtelingen niet dezelfde is als die van niet-Oekraïense vluchtelingen in België. De specifieke situatie van Oekraïense vluchtelingen in België kan bijgevolg niet geëxtrapoleerd worden naar die van vluchtelingen uit andere herkomstlanden.

3. Methodologische aanpak

In het kader van dit onderzoek werden diepte-interviews georganiseerd met partijen die direct betrokken zijn bij de werking van de pc-lokalen in de Vlaamse nooddorpen. In totaal werden 10 personen geïnterviewd. Om een volledig beeld te kunnen schetsen van het project werd ervoor gekozen om drie verschillende profielen te bevragen. Deze geïnterviewde profielen zijn:

- 1) Coördinatoren bij Digidak.
- 2) Coördinatoren van de nooddorpen.
- 3) Vrijwilligers bij Digidak in de nooddorpen.

In een van de nooddorpen was het niet mogelijk om een interview met de coördinator van het nooddorp te organiseren. In plaats daarvan werd de persoon die het nooddorp overzag vanuit de stadsdienst geïnterviewd. Het was binnen het bestek van dit onderzoek niet mogelijk om de gebruikers van de pc-lokalen in de nooddorpen zelf te bevragen, hoewel deze groep ongetwijfeld leerrijke inzichten zou kunnen bieden in de impact van de werking op hun levens. Ter aanvulling van de interviews werden tevens relevante documenten, zoals bijvoorbeeld rapporten van Digidak over het project, geanalyseerd. De interviews waren semigestructureerd en namen elk ongeveer één uur tijd in beslag. Deelname aan de interviewstudie was vrijwillig. Bij het ontvangen van de uitnodiging werden de respondenten schriftelijk geïnformeerd over de doelstellingen en opzet van de studie, alsook over hun rechten met betrekking tot de bescherming van hun persoonsgegevens. De persoonsgegevens van de respondenten werden geanonimiseerd in het onderzoeksrapport. De interviews werden georganiseerd via Microsoft Teams tussen juni en oktober 2023.

De hoofddoelstelling van de interviews was om een antwoord te kunnen formuleren op de vraag: 'Wat kunnen we leren van dit specifieke digitale-inclusieproject?' In overeenstemming met het profiel van de respondent werd de topiclijst aangepast. De integrale topiclijsten kunnen in bijlage 2 geconsulteerd worden. De topiclijsten werden opgebouwd op basis van onderstaande drie deelvragen:

- 1) Welke aanpak werd gehanteerd in deze specifieke context (bv. met betrekking tot ondersteunend materiaal, methodieken)? Zijn er moeilijkheden waarvoor bijkomend ondersteuningsmateriaal en expertise zou ontwikkeld moeten worden?
- 2) Hoe verliep de uitrol van het project? Welke successen, uitdagingen en mogelijkheden werden ervaren? Welke factoren spelen een belemmerende en bevorderende rol bij de uitrol?
- 3) Wat kan meegenomen worden als leerlessen uit deze crisiswerking? Welke leerlessen kunnen er getrokken worden voor andere digitale-inclusieprojecten gericht op anderstalige doelgroepen?

De video-opnames van de interviews werden manueel getranscribeerd en vervolgens gecodeerd met behulp van MAXQDA. De interviews verliepen in twee stappen: tijdens de eerste fase werden twee interviews, één per nooddorp, exploratief gecodeerd, met als doel om sleutelthema's aan de oppervlakte te brengen. Deze stap werd gevolgd door de gerichte codering van alle interviews.

4. Bevindingen

Dit hoofdstuk beschrijft de belangrijkste bevindingen uit de analyse van de digitale-inclusiewerking in de nooddorpen van Antwerpen en Mechelen. Het hoofdstuk is opgesplitst in twee thema's: enerzijds de uitrol van het project en anderzijds de werking met de doelgroepen. Bij dit tweede thema wordt er een onderscheid gemaakt tussen drie aspecten: het begrijpen van de doelgroep, het bereiken van de doelgroep en het ondersteunen van de doelgroep. Elk thema wordt afgesloten door een opsomming van de voornaamste leerlessen die getrokken kunnen worden uit het project.

4.1 De uitrol van het project

De opstart van het project

Het project 'pc-lokalen in de nooddorpen' ging officieel van start op 1 augustus 2022. Op dat moment werden de nooddorpen in Antwerpen en Mechelen deels bewoond, waardoor Digidak in principe meteen van start kon gaan met de werking. Volgens de respondenten leerden de nooddorpen over het bestaan van het project via de coördinatie van Digidak, die de nooddorpen hadden gecontacteerd via e-mail met vragen omtrent de opstart van het project. Digidak stond met andere woorden in voor de startcommunicatie.

De concrete doelstellingen en aanpak voor het project werden volgens de respondenten eerder summier beschreven door de opdrachtgever. Dit bracht het voordeel met zich mee dat Digidak hun werking zelfstandig kon vormgeven, maar het gebrek aan concrete project- en leerdoelstellingen voor de deelnemers vormt een uitdaging voor het evalueren van de impact van project. Bovendien was een deel van de respondenten kritisch over het feit dat het project werd opgezet vooraleer de specifieke digitale-inclusienoden van de doelgroep werden onderzocht. De voornaamste maatstaf die Digidak gebruikt om het engagement met de bewoners te monitoren is de registratie van de bewoners die de pc-lokalen betreden. Hoewel de registratie een overzicht geeft van het aantal vormingsmomenten, is het niet mogelijk om de aangeboden ondersteuning of uitkomsten van de vormingsmomenten hieruit af te leiden.

De operationele achtergrond van de nooddorpen

De operationele achtergrond van het nooddorp in Antwerpen

Het nooddorp in Antwerpen wordt beheerd door e-demonstrations, een evenementenbureau en gekende partner van de Stad Antwerpen. Het bedrijf werkt nauw samen met de Stad en staat in voor het beheer van de lokalen en voor de logistieke opvolging van de bewoners die aankomen en vertrekken. In het dorp krijgen de bewoners een appartement van ongeveer 55 vierkante meter ter beschikking. Deze appartementen zijn voorzien van een private keuken en badkamer, van meubels en van alle sanitaire en keukenbenodigdheden. Rond het centrale plein van het dorp bevinden zich de aanwezige diensten. Daartoe behoren een zorgpunt, het CAW, wassalons, een postkantoor, een kleine OKAN-school en het lokaal van Digidak. De pc-lokalen van Digidak gingen open in september 2022. De centrale locatie van de verschillende voorzieningen garandeert volgens de respondenten een hoge zichtbaarheid en vergemakkelijkt de toeleiding naar het lokaal van Digidak.

Het lokaal van Digidak is voorzien van een printer en van 'refurbished' of tweedehands laptops. Enkele respondenten gaven aan dat een deel van deze laptops niet geschikt is voor de werking van Digidak en dat de tweedehands laptops meer onderhoud vergden dan verwacht. De laptops die niet naar behoren werken, worden momenteel gebruikt als reservetoestellen.

De operationele achtergrond van het nooddorp in Mechelen

Het nooddorp in Mechelen wordt beheerd door Rode Kruis-Vlaanderen. In dit nooddorp heeft elk gezin een eigen woning, maar delen zij het sanitair en de keuken met de andere bewoners. In het nooddorp is Digidak de enige externe dienst die werkzaam is in het nooddorp.

Het eerste vrije inloophmoment in Mechelen vond plaats in november 2022. Van november 2022 tot mei 2023 vonden de activiteiten van Digidak plaats in een tent die ook deels diende als ontspanningsruimte voor de bewoners. Twee keer per week verplaatsten vrijwilligers de computers van het teamlokaal naar de ontspanningstent om digitale ondersteuning te bieden aan de bewoners. De gedeelde toepassing van de ruimte zorgde bij tijden voor verwarring bij de bewoners, die niet allemaal op de hoogte waren van de werking van Digidak. Bovendien werd de ruimte soms tegelijk gebruikt voor ontspanning én voor de werking van Digidak. Dit zorgde voor een luidruchtige omgeving die niet bevorderlijk was voor de vormingsmomenten. In mei 2023 kreeg Digidak een eigen, afgesloten ruimte toegewezen voor haar activiteiten. Het lokaal van Digidak in het nooddorp van Mechelen is voorzien van tweedehands laptops.

De inrichting heeft volgens de respondent een impact op de werking van Digidak. Ten eerste had het beschikken over een eigen vaste plek een positieve impact op het project. Ten tweede omdat er geen centraal dienstenplein is dat toeleiding naar verschillende sociale diensten kan faciliteren.

De samenwerkingsverbanden tussen de betrokken actoren

Bij de aanvang van de werking in de nooddorpen heeft de coördinatie van Digidak sterk ingezet op het identificeren en contacteren van organisaties met een digitale-inclusiewerking in Antwerpen en Mechelen. Tot het lokale actorennetwerk van Antwerpen behoren organisaties zoals Saamo, VDAB Atlas en het Internationaal Comité. In Mechelen was het niet mogelijk om tijdens de opstartfase samenwerkingsverbanden op te zetten met lokale organisaties. De vroege identificatie van partnerorganisaties en de inbedding van Digidak in het lokale netwerk van actoren had volgens meerdere respondenten verschillende voordelen. Ten eerste zorgde de zichtbaarheid van Digidak ervoor dat het lokale netwerk duidelijkheid had over de doelstellingen en noden van Digidak. Dankzij deze zichtbaarheid konden de lokale organisaties personen met digitale-inclusienoden toeleiden naar de werking van Digidak. Ten tweede kreeg Digidak dankzij het netwerk zicht op de rol die elk van de organisaties vervult. Daardoor kon de organisatie bewoners met specifieke hulpvragen doorverwijzen naar de juiste dienst, en kon de organisatie nuttige informatie uitwisselen met de diensten. Een voorbeeld hiervan is de samenwerking tussen Digidak en de VDAB. Wanneer een deel van de bewoners van het Antwerpse nooddorp zich moest inschrijven bij de VDAB werd Digidak gevraagd om de VDAB hierin te ondersteunen. Via de coördinatie van het nooddorp ontving Digidak een gedetailleerd draaiboek met alle nodige informatie om bewoners te ondersteunen bij hun inschrijving bij de VDAB. Tot slot bevorderden de verschillende samenwerkingsverbanden ook de toegang tot materiaal, zoals bijvoorbeeld laptops, en nieuwe vrijwilligers.

Via een van de lokale organisaties kwam Digidak in Antwerpen ook in contact met een bewoner met een breed netwerk in het nooddorp. Deze persoon zorgde ervoor dat Digidak beter zicht kon krijgen op de context en noden van de bewoners, en dat de organisatie Oekraïense vrijwilligers kon rekruteren. De rol van brugfiguren, of vertrouwde tussenpersonen, mag niet onderschat worden bij de ondersteuning van vluchtelingen die een nieuw informatielandschap moeten leren navigeren (Lloyd et al., 2013).

Tot slot speelden de lokale en bovenlokale overheden een belangrijke rol in de implementatie van het project. In Mechelen was de coördinatie van het nooddorp bijvoorbeeld niet op de hoogte van het project 'pc-lokalen in de nooddorpen' tot Digidak hen hieromtrent contacteerde. Het is mogelijk dat de startcommunicatie aan een zekere legitimiteit ontbrak omdat deze kwam van Digidak zelf, en niet van Stad Mechelen of van de

Vlaamse Overheid. Na het eerste contact werd er geen duidelijk afsprakenkader ontworpen door de betrokken partijen, waardoor Digidak gedurende de eerste paar maanden beperkt werd in de ruimte die het nodig had. Zo kon Digidak bijvoorbeeld geen promotiemateriaal verspreiden in het nooddorp en had het geen toegang tot een eigen lokaal. Na enkele maanden werd er tijdens een gesprek tussen Digidak, Rode Kruis-Vlaanderen, de Stad Mechelen en het Agentschap Binnenlands Bestuur een afsprakenkader opgesteld, opdat zowel Rode Kruis-Vlaanderen en Digidak de nodige duidelijkheid en ruimte kregen voor hun werking.

Leerlessen

De analyse van de uitrol van de digitale-inclusiewerking voor de Oekraïense vluchtelingen in de Vlaamse nooddorpen legt enkele leerlessen bloot. Een eerste essentieel element is **het formuleren van duidelijke en gedetailleerde doelstellingen**. Dit gebeurt idealiter in samenspraak met de relevante actoren en met de doelgroep van de digitale-inclusiewerking zelf. De inspraak van de doelgroep kan ervoor zorgen dat de doelstellingen van het project nauw aansluiten bij hun context en noden. De crisiscontext waarin het project 'pc-lokalen in de nooddorpen' in het leven werd geroepen bemoeilijkte dit aspect van de opstart. Toch geven de respondenten aan dat een eventuele vertraging door deze stap goedgemaakt zou worden dankzij de verhoogde efficiëntie van de werking. Ten tweede wijst de analyse op het **belang van een goede opstart**, waarbij een actor, idealiter met een zekere autoriteit, de doelstellingen en basisvoorwaarden van het project communiceert aan de betrokken partijen, de partijen aan elkaar voorstelt, relevante informatie deelt, en de participatieve ontwikkeling van een afsprakenkader faciliteert. Ten derde bevordert de **vroege inbedding van de werking in het lokale dienstenaanbod** de wisselwerking en kennisdeling met het netwerk van lokale actoren. Ook de **identificatie van brugfiguren** die behoren tot de gemeenschap van de doelgroep heeft een gunstig effect op de acceptatie van het project. Tot slot is het belangrijk om een **geschikte en vaste locatie** te voorzien voor een openbare computerruimte. De stabiliteit die een vaste locatie met zich meebrengt zorgt ervoor dat de doelgroep en lokale partners duidelijk weten waar de werking zich bevindt.

4.2 Ondersteuning van de doelgroep

De doelgroep begrijpen

Elke doelgroep heeft een specifieke context en specifieke noden die in beschouwing moeten genomen worden bij de uitrol van een digitale-inclusieprogramma. Bij de aanvang van het project had Digidak ervaring met de ondersteuning van anderstalige vluchtelingen, maar niet met de ondersteuning van Oekraïense vluchtelingen. Dit hoofdstuk beschrijft hoe de

organisatie omging met het doorgronden van de achtergrond en noden van deze doelgroep. Specifiek wordt er beschreven hoe Digidak omging met de taalbarrière, de culturele context van de doelgroep, de heterogeniteit van de doelgroep, en de verschillen tussen de Oekraïense en niet-Oekraïense vluchtelingen in België. Een duiding die hierbij gemaakt moet worden is dat het perspectief van de doelgroep zelf geen deel uitmaakt van de analyse, omdat zij niet direct werden bevraagd in het kader van dit onderzoek.

De **taalbarrière** vormde een eerste uitdaging voor de identificatie van de digitale-inclusienoden van de doelgroep. Bij de aanvang van het project werd het de coördinatoren van Digidak al snel duidelijk dat zij de Engelse taalkennis van de doelgroep hadden overschat. Om te kunnen communiceren met de bewoners maken de medewerkers van Digidak gebruik van Google Translate. Hoewel de vertaalapplicatie voldoende ondersteuning kan bieden bij simpele hulpvragen, geven de respondenten aan dat de applicatie niet geschikt is voor het beantwoorden van hulpvragen die complexer van aard zijn. Ook bij hulpvragen die betrekking hebben op persoonlijke of gevoelige thema's wordt het gebruik van een digitale vertaalapplicatie niet geschikt beschouwd. Ten tweede merkten de medewerkers na verloop van tijd dat een deel van de bewoners een mix van Oekraïens en Russisch spreekt, wat de vertaling via de applicatie compliceert. Tot slot kampt een aanzienlijk deel van de bevolking van het nooddorp in Mechelen met analfabetisme of laaggeletterdheid, waardoor deze bewoners moeilijkheden kunnen ervaren om hun hulpvragen uit te typen. Als de communicatie via Google Translate mislukt, gaan de medewerkers in eerste instantie op zoek naar een collega of bewoner die kan tolken. Verschillende respondenten geven aan dat de beschikbaarheid van een tolk of interculturele mediator een meerwaarde zou bieden voor de ondersteuning van de bewoners. Om de communicatie met anderstalige of laaggeletterde bewoners te bevorderen ontwikkelde Digidak ook infobladen met visuele pictogrammen en zonder geschreven informatie. Deze infobladen beschrijven de dienstverlening van Digidak, alsook antwoorden op de meest voorkomende hulpvragen.

Het gebrek aan **kennis over de culturele achtergrond** van de bewoners vormde een tweede uitdaging voor Digidak. De organisatie had enkele voorafnames, met name over de Engelse taalkennis en de digitale vaardigheden van de bewoners. Dankzij gesprekken met brugfiguren van de gemeenschap kon de organisatie na verloop van tijd de inhoud van het project aanpassen aan de culturele context van de doelgroep en op een gepaste manier toelichten.

Een derde uitdaging lag bij de **heterogeniteit van de doelgroep**. Hoewel vluchtelingen en migranten vaak worden benaderd als een homogene groep, zijn er vaak grote verschillen tussen leden van eenzelfde gemeenschap (Gougsa, 2022, 161). Om een aangepaste en doeltreffende ondersteuning te bieden is het nodig om de benadering aan te passen aan

deze context van de cursist. Hetzelfde geldt voor de bewoners van de nooddorpen, die soms zeer uiteenlopende noden hebben. Zo verschilt de demografische samenstelling van het nooddorp in Antwerpen sterk met dat in Mechelen. Het Mechelse nooddorp wordt bijvoorbeeld voor meer dan de helft bevolkt door personen uit de Romagemeenschap, een gemeenschap die amper vertegenwoordigd is in het Antwerpse nooddorp. De lessen die Digidak had geleerd met betrekking tot de culturele context en noden van de bewoners in Antwerpen waren dus niet noodzakelijk van toepassing op de bewoners van het nooddorp in Mechelen. Dit betekende dat de medewerkers van Digidak hun werkwijze moesten aanpassen om te kunnen beantwoorden aan de noden van deze specifieke populatie in het nooddorp van Mechelen.

Tot slot ging Digidak, omwille van hun voorgaande werkervaring met niet-Oekraïense vluchtelingen, uit van de veronderstelling dat de Oekraïense vluchtelingen onder hetzelfde statuut zouden vallen als de niet-Oekraïense vluchtelingen in België. Zoals werd beschreven in hoofdstuk 2 van dit rapport, genieten de Oekraïense vluchtelingen echter een **beschermde status** in België. De situatie van de Oekraïense vluchtelingen is uniek, en betekent dat zij niet altijd onder hetzelfde regelgevend kader vallen als de niet-Oekraïense vluchtelingen. Voor de medewerkers van Digidak, die de bewoners onder andere helpen met administratieve hulpvragen, betekende dit dat zij zich continu moesten informeren over de administratieve gevolgen van de beschermde status en de regels die al dan niet gelden voor de Oekraïense vluchtelingen.

De doelgroep bereiken

Om de doelgroep te bereiken en te informeren over het project zette Digidak ten eerste sterk in op **samenwerkingen met lokale diensten en brugfiguren**. Dankzij doorverwijzingen van en naar diensten zoals bijvoorbeeld het CAW konden de medewerkers van Digidak zich volledig toeleggen op het digitale aspect van de ondersteuning. Ten tweede verdeelde Digidak **promotiemateriaal met een herkenbare visuele stijl**.

De pedagogische aanpak van het project

Digidak zet sinds 2003 in op het thema digitale inclusie. De organisatie heeft als doel om een veilige omgeving te creëren en de zelfredzaamheid van deelnemers te bevorderen door hen passende digitale vaardigheden bij te brengen. Vier elementen staan centraal in de pedagogische aanpak van Digidak: 1) de laagdrempelige dienstverlening met vrije inlooppmomenten en ruime openingsuren, 2) de werking met vrijwilligers, 3) de één-op-één begeleiding van de cursisten, en 4) het mede-eigenaarschap van cursisten en begeleiders. In

dit hoofdstuk wordt beschreven hoe de aanpak van Digidak zich heeft vertaald naar de context van de nooddorpen en de noden van de bewoners.

Digidak probeert hun werking zo **laagdrempelig** mogelijk te houden door te werken zonder afspraken en met ruime openingsuren. Deze aanpak heeft het voordeel dat de bewoners kunnen kiezen wanneer zij de pc-lokalen willen bezoeken, en zich niet vooraf moeten inschrijven voor een contact- of vormingsmoment. De bewoners worden bij aankomst gevraagd om zich te registreren, met als doel om het aantal personen dat de pc-lokalen bezoekt te monitoren. Volgens enkele respondenten had de verplichte registratie, vooral tijdens de opstartfase van de werking, een drempelverhogend effect voor bepaalde bewoners. Een nadeel van de vrije inloop is dat, tijdens een bepaalde periode, het lokaal voornamelijk werd gebruikt door kinderen die computerspelletjes kwamen spelen, soms ook tijdens de schooluren. Omdat de prioriteit van Digidak ligt bij de ondersteuning van volwassen bewoners met digitale hulpvragen en om ervoor te zorgen dat leerplichtige kinderen de pc-lokalen niet zouden bezoeken tijdens de schooluren, werden de bezoekers tijdens deze periode proactief geïnformeerd over de doelstellingen van het project. Buiten de schooluren zijn kinderen wel welkom in de pc-lokalen; zij worden dan begeleid bij het gebruik van kindvriendelijke websites en het navigeren van het lokale recreatieve aanbod.

Een tweede pijler van de aanpak van Digidak is de **samenwerking met vrijwilligers**, die instaan voor de dagelijkse ondersteuning van de bewoners. De vrijwilligers voor de pc-lokalen in de nooddorpen werden gerekruteerd op drie verschillende manieren. Het project van Digidak werd ten eerste gepromoot via online platformen voor vrijwilligers, zoals Give-A-Day, en voor lokale buurtbewoners, zoals "ge zijt van Linkeroever als..." Ten tweede zette Digidak in op de fysieke rekrutering van vrijwilligers via vrijwilligersmarkten of via het vrijwilligerspunt van de Stad Antwerpen. Tot slot zorgden sleutelfiguren in het nooddorp in Antwerpen ervoor dat ook bewoners van het nooddorp zelf zich hebben geëngageerd als vrijwilliger. De openingsuren van de pc-lokalen worden grotendeels bepaald door de beschikbaarheid van de vrijwilligers. De respondenten geven aan dat er voor beide nooddorpen een relatief grote en stabiele poule van vrijwilligers is. Een vaste kern van vrijwilligers zorgt ervoor dat de openingsuren relatief onveranderlijk kunnen blijven. De vrijwilligers werken altijd in duo's, die samen de pc-lokalen bemannen. Doorgaans bestaan de duo's uit een vrijwilliger die Oekraïens of Russisch spreekt, en een vrijwilliger die enkel Nederlands spreekt. De geïnterviewde vrijwilligers waren overwegend positief over de ondersteuning die zij van Digidak kregen tijdens hun opstart en over de beschikbaarheid van de coördinatoren wanneer zij vragen hebben over het werk of over specifieke hulpvragen van bewoners. Hoewel een groot deel van de vrijwilligers een langdurig engagement heeft met het project, wijzen verschillende respondenten op het risico van een afnemende motivatie. De respondenten wijzen op drie elementen die een negatieve impact hebben op de motivatie van vrijwilligers: ten eerste, het gebruik van de pc-lokalen voor ongepaste doeleinden, zoals bijvoorbeeld door kinderen die spelletjes komen spelen. Ten tweede, de eentonigheid van

de hulpvragen. In het volgende hoofdstuk worden de types hulpvragen van de bewoners gedetailleerd beschreven. Ten derde, het feit dat de vrijwilligers geen zicht hebben op de impact van de ondersteuning die zij bieden. Het is volgens verschillende respondenten bijvoorbeeld moeilijk, of zelfs onmogelijk, om te achterhalen of de hulp die zij hebben geboden aan iemand die een appartement zocht al dan niet heeft geleid tot een positief resultaat. Dit gebrek aan feedback over de impact van de ondersteuning kan een impact hebben op de motivatie van een vrijwilliger.

Een derde pijler in de aanpak van Digidak is de **één-op-één begeleiding** van de bewoners. In de nooddorpen biedt Digidak hoofdzakelijk ondersteuning aan op individuele basis. In de nooddorpen werden enkele lessenreeksen of themadagen georganiseerd in groepsverband. De lessenreeksen waren gericht op het gebruik van Microsoft Word en Excel voor beginners en de themadagen werden georganiseerd rond het gebruik van specifieke toepassingen zoals Itsme en vertaalapplicaties. De respondenten hebben uiteenlopende meningen over de organisatie van lessenreeksen in groepsverband. Sommige respondenten zijn overtuigd van de meerwaarde van het concept, en anderen menen dat de hoeveelheid voorbereidingswerk niet opweegt tegen de relatief lage opkomst van de bewoners.

Tot slot kiest Digidak resoluut voor een aanpak die vertrekt vanuit de vragen en problemen die de bewoners ervaren. De open en **probleemgerichte aanpak** heeft het voordeel dat de bewoners hun digitale vaardigheden kunnen versterken op basis van concrete problemen die zij ervaren in hun eigen leefwereld. Onderzoek naar digitale vormingstrajecten voor anderstalige vluchtelingen heeft aangetoond dat deze aanpak bevorderlijk kan zijn voor het versterken van de zelfredzaamheid bij het gebruik van digitale toepassingen (Tour et al., 2023). Tegelijk zorgt de brede waaier aan mogelijke hulpvragen ervoor dat de medewerkers van Digidak zeer bedreven moeten zijn, ten eerste in het identificeren van de kern van de hulpvraag, en ten tweede, in het navigeren van de mogelijke oplossingen voor de hulpvraag. Concreet betekent dit dat de vrijwilligers een goed overzicht moeten behouden van het bredere ondersteuningsaanbod voor de bewoners van de nooddorpen, en gekend moeten zijn met de verschillende sociale en overheidsdiensten voor de doelgroep. Naast kennis over het bestaande dienstenaanbod, moeten zij ook kunnen herkennen of de hulpvraag van een bewoner niet zozeer te wijten is aan digitale obstakels, dan wel aan administratieve of andere obstakels. Zo heeft een bezoeker met een administratieve hulpvraag soms meer baat bij een doorverwijzing naar het OCMW of het CAW, dan bij ondersteuning door een medewerker van Digidak.

Op basis van de diepte-interviews met de respondenten kunnen we vijf types hulpvragen identificeren: 1) administratieve hulpvragen, 2) hulp bij het vinden van een woning, 3) hulp bij het vinden van werk, 4) hulp bij het vinden van een school of zomerkamp voor kinderen, en 5) de toegang tot materiaal zoals een laptop. Een groot deel van de hulpvragen zijn administratief van aard. Bewoners zoeken ondersteuning bij het navigeren van Belgische

overheidsdiensten, het installeren van Itsme, het maken van afspraken, het organiseren van bankzaken, betalingen en belastingen.

Een groot deel van bewoners met **administratieve hulpvragen** beschikt over digitale (basis)vaardigheden, maar heeft begeleiding nodig bij het navigeren van de verschillende overheidsdiensten en bij de vertaling van overheidsdocumenten en -websites. Dit toont aan dat het verwerven van digitale vaardigheden geen garantie biedt voor de sociale integratie van een vluchteling, en dat er steeds een wisselwerking is met de kennis die men heeft over de taal en het informatielandschap in het aankomstland (Ndofor-Tah et al., 2019). Een tweede type hulpvraag gaat over het **zoeken naar een woning**. Hoewel er bij het schrijven van dit rapport nog geen precieze einddatum voor het huisvestingsprogramma werd gecommuniceerd, geven de respondenten aan dat de nooddorpen binnenkort afgebroken zullen worden. Dit betekent dat de bewoners op zoek moeten zullen gaan naar een alternatief hun huisvesting. Om aan deze vraag te beantwoorden, ondersteunen de medewerkers van Digidak de bewoners bij het navigeren van immobiliënsites, het verzamelen van de nodige documenten en het maken van afspraken om woningen te bezoeken. Ook hier komt een groot deel van de nood voort uit een gebrekkige kennis van het Nederlands. Daarnaast stoten de bewoners ook regelmatig op discriminatie op basis van hun status als vluchteling. Een groot aandeel van de bewoners bezoekt de pc-lokalen voor ondersteuning bij het **zoeken naar werk**. De begeleiders helpen deze bewoners bij het opstellen van een cv, het navigeren van vacaturebanken, en de registratie bij de VDAB. Zoals eerder werd beschreven, werkte Digidak in Antwerpen nauw samen met de VDAB voor de inschrijving van bewoners op hun platform. Een vierde type hulpvraag is gericht op het **zoeken naar scholen of het inschrijven van kinderen in zomerkampen**, zaken die vaak via een digitaal platform moeten gebeuren. Tot slot bezoeken bewoners de pc-lokalen met vragen over **het gebruik van laptops**. Om aan deze vraag te beantwoorden legde een coördinator van Digidak via het Lerend Netwerk e-Inclusie van VVSG contact met een lokaal Digibankenproject. Als gevolg van deze interactie werden er 50 laptops voorzien voor het nooddorp in Antwerpen, die kunnen worden uitgeleend aan bewoners.

Leerlessen

Bij het opzetten van een digitale-inclusiewerking voor vluchtelingen is het belangrijk om de **uniciteit en heterogeniteit van de doelgroep te erkennen en te trachten begrijpen**. Het vergt tijd om de context en noden van de doelgroep te begrijpen; naast het voorzien van voldoende tijd hiervoor, is het aangewezen om bij de opstart van een project contact te leggen met brugfiguren uit de gemeenschap. Ook een open houding van lesgevers draagt bij tot het begrijpen van de noden van de doelgroep, en zorgt ervoor dat lesgevers gaandeweg meer kunnen leren over de culturele achtergrond en nuances van de cursisten. Bij de uitbouw van een digitale-inclusiewerking voor anderstaligen is het aangewezen om

enerzijds **tolken of interculturele mediators** in te schakelen, en anderzijds **visuele informatiebladen zonder geschreven communicatie** te ontwikkelen om nieuwelingen te bereiken. Deze informatiebladen kunnen ook dienen als promotiemateriaal voor het bestaan van de werking. Om de doelgroep te informeren over het project is het ook aanbevolen om **sleutelfiguren uit de gemeenschap van de doelgroep, lokale organisaties en relevante diensten direct en zo vroeg mogelijk te informeren** over de doelstellingen van het project.

De doelgroep en context van het project 'pc-lokalen in de nooddorpen' in verschillende opzichten uniek. Toch is het mogelijk om enkele leerlessen te trekken met betrekking tot de ondersteuning van de doelgroep van een digitale-inclusiewerking voor anderstalige vluchtelingen. De **probleemoplossende aanpak** en **één-op-één begeleiding** brengt verschillende voordelen met zich mee; de aanpak zorgt met name voor een hoge mate van flexibiliteit en doelgerichtheid in de ondersteuning van de bewoners. Het aanbieden van aangepaste leerprogramma's die zijn gebaseerd op de levenswijze noden en sterkten van de deelnemers creëert een gunstige leeromgeving voor anderstalige personen met een achtergrond als vluchteling (Tour et al., 2023, 425). Een nadeel van deze aanpak is dat er onduidelijkheid bestaat over de leerdoelstellingen van de deelnemers en over hoe deze hun integratieproces kunnen bevorderen. Dit maakt het moeilijk de concrete impact van de ondersteunings- en vormingsmomenten in kaart te brengen.

Hoewel de bewoners van de nooddorpen toegang hebben tot een ondersteuningsaanbod, ervaren zij gelijkaardige uitdagingen als vluchtelingen die niet wonen in een nooddorp. Voorbeelden van zulke uitdagingen zijn het navigeren van de Belgische overheidsdiensten, het zoeken van werk en duurzame huisvesting. Bij het ontwerp van een digitale-inclusiewerking voor anderstalige vluchtelingen zou een lijst van de typische uitdagingen van anderstalige vluchtelingen deel kunnen uitmaken van het projectontwerp, samen met een lijst van specifieke leerdoelen en digitale-inclusienoden die de doelgroep kan ervaren tijdens de verschillende fases van het integratieproces. Tot slot, voorziet het projectontwerp idealiter ook een lijst van en contact met de verschillende sociale en overheidsdiensten die mee instaan voor de ondersteuning van de doelgroep doorheen hun integratieproces.

5. Besluit

Ondanks het unieke karakter van het project 'pc-lokalen in de nooddorpen' is het mogelijk om enkele belangrijke aandachtspunten te benoemen voor de uitrol van een digitale-inclusiecrisiswerking voor anderstalige vluchtelingen. Een belangrijke nuance is dat het binnen het bestek van dit rapport niet mogelijk was om de impact van de werking op de levens van de deelnemers te onderzoeken.

Aandachtspunten met betrekking tot de uitrol van een digitale-inclusiewerking voor anderstalige vluchtelingen:

- 1) Het formuleren van duidelijke en gedetailleerde doelstellingen, idealiter in samenspraak met de relevante actoren en met de doelgroep van de digitale-inclusiewerking.
- 2) De participatieve ontwikkeling van een afsprakenkader, onder leiding van een actor met een zekere autoriteit, die de doelstellingen en basisvoorwaarden van het project communiceert aan de betrokken partijen, de partijen aan elkaar voorstelt en relevante informatie deelt.
- 3) De vroege introductie van de werking aan het lokale netwerk van actoren, de inbedding van de werking in het lokale dienstenaanbod en de identificatie van brugfiguren uit de gemeenschap van de doelgroep.
- 4) Het voorzien van aangepast materiaal en een geschikte en vaste locatie voor de uitbating van de openbare computerruimte en/of het leslokaal.

Aandachtspunten met betrekking tot de ondersteuning van de doelgroep van een digitale-inclusiewerking voor anderstalige vluchtelingen:

- 1) De erkenning van de uniciteit en heterogeniteit van de doelgroep, met aandacht voor mogelijke culturele en taalbarrières.
- 2) Het gebruik van visuele communicatievormen, zonder geschreven informatie, om de anderstalige doelgroepen te informeren over de werking en te ondersteunen bij hun hulpvragen.
- 3) De toepassing van een probleemoplossende aanpak, waarbij er wordt vertrokken vanuit de persoonlijke leefwereld en de levensechte noden van de doelgroep.
- 4) Het opstellen van een lijst van leerdoelen en digitale-inclusienoden die inhaken op het bredere sociale integratietraject van de doelgroep, waarbij de rol van de sociale en overheidsdiensten die mee instaan voor het integratieproces van de anderstalige vluchteling mee in beschouwing worden genomen.

De digitale uitdagingen die anderstalige vluchtelingen ervaren komen boven op de vele andere uitdagingen die zij ervaren, bijvoorbeeld rond het vinden van stabiele huisvesting of werk, en ook de psychosociale uitdagingen die gepaard gaan met de integratie in een land waar zij de taal niet machtig zijn of geen sociaal netwerk hebben. Het integratieproces van vluchtelingen kan belemmerd of bevorderd worden door vijf elementen, die in wisselwerking staan met elkaar: digitale vaardigheden, culturele kennis, taalkennis, stabiliteit en veiligheid (Ndofor-Tah et al., 2019). Een gebrek aan digitale vaardigheden kan bijvoorbeeld gebreken op het gebied van taal of culturele kennis versterken, en het integratieproces van een vluchteling belemmeren. Twee belangrijke factoren die het integratieproces van vluchtelingen kunnen bevorderen is de toegang tot een stabiele en veilige omgeving (Ndofor-Tah et al., 2019). De voorziening van huisvesting, sociale en administratieve ondersteuning voor de bewoners van de nooddorpen heeft ongetwijfeld bijgedragen tot de

creatie van een stabiele context waar de bewoners de mogelijkheid hadden om zich toe te leggen op het versterken van digitale vaardigheden.

Bijlage 1: Referenties

- Ager, A., & Strang, A. (2008). Understanding integration: A conceptual framework. *Journal of refugee studies*, 21(2), 166-191.
- Alam, K., & Imran, S. (2015). The digital divide and social inclusion among refugee migrants: A case in regional Australia. *Information Technology & People*, 28(2), 344-365.
- Alencar, A. (2020). Mobile communication and refugees: An analytical review of academic literature. *Sociology Compass*, 14(8), e12802.
- Andrade, A. D., & Doolin, B. (2016). Information and communication technology and the social inclusion of refugees. *Mis Quarterly*, 40(2), 405-416.
- Bletscher, C. G. (2020). Communication technology and social integration: access and use of communication technologies among Floridian resettled refugees. *Journal of International Migration and Integration*, 21(2), 431-451.
- Borg, K., Boulet, M., Smith, L., & Bragge, P. (2019). Digital inclusion & health communication: a rapid review of literature. *Health Communication*, 34(11), 1320-1328.
- Cherewka, A. (2020, 3 september). The digital divide hits US immigrant households disproportionately during the COVID-19 pandemic. Migration Policy Institute. <https://www.migrationpolicy.org/article/digital-divide-hits-us-immigrant-households-during-covid-19>.
- Dekker, R., Engbersen, G., Klaver, J., & Vonk, H. (2018). Smart refugees: How Syrian asylum migrants use social media information in migration decision-making. *Social Media+ Society*, 4(1), 2056305118764439.
- Donà, G., & Godin, M. (2018). Mobile technologies and forced migration. In *Forced Migration* (pp. 126-144). Routledge.
- Duran, C. S. (2016). Language and literacy in refugee families. Springer.
- Faure, L., Brotcorne, P., Vandramin, P., & Mariën, I. (2022). *Barometer Digitale Inclusie 2022*. Koning Boudewijnstichting. <https://kbs-frb.be/nl/barometer-digitale-inclusie-2022>.
- 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.

García Alonso, R., Thoene, U., & Dávila Benavides, D. (2021). Social computing applications as a resource for newly arrived refugees in Kronoberg, Sweden. *Digital Policy, Regulation and Governance*, 23(1), 21-44.

Gougsa, S. (2022). Critical Commentary: Migrant Populations and Intersectional Discrimination—A Technological World's Blind Spot. In *Vulnerable People and Digital Inclusion: Theoretical and Applied Perspectives* (pp. 161-166). Cham: Springer International Publishing.

Helsper, E. (2021). *The digital disconnect: The social causes and consequences of digital inequalities*. Sage.

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.

Kuneva, L., & Hough, K. L. (2023). Fostering inclusion for refugees and migrants and building trust in the digital public space. *Transforming Government: People, Process and Policy*.

Lloyd, A., Anne Kennan, M., Thompson, K. M., & Qayyum, A. (2013). Connecting with new information landscapes: information literacy practices of refugees. *Journal of Documentation*, 69(1), 121-144.

Mestheneos, E., & Ioannidi, E. (2002). Obstacles to refugee integration in the European Union member states. *Journal of refugee studies*, 15(3), 304-320.

Moran, C. (2023). The 'connected migrant': A scoping review. *Convergence*, 29(2), 288-307.

Netto, G., Baillie, L., Georgiou, T., Wan Teng, L., Endut, N., Strani, K., & O'Rourke, B. (2022). Resilience, smartphone use and language among urban refugees in the Global south. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 48(3), 542-559.

Ndofor-Tah, C., Strang, A., Phillimore, J., Morrice, L., Michael, L., Wood, P., & Simmons, J. (2019). Home office indicators of integration framework 2019. London: Home Office.

Patil, A. (2019, January). The role of ICTs in refugee lives. In Proceedings of the tenth international conference on information and communication technologies and development (pp. 1-6).

Potocky, M. (2021). The role of digital skills in refugee integration: a state-of-the-art review. *The International Journal of Information, Diversity, & Inclusion (IJIDI)*, 5(5).

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.

Romans, S. (2022, 24 juni). Twee extra nooddorpen voor Oekraïense vluchtelingen. *De Tijd*. <https://www.tijd.be/dossiers/oorlog-in-oekraïne/twee-extra-nooddorpen-voor-oekraïense-vluchtelingen/10398145.html>.

Schouppe, W. (2023, 9 mei). Gentse nooddorp is klaar om 200 Oekraïense vluchtelingen te ontvangen. *VRTNWS*. <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2023/05/09/gentse-nooddorp-is-klaar-om-200-oekraïense-vluchtelingen-te-ontv/>.

Serra, S., & Revez, J. (2023). Social inclusion of refugees and asylum seekers: The role of public libraries in the Lisbon Metropolitan Area. *Journal of Librarianship and Information Science*, 09610006221146549.

Temmerman, M. (2022, 8 maart). Vluchtelingen uit Oekraïne komen aan in ons land: hoe worden ze hier opgevangen? En wie doet wat? *VRTNWS*. <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/03/08/oekraïense-vluchtelingen-in-belgie-wie-moet-wat-doen/>.

Tour, E., Creely, E., Waterhouse, P., Pham, X., Henderson, M., & Wallace, M. (2023). Navigating Challenging Digital Literacy Practices: The Settlement Experiences of Adults from Migrant and Refugee Backgrounds. *Adult Education Quarterly*, 07417136231180867.

Van Rooy, D. (2022, 27 april). Antwerps nooddorp klaar voor eerste Oekraïense vluchtelingen. *VRTNWS*. <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/04/27/antwerps-nooddorp-voor-oekraïense-vluchtelingen-klaar-voor-gebru/>.

Verhaert, P., Van Audenhove, L., Anrijs, S. & Ponnet, K. (2023, oktober). *Jaarlijkse stand van zaken van het digitale-inclusiebeleid in België*. Rapport in opdracht van de Vlaamse Overheid. Brussel: imec-SMIT, Vrije Universiteit Brussel.

Verstuyft, A. (2022, 18 mei). Eerste 40 Oekraïners nemen intrek in nooddorp Mechelen. *VRTNWS*. <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/05/18/eerste-oekraïners-nemen-intrek-in-nooddorp-mechelen/>.

Vlaamse Overheid. (2022, 15 juli). *Plan Vlaamse Veerkracht: projectsubsidie aan vzw Blenders voor pc-klassen in nooddorpen Oekraïense vluchtelingen*. Geraadpleegd op 11 december 2023, via <https://beslissingenvlaamseregering.vlaanderen.be/?search=Plan%20Vlaamse%20Veerkracht%3A%20projectsubsidie%20aan%20vzw%20Blenders%20voor%20pc-klassen%20in%20nooddorpen%20Oekra%C3%AFense%20vluchtelingen>.

Vlaamse Overheid. (z.d.-a). *Vlaanderen helpt Oekraïne: Huisvesting*. Geraadpleegd op 11 december 2023, via <https://www.vlaanderen.be/vlaanderen-helpt-oekraïne/huisvesting>.

Vlaamse Overheid. (z.d.-b). *Iedereen Digitaal*. Vlaanderen.be. <https://www.vlaanderen.be/samenleven/toegankelijkheid/iedereen-digitaal>.

Vollmer, S. (2017). Exploring the digital literacy practices of Rojan, a newly arrived Syrian refugee. *Fokus*, 68, 14-18.

Wang, C., Huang, R., Li, J., & Chen, J. (2020). Towards better information services: A framework for immigrant information needs and library services. *Library & Information Science Research*, 42(1), 101000.

Zelezny-Green, R., Vosloo, S., & Conole, G. (2018). *Digital inclusion for low-skilled and low-literate people: a landscape review*. UNESCO. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000261791>.

Bijlage 2: Topiclijsten voor de diepte-interviews

Hoofdvraag: Wat kunnen we leren van deze specifieke digitale inclusie-actie?

Deelvragen:

- 1) Welke aanpak werd gehanteerd in deze specifieke context (bv. met betrekking tot ondersteunend materiaal, methodieken)? Zijn er moeilijkheden waarvoor bijkomend ondersteuningsmateriaal en expertise zou ontwikkeld moeten worden?
- 2) Hoe verliep de uitrol van het project? Welke successen, uitdagingen en mogelijkheden werden ervaren? Welke factoren spelen een belemmerende en bevorderende rol bij de uitrol?
- 3) Wat kan meegenomen worden als leerlessen uit deze crisiswerking? Welke leerlessen kunnen er getrokken worden voor een digitale-inclusieproject gericht op anderstalige doelgroepen?

1. Topiclijst voor de coördinatoren van Digidak

Onderzoekslijn 1: Opzet en aanpak van de digitale inclusieactie

Voorbeeldvragen:

- Kan je kaderen wat je rol is binnen het project?
- Kan je meer vertellen over de ontstaansgeschiedenis van het project? Waarom besloten jullie om in te tekenen op het project? En hoe sloot dit project aan bij jullie werking?
- Welke elementen nam je in beschouwing bij het schrijven van de projectaanvraag? Kan je meer vertellen over de aanpak van het project?
- Waarom besloten jullie voor deze aanpak? Met welke factoren hebben jullie rekening (moeten) houden bij het opstellen van dit plan van aanpak?

Onderzoekslijn 2: Successen en uitdagingen bij de uitrol van de e-inclusieactie

Voorbeeldvragen:

- Op welke manier(en) volg je het verloop van het project op?
- Met wie werken jullie samen voor de uitrol van het project?
- Waar liggen volgens jou de sterktes van het project? Wat maakt deze elementen zo sterk?
- Wat loopt goed binnen het project? Leg uit waarom.
- Ervaren jullie obstakels bij de uitrol van het project? Zo ja, welke? (bv. ondersteuning, toegankelijkheid van instrumenten...)
- Hoe hebben jullie deze obstakels aangepakt?

Onderzoekslijn 3: Leerlessen uit de crisiswerking

Voorbeeldvragen:

- Welke impact heeft het project volgens jou op de bezoekers van de pc-klassen? Zijn er bepaalde veranderingen merkbaar?

- Hoe volgen jullie de impact van het project zelf op?
- Wat zou je in de toekomst anders aanpakken, als jullie verantwoordelijk zouden zijn voor het opzetten van een nieuwe digitale-inclusiewerking tijdens een crisis?
- Welke drie tips zou je meegeven aan anderen die een digitale-inclusiewerking opzetten die is gelinkt aan een crisiswerking en/of die is gelinkt aan een werking met anderstalige doelgroepen?

2. Topiclijst voor de coördinatoren van de nooddorpen

Onderzoekslijn 1: Opzet en aanpak van de nooddorpen

Voorbeeldvragen:

- Wat is je rol binnen het nooddorp?
- Kan je meer vertellen over de manier waarop het nooddorp is vormgegeven?
- Hoeveel mensen wonen er momenteel in het nooddorp? Is dit cijfer geëvolueerd sinds de opstart?
- Op welke manier kom jij via je functie in aanraking met de werking van Digidak en de pc-classes?
- Hoe verloopt de samenwerking met Digidak en met de vrijwilligers van de pc-classes? Op welke manier en wanneer hebben jullie contact?
- Welke rol vervullen Digidak en de vrijwilligers volgens jou in het nooddorp?

Onderzoekslijn 2: Successen en uitdagingen bij de uitrol van de e-inclusieactie

Voorbeeldvragen:

- Wat loopt momenteel goed binnen het project volgens jou? Leg uit waarom.
- Ervaarden jullie obstakels bij de opzet van het project? Zo ja, welke?
- Hoe hebben jullie deze obstakels aangepakt? (interne/externe ondersteuning?)
- Gaan er momenteel uitdagingen gepaard met de werking van de pc-classes?

Onderzoekslijn 3: Leerlessen uit de crisiswerking

Voorbeeldvragen:

- Welke impact heeft het project volgens jou op de deelnemers? Zijn er bepaalde veranderingen merkbaar?
- Hoe volgen jullie de voortgang en impact van het project zelf op?
- Wat zou je in de toekomst anders aanpakken bij de uitrol van een digitale inclusie-actie in een nooddorp?
- Hoe ziet de toekomst eruit voor de pc-classes in het nooddorp?
- Wat is er nodig om deze toekomst te verwezenlijken?

3. Topiclijst voor de vrijwilligers in de nooddorpen

Onderzoekslijn 1: Opzet en aanpak van de e-inclusieactie

Voorbeeldvragen:

- Kan je kaderen wat je rol is binnen het project en welke raakpunten je in je functie hebt met de pc-klassen? Sinds wanneer ben je betrokken bij de pc-klassen?
- Hoe ziet een doorsnee dag in het nooddorp eruit voor jou? Met wie kom je doorheen de dag in contact?

Onderzoekslijn 2: Successen en uitdagingen bij de uitrol van de e-inclusieactie

Voorbeeldvragen:

- Waar liggen volgens jou de sterktes van het project? Wat maakt deze elementen zo sterk?
- Met wie werk je binnen het nooddorp samen om de werking van de pc-klassen te ondersteunen? Hoe verloopt de communicatie met hen?
- Met wie werk je buiten het nooddorp samen om de werking van de PC-klassen te ondersteunen? Op welke manier(en) wissel je kennis uit over de werking in de nooddorpen?
- Wat loopt goed binnen het project? Leg uit waarom.
- Ervaren jullie obstakels bij de implementatie van het project? Zo ja, welke? (bv. ondersteuning, toegankelijkheid van instrumenten...)
- Hoe hebben jullie deze obstakels aangepakt? (interne/externe ondersteuning?)

Onderzoekslijn 3: Leerlessen uit de crisiswerking

Voorbeeldvragen:

- Welke impact heeft het project volgens jou op de deelnemers? Zijn er bepaalde veranderingen merkbaar?
- Hoe volgen jullie de voortgang en impact van het project zelf op?
- Wat zou je in de toekomst anders aanpakken bij de uitrol van een digitale-inclusiewerking in een nooddorp?
- En bij de uitrol van een digitale-inclusiewerking voor anderstaligen?
- Hoe ziet het ideale toekomstbeeld van het project eruit volgens jou? Wat is er nodig om deze toekomst te verwezenlijken?