Digitale inclusie in Vlaanderen

Bij deze organisaties kan je terecht voor advies en expertise

einclusie
KENNISCENTRUM MEDIAWIJSHEID

Een aantal digitale feiten op een rijtje: één op tien Belgen heeft geen toegang tot internet thuis. Bij drie op tien Belgen zijn de digitale vaardigheden beperkt. Bij kwetsbare groepen zijn de cijfers nog hoger: drie op de tien gezinnen met een laag inkomen hebben geen internetverbinding thuis. Dat is verre van ideaal, want in een samenleving die digitaler wordt dan ooit, lopen nogal wat burgers zo het risico uit de boot te vallen.

Tijdens de coronacrisis stelden we vast dat heel wat leerlingen, senioren, nieuwkomers, werklozen, enz. niet verbonden waren met het internet of niet over voldoende vaardigheden beschikten om ten volle te kunnen participeren aan de digitale maatschappij. Concreet betekende dit dat leerlingen geen afstandsonderwijs konden volgen, senioren geen contact konden houden met vrienden en familie, nieuwkomers hun inburgeringscursus online niet konden verder zetten, werklozen hun uitkering niet konden aanvragen, enz.

De overheid, het middenveld, burgers en bedrijven proberen oplossingen te vinden voor onze medeburgers die digitaal uitgesloten zijn. Oplossingen met een brede visie op e-inclusie, die in partnerschap met experten en doelgroepen aan de slag gaan, hebben de grootste kans op slagen. Deze publicatie probeert de zoektocht naar expertise te vergemakkelijken door een overzicht aan te bieden van organisaties in Vlaanderen die expertise en diensten kunnen leveren om tot e-inclusieve oplossingen te komen.

Of het nu gaat over een workshop ‘starten met videobellen’, toegang tot het internet of een audit over de gebruiksvriendelijkheid van een website of applicatie, in dit overzicht vind je mogelijke partners en aanknopingspunten voor meer informatie.

We gingen in gesprek met de mensen achter een aantal van deze organisaties. Stuk voor stuk zijn ze gepassioneerd om onze samenleving inclusiever te maken door te werken aan e-inclusie.

4 DREMPELS VOOR DIGITALE OF E-INCLUSIE

Dit overzicht is opgebouwd op basis van de 4 drempels die overwonnen moeten worden om tot digitale inclusie te komen.

Hou als bedrijf, overheid of organisatie rekening met **'inclusion by design'** zodat iedereen je digitale diensten en toepassingen kan gebruiken. Zorg ervoor dat er geen nieuwe digitale drempels worden ingebouwd.

Een sterk **ondersteuningsnetwerk** speelt een centrale rol. Ergens waar je terecht kan met je digitale vragen om je weg te vinden in de digitale wereld.

Je hebt nood aan de **juiste competenties** om digitaal mee te zijn. Je hebt sterke kennis (weten), vaardigheden (kunnen) en attitudes (houding, willen, durven) nodig.

Betaalbare en **kwaliteitsvolle toegang** tot hardware, software en internet is een basisvoorwaarde voor digitale inclusie.

HIER KAN JE TERECHT VOOR ADVIES EN EXPERTISE

1. Betaalbare en kwaliteitsvolle toegang

	ORGANISATIE	BESCHRIJVING	DOELGROEP	CONTACT
INTERNET	**Proximus en Telenet**	Gratis wifi vouchers voor leerlingen (uizonderlijk wegens COVID)	Leerlingen	**e-inclusie.be/nieuws/gratis-wifi-kwetsbare-jongeren**
	Belgisch instituut voor Post en Telecom	Sociaal tarief telecom	Recht-hebbenden	**bipt.be/consumenten**
TOESTELLEN	**Modem**	Aangepaste toestel-len voor mensen met een beperking	Mensen met een beperking	**modemadvies.be**
		Aankoop en donatie van toestellen*		

* Voor de aankoop en donatie van toestellen zijn er verschillende mogelijkheden: refurbished materiaal aankopen of aanvragen via de kring-winkels, Oxfam, FTC P-generation, close the gap, circular.brussels, enz. Nieuw materiaal aankopen of leasen. Er zijn ook initiatieven zoals 'Elke leerling online' en 'Digital4youth' die materiaal doneren aan kwetsbare groepen

2. Werken aan digitale competenties en een ondersteuningsnetwerk aanbieden

ON-LINE	GROEP	1-OP-1	ORGANISATIE	BESCHRIJVING	UREN	DOELGROEP	CONTACT
	X	X	**Beego**	IT Studenten bieden digitale assistentie aan huis, via de digicheque		iedereen, kansen-groepen	**beego.be**
	X	X	**Centra voor Basiseducatie**	Basisvaardigheden, waaronder digitale vaardigheden aanleren		laag-geletterde volwassenen	**basiseducatie.be**
	X		**Centra voor Volwassenen-onderwijs**	Diplomagerichte opleidingingen en aanbod op maat samen met partners		volwassenen	**svwo.be** **tweedekans onderwijs.be**
	X	X	**Digidak**	Ondersteuning van organisaties en lokale besturen bij het opzetten van e-inclusie werking. De jongerenafdeling Jong-Digidak helpt maatschappelijk kwetsbare jongeren met digitale vragen en uitdagingen.		iedereen	**digidak.be**
	X		**Febelfin**	Vormingen over online bankieren		iedereen	**febelfin.be**
	X	X	**iDROPS**	Personen in kwetsbare situaties begeleiden via digitale projecten		kansen-groepen	**idrops.be**

ON-LINE	GROEP	1-OP-1	ORGANISATIE	BESCHRIJVING	UREN	DOELGROEP	CONTACT
	X		**LINC vzw**	Opleidingen eerstelijnswerkers en vrijwilligers & laag-drempelige workshops doelpubliek		volwassenen	**linc-vzw.be**
	X	X	**Link in de Kabel**	Kwetsbare kinderen en jongeren digitaal vaardig en weerbaar maken		jongeren	**lidk.be**
X			**Mediawijs**	Educatief materiaal, goede praktijken en informatie		iedereen	**e-inclusie.be**
	X	X	**Samen-levings-opbouw**	Outreachen naar kwetsbare doelgroepen		kansen-groepen	**samenlevings opbouw.be**
	X		**Seniornet Vlaanderen**	Senioren geven les aan senioren		senioren	**snvl.be**
X	X		**Veilig online**	Workshops en online materiaal over media-opvoeding		ouders, kansen-groepen	**veiligonline.be**
	X	X	**Vormingplus**	Vorming voorzien in opdracht van sociale organisaties m.b.t. e-inclusie		kansen-groepen	**vormingplus.be/ contact.html**
X			**WeTechCare**	Educatief materiaal over digitale vaardig-heden en dienstever-lening		iedereen	**123digit.be**

3. Inclusion by design

ORGANISATIE	BESCHRIJVING	DOELGROEP	CONTACT
Agentschap Binnenlands bestuur: Gelijke Kansen	Informatie op maat, nieuwsbrief en opleidingen voor webredacteurs en webontwikkelaars	lokale besturen	gelijkekansen.be/praktisch/toegankelijkewebsites-bij-lokale-besturen
AnySurfer	Bouwen aan internettoegankelijkheid met advies, auditrapporten en opleidingen	iedereen	anysurfer.be
DIAX	Samenwerking van organisaties die inzetten op werken aan de toegankelijkheid van websites	iedereen	di-ax.be
Eleven Ways	Bedrijf dat audits, gebruikerstesten en begeleidingstrajecten voor nieuwe websites en apps aanbiedt	iedereen	elevenways.be
Five Oaks	Audits op toegankelijkheid websites	iedereen	five-oaks.be

ORGANISATIE	BESCHRIJVING	DOELGROEP	CONTACT
FOD BOSA	Tools om toegankelijkheid te checken en om een toegankelijkheidsverklaring op te stellen, info over wetgeving, goede praktijken, FAQ's, en consultancy bij e-inclusie uitdagingen	iedereen - consultancy voor federale publieke diensten	**accessibility.belgium.be/nl**
iDROPS	Consultancy bij e-inclusie uitdagingen, via human centered design	iedereen	**idrops.be**
LINC vzw	Consultancy voor een e-inclusieve werking & het e-inclusiepanel: eindgebruikers uit kansengroepen testen digitale toepassingen	iedereen	**linc-vzw.be**
Vlaamse Overheid	Informatie over webtoegankelijkheid	Vlaamse Overheid	**overheid.vlaanderen.be/webtoegankelijkheid-in-de-praktijk**
VRT Toegankelijkheid	Workshops, audits, opleidingen en begeleiding over de toegankelijkheid van websites	iedereen	**vrttoegankelijkheid.be/clients**
Wablieft	Helder en duidelijk taalgebruik	iedereen	**wablieft.be/nl**

De gezichten achter de organisaties

interviews

"IS DE FYSIEKE WERELD NIET TOEGANKELIJK GENOEG, DAN IS DE MOTIVATIE DES TE GROTER OM ONLINE TE GAAN"

AnySurfer staat voor een toegankelijk internet. Iedereen moet online kunnen meedoen, ook wie wat ouder is, slecht ziet, slecht hoort of niet zo vlug is met de vingers. De online wereld biedt personen met een beperking extra mogelijkheden, zegt Bart.

"Anders dan bij veel organisaties die rond e-inclusie werken, werkt AnySurfer **aan de kant van de aanbieder**, niet de eindgebruiker. Wij geven advies aan websitebouwers en app ontwikkelaars, om hun producten zo toegankelijk mogelijk te maken voor iedereen, dus ook voor mensen met een beperking. Al gebruik je een dicteersoftware of spraakuitvoer, een pennetje dat je muis vervangt of een ander hulpmiddel. Wij richten ons tot iedereen die bijdraagt aan het maken van een website, app of online tool: redacteurs, graphic designers, brand managers, noem maar op. Zij willen toch ook een zo breed mogelijk publiek bereiken?"

"**Bij een ontoegankelijke website stuur je mensen naar de concurrent**, net zoals in het echte leven: als je restaurant of winkel niet rolstoelvriendelijk is, gaan mensen ook elders heen. Het kost bovendien meer tijd en moeite om een fysiek gebouw aan te passen dan een website of applicatie, dus dat zou dezer dagen niet meer zo'n grote drempel mogen zijn. **Voor wie de fysieke wereld niet altijd even open en bereikbaar is, is de motivatie des te groter om online te gaan**. Dat wordt te vaak vergeten. Binnen e-inclusie gaat het dikwijls over de mensen die het niet willen of niet kunnen, maar er is ook een grote groep die wél wil meedoen in dit digitale tijdperk. Daar moet meer aandacht voor zijn."

"Er is zoiets als een internationale norm, een toegankelijkheidsrichtlijn, waaraan alle websites en apps zouden moeten voldoen. Die bestaat al 20 jaar, maar is weinig gekend. Het is ook onze missie om die meer onder de aandacht te brengen, onder meer via **opleidingen**. Dat gaat over 'zijn mijn teksten begrijpelijk', 'zijn mijn video's ondertiteld', tot kleurcontrasten of knop-alternatieven voor mensen die niet met een muis werken. Wij **vertalen die complexe standaarden naar de praktijk**. Iedereen kan bij ons terecht voor opleidingen: ontwikkelaars, redacteurs, grafische vormgevers, website managers, maar ook mensen binnen een overheid, een communicatieambtenaar bij een gemeente bijvoorbeeld.

"AnySurfer doet daarnaast ook **audits**. We analyseren bestaande websites en kijken hoe goed of slecht ze scoren op die internationale standaarden. We geven dan tips hoe ze hun toegankelijkheid kunnen verbeteren. Daar kunnen alle sectoren beroep op doen, commercieel, openbaar, scholen, provincies. Van nature trekt dat iets meer overheidsorganisaties aan, zij zijn net iets gevoeliger dat alles voor alle burgers even goed omsloten moet zijn."

> **Als je restaurant of winkel niet rolstoelvriendelijk is, gaan mensen ook elders heen."**

"Ik benadruk het nogmaals, de toegankelijkheid van websites is een grote frustratie onder mensen met een beperking, die toegankelijkheid van websites. Je bent dan zogezegd e-inclusief omdat je een computer hebt, je een cursus hebt gevolgd en je vaardigheden *on point* zijn en dan kom je op een website die alles voor jou blokkeert. Wij willen dat helpen voorkomen en verbeteren in de toekomst en werken daarom mee aan de kant van de aanbieder."

"EEN VOLDOENDE KWALITEIT VAN DIGITALE ONDERSTEUNING, DAT IS ECHT ONZE TOPPRIORITEIT VOOR E-INCLUSIE IN VLAANDEREN"

BEEGO is een platform dat studenten aan huis laat komen om informatica-problemen samen op te lossen, van basisvaardigheden om te leren e-mailen tot een computer die niet opstart of vastloop. Oprichter Frederick Scraeyen wil met dat duwtje in de rug iedereen zelfredzamer maken.

"Wij willen met onze diensten iedereen met digitale vragen helpen, dus naast computers of tablets verhelpen wij ook problemen op smartphones, smart-tv's of zelfs een slimme deurbel. Eigenlijk **alles wat op het internet verbonden is. Als het gaat over aansluiten of leren werken met toestellen of toepassingen, kunnen we helpen.** Als er hardware problemen zijn, verwijzen we door naar een lokale handelaar, of helpen we klant met het kiezen van de goedkoopste oplossing. Wat we dus niet gaan doen, is met schroevendraaiers werken, dat is de basisregel."

"De studenten die we daarvoor inzetten komen voornamelijk uit richtingen zoals toegepaste informatica, elektronica, ICT en computerwetenschappen. Al zit er soms wel eens een student uit een grafische richting bij of zelfs uit rechten of geneeskunde. **Passie en voldoende skills**, dat komt op de eerste plek voor ons, de richting *an sich* is geen criterium. Ze moeten wel minimum 18 jaar zijn en een hogere studie volgen, maar het **allerbelangrijkste is engagement**. Willen helpen, uit je comfortzone treden, met mensen uit verschillende omgevingen en leefwerelden in contact komen en hen zo goed mogelijk assisteren. Altijd met een **pragmatische aanpak**, je niet vastbijten op een specifiek probleem, maar breder denken hoe die mensen op lange termijn kunnen worden geholpen."

> **Passie en voldoende skills, dat kom op de eerste plek voor ons."**

"We zijn gestart rond de vier grootste Vlaamse steden, maar breiden ook snel uit naar meer landelijke gebieden, kleine dorpen en gemeenten. Daarvoor werken we vooral samen met partners, zoals bijvoorbeeld lokale openbare besturen. Want de **grootste doelgroep die er nood aan heeft, is voornamelijk een kwetsbare doelgroep**: senioren, mensen met een migratieachtergrond, kansarmen en kwetsbare gezinnen. Zelf kunnen zij meestal geen beroep doen op ons betalend aanbod, maar daarom riepen wij de **Digicheque** in het leven. Dat is een waardebon die een openbaar bestuur - of een andere partner, zoals het Huis van het Kind - heel gericht aan een bepaalde doelgroep kan geven, zodat ook zij van onze diensten gebruik kunnen maken."

"Hiernaast kunnen ook **privépartners** onze diensten inschakelen. Krëfel is hier een voorbeeld van: zij hebben ook een groot publiek aan senioren en digibeten die misschien digitaal niet echt vaardig zijn, maar wél zelf de middelen hebben om ervoor te betalen. Krëfel verkoopt dan onze Digicheques aan een normaal tarief aan hun klanten en dan gaan onze studenten daar ook heen. Op die manier krijgt iedereen - en dat is ons doel - **toegang tot digitale ondersteuning op maat, aan huis, met een voldoende kwaliteitsniveau én op maat van het inkomen**. Net omdat we een betalende dienst zijn, leggen we de lat erg hoog wat kwaliteit betreft."

"Een voldoende kwaliteit van digitale ondersteuning voor iedereen, waarbij je gebasseerd op je inkomen al dan niet voor moet betalen, dat is echt onze topprioriteit voor e-inclusie in Vlaanderen. En dat de overheid een systeem zoals de Digicheques financiert, zodat de kwetsbaren een garantie hebben om van onze diensten gebruikt te maken. Iedereen moet op zo'n model kunnen terugvallen."

"WIJ STREVEN NAAR EEN GEBRUIKSGERICHTE EN BETROUWBARE OVERHEIDSDIENSTVERLENING, WAAR DE BURGER CENTRAAL STAAT"

Het Directoraat Generaal Digitale Transformatie van FOD BOSA is de drijvende kracht achter de digitale transformatie van de federale overheid. Saskia verduidelijkt voor ons het kluwen der overheidsdiensten.

"In eerste instantie richt FOD BOSA zich op **de digitale transformatie van de federale overheid**, maar wij proberen inspanningen te doen voor alle overheden in ons land. Wij streven naar een **gebruiksgerichte en betrouwbare overheidsdienstverlening, die geïntegreerd is en waarin elke burger telt**."

"Zowel voor federale, lokale als regionale autoriteiten hebben wij algemene diensten ontwikkeld die een **gebruiksvriendelijke en veilige interactie met de online overheid faciliteren**. Aanmelden met eID of Itsme bijvoorbeeld, is een dienst die wij ter beschikking stellen en waar alle overheidsdiensten gebruik van kunnen maken om toegang te verschaffen tot

overheidsdienstverlening. Een ander voorbeeld uit de praktijk is My eBox, waarbij overheidsdocumenten eenduidig en op een coherente manier aangeboden worden aan de burger. We leveren dus diensten aan andere overheidsorganisaties, maar bedienen ook rechtstreeks de burgers en ondernemingen."

"We merkten vanuit FOD BOSA dat diensten zoals CSAM en My e-Box ergens wel aan een limiet zitten. Een groot deel van de bevolking gebruikt ze, maar er zijn ook veel groepen die we daarmee niet bereiken. We kunnen ons dus de vraag stellen welke de voornaamste struikelblokken zijn waardoor we bepaalde groepen niet kunnen bereiken. Wat kunnen wij beter doen bij het ontwerpen en aanpassen van onze dienstverlening? Door ***inclusion by design*** willen we onze diensten verbeteren."

"Sinds september 2020 hebben we bijvoorbeeld een kwalitatief onderzoeksproject rond e-inclusie opgestart, waarbij we gebruikers die een risico lopen op digitale uitsluiting beter willen begrijpen. Enerzijds om een gemeenschappelijke basis te kunnen creëren rond de uitdagingen van e-inclusie, anderzijds om concrete acties te identificeren om de digitale overgang voor de meest kwetsbare groepen te vergemakkelijken. Dit onderzoeksproject wordt uitgevoerd in nauwe samenwerking met het ministerie van Financiën, dat ook zeer actief is op dit gebied, en met onderzoekers en actoren uit het maatschappelijk middenveld. De talrijke studies die over dit onderwerp zijn gepubliceerd en de eerste kwalitatieve onderzoeken die we hebben uitgevoerd, hebben

> **Onze focus is user oriented, de burger, de ondernemingen, de eindgebruiker staat centraal."**

het zelfs al mogelijk gemaakt om de belangrijkste risicofactoren en de specifieke en vaak complexe problemen waarmee bepaalde gebruikers te maken hebben bij de digitalisering, te verduidelijken.

"Daarnaast is er bij FOD BOSA binnen e-inclusie nog een aspect, ***web accessibility***. We hebben ***the Belgian Web Accessibility Office*** opgericht, om overheidsinstanties te ondersteunen om te voldoen aan richtlijnen die vanuit de Europese Commissie opgelegd worden omtrent de toegankelijkheid van websites, tools en applicaties." Onze instantie is belast met de controle, de controlemethodes en de rapporteringsprocedures en heeft open-source tools ontwikkeld die onder andere een vereenvoudigde controle van openbare websites mogelijk maken en hulp bieden bij het opstellen van toegankelijkheidsverklaringen."

"Ten slotte, om de 'secundaire digitale kloof' te verkleinen, concentreert het **Digital Belgium Skills Fund** zich op de ontwikkeling van digitale vaardigheden door projecten te subsidiëren van 75.000 tot 500.000 €. Dit fonds richt zich zowel op de sociale integratie van kwetsbare jongeren als op de sociaaleconomische integratie van mensen die zich in een moeilijke situatie op de arbeidsmarkt bevinden."

CBE

"ALS JE NIET STERK BENT IN LEZEN OF SCHRIJVEN, ZAL 'HET DIGITALE' NIET ZO EVIDENT ZIJN"

Helga werkt bij de Federatie Centra voor Basiseducatie, de overkoepelende organisatie die de belangen behartigt van de 13 Centra voor Basiseducatie. Sinds 2018 rollen ze hun impactbeleid uit, om zo al hun cursisten te helpen om sterker te staan in de maatschappij.

"Onze cursisten zijn **laaggeletterde volwassenen, die zichzelf willen versterken in de maatschappij, in alle mogelijke rollen: als werknemer, als werkzoekende, als ouder, als consument**. Volwassenen zonder diploma secundair onderwijs, of met een BSO diploma, komen bij ons terecht. We merken dat deze groep de meeste noden heeft op vlak van leervaardigheid en geletterdheid. Ze moeten niet betalen voor de cursussen, **ons basisaanbod is dus gratis**. De focus ligt op 18- tot 28-jarigen, om hen te versterken bij de start van een zelfstandig leven. Maar ook als je werkloos bent, wat ouder, in armoede leeft of (ex-)gedetineerden kunnen bij ons terecht. **We willen dat ieder van hen sterk genoeg in z'n schoenen staat om de juiste keuzes te maken.**"

"**We formuleerden vijf impacten, waarin we onze cursisten willen versterken: in werk, de rol van ouder, op vlak van burgerschap, in het dagelijkse leven en in het consument 'zijn'**. Op vlak van e-inclusie betekent dit ten eerste dat we hen basisvaardigheden aanleren om op het werk mee te kunnen.

Met een smartphone leren werken bijvoorbeeld, zodat ze foto's op een werf kunnen maken of de gsm als werkinstrument om de planning op terug te vinden en voor verlofaanvragen. Laaggeletterden kunnen daar niet altijd mee om, met als gevolg dat zij het risico lopen als eerste uit te vallen. Je kan perfect een goede werknemer zijn, maar net daarop uitvallen, daar waar nu de evolutie in de maatschappij een gigantische versnelling maakt."

"We willen hen ten tweede sterker maken in opvoeding: hoe kan ik de resultaten van mijn kind opvolgen op Smartschool? Hoe moet ik mijn kind online inschrijven voor school- of vrijetijdsactiviteiten? Een derde impact is hoe ze een sterkere en meer kritische burger kunnen zijn. Geloof niet zomaar alles wat je ziet op sociale media, durf contacten leggen met je buren en leer dingen vragen aan anderen. We versterken onze cursisten ten vierde ook om het dagelijks leven beter te organiseren: welke apps zijn er voor budgetbeheer? Hoe maak je een online afspraak bij een openbare dienst of bank? Dat gaat samen met een sterkere consument leren zijn: denk na over wat je koopt, waarom en waar. **We staan er niet bij stil dat het maken van de juiste, kritische, slimste keuzes vaak moeilijker is als je laaggeletterd bent.**"

"Het komt er dus op neer dat we **onze cursisten willen leren om beter te functioneren en participeren in de samenleving**. We willen hen zoveel mogelijk zelfstandig en onafhankelijk van Basiseducatie aan de slag laten gaan. **Alles wat we doen in ons aanbod is functioneel en geïntegreerd**: wat hebben ze nodig en in welke domeinen? Leren leren is de basis om in alle verschillende domeinen te kunnen evolueren en samenwerken."

> **"We willen onze cursiten leren om beter te functioneren en participeren in de samenleving."**

"Om dat alles te bereiken, is het een absolute prioriteit dat onze laaggeletterde cursisten **toegang hebben tot internet, dat ze kunnen beschikken over een toestel en ermee aan de slag kunnen. Toch is ook een minimale fysieke dienstverlening, ondanks de corona-kleurcode, echt een must.** Een digipunt bijvoorbeeld, waar mensen terecht kunnen met basic vragen, om afspraken te maken of om zaken te melden. Je moet zo maar je handtas verliezen, het is kafkaiaans hoe je - zelfs als hoogopgeleide - dan alles geregeld moet krijgen om terug een bankkaart, identiteitskaart of rijbewijs aan te vragen. Laat staan dat je dat allemaal online moet doen."

"DE DIGITALE VAARDIGHEDEN ZIJN OP 1 JAAR TIJD MET 5 JAAR VOORUIT GESPRONGEN, MAAR LANG NIET BIJ IEDEREEN"

Bij Digidak hebben ze de ambitie om op een laagdrempelige manier de basis-digitale vaardigheden te versterken in een landelijke context. "In de steden wordt wel wat gedaan rond digitalisering, maar in een landelijke context veel minder, omwille van de kleinschaligheid," vertelt Jef.

"We merken dat er bij kleine, lokale besturen niet altijd het nodig begrip of expertise in huis is om een werking rond e-inclusie op te zetten. Daar komt Digidak *in the picture*: we gaan samen met hen een **e-inclusief beleid opstellen en uitvoeren**. We werken hierbij met twee formules: een beperkte formule en een uitgebreide formule. Bij die eerste helpen we voornamelijk met de technische kant en bieden we vooral een ondersteunende rol. De uitgebreide formule houdt in dat we heel het praktische gedeelte van e-inclusie in een gemeente overnemen."

"Wij zorgen dan voor **laagdrempelige vormings-**

trajecten rond een bepaald thema. Die zijn in principe openbaar, dus iedereen kan aansluiten - ook medewerkers van besturen - maar in de praktijk is het **voor de eindgebruiker**. We geven bijvoorbeeld initiaties over hoe je met een smartphone leert werken, met tekstverwerkingsprogramma's of hoe je een wandel gps kan instellen. We doen dat met onze eigen medewerkers, maar proberen vooral ook **lokaal vrijwilligers te activeren**. Dat mensen uit de buurt zelf de vormingen geven, werkt drempelverlagend. We werken heel bewust in kleine groepjes, meestal met zo'n 5 mensen. Vrijwilligers die zich niet zeker genoeg voelen om een les te geven, nemen de functie van begeleider op zich. Zo kunnen zij, als ze zich hier klaar voor voelen, doorstromen naar een functie als lesgever."

"Naast de vormingen en initiaties, werken we ook met **vrije inloopmomenten op een vaste locatie**. Enkele uren per week kunnen mensen binnenwandelen met vragen en krijgen ze aangepaste hulp. Die locaties zijn uiteenlopend: dat kan een bib zijn, een lokaal dienstencentrum, een buurthuis of een woonzorgcentrum. We gaan vooral kijken waar mensen graag komen, want er zijn zeker mensen die de bib als een serieuze drempel ervaren. **We zorgen er dus voor dat alles is afgestemd op specifieke, vaak kwetsbare doelgroepen.** Niemand mag zich uitgesloten voelen. Het is ook om die reden dat we ervoor kiezen om zo goed als altijd gratis te werken. Doorgaans vragen we 5 euro inschrijvingsgeld die de gebruikers na deelname van alle sessies terugkrijgen. Dit helpt enorm om afwezigheden te voorkomen.

> **"We zorgen ervoor dat alles is afgestemd op specifieke, vaak kwetsbare doelgroepen."**

"Naast ons aanbod voor de eindgebruiker zelf, geven we aan **gemeentebesturen en lokale verenigingen extra opleidingen** op maat van hun leden. Dit kan gaan over hoe ze contact kunnen behouden met hun leden of burgers, over bepaalde besturingssystemen, over videobellen en veilig internetgebruik, noem maar op.

"We doen dit alles al sinds 2003 en merkten dat we voornamelijk volwassenen - en vaak senioren - bereiken. In 2017 richtten we daarom **Jong Digidak** op, **want we willen ook (kansarme) jongeren hun digitale en mediawijze vaardigheden versterken**. We proberen hen mee te krijgen, zowel in hun school- als vrijetijdscontext. Er wordt te vaak naar scholen gekeken voor digitale opvoeding, maar lang niet elke leerkracht heeft voldoende kennis of vaardigheden om over 'het digitale' en over mediawijsheid te praten met leerlingen."

"We stellen vast dat e-inclusiewerkingen zeer divers zijn. Een Vlaams e-inclusiekwaliteitslabel zou ervoor kunnen zorgen dat voor alle lokale besturen en e-inclusie initiatieven duidelijk is aan welke criteria moet worden voldaan."

IDROPS STOOMT KWETSBARE DOELGROEPEN KLAAR VOOR EEN DIGITALE TOEKOMST

iDROPS is een Gents bureau dat werkt rond sociale innovatie en hun expertise deelt met profit- en non profitorganisaties. Sofie en Brecht vertellen ons meer.

Brecht: "iDROPS wil een **kompas van verandering** zijn. We willen als het ware telkens opnieuw uitdagen, innoveren en een pad creëren dat niemand ooit bewandeld heeft."

Brecht: "Een intussen vaste waarde binnen iDROPS is het project **Studio Digital**, dat de digitale vaardigheden bij kwetsbare groepen versterkt. Op een **speelse en informele manier** laten we deelnemers hun sterktes ontdekken en ontwikkelen, hun talenten aanboren en hun digitale **vaardigheden versterken**. In een Studio Digital traject ontdekken ze hun eigen creativiteit aan de hand van bijvoorbeeld 3D-printen, *lasercutten*, video, games maken of programmeren. **Technologie wordt zo een katalysator om dromen waar te maken.**"

Sofie: "Met Studio Digital zetten we niet enkel in op digitale vaardigheden, maar op **toekomstvaardighe-**

den in de brede zin van het woord: van samenwerken en probleemoplossend denken tot ondernemerszin en computationeel denken. **De zogenaamde 21st century skills** die steeds meer op de voorgrond treden op de arbeidsmarkt. We richten ons op mensen in **kwetsbare posities**, zoals NEET-jongeren, nieuwkomers, jongeren met autisme of gedetineerden. Elk jaar zoeken we naar nieuwe doelgroepen om onze Studio Digital methodiek op los te laten en zo ook blijvend in te zetten op innovatie binnen het project zelf. Met kwetsbare groepen bedoelen we trouwens ook de kwetsbare groepen van de toekomst: denk aan arbeiders die mogelijks door technologie hun job kunnen verliezen."

Brecht: "Met ons project **Digi Smaakmakers motiveren** we arbeiders in de Vlaamse metaal- en technologische industrie om mee te gaan in de digitalisering van hun industrietak en laten we hen kennismaken met nieuwe, digitale technologieën. Dit doen we aan de hand van een beurs op locatie met daaraan gekoppelde opleidingen. In dit traject peilen we ook naar de specifieke noden en behoeftes van de arbeiders, zodanig dat de werkgever hierop kan inspelen, zodoende samen de omschakeling te maken."

Sofie: "Voor overheden of organisaties die willen werken aan een meer e-inclusief beleid en die digitale uitdagingen willen aanpakken, bieden we daarnaast ook **consultancy trajecten** aan, vanuit onze expertise in human-centered design. Zo hebben we enkele projecten lopen rond **toegankelijk digitaal design**: hoe kunnen digitale tools zo e-inclusief mogelijk gedesigned worden, zodat iedereen, ongeacht enige beperking, ze kan gebruiken? We vertrekken daarbij altijd vanuit het perspectief en de noden van de eindgebruikers, en betrekken hen ook in het ontwikkelingsproces. We krijgen steeds meer vragen rond trajecten om de digitale kloof te dichten. Covid-19 heeft die kloof pijnlijk zichtbaar gemaakt en aangetoond dat alles samenhangt: toegang tot hardware en internet is een basisvoorwaarde voor het verwerven van digitale vaardigheden, die je weer nodig hebt om digitale toepassingen te gebruiken. Digitale toepassingen die liefst van al zo min mogelijk drempels bevatten voor wie minder digitaal geletterd is. Gelukkig staat e-inclusie ondertussen hoog op de agenda en is er steeds meer bewustzijn dat die voorwaarden er niet vanzelf komen. We moeten bewuste keuzes maken over waar we als samenleving naartoe willen en welke technologische tools we daarvoor willen gebruiken."

> **"Op een speelse en informele manier willen we mensen hun sterkte laten ontdekken en ontwikkelen, hun talenten aanboren en vaardigheden versterken."**

"TECHNOLOGIE EN MEDIA ALS WAPEN TEGEN UITSLUITING EN KANSARMOEDE"

Volgend jaar bestaat Link in de Kabel 20 jaar. De organisatie heeft het belang van e-inclusie en 'het digitale' over die periode enorm zien veranderen - in positieve zin. David van Link in de Kabel surft mee op die golf.

"Bij Link in de Kabel willen we **kwetsbare kinderen en jongeren vaardig en weerbaar maken met digitale en online media**. Kwetsbaarheid, dat is een breed begrip en gaat van buurtjongeren tot jongeren met een migratieachtergrond, van anderstalige nieuwkomers tot jongeren in de Integrale Jeugdhulp. We merken bovendien dat kinderen en jongeren die zogezegd 'geen problemen' hebben, online even goed kwetsbaar zijn. Ook daar richten we ons op, maar de focus ligt voornamelijk op de meest kwetsbare groepen."

"Link in de Kabel wil hen op een toffe en creatieve manier leren werken met technologie en media, binnen hun eigen, vertrouwde omgeving. Op een **outreachende manier**, door naar de kinderen zelf toe te gaan, willen we hen bereiken. Dat gebeurt

meestal in samenwerking met **partnerorganisaties**, zoals een buurtcentrum, het jeugdwelzijnswerk of een Huis van het Kind. We trekken ook naar scholen, maar werken nóóit op een schoolse manier. Naast leuke en creatieve activiteiten voor de kinderen en jongeren voorzien we wel ook **sessies voor begeleiding en beleid van organisaties of lokale besturen**."

> "Link in de Kabel wil hen op een toffe en creatieve manier leren werken met technologie en media."

"Het is niet per se de bedoeling ICT-experts van hen te maken. Zoals gezegd, we willen hen op een laagdrempelige manier kritisch en creatief leren omgaan met digitale media. We maken daarom vaak gebruik van ***digital storytelling*** **en mediacreatie**. Je laat kinderen en jongeren een eigen verhaal vertellen, je maakt hen mediawijzer door ze te laten omgaan met digitale tools én je geeft hen eigenaarschap van iets wat ze zelf gemaakt hebben. En bij ons gaat het verder dan werken met een paar foto's, muziek en tekst. We gaan ook aan de slag met video's en virtual reality. Aan het eindresultaat koppelen we dan altijd een mediawijze insteek, met die eigenschap van het 'zich weerbaar en vaardig maken'. Op die manier zien we technologie en media als wapen tegen uitsluiting en kansarmoede."

"Link in de Kabel bestaat volgend jaar 20 jaar. Ik heb het belang in e-inclusie zien toenemen over de jaren heen en ook de **digitale kloof** enorm zien verschuiven. De kloof is nog lang niet weggewerkt. Integendeel, tijdens de coronacrisis is nogmaals pijnlijk blootgelegd hoe groot ze is. Dat is dan misschien een positieve neveneffect geweest van heel de crisis, al is het jammer dat het op die manier duidelijk moest worden. **We praten over de toegang tot internet, het hebben van toestellen, materialen en de juiste vaardigheden**. Het één ligt in lijn met het ander, het zijn stuk voor stuk prioriteiten waar we in Vlaanderen aan moeten werken. Er wordt te dikwijls vertrokken vanuit de grootste gemene deler en achteraf wordt er dan gekeken wat er nog extra moet gebeuren om de meest kwetsbaren mee te krijgen. Maar wat als we andersom zouden redeneren? Wat als we ons e-inclusiebeleid afstellen op kansarme, kwetsbare groepen? Dan hebben we automatisch iedereen mee. Er zou een **e-inclusie toets** moeten zijn voor beleidsmakers op alle niveaus."

"VANUIT DE NODEN, DREMPELS EN EIGEN CONTEXT VAN MENSEN VERSTERKEN WE HUN DIGITALE VAARDIGHEDEN"

LINC is een vzw die via de verbindende en emanciperende kracht van taal de samenleving wil versterken. Taal in al haar vormen kunnen gebruiken en begrijpen, is essentieel om kwalitatief deel te nemen aan de maatschappij. En taal, dat is ook digi-taal, vertelt Dieter.

"De digitale wereld heeft een eigen specifieke taal en dat vraagt een geheel aan specifieke vaardigheden voor burgers. Wij ijveren voor het versterken van het digitaal burgerschap, wij willen de deelname aan de digitale maatschappij stimuleren, want **meer dan ooit is de digitale samenleving verweven met de fysieke samenleving.**"

"Hoe we dat willen doen? Zowel bij burgers als bij organisaties willen we als het ware een digitaal 'zaadje' planten. Rechtstreeks naar burgers toe organiseren wij bijvoorbeeld **digitale cafés**, waar mensen kunnen binnenwandelen met vragen. Daarbij hebben we **vooral aandacht voor mensen in een**

socioeconomisch kwetsbare situatie. Dat kunnen mensen zijn die een buurthuis bezoeken, naar de bib komen of lid zijn van een bepaalde organisatie. We werken steeds met de **pedagogie van de meervoudige geletterdheid**, die vertrekt vanuit de persoonlijke ervaringen en de superdiverse realiteit waarin mensen leven. We versterken de digitale vaardigheden van mensen door te vertrekken vanuit hun eigen noden, drempels en vanuit hun eigen context. Daarom werken we samen met partners zoals bibliotheken, wijkwerkingen, buurthuizen en grassroots- en socioculturele organisaties."

"Daarnaast trainen we ook professionals en vrijwilligers opdat zij in hun organisatie aan de slag kunnen rond digitale vaardigheden en mediawijsheid. We bieden hen een opleiding en een plan van aanpak, zodat ze zich daarin verder kunnen ontwikkelen. De bedoeling is om op een **duurzame manier** te werk te gaan. We gaan op maat **binnen een organisatie kijken waar de noden en behoeften liggen en we helpen om een e-inclusie beleid of aanbod op te starten en uit te rollen.** We begeleiden de opstart, van brainstorm tot eerste plan van aanpak, daarna is het aan hen. Zo willen we op verschillende plaatsen over heel vlaanderen komen, onze kennis delen, onze trainingen geven en op die manier de digitale bekwaamheden van de bevolking omhoog krikken."

"In de praktijk richten wij ons voornamelijk op **kleinere tot middelgrote organisaties**. Bijvoorbeeld een bibliotheek - of een andere dienst van een gemeente - die een e-inclusie aanbod wil opzetten,

> **Meer dan ooit is de digitale samenleving verweven met de fysieke samenleving."**

maar waarbij het team nog te weinig achtergrond heeft. LINC gaat met hen samenzitten, inspireren en toewerken naar een gedragen plan. Tijdens een *kick-off* moment beantwoorden we vragen als: wat wil het team en wat kan het al? Hoe professioneel gewapend zijn ze? Wat kan je op korte termijn ontwikkelen en wat kun je op langere termijn doen? Wij gaan dat gesprek coachen, als **gelijkwaardige partner, in de rol van coach en adviseur**. We zetten hen vooral in de startblokken, dat is vaak een belangrijke stap."

"De grootste oefening voor Vlaanderen is om *iedereen* mee te krijgen. Er moet natuurlijk ingezet worden op toegang tot internet en toestellen of op jobs met bijzondere skills, maar voor ons is daar nog een stap tussen. Een groot deel van de bevolking moet nog die eerste stappen zetten om volledig mee te zijn, dus moeten we nog harder ons best doen om meer mensen vertrouwd te maken met de basis-digitale vaardigheden. Zo ga je naar de volgende generatie toe een omgeving creëren die er meer mee vertrouwd is en ga je op een paar generaties tijd grote verschillen zien. **Er moet echt ingezet worden op laagdrempelige, toegankelijke oefenkansen voor alle burgers, met extra aandacht voor de moeilijk bereikbare mensen.**"

"EEN KLEINE, SPECIFIEKE AANPASSING KAN SOMS EEN WERELD VAN VERSCHIL MAKEN"

Modem is een expertennetwerk dat werkt rond ondersteunende communicatietechnologie. Ze delen met 18 organisaties kennis en expertise, maar het gaat veel verder dan dat. Wim van Hogeschool Thomas More legt uit wat Modem allemaal doet.

"Ten eerste is het belangrijk om te weten wat 'ondersteunende communicatietechnologie' nu precies inhoudt. Het hoeft niet perse over iets digitaal te gaan, het kan ook laagtechnologisch zijn, praten via eenvoudige pictogram- of letterkaarten bijvoorbeeld. Maar je kan ook verder gaan en pictogrammen omzetten naar spraak of met een app geschreven tekst laten uitspreken als je moeilijk kan lezen. Computers en tablets kan je gemakkelijker bedienen met de juiste instellingen, een aangepast toetsenbord of muis. Een digitale agenda maakt je zelfstandiger als je het moeilijk hebt met het plannen van je dag. **Ondersteunende communicatietechnologie omvat alle middelen om mensen met een beperking te helpen communiceren.**"

We geven persoonlijk advies, verzorgen opleidingen en vormingen en doen aan onderzoek en ontwikkeling."

"Binnen ons Vlaams expertennetwerk, met Thomas More en 17 andere zorgorganisaties, gaan we in eerste instantie als professionelen kennis en expertise delen. Die gaan we dan vervolgens omzetten in de praktijk, voor drie zaken: we geven persoonlijk advies, verzorgen opleidingen en vormingen en doen aan onderzoek en ontwikkeling."

"Voor persoonlijk advies kunnen mensen terecht bij 15 organisaties uit ons netwerk. Personen met een beperking, die op zoek zijn naar het juiste technologische communicatiehulpmiddel, krijgen dan **advies op maat** en kunnen toestellen of applicaties ter plekke bekijken, vergelijken en testen, onder professionele begeleiding. Ons advies is onafhankelijk en los van enige vorm van verkoop, waardoor het enerzijds objectief is en anderzijds een breder gamma omvat dan enkel dat van de commerciële markt."

"Naast persoonlijk advies, geven we ook **vormingen**, die meer **gericht zijn op professionals**. Hiernaast hebben we ook een jaarlijkse studiedag, de Com@ModemDag. **De mensen aan wie we onze vormingen geven, zijn vooral mensen in een ondersteunende en dan voornamelijk in een therapeutische functie:** ergotherapeuten, logopedisten, orthopedagogen, leerkrachten. We brengen hen op de hoogte van wat er allemaal op de markt van ondersteunende communicatietechnologie gebeurt en ontwikkeld wordt, wat de nieuwe producten zijn. Daarnaast zijn er workshops en basisvormingen. De thema's zijn uiteenlopend. Wat kunnen digitale toestellen bieden naar ondersteuning van zelfstandigheid bij personen met een beperking? Hoe pak je positionering en plaatsing van oogbesturing aan als therapeut? Welke alternatieve manieren zijn er voor het bedienen van tablets? We geven zulke vormingen ook ter plekke, op maat van specifieke organisaties."

"Het laatste waar we ons binnen Modem mee bezig houden, is **onderzoek en ontwikkeling**, binnen de onderzoeksgroep **Mobilab & Care**. Dat is voornamelijk praktijkgericht onderzoek op het gebied van *healthcare*. Dat gaat van onderzoek naar nieuwe, immersieve technologie tot niet-technologisch onderzoek, denk bijvoorbeeld aan inclusief speelgoed."

"Er is een zeer groot gamma aan ondersteunende communicatietechnologie, maar vaak vinden mensen de weg niet naar al die expertise. Ze geven het dan onmiddellijk op of hebben een niet gepast hulpmiddel, terwijl een kleine, specifieke aanpassing soms een wereld van verschil kan maken. Wij willen mee helpen dat verschil te maken."

"HET HELE VERHAAL VAN E-INCLUSIE EN HET TEGENGAAN VAN DE DIGITALE KLOOF LOOPT DOOR IN AL ONS WERK"

Samenlevingsopbouw doet aan buurt- en opbouwwerk. Ze brengen mensen in een kwetsbare positie samen en werken met hen aan oplossingen voor de collectieve problemen die ze ervaren. Mattia vertelt hoe ze dat precies doen.

"We ondersteunen in de eerste plaats mensen zodat ze opnieuw in zichzelf geloven en actief terug kunnen deelnemen aan de maatschappij. **Samen zoeken we naar de systemen die uitsluiting veroorzaken en samen werken we aan structurele veranderingen.** Dat doen we onder andere in laagdrempelige buurtwerkingen en door te werken rond verschillende thema's zoals wonen, werk, onderwijs of toegankelijkheid van dienst- en hulpverlening. Onze opbouwwerkers worden in alle thema's en projecten geconfronteerd met 'steeds meer digitaal', dus e-inclusie

is bij ons geen apart thema. Het hele verhaal van e-inclusie en het tegengaan van de digitale kloof vinden we terug in als ons werk."

"Onze ***outreachende* werking** vindt meestal plaats in aandachtswijken. We focussen op mensen in een kwetsbare positie, maar iedereén is steeds welkom. We willen dat mensen elkaar fysiek ontmoeten, want iemand in een kwetsbare positie heeft vaak weinig sociale contacten. Zelfs met corona blijft onze werking doorgaan, in de mate van het mogelijke en conform de regels. **We werken heel actief met vrijwilligers**, zowel personen in een kwetsbare als in een niet-kwetsbare positie en heel verschillend qua leeftijd, origines, gender of scholingen. Iedereen van hen wordt wel professioneel ondersteund, ze krijgen bijvoorbeeld een specifieke vorming over hoe je zaken uitlegt op een versterkende manier."

"We hebben ook specifieke projecten rond e-inclusie, waaronder "Digitaal Inclusieve Wijk". Een activiteit daarvan is **Digi-leen**. Een **digibuddy**, een vrijwilliger, gaat dan een intensieve periode een-op-een iemand leren werken met een computer, laptop of een digitale toepassing. Mensen krijgen meer vertrouwen, durven meer experimenteren en durven zo meer vragen stellen. Zo evolueren ze zichtbaar sneller in hun digitale vaardigheden. Een andere succesvol activiteit is **Digi-tafel**: daar kan je laagdrempelig binnenlopen met een vraag, zonder afspraak. Tijdens corona en met de lockdown is dat natuurlijk anders. Die vragen gaan heel breed: over de werking van een toestel, over digitale toepassingen, Itsme,

Mensen krijgen meer vertrouwen, durven meer experimenteren en durven zo meer vragen stellen."

e-mails en *spam*, online bankieren, wat is een correct nieuwsbericht, noem maar op. We willen mensen zeker ook meetrekken in dat mediawijze verhaal rond privacy, wat toon je wel en niet, hoe ga je kritisch om met die stroom aan informatie online?"

"Voor Samenlevingsopbouw is het erg belangrijk dat er vanuit de overheid genoeg ingezet wordt op langetermijndoelen. Veel thema's waarrond we werken zijn vaak complexe problemen, waarbij het belangrijk is om in te zetten op oplossingen met participatie van mensen in een kwetsbare positie. Dat vraagt tijd. Daarnaast is minimale fysieke dienstverlening noodzakelijk, zodat mensen die nog niet goed met digitale zaken overweg kunnen, steeds een plek hebben waar ze naartoe kunnen om vragen te stellen."

"SENIOR LEERT SENIOR"

Willy Wellens is de voorzitter van Seniornet Vlaanderen, een onafhankelijke VZW die onder het motto 'senior leert senior' ouderen wil tonen hoe digitale vaardigheden het leven kunnen verrijken en hen meeneemt op de digitale snelweg.

"Onze insteek is: **gepensioneerde senioren geven les aan andere gepensioneerden.** Wat dus inhoudt dat we lesgeven aan een heel **rustig tempo**, de materie zo simpel mogelijk uitleggen en heel veel herhalen. Als we een reeks geven over een bepaald onderwerp, is dat gewoonlijk eenmaal per week, maar we gaan ervan uit dat velen van de senioren tegen de volgende les al wel iets vergeten zijn. Een deel van de les is dus steeds even

terug opfrissen wat er vorige keer allemaal gezegd is. We houden er zeker rekening mee dat het vaak een traag leerproces is."

> **We geven les aan een heel rustig tempo, leggen de materie zo simpel mogelijk uit en herhalen heel veel."**

"Onze lessen zijn nooit individueel, **lesgeven gebeurt in groepen, in klasjes. We werken altijd in opdracht van organisaties, zoals gemeenten, bibliotheken, OCMW's, seniorenverenigingen of dienstencentra.** Zij zorgen dan voor een locatie waar we kunnen lesgeven en afhankelijk van de ruimte brengen we al dan niet zelf computers mee, waarop de deelnemers kunnen werken. Als het een smartphone-les is, moet iedereen wel zijn eigen toestel meebrengen, want er zijn teveel verschillen in de modellen. We regelen alles met de organisaties die ons inboeken en we vragen hen daarvoor dan een kleine vergoeding. Het is hun keuze of ze al dan niet iets aanrekenen aan de cursisten daarvoor."

"**We geven les over hoe een computer, laptop, tablet of smartphone werkt *an sich*, maar ook over bepaalde applicaties zoals Itsme of Whatsapp**. Daar is steeds meer vraag naar, net zoals ook leren online bankieren of foto's bewerken in de lift zit. Tot voor corona gaven we met 40 vrijwilligers **zo'n 1000 lessen per jaar**, maar nu ligt onze werking sinds maart jammer genoeg volledig stil. Er komen geen vragen voor online lessen, dat is te moeilijk om te organiseren met beginners."

"Daarnaast ben ik zelf nog 'digidokter' in mijn eigen gemeente, dan kunnen mensen maandelijks op een vast moment langskomen met hun vragen. Daar hoor ik dat er steeds meer vraag is naar digitale ondersteuning, zéker sinds corona. Maar uiteraard ligt dat ondertussen ook stil."

"Niet enkel het gebrek aan digitale vaardigheden is een probleem. Voor veel ouderen, veel mensen in het algemeen, is een maandelijkse som aan internet betalen ook erg moeilijk. De overheid zou nog meer de mogelijkheid moeten bieden voor mensen om gratis digitale basiskennis op te doen. Er zou een sociaal tarief moeten zijn voor internet en openbare computerruimtes of digipunten zouden er in elke gemeente moeten zijn."

"INZETTEN OP DIGITALISERING IS GEEN LUXE, MAAR EEN NOODZAAK"

Vormingplus is een sociaal-culturele organisatie, die werkt met ervaringsleren en groepsleren, om kwetsbare groepen beter te laten participeren aan de samenleving. Hoe ze dat precies doen, verduidelijkt Elise, projectmedewerker bij Vormingplus regio Antwerpen.

"Vormingplus werkt rond vrij uiteenlopende thema's: integratie & diversiteit, het vormgeven van de publieke ruimte, opvoedingsondersteuning en de *civil society*, duurzaamheid, en ook digitale inclusie is er één van. **Hierbij willen we kwetsbare groepen, maar ook hun begeleiders en professionals een digitale houding aanleren, op een duurzame manier.** We willen onszelf op termijn overbodig maken. Vormingplus probeert dus echt om de medewerkers en organisaties van in het begin mee te nemen in een traject en te zoeken naar vaste structuren waardoor ze dat traject op termijn zelfstandig kunnen verderzetten."

"**We werken eigenlijk altijd vraaggericht**, voor burgerinitiatieven of steden, gemeenten en hun afgelei-

Hierbij willen we kwetsbare groepen, maar ook hun begeleiders en professionals een digitale houding aanleren, op een duurzame manier."

den, een OCMW of een buurtorganisatie, zoals bijvoorbeeld een sociaal restaurant. Een traject waar we erg trots op zijn, is onze werking met Huis van het Kind. In Antwerpen alleen al zijn er 17 Huizen. Stad Antwerpen merkte dat een groot aantal van de bezoekers niet overweg konden met digitale tools die ze als ouder wel nodig hebben. Het gaat dan bijvoorbeeld om de Kinderopvangzoeker, Bingle, Smartschool, het begeleiden van hun kinderen op sociale media of mediawijs omgaan met informatie. Omdat de Huizen rond opvoedingsondersteuning werken, is dan ook beslist om hiermee aan de slag te gaan.

De stad kwam bij ons met de vraag hoe ze ouders hierin tegemoet kunnen komen. We hebben dan met de stad en de 17 huizen een **project uitgeschreven om samen een e-inclusiebeleid uit te werken en vervolgens ook geholpen om dat beleid te implementeren**. De implementatie bestond er dan vooral uit dat we de medewerkers en de vrijwilligers van de Huizen sensibiliseren, met hen oefenkansen op maat ontwikkelen en hen een goede begeleidershouding aanleren: hoe ga je om met iemand die angst, weerstand of een gebrek aan kennis heeft van het digitale en wat zijn stappen die je zelf kan nemen als medewerker om mensen daarin te versterken?"

"**We geven ook sessies aan de doelgroep zelf**, waarbij we aan de slag proberen gaan in een omgeving die voor hen vertrouwd is. Bijvoorbeeld met een oudergroep die wekelijks samenkomt: we gaan actief luisteren met welke toepassingen ze graag aan de slag willen en gaan dan telkens methodes gebruiken waarbij ze zelf leren (online) experimenteren. Dat brengt ons terug naar dat ervarings- en groepsleren: de begeleiders zijn niet perse experten, maar het gaat er vooral over dat mensen andere dingen van elkaar leren, dat we hen leren waarin ze verder informatie kunnen krijgen en dat we hen een digitale houding aanleren, veeleer dan hen specifiek met een bepaalde tool, app of toestel te leren werken. Bovendien moet die houding ook kritisch en voorzichtig zijn, we zetten dus ook in op het mediawijze aspect."

"Het is mooi om te zien hoe we bij de Huizen van het Kind echt een **mentaliteitswijziging** hebben kunnen teweegbrengen. In het begin botsten we op veel weerstand bij de medewerkers, maar nu, zeker in corona, merkt je dat ze zelf **het nut en de nood van 'het digitale' inzien**. De urgentie van digitale vaardigheden - en digitale inclusie in het algemeen - wordt eindelijk serieus genomen. Niet mee zijn met de digitalisering betekent niet ten volle kunnen participeren aan de samenleving. Hierop inzetten is geen luxe maar een noodzaak.

"JE WEBSITE KAN ZO DUIDELIJK OF TOEGANKELIJK MOGELIJK ZIJN, ZONDER HELDERE TAAL IS ALLE MOEITE VERLOREN"

Farida werkt voor Wablieft, een team binnen Vocvo, het Vlaams ondersteuningscentrum voor het volwassenenonderwijs. Wablieft is als 'centrum voor duidelijke taal' verantwoordelijk om informatie zo helder en toegankelijk mogelijk te maken voor een zo breed mogelijk publiek.

"Binnen Vocvo werken we allemaal rond geletterdheid, elk op onze eigen manier. We streven ernaar dat iedereen zo goed mogelijk mee kan in de maatschappij en daarbij heeft Wablieft vooral **aandacht voor laaggeletterde mensen en anderstaligen die Nederlands leren**. Binnen onze werking hebben we drie pijlers. Ten eerste brengen we een krant uit in eenvoudige taal, zowel in papieren versie als digitaal. Op die manier maken we nieuws toegankelijk voor kwetsbare lezers. Een tweede taak binnen ons team is dat we jaarlijks enkele boeken uitbrengen in eenvoudig Nederlands. Die kan je in de bibliotheek meestal terugvinden in het hoekje 'NT2'.

Daarnaast ondersteunen we ook **organisaties en overheden om hun teksten zo toegankelijk mogelijk te maken voor hun lezers.**"

"Die derde pijler binnen onze werking is erg belangrijk. Steden, gemeenten, provinciebesturen, de Vlaamse en Federale overheid of non-profit organisaties in de zorg, het onderwijs en in de sociale huisvesting, allen kunnen ze op ons een beroep doen. Want ook online moeten zaken helder omschreven worden. Al is jouw digitaal product zo toegankelijk mogelijk, is het gemakkelijk navigeerbaar en is het goed vindbaar voor slechtzienden of mensen met een beperking, **als jouw teksten niet helder geformuleerd zijn, in die zin dat een kwetsbaar doelpubliek ze niet kan begrijpen, dan ben je eraan voor de moeite.** Dan mis je ergens wel een stuk van het verhaal."

"In de praktijk komt het erop neer dat we oftewel **teksten volledig van A tot Z gaan screenen en herschrijven** of dat we **enkel gaan screenen**. In dat laatste geval stellen we een rapport op voor de organisatie, waar we voorbeelden en suggesties geven, benoemen wat wel of niet duidelijk is en wat wel of niet herschreven moet worden. Maar zij gaan dus wel zelf de tekst nog herwerken. Naast screenen en al dan niet herschrijven, bieden we ook **training en coaching** aan. We trainen organisaties in kleine groepjes om hen bijvoorbeeld webteksten zo toegankelijk mogelijk te laten maken. Ze oefenen dan op een aantal eigen teksten en we geven voornamelijk algemene tips. Bij coachen is het specifieker en gaan we rond één bepaalde tekst werken. Op het einde van dat traject hebben ze dan die hele tekst herwerkt tot een toegankelijk en begrijpelijk geheel voor kwetsbare lezers."

> **We streven ernaar dat iedereen zo goed mogelijk mee kan in de maatschappij."**

"De hele corona-affaire is erin geslaagd om de pijnpunten die er al waren veel scherper te stellen. De maatregelen waren sowieso voor iedereen al erg verwarrend, laat staan voor kwetsbare, laaggeletterde doelgroepen. Het Nationaal Crisiscentrum heeft dat vrij snel doorgehad en we hebben dan samen met hen, het Agentschap Integratie en Inburgering en de Centra voor Basiseducatie ingezet op een format waarbij de maatregelen werden vertaald naar een zo breed mogelijk publiek, met veel beeldtaal. Maar dat toont nogmaals **de urgentie, en vooral de relevantie van heldere taal, ook online**. Binnen e-inclusie in Vlaanderen is er naast toegang tot internet, toestellen en het uitwerken van vaardigheden ook meer aandacht nodig voor begrijpelijke, duidelijke taal."

"ORGANISATIES DIE WERKEN ROND E-INCLUSIE, PRIVAAT OF PUBLIEK, MOETEN MEER HUN KRACHTEN BUNDELEN"

WeTechCare is een social start-up die werkzaam is in gans België en voor iedereen digitale kansen wil creëren. Arnaud vertelt ons hoe ze van digitale technologie een hefboom willen maken voor e-inclusie en de individuele én collectieve ontwikkeling stimuleren.

"In het algemeen willen we de digitale inclusie van zowel actoren als individuen in de samenleving versnellen. We willen alle Belgen helpen met hun dagdagelijkse digitale uitdagingen en zo bouwen aan de samenleving van morgen. Wij gaan ons niet direct richten tot 'de Belg' zelf, wel gaan we bijvoorbeeld **besturen of operatoren van essentiële diensten gaan adviseren inzake een e-inclusief beleid**. Het is onze missie om banden met het e-inclusie veld te smeden, zodat zij er samen voor kunnen zorgen dat niemand in België vergeten wordt. Verder willen we alle sociale actoren aanmoedigen, door hen interactieve tools te bieden en de *empowerment* van mensen in digitaal precaire situatie te vergemakkelijken."

"Om actoren te helpen om een e-inclusief beleid uit te bouwen, creëerden we 123digit.be. Dit platform werd ontwikkeld met de steun van de Koning Boudewijnstichting, die de digitale kloof wil verkleinen. Met dit online platform willen we meer digitale trainers opleiden, zodat zij op lokaal niveau digitale ondersteuning en oplossingen kunnen aanbieden."

"Op **123digit** voorzien we kant-en-klare online tools en workshops, simulatieoefeningen, praktische tips, waardoor actoren sneller digitaal gaan. Dat gaat van een diagnose-tool tot een online opleiding rond digitale basisvaardigheden, of meer specifieke diensten zoals e-banking, belastingen of administratieve dienstverlening. Momenteel zijn we ook bezig met de ontwikkeling van een vorming over online gezondheidszaken en online werk zoeken. Verder vind je op 123digit ook een overzichtskaart, waarbij we doorverwijzen naar allerlei organisaties die werken rond digitale vaardigheden of waar je bijvoorbeeld openbare computerruimtes kan terugvinden. Het is voor WeTechCare dé uitdaging om van 123digit een referentieplatform te maken voor informatie, maar ook om er een media- en coachingplatform van te maken voor alle spelers die werken in het digitale inclusie-veld. We willen als het ware al het aanbod clusteren, om zo samen vooruit te gaan."

"Zoals ik al zei werken we dus niet enkel in Vlaanderen, Brussel of Wallonië, we werken over de gemeenschapsgrenzen heen, in gans België. Specifiek in Vlaanderen willen we in dialoog gaan met lokale autoriteiten en maatschappelijke actoren, om

> **Op 123digit voorzien we kant-en-klare online tools en workshops, simulatieoefeningen en praktische tips."**

hen uit te leggen hoe 123digit werkt, wat digitale uitsluiting is en hoe je het kan voorkomen, of we beantwoorden hun vragen over hun specifieke doelgroepen. In Wallonië, in Charleroi, hebben we een consulting-project lopen, waarbij we helpen met de volledige digitale transformatie van de regio. Momenteel loopt er zelfs een project tussen België (in samenwerking met Digipolis in Gent en TechnofuturTic in gans Wallonië-Brussel) en Noord-Frankrijk (met Emmaüs Connect), **Interreg**, waarbij we vormingen organiseren om mensen te trainen tot digitale helpers. Ons doel is om binnen de twee jaar 1000 helpers op te leiden."

"Wat we als *social start-up* het belangrijkste vinden, is dat organisaties die werken binnen het e-inclusieveld - publiek of privaat - hun krachten moeten bundelen. Bestaande contacten moeten worden versterkt, er moet meer gecommuniceerd worden over lopende projecten en er moet meer sensibilisering komen rond e-inclusie. Bijvoorbeeld bij banken: veel kantoren zijn gesloten en veel mensen kunnen dus geen gebruik maken van hun digitale diensten. Ook actoren zoals zij moeten we ervan bewust maken dat nog niet iedereen mee is."

INTERESSANTE PUBLICATIES EN WEBSITES:

- Wil je meer weten over e-inclusie of digitale inclusie? Mediawijs bundelt informatie en concrete tips in de Mediawegwijzer "Allemaal Digitaal" **e-inclusie.be/tools/mediawegwijzer-allemaal-digitaal**
- De Koning Boudewijnstichting presenteert de cijfers rond e-inclusie in de "Barometer digitale inclusie" **kbs-frb.be/nl/Activities/Publications/2020/2020_08_24_CF**
- Mediawijs geeft je tips om een duurzaam e-inclusie beleid te maken via 7 bouwblokken: **e-inclusie.be/dossiers/dossier-digitale-kansen-kansarme-groepen/bouwblokken-duurzaam-e-inclusiebeleid**
- Stad Antwerpen, Gent en Kortrijk werken samen de digitaal inclusieve wijk uit: **digitaalinclusievewijk.be/**
- Mediawijs verzamelt relevant onderzoek, goede praktijken, lesmateriaal en handleidingen op **e-inclusie.be/**
- In de inspiratiegids voor openbare computerruimtes vind je informatie over wat een openbare computerruimte is en hoe je ermee aan de slag gaat: **https://e-inclusie.be/dossiers/dossier-digitale-inclusie/inspiratiegids-zo-start-je-openbare-computerruimte-werking**

COLOFON

WERKTEN MEE AAN DEZE PUBLICATIE
Taskforce e-inclusie & Team Mediawijs

EEN PUBLICATIE VAN
Mediawijs, het Vlaams Kenniscentrum
Digitale en Mediawijsheid.

VERANTWOORDELIJKE UITGEVER
v.u. imec vzw, Kapeldreef 75, 3001 Leuven

CONTACT
Andy Demeulenaere,
Mediawijs, BeCentral,
Kantersteen 10-12,
1000 Brussel
info@mediawijs.be

DEZE PUBLICATIE VALT ONDER
de Creative Commons-licentie
Naamsvermelding-NietCommercieel-
GeenAfgeleideWerken

e inclusie
KENNISCENTRUM MEDIAWIJSHEID

imec
Vlaanderen
verbeelding werkt