

Vanuit Stad Gent zetten we in op digitale inclusie om te voorkomen dat digitalisering leidt tot uitsluiting

door onze digitale dienstverlening gebruiksvriendelijk te maken

1

Zet de gebruiker
centraal bij het
ontwerp van digitale
toepassingen



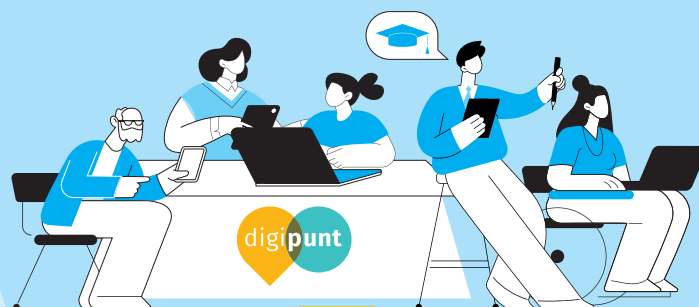
Hanteer een
multikanaalstrategie
voor stedelijke digitale
dienstverlening

2

door te zorgen dat burgers en medewerkers digitaal meekunnen

Zet in op individuele
ondersteuning voor
burgers en medewerkers

3



4
Voorzie een
leeraanbod digitale
basiscompetenties

5

Breng digitale
ondersteuning naar
kwetsbare doelgroepen

en door digitale inclusie aan te jagen en te registreren

6

Stel een centrale
aanjager aan
die zorgt voor groei,
samenwerking en
verduurzaming



7
Combineer
transversale en
domeinspecifieke
regie

Inhoud

Digitale inclusie in Gent	3
Uitdaging: digitale dienstverlening gebruiksvriendelijk maken	5
Oplossing 1: zet de gebruiker centraal bij het ontwerp van digitale toepassingen	6
Oplossing 2: hanteer een multikanaalstrategie voor stedelijke digitale dienstverlening	7
Uitdaging: zorgen dat burgers en medewerkers digitaal meekunnen	8
Oplossing 3: zet in op individuele ondersteuning voor burgers en medewerkers	9
Oplossing 4: voorzie een leeraanbod rond digitale basiscompetenties	11
Oplossing 5: breng digitale ondersteuning naar kwetsbare doelgroepen	12
Uitdaging: digitale inclusie aanjagen en regisseren	13
Oplossing 6: stel een centrale aanjager aan die zorgt voor groei, samenwerking en verduurzaming	13
Oplossing 7: combineer transversale en domeinspecifieke regie	14

Digitale inclusie in Gent

Digitalisering en digitale uitsluiting raken aan elk levensdomein. Digitale inclusie is daarom bij uitstek een transversaal thema, waarbij dienstoverschrijdend samenwerken en elkaar versterken cruciaal zijn.

De beleidsaanbevelingen in deze tekst zijn het resultaat van een visietraject met alle stadsdiensten die op e-inclusie inzetten: Werk en Activering, Lokaal Sociaal Beleid, Onderwijscentrum Gent, Bibliotheek De Krook, Lokale Dienstencentra, Publiekszaken, Beleidsparticipatie (wijkregisseurs) en District09. Elk domein waar digitalisering impact op heeft, en waar dus risico op digitale uitsluiting is, zit erin vervat.

3 stadsbrede uitdagingen, 7 oplossingen

Samen kwamen we tot **3 kernuitdagingen** waar de stad mee geconfronteerd wordt:

- > Hoe kunnen we onze stedelijke digitale dienstverlening zo gebruiksvriendelijk mogelijk maken?
- > Hoe kunnen we ervoor zorgen dat burgers en medewerkers digitaal mee zijn?
- > Hoe kunnen we overzicht houden, verbinden, versterken, inspireren en sensibiliseren rond digitale inclusie?

Deze uitdagingen zijn sinds de coronacrisis en de bijhorende digitaliseringsgolf sterk vergroot. Als reactie maakten lokale en bovenlokale besturen relance-middelen vrij.

Met deze middelen zijn in onze stad heel wat nieuwe projecten en acties opgezet om digitale uitsluiting tegen te gaan. De antwoorden op deze uitdagingen zijn daardoor alsmear scherper geworden. We formuleren ze in deze tekst als **7 oplossingen voor Gent**.

Omdat de digitalisering steeds verder gaat, **komt er nooit een punt waarop de uitdagingen 'opgelost' zijn**. Nieuwe technologieën volgen elkaar steeds sneller op, waardoor steeds meer mensen moeite hebben om mee te blijven. Er is dan ook **blijvend een sterke inzet op digitale inclusie nodig**. En omdat de bovenlokale relance-middelen in 2025 aflopen, zal de stad hierin moeten investeren. Terugvallen op de mensen en middelen van voor de coronacrisis zou een grote terugval betekenen, en de verderzetting van cruciale projecten in gevaar brengen.

Stad Gent als koploper en voorbeeld

Gent staat al jaren gekend als koploper in digitale inclusie. In 2006 waren we de eerste stad die hierop inzette, en alle jaren erna waren we telkens opnieuw pionier en voortrekker in de steeds veranderende digitale wereld. We worden als expert geconsulteerd in binnen- en buitenland, en wonnen al heel wat Vlaamse, federale en Europese awards.

De combinatie van hoge technologische ambities en het engagement om niemand achter te laten, maakt Gent sterk en uniek. We doen een warme oproep aan de Gentse beleidsmakers: laat deze jarenlange inspanningen niet verloren gaan! Bevestig de koploper-ambitie van onze stad en **zorg ervoor dat alle Gentenaars de kansen van de digitalisering kunnen grijpen**.

Wie niet mee kan met de digitale wereld:

- × **Loopt online voordelen mis**, bijvoorbeeld het goedkoopste data-abonnement, busticket, medicatie...
- × **Krijgt niet waar die recht op heeft**, bijvoorbeeld een premie voor een groendak, tegemoetkoming van het ziekenfonds, korting op de schoolfactuur...
- × Heeft **extra kosten** en moet bijvoorbeeld betalen voor verrichtingen aan het bankloket of krijgt aanmaningskosten omdat men een digitale factuur niet gezien heeft.
- × Heeft het gevoel buiten de maatschappij te vallen, wat zorgt voor **stress** (“het lukt me niet”), **schaamte** (“ik ben dom”) en **verlies van vertrouwen** (“ik hoor er niet bij”).
- × Heeft **minder inzicht in digitale veiligheid en privacy**, en loopt daardoor **meer risico om slachtoffer te worden** van phishing, identiteitsfraude, hacking...
- × **Kan de schoolcarrière van de kinderen minder goed opvolgen** (bijvoorbeeld Smartschool opvolgen, kind ondersteunen bij digitaal schoolwerk...), wat ongewild leidt tot minder betrokkenheid van de ouders en slechtere schoolresultaten van de kinderen.
- × Kan niet digitaal solliciteren of online vacatures opzoeken, en **vindt moeilijker werk** omdat voor elke job basis digitale vaardigheden vereist zijn (bijvoorbeeld intranet bekijken, mails lezen, verzoek digitaal aanvragen).
- × Heeft **moeilijkheden in de schoolcarrière**, bijvoorbeeld een eindwerk op de smartphone maken bij gebrek aan een computer, een taak niet kunnen opladen op het digitaal platform omdat er thuis geen internet is.
- × Ervaart **stress op de werkvloer** omdat verwacht wordt dat werknemers vlot meekunnen met digitale veranderingen.
- × **Kan zijn of haar doelgroep onvoldoende helpen**, bijvoorbeeld een maatschappelijk werker wiens cliënt iets digitaal moet aanvragen of een leerkracht die mediawijsheid moet bijbrengen.
- × Heeft een **tekort aan mediawijsheid**, waardoor men moeite heeft om de digitale wereld te begrijpen, fake nieuws te detecteren en de online identiteit te beheren.
- × Heeft **minder vertrouwen in de maatschappij en de politiek**.
- × Kan zijn of haar **kind niet gidsen in de digitale wereld**.

Niet mee zijn kan structureel of situationeel zijn. Mensen met veel stresssituaties hebben geen mentale capaciteit om digitaal bij te leren.

Korte woordenlijst

- **Digitale uitsluiting**: Ongelijkheid die volgt uit digitalisering van diensten, met nadelen voor wie digitaal niet mee kan.
- **Digitale inclusie**: Acties om digitale uitsluiting te voorkomen. Deze situeren zich zowel voor, tijdens en na het digitaliseringsproces.
- **Digihelper**: Iemand die anderen helpt bij digitale zaken, professioneel of vrijwillig. ‘Digihelper’ is een overkoepelende term, waaronder bijvoorbeeld Digipunt-begeleiders en digicoaches vallen.
- **Digipunt-begeleider**: Een digihelper die digihulp biedt in één van de 36 Gentse Digipunten (stad.gent/digipunten). Dit zijn vrijwilligers of mensen in een sociaal economiestatuut.
- **Digicoach**: Een digihelper die als professional (stadsmedewerker) digihulp biedt rond een specifiek thema of aan een specifieke doelgroep, bijvoorbeeld aan werkzoekenden of aan mensen in armoede.

Uitdaging: digitale dienstverlening gebruiksvriendelijk maken



De digitalisering nam de voorbije jaren een enorme vlucht en gaat steeds sneller. Ook de eigen Gentse dienstverlening wordt meer en meer gedigitaliseerd. Dit heeft onmiskenbare voordelen, maar houdt ook belangrijke risico's in. Als je een dienst enkel digitaal kan gebruiken, dan vallen er mensen uit de boot.

Stedelijke beleidsmakers hebben de verantwoordelijkheid om onze digitale dienstverlening zo gebruiksvriendelijk mogelijk te maken. Dit vereist acties op twee vlakken: zowel bij het ontwerp van de digitale toepassing, als bij het gebruik ervan door de burger.

1

Oplossing 1: zet de gebruiker centraal bij het ontwerp van digitale toepassingen

EÉN DERDE VAN DE VLAMINGEN IS NIET TEVREDEN OVER DE GEBRUIKSVRIENDELIJKHEID EN TRANSPARANTIE VAN OVERHEIDSTOEPASSINGEN (DIGIMETER 2022).

Dé manier om burgers maximaal een digitale dienst te laten gebruiken? Maak de **dienstverlening eenvoudig en intuïtief**, zodat mensen met basis digitale vaardigheden er vlot mee overweg kunnen. Hier is nog veel werk aan de winkel, zowel voor District09 als voor de stadsdiensten waarvan de dienstverlening gedigitaliseerd wordt. Zet daarom in op:

- > Een verhoogde expertise van District09 om de eindgebruiker te betrekken in het ontwerpproces van digitale dienstverlening.
- > Een 'digitale inclusiereflex' bij elke medewerker van District09 en bij de stadsmedewerkers die de toepassingen mee vormgeven en de processen uitdenken of aanpassen.
- > Een servicedesign proces waarbij over diensten heen met gebruikers wordt samengewerkt, waardoor gebruikers structureel bij elk digitaliseringsproces betrokken worden.
- > Een gebruiksvriendelijkheidscheck bij elke digitale dienstverlening.
- > Technische toegankelijkheid bij alle digitale dienstverlening, zodat die voldoet aan de meest recente WCAG normen.

Heb hierbij **extra aandacht voor de gebruikerservaring van doelgroepen met andere kwetsbaarheden**, zoals mensen in armoede, mensen met een beperking, anderstaligen ...



We dachten: als je migreert is een verblijfkaart aanvragen het eerste dat er moet gebeuren. Maar door met de burgers te praten merkten we: die willen niet eerst die kaart in orde maken. Ze willen zorgen dat ze kunnen wonen, dat hun kinderen naar school kunnen, dat ze vuilniszakken hebben. Die kaart komt later wel. Daarnaast vervallen we zo snel in vakjargon: vragen om een 'bijlage 19' doet bij geen enkele burger een belletje rinkelen. Achteraf lijkt dit logisch, maar je ontdekt die zaken pas door burgers te betrekken bij het proces.

Sara Rodriguez Hebberecht - Dienst Burgerzaken

2

Oplossing 2: hanteer een multikanaalstrategie voor stedelijke digitale dienstverlening

27% VAN DE VLAMINGEN VERMIJDT DIGITALE TOEPASSINGEN OMDAT ZE DIE NIET BEGRIJPEN OF ER NIET VERTROUWD MEE ZIJN. EÉN OP DE TIEN GEBRUIKT NOOIT DIGITALE DIENSTEN (DIGIMETER 2022).

Hoe gebruiksvriendelijker een toepassing ontworpen is, hoe meer mensen ermee zullen kunnen werken. Er zullen echter altijd mensen zijn die het om allerlei redenen niet kunnen/durven/willen. Voor hen is er **blijvende ondersteuning** nodig zodat zij niet buiten de maatschappij vallen.

Een multikanaalstrategie - ook *click-call-connect* principe genoemd - houdt in dat er voor elke digitale dienst **een niet-digitaal alternatief bestaat** om van de dienstverlening gebruik te maken. Er is bijvoorbeeld een mogelijkheid om te bellen of om naar een digihelper te gaan die het mandaat heeft om te helpen. Afhankelijk van het type digitale dienst kan dit een baliemedewerker, digicoach, vrijwilliger... zijn (zie verder bij oplossing 3).

Een multikanaalstrategie is best proactief. Van bij de start van elk digitaliseringsproject moeten vragen meegenomen worden als:

- > Hoe voorkom je dat wie de digitale dienst niet kan/wil/durft te gebruiken uitgesloten wordt?
- > Hoe zorg je ervoor dat zo veel mogelijk burgers de digitale dienst gebruiken?
- > Welke kanalen zijn geschikt als alternatief voor de digitale dienst?
- > Hoe breng je de nodige digihelpers op de hoogte dat hier hulpvragen rond kunnen komen?

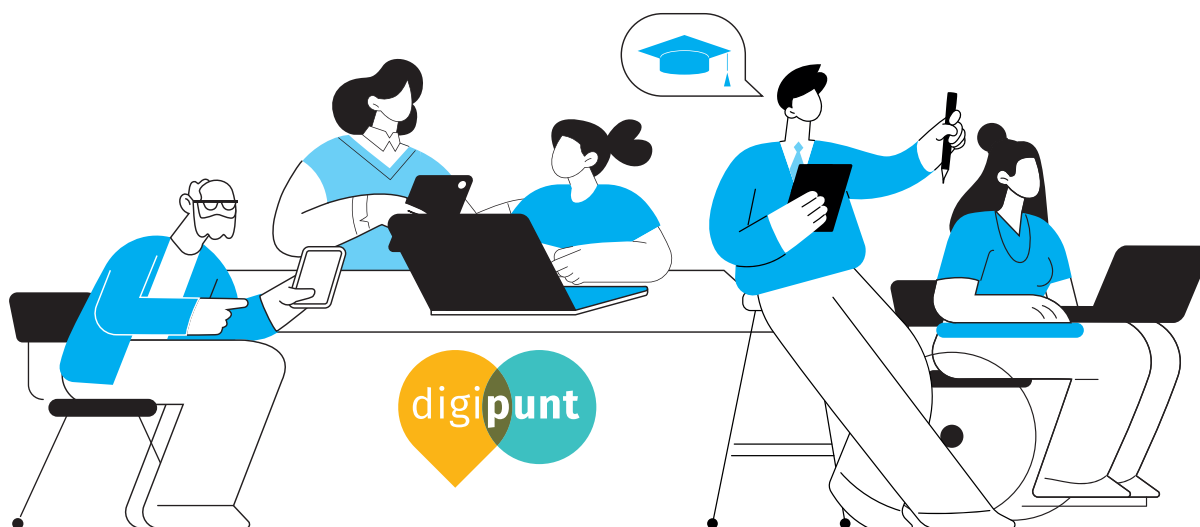
Het is cruciaal **dat digital first niet digital only wordt**, en dat er evenwaardige alternatieven bestaan voor het zelf digitaal gebruiken van een dienst. Als dit niet voorzien wordt, **zal elders de druk verhogen** doordat een deel van de bevolking niet mee kan. Het hoofdsignaal in de signalenbundel 2023 van Eerstelijnszone Gent, is dat de nulde- en eerstelijnsdiensten overbelast geraken door de hulpvragen rond digitale diensten. Digitalisering kan zeker een kostenbesparing inhouden, maar een deel van de vrijgekomen tijd moet besteed worden aan hulp voor wie niet mee kan.



Bij de opening van het stadskantoor werd ervan uitgegaan dat mensen zelfstandig de computers aan de 'doe het zelf balie' zouden gebruiken om bijvoorbeeld een attest aan te vragen. Dat bleek voor velen te moeilijk. We zijn dan digihelpers beginnen inzetten aan de computers, en dat was echt nodig. Er worden nu 10 à 15 mensen per dag geholpen om gebruik te maken van de digitale diensten van de stad via de computers.

Younes Boutkadouine - teamcoach Gentinfo Onthaal

Uitdaging: zorgen dat burgers en medewerkers digitaal meekunnen



Burgers en medewerkers die tegen digitale moeilijkheden aanlopen, hebben ondersteuning nodig. Een breed netwerk van digihelpers, vrijwilligers en professionals zorgt ervoor dat mensen niet uitgesloten worden en positiever staan tegenover digitalisering.

46% van de bevolking heeft het moeilijk in de digitale wereld. Ze durven digitale toepassingen niet gebruiken omdat ze ze niet begrijpen, ze bang zijn dat er iets fout zal gaan en ze in de problemen zullen komen. Niet vertrouwd zijn met het digitale zorgt voor wantrouwen, angst en stress.

Digitaal zelfvertrouwen komt niet vanzelf. Pas als mensen **sterke basisvaardigheden** hebben, zullen ze digitale toepassingen zelfstandig durven gebruiken. Het is daarom belangrijk dat er een laagdrempelig aanbod is waardoor burgers en medewerkers digitale basisvaardigheden kunnen ontwikkelen.

Mensen die op meerdere vlakken kwetsbaar zijn (omwille van armoede, werkloosheid, migratieachtergrond, psychische kwetsbaarheid...) bereik je moeilijker met het reguliere opleidingsaanbod, terwijl net zij het hoogste risico lopen op digitale uitsluiting: 74% van de kortgeschoolden en 63% van mensen met een laag inkomen zijn digitaal niet mee. Dit werkt het **mattheuseffect** in de hand: net de mensen die het meest nood hebben aan de goedkoopste oplossing en recht hebben op specifieke tegemoetkomingen, lopen deze mis omdat ze niet digitaal mee zijn. Voor wie sociaaleconomisch kwetsbaar is, zijn daarom bijkomende en specifieke acties nodig.

3

Oplossing 3: zet in op individuele ondersteuning voor burgers en medewerkers

Zorg dat iedereen die tegen een digitaal probleem aanloopt, bij een digihelper terecht kan. Wat het meest geschikte type hulp is, hangt af van de aard van de vraag en de situatie van de persoon.

In Gent zijn heel veel digihelpers actief, zowel vrijwilligers als professionelen. Hun mandaat, opdracht en context lopen sterk uiteen, maar ze hebben allen de opdracht om mensen te ondersteunen bij digitale zaken. Om voor iedereen een aanbod te hebben, is het best om in te zetten op verschillende pistes.

Een waaier aan digihulp

Digihulp op openbare locaties

In een Digipunt kan iedere burger terecht met digitale vragen waar geen inhoudelijk mandaat voor nodig is, bijvoorbeeld leren e-mailen, kleine technische problemen oplossen, een nieuwe smartphone instellen, itsme installeren en leren gebruiken... In Gent beantwoorden vrijwilligers en werknemers uit de sociale economie jaarlijks een 15.000 hulpvragen. Blijf dus zeker verder inzetten op dit Digipunten-netwerk.

Digihulp aan huis

Een aantal burgers ervaren te hoge fysieke of mentale drempels om naar een Digipunt te komen. Voor hen wordt daarom best digihulp aan huis voorzien, door vrijwilligers, studenten of professionelen.

Digitaal-inhoudelijk hulp

Niet elke vraag kan door een vrijwilliger opgelost worden. Op het moment dat er inhoudelijk advies nodig is, moet de digihelper hier een mandaat voor hebben. Enkele voorbeelden:

- > Een werkzoekende heeft hulp nodig bij het invullen van diens VDAB-profiel, of om de weg te vinden op vacatureplatformen.
- > Iemand zoekt online een huurwoning, maar kan niet inschatten hoeveel hij aan huur kan besteden.
- > Iemand wil online een premie aanvragen, maar weet niet of hij aan de voorwaarden voldoet.

Vrijwilligers mogen dit advies niet geven. Zet dus ook in op professionele digihelpers, zeker **bij thema's waar het juiste advies levensbepalend kan zijn**, zoals werk, inkomen, huisvesting, tegemoetkomingen. Ideaal is een combinatie van digihelpers die thematische digihulp als hoofdtaak hebben, en mensen waarbij digihulp deel uit maakt van een ruimer takenpakket. Denk bij die laatste aan maatschappelijk werkers, arbeidscoaches, woonconsulenten.... Hun functie heeft geen primaire focus op het digitale, maar het is belangrijk dat de digitale component ook als deel van hun opdracht wordt gezien en er tijd voor vrijgemaakt wordt.

Medewerkers in contactfuncties sensitief voor digitale noden

Aan balies, loketten en via telefoon komen veel burgers met vragen en problemen, waarvan heel wat een digitale component hebben. Om burgers goed te kunnen helpen, is **een snelle inschatting van hun digitale noden en mogelijkheden nodig**. Wie digitaal vaardig is, kan met een korte uitleg verder. Digitaal kwetsbaren worden gericht doorverwezen naar de juiste hulp, zoals een Digipunt of een digicoach. Zorg ervoor dat stadsmedewerkers in eerstelijnscontactfuncties hierin getraind worden en dat dit onderdeel van hun opdracht is.

Collega's als digihelper

Ook veel stadsmedewerkers hebben moeite in de digitale wereld. Voor technische zaken staat de servicedesk van District09 paraat, maar niet voor vragen als 'hoe vraag ik verlof aan', of 'hoe deel ik een bestand dat te groot is om door te mailen?'. Medewerkers die wél digitaal vaardig zijn kunnen de rol van digihelper opnemen en hun collega's op weg helpen.

Tijdens het project 'Allemaal Digitaal' hebben we een **netwerk aan digihelper-collega's** opgezet bij diensten waar medewerkers geen computer gebruiken voor hun werk. Blijf dit netwerk van digihelper-collega's ondersteunen en breid uit naar diensten met pc-werkers.

Opleiding en netwerken voor digihelpers

Organiseer **stadsbreed mogelijkheden tot uitwisseling, opleiding en netwerkvorming voor de digihelpers** die bovenstaande ondersteuning bieden. Daardoor verhoogt niet enkel de kwaliteit van de digihulp, maar zorgen we voor een gerichtere en snellere doorverwijzing zodat burgers en medewerkers niet van het kastje naar de muur gestuurd worden.



De bezoekers zijn altijd heel tevreden dat we hen kunnen helpen, want er zijn zoveel dingen waar ze digitaal geen weg mee kunnen in hun dagelijkse leven. Laatst kwam er een vrouw naar het Digipunt omdat ze problemen had met de app waarmee ze haar hoorapparaat bedient. Ik heb wat moeten zoeken want ik kende de app zelf niet. Toen ik de oplossing vond, was ze heel dankbaar: dat geeft voldoening!

Lizzy De Lobel – vrijwilliger Digipunt De Krook

4

Oplossing 4: voorzie een leeraanbod rond digitale basiscompetenties

In de huidige maatschappij is levenslang leren absoluut noodzakelijk, en dit geldt zeker voor digitale competenties. Via een divers leeraanbod krijgen burgers en medewerkers kansen om zich bij te scholen.

Bibliotheek De Krook en verschillende Gentse organisaties hebben een **vormingsaanbod voor het brede publiek**, zowel voor beginners als half-gevorderden. Ze werken hiervoor samen met vormingsorganisaties, Ligo (centrum voor basiseducatie), VDAB en centra voor volwassenenonderwijs. In de Lokale Dienstencentra geven digitaal vaardige ouders als vrijwilliger les aan andere ouders.

Ook **Gentse stadsmedewerkers** hebben nood aan vorming rond digitale thema's. Voorzie een divers aanbod voor zowel pc-gebruikers als niet-pc-gebruikers, dat ze tijdens de werktijd kunnen volgen.

Mensen met lage digitale vaardigheden durven hier vaak niet voor uitkomen. Maak screening van digitale competenties onderdeel van het onboardingproces, zodat een tekort aan digitale vaardigheden snel gedetecteerd wordt en medewerkers gericht naar de nodige opleiding worden toegeleid.



In ons Lokaal Dienstencentrum organiseren we cursussen rond digitale thema's. We gingen in gesprek met onze cursisten over de basislessen. Hieruit bleek dat ICT-terminologie voor hen helemaal niet zo evident is, dat ze veel vragen over veiligheid hebben en dat het soms niet duidelijk is wat het nut en gemak van al die digitale apps is. Verder vinden ze veel oefenen en herhalen belangrijk, net als een rustig lestempo. De basislessen zijn duidelijk nodig en zinvol, dus we zullen dit blijven aanbieden en verbeteren.

Marijke Schuurkes – ergotherapeut LDC Speltincx

5

Oplossing 5: breng digitale ondersteuning naar kwetsbare doelgroepen

Mensen die op meerdere vlakken kwetsbaar zijn (omwille van armoede, werkloosheid, migratieachtergrond, psychische problemen...) vinden om verschillende redenen moeilijker de weg naar het aanbod dat hierboven beschreven staat. Voor hen zijn **bijkomende en specifieke acties** nodig. Integratie in bestaande activiteiten en samenwerking met partners die een vertrouwensband met deze doelgroepen hebben is cruciaal.

Succesvolle acties zijn:

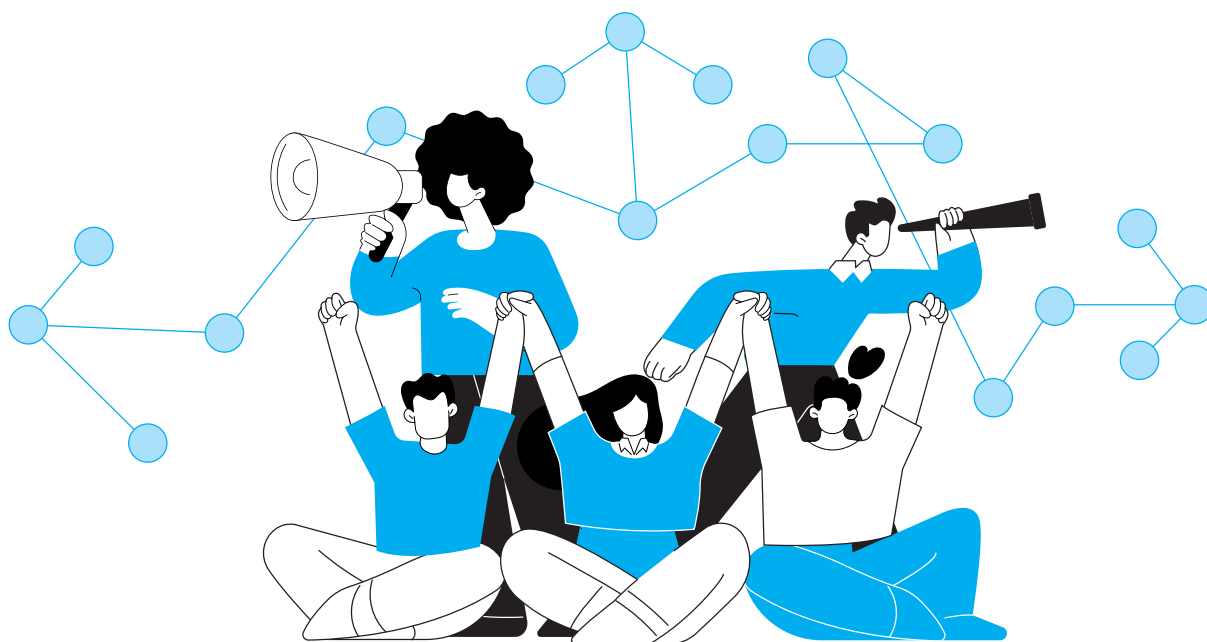
- > **Ondersteun organisaties** die met kwetsbare doelgroepen werken, zoals de Zuidpoort, SAAMO, Amal... Dit kan bijvoorbeeld door hun digihelpers te ondersteunen, vorming aan te bieden of digitale toestellen te voorzien. Mensen komen al voor andere activiteiten naar deze organisaties en voelen zich er thuis. Daardoor is de stap naar digihulp die ter plaatse wordt aangeboden veel kleiner. Voor kwetsbare ouders kan de school van hun kinderen een toegangspoort zijn.
- > **Zorg voor hardware** voor wie zich geen eigen toestel kan permitteren. Gratis openbare computers zijn nodig, maar bieden geen oplossing voor wie lange tijd en buiten de kantooruren een computer nodig heeft. Voor hen is een aanbod aan leen- of schenkt toestellen nodig. Dit kan gerealiseerd worden door refurbished toestellen aan te kopen, zoals al in veel projecten gebeurt. Voorzie ook hulp bij het kiezen van een geschikt internetabonnement.
- > **Stel digicoaches aan** (professionele digihelpers) die rond specifieke thema's inhoudelijke digitale hulp bieden aan kwetsbare doelgroepen zoals werkzoekenden met een afstand tot de arbeidsmarkt en OCMW-cliënten. Voor moeilijker te bereiken doelgroepen is de nabijheid van digihulp in de gekende (begeleidings-)context een belangrijke meerwaarde. Bovendien vertalen complexe leefsituaties zich vaak in complexe digitale ondersteuningsvragen. De voorbije jaren hebben Dienst Werk en Activering, en Lokaal Sociaal Beleid met subsidiemiddelen digicoaches ingezet, en dit blijkt een grote nood te lenigen. Zet hier zeker verder op in.
- > Inspireer en versterk wijkgericht: breng wijkpartners samen om acties op maat van de wijk op te zetten en een **digitale inclusienetwerk op wijkniveau** uit te bouwen. Het in Gent ontwikkelde wijktraject 'Digitaal Inclusieve Wijk' is hierbij een aan te bevelen werkvorm.
- > Integreer **digitale prikkels** in de vrijetijdsumgeving en bij 1-op-1-contacten. Dit zijn kleine digitale momentjes binnen een activiteit die geen digitale focus heeft. Ze zijn bijzonder geschikt om mensen te motiveren die niet uit zichzelf in de digitale wereld stappen.



Freddy is 60 jaar en is digitaal niet sterk. Hij leeft in een verouderde woning en heeft weinig sociaal contact. Via OCMW Gent kreeg hij een laptop, en kwam hij bij mij terecht met de vraag voor internet thuis. Dat klinkt simpel, maar het tegendeel was waar. Door de slechte staat van zijn woning en de nabijheid van een treinstation bleek niet elke provider hem van internet te kunnen voorzien. Na veel bellen en mailen kwam het uiteindelijk in orde. Ik heb Freddy aangemoedigd om les te volgen, en hem geholpen om in te schrijven voor basis-computerlessen bij Ligo, waar hij intussen mee gestart is.

Lien Van Esch - digicoach Dienst Werk en Activering

Uitdaging: digitale inclusie aanjagen en regisseren



6

Oplossing 6: stel een centrale aanjager aan die zorgt voor groei, samenwerking en verduurzaming

Binnen Gentse diensten en organisaties zijn heel wat mensen bezig met digitale inclusie. Verbinding tussen al deze actoren stimuleren heeft grote voordelen. Enerzijds voorkomt het dat zij naast elkaar werken en telkens het warm water moeten heruitvinden. Anderzijds zorgt het ervoor dat ze ervaringen uitwisselen en leren van elkaar, wat leidt tot nieuwe inzichten en acties. Dit vraagt om een centrale entiteit die samenwerking stimuleert, netwerken opzet en breed sensibiliseert rond digitale inclusie en nieuwe inzichten hierrond.

Deze aanjaagfunctie wordt al jaren opgenomen door District09, die

- > het **Gentse digitale inclusienetwerk samenbrengt**, inspireert en zorgt voor kennisdeling en uitwisseling;
- > **sparringpartner** is voor stadsdiensten die inzetten op digitale inclusie;
- > andere diensten en organisaties **sensibiliseert** rond digitale inclusie, en hen ondersteunt om hieraan te (beginnen) werken;
- > **digihelpers verbindt**, en opleiding en ondersteuning voor hen voorziet;
- > **op wijkniveau actoren samenbrengt en ondersteunt** om digitale inclusieacties op te zetten voor de buurtbewoners.

Deze netwerken zorgen ervoor dat het Gentse digitale inclusiewerkveld elkaar kent en versterkt, en vanuit een **gemeenschappelijke visie** werkt. Blijf hier zeker verder op inzetten.

7

Oplossing 7: combineer transversale en domeinspecifieke regie

Transversale regie...

Door de snelheid van de digitale transitie is het digitale inclusielandschap sinds de coronacrisis enorm vergroot. Er komen aan snel tempo onderzoeken, goede praktijken en inzichten bij, zowel op bovenlokaal niveau, als bij andere lokale besturen en binnen onze eigen stad. Het vraagt tijd om mee te blijven met de nieuwe ontwikkelingen en te evalueren of ze in Gent bruikbaar zijn.

Het zou niet efficiënt zijn als elke dienst of organisatie alles op zou volgen wat er gaande is rond digitale inclusie. Daarom fungeert team e-inclusie van **District09 als centraal aanspreekpunt en transversaal kenniscentrum**. Zij leggen de link met bovenlokale organisaties (Vlaanderen, België en Europa) en andere lokale besturen, houden de vinger aan de pols voor nieuwe tendensen, goede praktijken en opportuniteiten, filteren deze en sturen ze gericht door naar Gentse partners.

District09 zorgt ook voor de overkoepelende communicatie naar burgers en intermediairs, via een website, overzichtsbrochure, communicatiecampagne, nodenbevraging, wijkflyers, nieuwsbrieven....

...én domeinspecifieke regie

Naast deze transversale regie werd de laatste jaren binnen verschillende domeinen een regiefunctie ontwikkeld: rond 'werk', 'onderwijscontext' en 'armoede'. Waar transversale regie in de breedte werkt en zo veel mogelijk domeinen omvat, **gaat domeinspecifieke regie in de diepte op één thema**. Het brengt actoren binnen één werkveld samen, zorgt voor netwerkvorming, beleidsvoorbereiding, kennisontwikkeling en doorstroming van goede praktijken en materiaal.

De domeinspecifieke regisseurs zijn de link tussen het transversale digitale inclusienetwerk en de domeinspecifieke actoren. Vanuit het overkoepelende netwerk stroomt informatie op die manier gericht door en ontstaan er steeds meer netwerken en samenwerking.

Blijf dus inzetten op de combinatie van transversale en domeinspecifieke regie, zodat we zowel in de breedte als in de diepte kunnen blijven werken.



Doordat ik echt deel uitmaak van Onderwijscentrum Gent, sta ik dicht bij de doelgroep en vang sneller signalen op dan iemand van buitenaf dat zou kunnen. Zo sluit ik bijvoorbeeld maandelijks aan op het overleg van de brugfiguren. Ik krijg dan echt een helder beeld van wat er leeft in de scholen en welke digitale drempels er zijn. Omgekeerd heb ik het gevoel dat mensen mij beter weten te vinden voor vragen of ideeën.

Lara Mondy – Onderwijscentrum Gent

Colofon

District09 en Stad Gent

Team e-inclusie, Werk en Activering, Lokaal Sociaal Beleid, Onderwijscentrum Gent, Beleidsparticipatie, Bibliotheken, Lokale Dienstencentra, Publiekszaken

Publicatiedatum

27 februari 2024

Contact

Karen Vos

Karen.Vos@district09.gent

Tel. +32 494 33 68 80

Adres

District09 – Team e-inclusie
Jubileumlaan 217, 9000 Gent
09 266 09 00

Maatschappelijke zetel

Stadhuis, Botermarkt 1, 9000 Gent

