

## **Visie Actiegroep Digitale dienstverlening en bemiddeling: toegankelijk voor iedereen!**

De actiegroep onderschrijft het Digital First / Radicaal Digitaal principe van de Vlaamse Overheid. Binnen onze maatschappij, en zeker in de toekomst, wordt digitaal de norm. Dit is een gegeven.

De voorstellen en signalen vanuit de actiegroep hebben als doel om de drempels naar een digitale dienstverlening en bemiddeling naar en in werk te verlagen en/of weg te werken.

Tot slot moet er blijvend voorzien worden in niet-digitale alternatieven voor hen die digibeet zijn en die nooit voldoende digitale vaardigheden kunnen verwerven.

De actiegroep vertrekt vanuit 2 principes:

### **1. Empowerment**

De actiegroep wil werkzoekenden en werknemers die digitaal laaggeletterd of basisvaardig zijn, versterken zodat ze zo optimaal mogelijk kunnen deelnemen aan de samenleving.

We streven ernaar om de doelgroep in staat te stellen zelf de problemen op te lossen ; we willen hun afhankelijkheid niet in stand houden, maar juist hun zelfredzaamheid bevorderen.

Voor het grootste deel van de mensen voor wie een digitale dienstverlening en bemiddeling momenteel niet toegankelijk is, willen we een proces naar digitale geletterdheid in gang zetten. Hierbij moet gewerkt worden met de mensen via vorming, ondersteuning, etc.

### **2. Universal Design: toegankelijk voor iedereen**

Een toegankelijke dienstverlening betekent dat deze voor iedereen bekend, bereikbaar, betrouwbaar, betaalbaar, begrijpelijk, beschikbaar en bruikbaar is.

De actiegroep wil dat de dienstverlening en bemiddeling naar en in werk voor iedereen toegankelijk is. Het feit dat de dienstverlening digitaal verloopt, mag hiervoor op geen enkel moment in het proces een drempel vormen.

Daarom moeten we de eigen digitale dienstverlening screenen en aanpassen aan deze principes (bekendmaking, betaalbaar, gebruiksvriendelijk, ...).