

PLAN VOOR DIGITALE TOEGANKELIJKHEID

JAARVERSLAG

2021





INHOUD

1.	CONTEXT EN VOORWERP	4
2.	RESULTATEN VAN DE ACTIES GEVOERD OP GEWESTELIJK NIVEAU	6
	PIJLER 1 : Bewustmaken	
	1. Bewustmaking van het grote publiek	7
	2. Bewustmaking van de besturen	10
	3. Toekenning van het label aan de OCR's	10
	PIJLER 2 : Bundelen	
	1. Reguleren en aanbevelen	12
	2. Gewestelijke coördinatie	12
	3. Evaluatie	14
	PIJLER 3 : Uitrusten	
	1. Uitrusten van de eerstelijnsactoren	15
	2. Delen van didactische instrumenten	15
	3. Vervolgopleiding voor animatoren	16
	4. Mobiliseren van de noodzakelijke financiële middelen	16
	5. Omkadering van het beroep van bemiddelaar	16
	PIJLER 4 : Begeleiden	
	1. Digital Brussels : projectoproep van € 400.000 met de Koning Boudewijnstichting	17
	2. Diverse lijsten = aanleg van een "inclusiegids"	24
	3. Werkzoekenden	25
	4. Jongeren	27
	5. Senioren	28
	6. Personen met een beperking	28
	7. Kwetsbaren	28
	8. Vrouwen	29
3.	BIJLAGEN	30



1.

CONTEXT EN VOORWERP

De Covid 19-pandemie en de nasleep daarvan hebben duidelijk gemaakt hoezeer onze samenleving afhankelijk is van digitale technologie, terwijl veel burgers nog steeds moeite hebben met het gebruik van een computer, een tablet of met surfen op internet. Deze situatie wijst nogmaals op de dringende noodzaak om de volledige bevolking, de bedrijven en de besturen mee te krijgen met de digitalisering om te voorkomen dat de ongelijkheden in het Brussels Gewest nog verder toenemen.

Tijdens de lockdown was digitale technologie voor de meeste burgers de enige manier om hun sociale contacten te onderhouden, hun beroep uit te oefenen, online lessen te volgen, te solliciteren of nog, contact op te nemen met de overheid. Voor wie het aan digitale vaardigheden ontbrak, was de toegang tot al deze diensten beperkt of zelfs onmogelijk.

In deze context werd het Plan voor Digitale Toegankelijkheid (PDT) voorgelegd aan de Brusselse Hoofdstedelijke Regering die het in februari 2021 heeft goedgekeurd. Het PDT streeft vier hoofddoelstellingen na:

1. **Het grote publiek bewustmaken van het gebruik van digitale instrumenten in de privésfeer of in hun beroepsleven;**
2. **Bundelen van de acties gericht op digitale inclusie op gewestelijk en op andere niveaus om de inspanningen voor een gemeenschappelijk doel gelijkmatig te verdelen;**
3. **De actoren op het terrein uitrusten om het dienstenaanbod aan de burgers te kunnen verruimen en hen ondersteuning of opleidingen aan te bieden;**
4. **Begeleiden van 6 doelgroepen die beschouwd worden als digibeten bij het verwerven van IT-basisvaardigheden. Deze 6 doelgroepen zijn werkzoekenden, jongeren, senioren, personen met een beperking, kansarmen en vrouwen.**

BEWUSTMAKEN	BUNDELEN	UITRUSTEN	BEGELEIDEN
1. Bewustmaking van het grote publiek	4. Reguleren en aanbevelen	7. Uitrusten van de eerstelijnsactoren	12. Werkzoekenden
2. Bewustmaking binnen de besturen	5. Gewestelijke coördinatie	8. Delen van didactische instrumenten	13. Jongeren
3. Toekenning van het label	6. Evaluatie	9. Vervolgopleiding voor animatoren	14. Senioren
		10. Mobiliseren van de noodzakelijke financiële middelen	15. Personen met een beperking
		11. Omkadering van het beroep van bemiddelaar	16. Kwetsbare personen
			17. Vrouwen



2.

RESULTATEN
VAN DE
ACTIES
GEVOERD OP
GEWESTELIJK
NIVEAU

PIJLER 1 – BEWUSTMAKEN

1. Bewustmaking van het grote publiek

Communicatiecampagne

De Coördinatie Digitale Inclusie (CDI) heeft een communicatiecampagne gevoerd die gericht was op het grote publiek. Voor deze campagne werden verschillende communicatiemiddelen gebruikt: affiches in het openbaar vervoer en in de openbare ruimte, verdeling van een mailing (gepersonaliseerde flyers) en verspreiding van deze campagne in verschillende persorganen.

Deze campagne werd gevoerd tijdens het tweede kwartaal van 2021 (van half april tot half mei 2021).

Het thema van de campagne "Nu weet hij/zij het!" had als doelstelling de zichtbaarheid van de OCR's in het Gewest te verhogen en tegelijkertijd de aangeboden diensten te promoten.

Voor de uitvoering van deze campagne werd een budget van 125.000 euro uitgetrokken (voorzien in de begroting 2020).

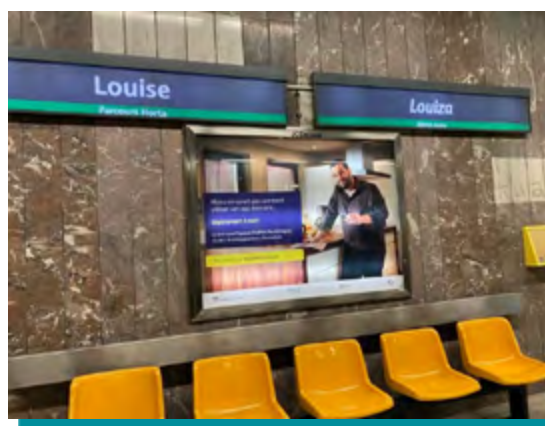
Affichecampagne

De Coördinatie Digitale Inclusie heeft 4 affiches ontworpen met verschillende boodschappen:

- › Kristien: die niet wist hoe ze haar cv moest opmaken;
- › Manu: die niet wist hoe hij zijn bank app moest gebruiken;
- › Salima: die niet wist hoe ze haar online administratieve formaliteiten moest afhandelen;
- › Luigi: die niet wist hoe hij moest videovergaderen.

De affiches werden opgehangen in de metrostations van de MIVB (horizontale displays) en in de bushokjes van JC Decaux (verticale displays). Ook trams en bussen werden met deze visuals "aangekleed".

Er werden roll-ups (draagbare en uitvouwbare banners) gemaakt met dezelfde visuals, die als ondersteuning worden gebruikt bij evenementen die door de CDI worden georganiseerd.



Gepersonaliseerde flyers per gemeente

Voor elke gemeente werden aangepaste brochures gemaakt die via een mailing werden verspreid in heel het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. In deze brochures is het OCR-aanbod gemeente per gemeente (of per groep van gemeenten) opgenomen. In totaal werden er 8 verschillende versies van de brochure uitgebracht:

- **Bruxelles-Ville (FR) - Stad Brussel (NL)**
- **Schaarbeek / Sint-Joost-ten-Noode (FR/NL)**
- **Etterbeek / Sint-Gillis / Elsene (FR/NL)**
- **Anderlecht / Sint-Jans-Molenbeek (FR/NL)**
- **Oudergem / Watermaal-Bosvoorde (FR/NL)**
- **Vorst / Ukkel (FR/NL)**
- **Sint-Lambrechts-Woluwe / Sint-Pieters-Woluwe / Evere (FR/NL)**
- **Zone Noord-West (FR/NL)**

De brochures werden ook verspreid op strategische plekken (gemeentebesturen, OCMW's, Actiris-antennes en in verschillende verenigingen die hierom vroegen).

Deze brochures zijn beschikbaar in het FR en in het NL op de gewestelijke portaalsite be.brussels.

De brochures werden tevens vertaald in het Engels, Arabisch, Turks, Roemeens, Albanees, Pools en Portugees en zijn beschikbaar op dezelfde portaalsite.



Delen van de communicatiecampagne

De hele communicatiecampagne werd via verschillende kanalen verspreid (sociale netwerken, websites, enz.), zowel binnen het CIBG als bij de verschillende partners (leden van de Stuurgroep Digitale Inclusie, waaronder CABAN, Bruxelles-Formation en Actiris).

Er zijn ook artikelen verschenen in meerdere gemeentebladen om de burgers te informeren over de bestaande mogelijkheden op het gebied van toegang, begeleiding of opleiding met betrekking tot digitale instrumenten.

Be.brussels

Om op eenzelfde plek alle nuttige inlichtingen te verzamelen voor personen die geen toegang hebben tot digitale tools werd op de gewestelijke portaalsite be.brussels, een pagina over digitale inclusie gecreëerd.

Een eenvoudige URL-link "digitalhelp.brussels" leidt je rechtstreeks naar deze pagina. De pagina bevat een hele reeks nuttige inlichtingen voor de burgers: de lijst van erkende OCR's, de andere OCR's alsook de bovengenoemde brochures, de lijst van vzw's die computerapparatuur ter beschikking stellen, de lijst van stages/opleidingen in informatica/robotica/codering, de gebruikershandleidingen voor gedigitaliseerde overheidsdiensten, enz. Deze pagina evolueert voortdurend om nieuwe gegevens beschikbaar te maken.

Aanpassing van de Smart City portaalsite

De pagina "inclusie" werd aangepast op de Smart City portaalsite: <https://smartcity.brussels/digitale-inclusie>. Deze pagina bevat informatie voor de belanghebbenden en de actoren op het gebied van digitale inclusie, waaronder een beschrijving van het Plan voor Digitale Toegankelijkheid en de geplande acties. Op deze pagina vindt u ook de volledige procedure en het formulier om de erkenning van een OCR aan te vragen.

Deelname aan evenementen

Digitale Week

De Coördinatie Digitale Inclusie heeft deelgenomen aan de Digitale Week (in oktober) door activiteiten op te zetten in samenwerking met verschillende verenigingen.

› Workshops voor senioren

Deze workshops, georganiseerd in samenwerking met Digibeta, vonden plaats in 5 buurtverenigingen of verenigingen die hulp bieden aan senioren, in de gemeenten Ukkel, Jette, Brussel-Stad, Elsene en Molenbeek. Aangezien het bereiken van ouderen een echte uitdaging vormt, werd besloten om samen te werken met plaatselijke organisaties om zo veel mogelijk mensen aan te spreken. In totaal werden 10 sessies georganiseerd (2 sessies voor de 5 verenigingen) voor ongeveer 50 personen. De meeste deelnemers waren gepensioneerde vrouwen. Het thema van de sessies was: "Bent u digitaal allergisch?". Het doel was de deelnemers zich comfortabel te laten voelen bij het gebruik van hun smartphones/computers.

› Workshops voor jongeren in scholen

Deze workshops, die werden georganiseerd in samenwerking met CodeNPlay, vonden plaats in 40 klassen verdeeld over 11 scholen. De scholen werden geselecteerd op basis van de socio-economische index in de volgende gemeenten: Ganshoren, Jette, Vorst, Schaarbeek, Anderlecht, Molenbeek en Brussel Stad.

In totaal maakten 861 leerlingen op speelse wijze kennis met codering en robotica (dankzij de wedstrijd van kleine robot Ozobot) en werden 62 leraren vertrouwd gemaakt met digitaal onderwijs, de grondbeginselen van programmeren en de praktische toepassing daarvan in het kader van hun pedagogisch programma.

› Workshop voor personen met een beperking

Deze workshop, die werd georganiseerd in samenwerking met de vzw Filao, was bedoeld om studenten met een beperking te helpen digitale instrumenten te gebruiken bij hun studie. In deze workshop, verdeeld over 4 sessies, werden verschillende instrumenten (iPad, Notability, de Cloud, Google Calendar, ...) overlopen opdat de studenten ze zo goed mogelijk zouden kunnen gebruiken. De workshop werd georganiseerd in de vereniging Mundo-j en telde 8 leerlingen ter plaatse, alsook een tiental personen op afstand.

› Techspace Tour – grote publiek

Deze activiteit vond plaats gedurende een heel weekend in Molenbeek, in samenwerking met de vzw Techspace en de MIVB. Er werden verschillende activiteiten georganiseerd rond de volgende thema's: basis-IT, inleiding tot codering, administratieve procedures, online bankieren, online gezondheid, itsme, enz.

In totaal werden met deze activiteit ongeveer 400 mensen bereikt.

Digitale Lente

De Digitale Lente, die in het voorjaar van 2020 had moeten doorgaan, werd uiteindelijk gehouden in oktober 2021 (door uitstel vanwege de gezondheidscrisis). Het evenement stelde digitale inclusie centraal in zijn programma. 15.000 personen bezochten de beurs, waarvan er 600 zijn langsgekomen op de CIBG-stand; ze kregen informatie over het Plan voor Digitale Toegankelijkheid en over de acties die werden gevoerd door de Coördinatie Digitale Inclusie.

Andere communicatiemiddelen

Om de zichtbaarheid van de gewestelijke strategie rond digitale inclusie te vergroten, werd het Plan voor Digitale Toegankelijkheid opgemaakt, gedrukt, gepubliceerd en verstuurd naar ongeveer 2.000 postadressen en 1.000 e-mailadressen. De begeleidende brief spoorde de ontvangers aan om contact op te nemen met de Coördinatie Digitale Inclusie.

Dankzij deze contacten kon de Coördinatie een uitgebreid ecosysteem van actoren op het gebied van digitale inclusie tot stand brengen (zie 2.2.2 - Coördinatie digitale inclusie).

2. Bewustmaking van de besturen

De gemeenten en OCMW's bewust maken van de digitale kloof

Om de beambten van de plaatselijke besturen te helpen bij het gebruik van de instrumenten die hun ter beschikking worden gesteld en om hen bewust te maken van de huidige situatie, heeft easy.brussels, in samenwerking met het CIBG, bewustmakingsworkshops over digitale inclusie aangeboden, bestemd voor beambten van de gemeentebesturen en OCMW's.

- › 8 sessies voor gemeenten werden aangeboden tussen juni en september 2021;
- › 7 sessies voor OCMW's werden aangeboden tussen oktober en december 2021.

Participatiegraad: 81 beambten van gemeentebesturen, 54 beambten van OCMW's en 26 gewestelijke beambten (Actiris, Bruxelles-Formation, enz.) hebben deelgenomen aan de sessies die in 2021 werden georganiseerd.

De besturen uitrusten en opleiden

In het kader van de opleiding van de besturen werden in 2021 verschillende acties afgerond om eerstelijnsbeambten opleiding en ondersteunende instrumenten aan te reiken.

- › Er werd een partnerschapsovereenkomst ondertekend met de GSOB;
- › Er werd een opleidingscurriculum voor 2022-2023 gevalideerd;
- › Er werd een opdracht gelanceerd voor het opzetten van een IRISbox-opleiding;
- › In december 2021 werd een demonstratie- en promotiekit voor IRISbox gelanceerd, samen met een informatiebrochure;
- › Met itsme werd een samenwerkingsovereenkomst gesloten over de vorming inzake deze authenticatiemethoden en over een informatiekits hieromtrent;
- › Er werden video's over eID en een handboekje over authenticatiemethoden gecreëerd, dat in januari 2022 moet uitkomen;
- › 10.000 brochures met uitleg over itsme werden ter beschikking gesteld van de 19 gemeenten;
- › Lancering van de opdracht voor het drukken van 30.000 IRISbox-brochures die in januari 2022 ter beschikking zullen worden gesteld van de 19 gemeenten, maar die nu al online beschikbaar zijn en kunnen worden gedownload in pdf-formaat. (via de website van easy.brussels)

3. Toekenning van het label aan de OCR's

Wijziging van het label

Het label van de door het Brussels Hoofdstedelijk Gewest erkende OCR's werd gewijzigd.

Er werd nagedacht over deze wijziging in een subgroep van de Werkgroep Digitale Inclusie

aangaande de OCR's. Deze sub-WG is op 21 april 2021 bijeengekomen waarna binnen de WG Digitale Inclusie van 10.06.2021 verschillende aanpassingen aan het label werden voorgesteld en gestemd.

Het gaat om de volgende aanpassingen

Doelgroep

- › Toevoeging – Charter: "De erkende OCR's verbinden zich ertoe om digitale uitsluiting te bestrijden en de deelname van alle burgers aan de informatiemaatschappij te bevorderen. Zij streven ernaar het publiek te bereiken dat het verst van de digitale wereld af staat. In geen geval mag een bezoeker de toegang tot een computer, tot het internet of tot begeleiding worden geweigerd en dit ongeacht zijn of haar leeftijd, geslacht, afkomst of socioprofessionele situatie. Een erkende OCR mag evenwel een eigen huishoudelijk reglement opstellen om de toegang en het gebruik te regelen en als zodanig een persoon uitsluiten die zich niet aan voornoemd reglement houdt."

Duur van het label

- › Wijziging – Procedure - artikel 8: "Het label wordt toegekend voor onbepaalde tijd, zolang de toelatingsvoorwaarden worden nageleefd en de OCR de uit het label voortvloeiende verplichtingen nakomt."

Verduidelijkingen betreffende de "opleidingen"

- › •Wijziging – Charter - artikel 2: "... die begeleiding van de doelgroepen aanbieden, alsook opleidingen, activiteiten en/of bewustmaking inzake digitaal gebruik en digitale tools en vaardigheden."
- › •Toevoeging – Aanvraagformulier: "Beschrijving van de opleidings-, animatie- en/of bewustmakingsactiviteiten"
- › Toevoeging – Procedure van toekenning van het label: "Er kan een beleefdheidsbezoek door de Coördinatie Digitale Inclusie worden gepland om zich rekenschap te geven van de realiteit op het terrein en na te gaan of de OCR voldoet aan de criteria om het label te verkrijgen."

Validatie

- › Wijziging – Procedure – artikel 7: §2. De coördinator onderzoekt de aanvraag en doet een aanbeveling aan de Werkgroep Digitale Inclusie.

§3. Het Stuurcomité Digitale Inclusie keurt de toetredingsaanvraag goed.

De volledige en aangepaste documenten zijn beschikbaar op de portaalsite Smart City.

Het aantal erkende OCR's verhogen

Momenteel telt het Brussels Hoofdstedelijk Gewest 20 erkende OCR's; hieronder vindt u de lijst en de verdeling per gemeente:

1000 – BRUSSEL

- Mobiele OCR van Espace Culture et Développement
- OCR van ARC (Action et Recherche Culturelles)
- OCR Bravo
- OCR van de bibliotheek van de Rijke Klaren

1020 – LAKEN

- OCR van de bibliotheek van Laken

1030 – SCHAARBEEK

- OCR1030 van de Lokale missie van Schaarbeek
- OCR de Schakel - Wijkpartenariaat

1050 – ELSENE

- OCR van de Gemeentebibliotheek van Elsene

1060 – SINT-GILLIS

- Het Atelier du Web

1070 – ANDERLECHT

- Open Atelier 110 van Maks
- OCR Scheut

1080 – SINT-JANS-MOLENBEEK

- Open Atelier 110 van Maks
- OCR van SKS (Study Kids Support)

1081 – KOEKELBERG

- OCR Koekeltech

1083 – GANSHOREN

- OCR van Ganshoren

1140 – EVERE

- OCR van het Cultureel Centrum l'Entrela

1180 – UKKEL

- OCR van Ukkel

1190 – VORST

- OCR van FQS (Forest-Quartier-Santé)

1200 – SINT-LAMBRECHTS-WOLUWE

- Wolu Cyber Cité - Cyberwolubilis

1180 – SINT-JOOST-TEN-NOODE

- OCR Sapiens

Het label heeft 3 nieuwe OCR's mogen verwelkomen: Bibliotheek van Elsene, OCR van Ganshoren en OCR De Scheut (Anderlecht).

Bij de OCR Brusurf werd het label van door het Brussels Hoofdstedelijk Gewest erkende OCR ingetrokken, omdat ze niet voldeed aan het criterium betreffende het begeleide publiek (alleen jongeren).

Voor de OCR van Beroepenpunt werd het label geweigerd omdat ze niet voldeed aan het criterium met betrekking tot het aantal opleidingsuren.

De zichtbaarheid van erkende OCR's en hun acties vergroten

De zichtbaarheid van erkende OCR's werd versterkt dankzij de communicatiecampagne "Nu weet hij/zij het".

De erkende OCR's ontvingen communicatiemateriaal (goodies) met daarop het logo van de erkende OCR's. De kit bevat: pennen, blocnotes en multikabels.

Naast deze kit werden ook hydroalcoholische gel en maskers verstrekt om de OCR's te helpen hun activiteiten in naleving van de gezondheidsmaatregelen voort te zetten.

De Coördinatie Digitale Inclusie heeft er ook op toegezien om meer bekendheid te geven aan de OCR's door de talrijke acties die ze uitvoeren in de kijker te zetten via de communicatiedienst van het CIBG.

Het bezoek aan de OCR's analyseren en aanbevelingen formuleren naar de OCR-sector toe om de kwaliteit van het onthaal en de dienstverlening te verbeteren

De CDI heeft WeTechCare (WTC) gevraagd een analyse te maken van het bezoek aan de OCR's en aanbevelingen te formuleren naar de OCR-sector toe om de kwaliteit van het onthaal en de dienstverlening te verbeteren. De studie werd uitgevoerd in april 2021 en de resultaten werden ons in juni 2021 ter beschikking gesteld. Om het onderzoek uit te voeren, heeft WTC OCR's, de burgers (in de vorm van straatinterviews) en de verenigingssector in het algemeen ondervraagd. De geformuleerde aanbevelingen zullen in 2022 worden uitgerold.

Volledige studie als bijlage (Bijlage 2)

PIJLER 2 – BUNDELEN

1. Reguleren en aanbevelen

Digitaal Brussel (nieuwe benaming van Brussels Digital Act)

In oktober 2021 organiseerde easy.brussels in het kader van de voorbereiding van het regelgevingsproject "Digitaal Brussel" een raadpleging van burgers, actoren op het gebied van digitale inclusie en bedrijven die actief zijn in de digitalisering van processen (GovTech).

Aan deze drie rondetafelgesprekken werd telkens gedurende 2 uur deelgenomen door 8 Brusselse burgers, 9 actoren op het gebied van inclusie en 4 actoren op het gebied van digitalisering.

Dankzij deze raadpleging kon een grote hoeveelheid nuttige informatie worden verzameld voor de voorbereiding en uitvoering van het project, en wel op verschillende niveaus: de perceptie van de overheid en haar digitalisering door de burgers, risico's en aandachtspunten die verband houden met de digitale kloof, mogelijkheden voor vereenvoudiging, enz.

De deelnemers deden aanbevelingen waarmee rekening zal worden gehouden bij de voortzetting van het regelgevingsproject.

Inclusieve aanbevelingen en ontwikkeling van een technisch pakket voor IT-ontwikkelaars

Er werd een bestek opgesteld met als doel een dienstverlener aan te duiden voor de uitwerking van deze opdracht. Het bestek omvat 3 deliverables:

- Testen van 2 gedigitaliseerde overheidsdiensten (IRISbox en MyActiris) door het publiek dat het verst van de digitale wereld af staat (Q1 2022);
- De uitwerking, op basis van deze tests, van inclusieve aanbevelingen betreffende de toekomstige ontwikkeling van gedigitaliseerde overheidsdiensten (Q1 2022) en de implementering van deze aanbevelingen in de reeds gedigitaliseerde en geteste overheidsdiensten (Q2 2022);
- De uitwerking van een technisch pakket bestemd voor de IT-ontwikkelaars van het Gewest (Q2 2022).

De overheidsopdracht werd gegund aan de vzw CAWaB (Collectif Accessibilité Wallonie Bruxelles).

Een eerste vergadering van de sub-werkgroep "inclusieve aanbevelingen" binnen de WG digitale inclusie werd gehouden met als doel het door de dienstverlener opgestelde testvoorstel te valideren. De tests zullen in januari 2022 plaatsvinden.

2. Gewestelijke coördinatie

Coördinatie Digitale Inclusie binnen het CIBG

De Coördinatie Digitale Inclusie binnen het CIBG wordt sinds 1 mei 2020 versterkt door de voltijdse tewerkstelling van de coördinatrice digitale inclusie en door de komst van een tweede voltijdse persoon op 1 juni 2020.

Gezien de grote hoeveelheid werk heeft de CDI haar team versterkt door een voltijds medewerker (CBD) aan te werven voor een periode van 6 maanden (van 18/10/2021 tot 18/04/2022).

De Coördinatie Digitale Inclusie bestaat momenteel dus uit 2,5 VTE's:

- De coördinatrice digitale inclusie: Tania Maamary
- Een digital inclusion officer: Narjiss Rachiq
- Een digital inclusion officer (CBD): Hugues Marchal

De Coördinatie Digitale Inclusie heeft de leiding over de uitvoering van het PDT, zorgt ervoor dat de acties op tijd worden uitgevoerd en beheert de begroting en de uitgaven die verband houden met de uitvoering van het PDT.

Daartoe heeft de Coördinatie een bestand voor het beheer van de deliverables en van de begroting uitgewerkt. Dit bestand werd goedgekeurd door de Stuurgroep en de implementering ervan wordt regelmatig aan de leden van de WG voorgelegd.

Daarnaast neemt de Coördinatie regelmatig deel aan diverse evenementen om van gedachten te wisselen over de verschillende activiteiten die in het gewest worden gevoerd en om de zichtbaarheid van het PDT te vergroten.

Animatie van de WG "digitale inclusie" binnen de Stuurgroep "administratieve vereenvoudiging" van easy.brussels

Deze werkgroep is in de loop van het jaar vier keer bijeengekomen (04/03 - 10/06 - 23/09 - 16/12). Ze werd aanzienlijk uitgebreid en bestaat uit meer dan 110 personen uit verschillende gewestelijke instellingen en besturen alsook uit de privésector (CABAN-netwerk, Koning Boudewijnstichting, verenigingen op het terrein, enz.) De WG heeft als doel de binnen het Gewest uit te voeren acties te bekijken en informatie tussen de leden uit te wisselen.

Naast deze Werkgroep Digitale Inclusie zijn er verschillende sub-werkgroepen opgericht rond de volgende thema's: de OCR's, inclusieve aanbevelingen, de begeleiding van doelgroepen en studies/barometers.

Er werden ook heel wat vergaderingen van de Stuurgroep Digitale Inclusie gehouden om de opvolging te verzekeren van de verschillende dossiers en projecten die in 2021 werden uitgevoerd. De Stuurgroep, samengesteld uit het CIBG, het kabinet van minister Clerfayt, CABAN, easy.brussels, Bruxelles-Formation en Actiris is in de loop van het jaar vier keer bijeengekomen, meestal een week voor de WG.

Naast deze collectieve ontmoetingen onderhoudt de CDI regelmatig individuele contacten met de leden van de Stuurgroep, ten einde de dossiers op te volgen waarvoor eenieder de verantwoordelijkheid draagt.

Synchroon met andere dan gewestelijke initiatieven

Deelname aan de Taskforce e-inclusie samen met het Vlaams Gewest

De Coördinatie Digitale Inclusie neemt deel aan de taskforce e-inclusie die door Mediawijs werd opgericht in Vlaanderen. De deelname van het BHG aan deze taskforce stelt het gewest in staat zich te positioneren als een spil en een schakel tussen het noorden en het zuiden van het land.

Vergaderingen met Digital Wallonia

Er vonden tal van vergaderingen plaats tussen Digital Wallonia, het Agence du Numérique en

de Coördinatie Digitale Inclusie om potentiële partnerschappen en samenwerkingen tot stand te brengen maar ook om synergieën te creëren tussen de gewestelijke plannen voor digitale inclusie.

Er werden ook contacten gelegd op andere externe bijeenkomsten (waaronder het Begeleidingscomité voor Digitale Inclusie van de Koning Boudewijnstichting).

Deelname aan de BNP Paribas Fortis-workshops (Digital Inclusion Ecosystem)

De Coördinatie Digitale Inclusie creëert partnerschappen met de privésector door deel te nemen aan het DigitALL-ecosysteem dat door BNP Paribas Fortis en Proximus wordt gecoördineerd.

Het ecosysteem werkt aan verschillende oplossingen, op nationaal niveau, rond de volgende thema's:

- Bewustmakingscampagne over de digitale kloof;
- De uitwerking van een Charter voor digitale inclusie: dit charter werd ondertekend door de regering van het BHG en het CIBG;
- Mobidig: een mobiele oplossing om het publiek te bereiken dat het verst van de digitale wereld af staat;
- Digital Inclusion by Design Index: een label voor bedrijven die "inclusieve" producten implementeren.

DigitALL heeft ook een "White Paper" opgesteld dat gewijd is aan digitale inclusie.

Charter voor Digitale Inclusie (Bijlage 3)

White Paper (Bijlage 4)

Deelname aan het Begeleidingscomité voor digitale inclusie (Koning Boudewijnstichting)

De Coördinatie Digitale Inclusie is officieel toegetreden tot het Begeleidingscomité voor digitale inclusie georganiseerd door de Koning Boudewijnstichting en neemt als deskundige deel aan de verschillende vergaderingen.

Digital Skills and Jobs Coalition – Belgium

De Coördinatie Digitale Inclusie neemt deel aan DigiSkills Belgium, het ecosysteem van initiatieven dat ernaar streeft de digitale vaardigheden van Belgische burgers en organisaties te verhogen.

Dit ecosysteem wordt geleid door Saskia Van Uffelen binnen de Digital Skills & Jobs Coalition.

BOSA en Kabinet van de Staatssecretaris Mathieu Michel

De Coördinatie Digitale Inclusie heeft verschillende ontmoetingen gehad met de administratie en de federale autoriteiten die belast zijn met digitale transitie, voor het project van digitale schrijfhulp of tijdens de Council e-skills die gericht is op het definiëren van de Belgische Smart-strategie.

Deelname aan de verschillende gewestelijke plannen

De Coördinatie Digitale Inclusie heeft deelgenomen aan workshops, vergaderingen en discussies om verschillende gewestelijke en federale plannen uit te werken door daarin de acties op te nemen waarin het PDT voorziet.

Zo heeft de CDI deelgenomen aan het Plan Eenoudergezinnen van het BHG, het plan Gendermainstreaming, het Plan Handistreaming en het plan Women in Digital.

Oprichting van een breed ecosysteem van actoren

Het versturen van het PDT aan tal van contactpersonen en de deelname van de Coördinatie Digitale Inclusie aan verschillende evenementen, ontmoetingen en werkgroepen hebben de zichtbaarheid van de Coördinatie Digitale Inclusie en van het Plan voor Digitale Toegankelijkheid vergroot.

Op die manier is de CDI erin geslaagd een breed ecosysteem van actoren op het gebied van digitale inclusie tot stand te brengen. Momenteel houdt de CDI een lijst van actoren bij die bijna duizend adressen bevat.

De Coördinatie Digitale Inclusie is zo mettertijd het "centrale aanspreekpunt" voor de actoren van de digitale inclusie geworden.

Onderhouden van contacten met de sector en advies verstrekken aan overheidsinstanties

Het netwerk CABAN (Collectif des Acteurs Bruxellois de l'Accessibilité Numérique) brengt verenigingen en andere instellingen samen die de digitale toegankelijkheid in Brussel bevorderen. Het netwerk CABAN vertegenwoordigt het merendeel van de Openbare Computerruimten (OCR) in Brussel.

In december 2020 werd een subsidie van 50.000 euro toegekend aan CABAN om in 2021 verschillende acties uit te voeren: structureren van de actoren van de digitale inclusie in Brussel, homogenisering van de opleiding voor OCR-animatoren, bijwerking van het repertorium van alle actoren van de digitale inclusie, communicatie, formulering van strategisch advies aan de Coördinatie Digitale Inclusie en uitwerking van een financieringskader voor erkende OCR's.

3. Evaluatie

Studie over het profiel van de bezoekers van de OCR's

In november 2021 werd door het bedrijf Sonecom een onderzoek uitgevoerd met betrekking tot het profiel van de bezoekers van de OCR's. Het onderzoek werd gedurende de maand november gevoerd in de 20 erkende OCR's.

De eerste resultaten van deze studie zijn opgenomen in de bijlage. Deze studie zal worden gepubliceerd en begin 2022 zal een vergelijking worden gemaakt tussen de cijfers van 2019 en die van 2021.

Studie over het profiel van de bezoekers van de OCR's in bijlage (Bijlage 5)

Focus BISA

Er zijn contacten gelegd met het BISA om een statistisch instrument op te zetten dat elk jaar de balans zou opmaken van de evolutie van het gebruik van ICT door de Brusselaars. Dit instrument zal worden gepubliceerd in de vorm van een specifieke fiche.

De eerste jaarlijkse fiche zal beschikbaar zijn in 2022.

Studie van de Koning Boudewijnstichting over het gebruik van essentiële diensten

De Koning Boudewijnstichting heeft ook een studie gevoerd over het gebruik van essentiële diensten. Deze studie is opgenomen in de bijlage.

Studie over het gebruik van essentiële diensten in bijlage (Bijlage 6)

PIJLER 3 – UITRUSTEN

1. Uitrusten van de eerstelijnsactoren

De gemeentelijke OCR's van materiaal voorzien

In het kader van de actie om de OCR's van hardware te voorzien, werden twee zogenaamde "gemeentelijke" OCR's uitgerust met nieuw materiaal: de OCR van Vorst en de OCR van Ganshoren.

De OCR van Ganshoren werd in september 2021 plechtig geopend in aanwezigheid van minister Bernard Clerfayt.

De erkende OCR's van materiaal voorzien

De erkende OCR's (het zijn er 20) hebben elk € 10.000 gekregen voor de aankoop van mobiele hardware (laptops, Chromebooks, tablets) en van hardware ter bevordering van de toegankelijkheid voor personen met een beperking (braille-toetsenbord, ergonomische muis,...).

De hardware die via de e-cat van het CIBG besteld werd, blijft gedurende 4 jaar eigendom van het CIBG en wordt na afloop van die termijn gratis afgestaan. De lijst van het ter beschikking gestelde materiaal bevindt zich in de bijlage.

Lijst van materiaal – Bestelbon voor de OCR's (Bijlage 7)

€ 10.000
GEKREGEN VOOR
DE AANKOOP
VAN MOBIELE
HARDWARE.

2. Delen van didactische instrumenten

Skillsbuild – toegang tot een opleidingsplatform

IBM heeft een platform voor online opleidingen, "Skillsbuild" genaamd, ontwikkeld dat gratis toegankelijk is voor de begunstigden van vzw's of voor werkzoekenden. In het kader van de Coördinatie Digitale Inclusie (lid van de stuurgroep Inclusie) heeft Bruxelles-Formation een partnerschap gesloten met IBM om werkzoekenden, maar ook bezoekers van de OCR's gratis toegang te bieden tot dit platform.

123digit – gebruik van de beschikbare modules

Het platform 123 digit maakt het mogelijk handboeken te delen tussen de verschillende actoren van de digitale inclusie en stelt daarnaast een reeks modules ter beschikking waarvan er één betrekking heeft op de digitale bank. Er werden opleidingssessies over het platform georganiseerd voor de multimedia-animatoren (cfr. vervolgopleiding voor animatoren) maar ook voor het gemeentepersoneel en de maatschappelijk werkers (cfr. bewustmaking van de besturen).

Het platform 123digit wordt voortdurend verder ontwikkeld. Momenteel zijn er 3.200 gebruikers en 1.500 structuren die er gebruik van maken. Er worden verschillende animatieactiviteiten voor de gemeenschap georganiseerd die in 2022 verder zullen worden geïntensiveerd, zoals de organisatie van webinars en virtual classrooms

Digitaltravellers.org – het platform van de Bibliotheken Zonder Grenzen

In het kader van een Europees project heeft de vereniging Bibliotheken Zonder Grenzen een platform gecreëerd waar een reeks handboeken, spellen en activiteiten in verband met het aanleren van digitale vaardigheden worden verzameld. Deze activiteiten werden samengebracht volgens het schema van het Europese referentiekader DigComp. De link naar het platform alsook de voordelen die het biedt werden ter kennis gebracht van de verschillende OCR's in het Gewest.

3. Vervolgopleiding voor animatoren

Platform 123 digit

Er werd een partnerschap opgestart met WeTechCare, easy.brussels, Febelfin en CABAN met als doel een reeks opleidingen over het platform 123digit te organiseren. Deze opleidingen vonden plaats in 2021. De multimedia-animatoren konden deelnemen aan 5 specifiek voor hen bestemde sessies. De overige 15 sessies werden aangeboden aan de sociale actoren en aan het gemeentepersoneel (cfr. bewustmaking van de besturen).

Deze sessies hebben tot doel de multimedia-animatoren en de sociale actoren de tools aan te reiken zodat zij op hun beurt hun doelgroep kunnen opleiden in, bewustmaken van en begeleiden bij het gebruik van digitale instrumenten.

Opfrissing in verband met de gedigitaliseerde overheidsdiensten

De Coördinatie Digitale Inclusie wenste in december 2021 opleidingssessies over gedigitaliseerde overheidsdiensten te organiseren bestemd voor de multimedia-animatoren. Deze opleidingen omvatten een module over:

- › Verbinding maken met itsme en met de identiteitskaart;
- › IRISbox: de meest gebruikte procedures, nieuwe beschikbare procedures, ...;
- › De portaalsite e-health en het verkrijgen van het Covid Safe Ticket.

Omwillen van de gezondheidsmaatregelen werden deze sessies uitgesteld tot maart 2022.

4. Mobiliseren van de noodzakelijke financiële middelen

Financieringskadaster voor OCR's

In het kader van de subsidie die werd toegekend aan CABAN, bestond een van de opdrachten erin een financieringskadaster voor OCR's aan te leggen. Dit financieringskadaster, dat in maart 2021 werd ingediend, gaf aan de CDI een duidelijk beeld van de zowel onafhankelijke als gemeentelijke financieringsbronnen van de OCR's en van de behoeften van de OCR's.

Op basis van de gegevens van dit kadaster heeft de CDI een verslag overgemaakt aan het kabinet van minister Clerfayt; daarin worden verschillende mogelijkheden voor financiering van de OCR's beschreven.

Financieringskadaster van de OCR's als bijlage (Bijlage 8)

Zoektocht naar Europese subsidies: e-Capital Prize of Innovation Award

De CDI heeft een dossier m.b.t. het Plan voor Digitale Toegankelijkheid ingediend met als doel in aanmerking te komen voor een Europese prijs: de e-Capital Prize of Innovation Award. Na haar dossier te hebben verdedigd voor een Europese jury, werd de CDI niet weerhouden als laureaat voor deze prijs.

5. Omkadering van het beroep van bemiddelaar

Op federaal niveau is de BOSA begonnen met het uitstippelen van een traject van certificerende opleiding van digitale schrijfhulp. De CDI werkt mee aan dit initiatief.

Parallel heeft de CDI een studie gelanceerd over het statuut van de multimedia-animatoren, de definitie van hun taken en de uitwerking van een deontologische code. Deze studie zal in 2022 beschikbaar zijn.

De CDI is ook betrokken bij het consortium voor validering van de competenties van de digitale helpers.

PIJLER 4 – BEGELEIDEN

1. Digital Brussels : projectoproep van € 400.000 met de Koning Boudewijnstichting

De Koning Boudewijnstichting is in België en Europa een belangrijke actor van verandering en innovatie die ten dienste staat van het algemeen belang en van de sociale cohesie.

Op vraag van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest heeft de Koning Boudewijnstichting een projectoproep over het thema "digitale inclusie" georganiseerd: Digital Brussels. Daartoe kende het Gewest aan de Koning Boudewijnstichting een subsidie van € 400.000 toe.

De projectoproep legde de nadruk op de sensibilisering rond digitale toegankelijkheid door groepen die ver van de digitale wereld af staan. Een onafhankelijke jury selecteerde 30 projecten waaraan enveloppes tussen € 5.000 en € 15.000 werden toegekend, voor een totaal bedrag van € 390.000.

De Koning Boudewijnstichting heeft een forfaitaire som van € 10.000 ontvangen voor de organisatie van de projectoproep (onder meer voor de opstelling van de oproep en de kandidaatstellingsformulieren, de samenstelling en de organisatie van de jury, de publicatie van de oproep, de bekendmaking van de resultaten, het beheer van de overeenkomsten, het beheer van de evaluatie van de dossiers en de organisatie van de intervisie, de analyse van de activiteitenverslagen op het einde van het jaar).

Atelier du web - EPN de l'administration Communale de St-Gilles

De nombreux partenaires sociaux se sont rassemblés en vue de répondre à la forte demande d'aide numérique des publics fortement fragilisés socialement qui ne se rendent pas dans l'EPN communal car sont peu mobiles et ont besoin du lien de confiance avec leur ressource associative ou institutionnelle. De manière très pratique, nous souhaitons apporter des « permanences itinérantes d'aide numérique » au sein des structure des partenaires pour accompagner leurs publics et travailleurs.

Kenmerken van het project:

- › **Naam** : Yes we Connect Too !
- › **Plaats** : 1060 Sint- Gillis
- › **Financiering** : € 15.000,00

BANLIEUES

L'objectif du projet sera d'équiper Le Huitième Jour, la Maison d'à côté, Togo et Nokto de PC portables afin que le personnel éducatif puisse aider les personnes en situation de handicap à effectuer leur démarche en ligne pour les services d'intérêts généraux, communiquer avec leurs proches via les réseaux sociaux, suivre une activité culturelle ou sportive en ligne...Le rôle de Banlieues consistera à fournir les outils permettant leur accompagnement en ligne et d'assurer la maintenance des PC

Kenmerken van het project:

- › **Naam** : Inclusion numérique pour les personnes en situation de handicap mental
- › **Plaats** : 1050 Elsene
- › **Financiering** : € 14.000,00

Centre Féminin d'Education Permanente

L'EPN-Josse est un EPN de 7 places visant le public du CFEP (principalement des femmes issues de l'immigration) et du public de la Bib-Josse. Il s'agit d'une infrastructure mais surtout d'animations, de formations et d'accompagnement individuel dédiés au public du CFEP (+/-15h) et aux habitants du quartier (+/-15h). Les activités CFEP sont développées sur bases des besoins exprimés par son public. L'accès libre accompagné, l'informaticien public et les formations s'adressent à tout le monde.

Kenmerken van het project:

- › **Naam** : Bibliothéq' EPN-Josse : De l'intégration sociale à l'inclusion numérique individuelle et collective.
- › **Plaats** : 1210 Sint-Joost-Ten-Noode
- › **Financiering** : € 12.260,00

Centre Public d'Action Sociale d'Etterbeek

En vue de renforcer les dispositifs existants dans la lutte contre le non-recours aux droits sociaux dont la fracture numérique constitue un enjeu majeur pour son public, le CPAS d'Etterbeek crée une équipe mobile sociale. Un accompagnement sera proposé via une offre de services proactifs et délocalisés au sein de structures partenaires permettant ainsi d'atteindre un public élargi. L'équipe mobile sociale aura également pour mission de former le public à l'emploi du numérique.

Kenmerken van het project:

- › **Naam** : Equipe Mobil'IT
- › **Plaats** : 1040 Etterbeek
- › **Financiering** : € 15.000,00

Chass'Info

Le Chass'Info accueille les grands ados et jeunes adultes en questionnement quant à leur orientation personnelle, sociale, scolaire, et ayant besoin d'une aide dans la réalisation de démarches comme des CV, des demandes de bourse, des travaux scolaires etc. Des travailleurs issus de 5 structures sont disponibles pour les accueillir, les orienter, les accompagner. Un Espace Public Numérique est à disposition des demandeurs pour utilisation personnelle ou accompagnée.

Kenmerken van het project:

- › **Naam** : Espace Public Numérique du Chass'Info
- › **Plaats** : 1040 Etterbeek
- › **Financiering** : € 15.000,00

CPAS de Jette

L'atelier smart et tablette a été mis en place afin de lutter contre la fracture numérique et de permettre aux seniors de comprendre les fonctionnalités de ces outils désormais omniprésents. En plus de ces séances de 2 heures une fois par semaine, nous proposerions des permanences et visites à domicile d'un.e assistant.e social qui accompagnerait les seniors dans leurs diverses démarches en ligne (paiements des factures et autres opérations administratives).

Kenmerken van het project:

- › **Naam** : Smart workshop Viva Jette
- › **Plaats** : 1090 Jette
- › **Financiering** : € 10.412,00

Cultureghem vzw

Cultureghem werkt op de site van Abattoir in Anderlecht: hartje Kuregem, de grootste markt van het land en «Arrival city» voor velen. DREAMTEAM DIGITAL is onze strategie om van onze werking een laagdrempelige emancipatie-hub te maken rond digitale skills en vaardigheden. We leiden binnen ons DREAMTEAM, onze vrijwilligers, een aantal mensen op om zelf opleidingen en demo's te geven en kennis te verspreiden. Zij kennen de uitdagingen het best, wij versterken ze om ze samen aan te pakken!

Kenmerken van het project:

- › **Naam** : DREAMTEAM DIGITAL
- › **Plaats** : 1070 Anderlecht
- › **Financiering** : € 12.500,00

Dar al Amal vzw

De vrouwen die naar het emancipatiehuis Dar Al Amal komen, trainen met hun eigen materiaal (smartphone of tablet) een aantal digitale skills op basis van een participatief bepaald programma. Vrouwen die hier nood aan hebben, kunnen voor 1/3 van de aankoopprijs een smartphone aankopen met een afbetalingsplan. In kleine groepjes zullen tijdens 4 sessies de gekozen modules worden afgewerkt met als eindpunt een bezoek aan een zelf gekozen organisatie en een maaltijd in een sociaal restaurant.

Kenmerken van het project:

- › **Naam** : Digitaal Dar Al Amal
- › **Plaats** : 1080 Sint-Jans-Molenbeek
- › **Financiering** : € 5.000,00

De Buurtwinkel

Ontwikkelen en verduurzamen van digitale ateliers voor de kansarme bewoners van de Anneessenswijk. De Buurtwinkel zet als wijkwerking in op projecten en initiatieven die aansluiten bij de noden en vragen van de wijkbewoners. De vraag naar digitale hulp en vorming is groot. Samen met een studentenprojectgroep 'Buurtferrer' van de Haute Ecole Francisco Ferrer ontwikkelden we digitale ateliers voor de buurtbewoners. Ze worden begeleid door studenten. Deze ateliers willen we verduurzamen in de werking.

Kenmerken van het project:

- › **Naam** : DIGITAL ANNEESSENS In navolging van de projectnaam 'Digital Brussels', focussen wij op de bijzonder boeiende Anneessenswijk. Als de digitale kloof ergens in Brussel zichtbaar is, dan is het wel in de Anneessenswijk met haar zeer diverse bewoners.
- › **Plaats** : 1000 Brussel
- › **Financiering** : € 11.707,00

El Hikma

Constat 2017: la population désireuse d'évoluer de notre quartier n'avait pas connaissance de l'existence de structures pouvant les aider à s'insérer socioéconomiquement. Pour cause, la fracture numérique. Une crise sanitaire plus tard, l'aggravation du problème a poussé nombre de personnes vers la rupture totale avec les institutions. L'objectif est d'initier les plus fragilisés à l'utilisation d'outils numériques pour de la recherche d'emploi, de formation, pour les études, l'administratif,...

Kenmerken van het project:

- › **Naam** : Projet de salle multimédia CONNECT FOREST, au sein du quartier Saint Antoine de Forest, à destination des publics les plus fragilisés de Forest et de la région Bruxelloise.
- › **Plaats** : 1190 Vorst
- › **Financiering** : € 15.000,00

Entraide Bruxelles

Avec la numérisation toujours plus forte des services de première ligne, les personnes en difficulté avec le français (oral et écrit) sont fragilisées. Ce projet repose sur des formations à l'utilisation de ces outils et matériaux (au sein de l'abl et en partenariat). Le projet poursuit donc deux objectifs principaux : Lutter contre la fracture numérique/renforcer les compétences. Favoriser la participation à la vie sociale, culturelle, économique et politique/autonomie de la personne.

Kenmerken van het project:

- › **Naam** : Réduire la fracture numérique : l'appropriation des outils numériques comme vecteur d'autonomie et d'émancipation pour les primo-arrivants et personnes étrangères
- › **Plaats** : 1020 Brussel - Laeken
- › **Financiering** : € 9.200,00

Eqla ASBL

Notre projet consiste à conseiller et former les personnes déficientes visuelles pour l'achat et l'utilisation de technologies répondant à leurs besoins spécifiques. Avec un focus sur la formation (en individuel, en petits groupes ou clubs entre pairs) pour pouvoir utiliser les outils et applications les plus pertinentes pendant la période de pandémie, notamment de visioconférence (Zoom, Teams, Webex, WhatsApp). Leur autonomie quotidienne mais également leur socialisation sont ici visées.

Kenmerken van het project:

- › **Naam** : #connectécommetoutlemonde
- › **Plaats** : 1200 Sint-Lambrechts Woluwe
- › **Financiering** : € 15.000,00

Gaffi asbl

Le projet vise à augmenter les compétences numériques des parents qui participent déjà à différentes activités au Gaffi organisées autour de la question de l'école par une appropriation concrète des outils numériques à partir de leurs besoins concrets : contacts avec l'école, recherches d'écoles, demande de bourse d'étude, inscription en secondaire, soutien à la scolarité de leurs enfants, etc.; mais aussi la réalisation d'un journal numérique permettant une mise à distance du «numérique»

Kenmerken van het project:

- › **Naam** : Journal numérique des parents
- › **Plaats** : 1030 Schaarbeek
- › **Financiering** : 14.647,00

Habitat et Rénovation

Proposer à tous les habitants des logements sociaux des Marolles (jeunes, adultes, femmes, hommes, seniors, ...) un espace numérique de proximité combinant: -Inclusion numérique - Accès privilégié pour les habitants des logements sociaux et accompagnement sur mesure pour les plus éloignés du numérique ; -Inclusion sociale - Un espace convivial, cogéré avec les habitants, facilitant la rencontre et l'ouverture vers le quartier et dans lequel les activités numériques sont accessibles à tous.

Kenmerken van het project:

- › **Naam** : Digit'COOP Marolles : un numérique citoyen pour et par les habitants des logements sociaux et du quartier
- › **Plaats** : 1050 Elsene
- › **Financiering** : € 15.000,00

Hobo vzw

Wat doe je als het zeer moeilijk is om mensen te bereiken? Je brengt de oplossing tot bij hen. In samenwerking met het Digital Ecosystem, een coalitie van partners uit verschillende (private, publieke, academische en sociale) sectoren brengt Hobo een mobiele oplossing tot bij zijn dak- en thuisloze doelgroep. Hobo werkt samen met opvanghuizen om mobiele digitale vormingen tot bij deze mensen te brengen. Zo werken we de digitale drempels weg bij de kwetsbaarste mensen van onze samenleving.

Kenmerken van het project:

- › **Naam** : MOBIDIG - Digital literacy in a BOX
- › **Plaats** : 1000 Brussel
- › **Financiering** : € 15.000,00

Interface3 ASBL

Notre projet augmentera l'inclusion numérique du public des ASBL du Quartier de la Gare du Nord à Schaarbeek, en y organisant des ateliers de soutien informatique sur mesure dispensés par les formatrices et les femmes en formation chez Interface3. Ils auront lieu au sein même des ASBL grâce à une classe mobile. Notre atout : l'intervention de femmes en reconversion professionnelle, «proches» du public cible, qui se mueront en formatrice et en transférant leurs acquis, consolideront les leurs.

Kenmerken van het project:

- › **Naam** : Inclusion Nord 2.0
- › **Plaats** : 1030 Schaarbeek
- › **Financiering** : € 15.000,00

La Scientothèque ASBL

Notre projet vise à réduire la fracture numérique en favorisant le développement des compétences numériques des jeunes et des familles issus de milieux précarisés. Notre démarche est collaborative car nous nous appuyons sur des mises en réseau pour réaliser notre mission. Notre action est répartie en deux temps: mise en place d'un projet pilote avec notre public d'école de devoirs et ensuite accompagnement des acteurs du milieu associatif basé sur nos précédentes expertises de terrain.

Kenmerken van het project:

- › **Naam** : Digit'community
- › **Plaats** : 1170 Watermael- Boitsfort
- › **Financiering** : € 15.000,00

Le Foyer des Jeunes des Marolles

Notre projet vise les habitants des Marolles et des quartiers et communes avoisinante. Nous travaillerons sur 2 publics en particulier qui se trouvent en situation de précarité et fort éloigné des outils numériques. Ce public se compose de jeunes de 16 à 35 ans (sans emplois, sans expériences, sans formations) en recherche d'emploi pour leur donner les outils digitaux nécessaires. Et les habitants qui fréquentent nos activités de « parentalité » qui sont essentiellement des femmes de 35 à 60 ans

Kenmerken van het project:

- › **Naam** : Les ateliers de sensibilisation digital des Marolles.
- › **Plaats** : 1000 Brussel
- › **Financiering** : € 14.200,00

LEAD Belgium

La digitalisation se renforce mais la fracture numérique reste importante et certains publics tels que les sans-abris ou les jeunes précarisés sont encore exclus. Des informations à destination des sans-abris sont accessibles sur des sites et/ ou des applications mais tous n'ont pas accès à du matériel informatique & à Internet. Nous voulons mettre en place des écrans tactiles à leur disposition, facilement utilisables & visibles pour faciliter l'accès à l'information sur les aides qui existent.

Kenmerken van het project:

- › **Naam** : Borne2Connect
- › **Plaats** : 1040 Etterbeek
- › **Financiering** : € 9.500,00

L'Entrela' Centre culturel d'Evere

Proposer aux personnes en situation de fracture numérique un service d'AIDE et ACCOMPAGNEMENT à DOMICILE pour toute situation où les personnes ne peuvent se déplacer (ex: personnes à mobilité réduite ; nécessité d'intervenir sur l'ordinateur domestique ; formation in situ; besoins liés au matériel personnel ...) : 1) EVALUATION de la situation lors d'un entretien téléphonique 2) RESOLUTION structurelle sur place 3) AUTONOMISATION et PRISE DE CONFIANCE 4) SUIVI une semaine plus tard

Kenmerken van het project:

- › **Naam** : Informaticien public à domicile
- › **Plaats** : 1140 Evere
- › **Financiering** : € 14.612,00

Les Ateliers de ma Ville

Sensibilisation et formation aux outils numériques. En réponse à leurs demandes, en partenariat avec La Maison des Femmes et le CPAS de Schaerbeek les usagers apprendront à utiliser le service publique en ligne, e-mutuelle, banque online, e-hôpital, e- maison communale, les espaces fournisseurs et la gestion des applications mobiles. Suite aux séances interactives les preneurs issus de différents milieux sociaux âgées de 18 à 99 ans gagneront une émancipation grâce au numérique.

Kenmerken van het project:

- › **Naam** : Le numérique pour toutes!
- › **Plaats** : 1180 Ukkel
- › **Financiering** : €13.000,00

Mission Locale d'Anderlecht

Notre projet est conçu en deux étapes : Notre atelier «Postuler avec son smartphone» familiarise nos chercheurs d'emploi les plus touchés par la fracture numérique aux TICS via un outil qu'ils utilisent déjà: le Smartphone. Ils apprennent des outils pratiques qui répondent à leurs besoins. Ensuite, sur base de ces apprentissages un lien est créé vers l'utilisation du PC. Les chercheurs d'emploi intéressés poursuivent en apprenant les bases de l'informatique sur PC avec notre partenaire.

Kenmerken van het project:

- › **Naam** : Des solutions Smart contre la fracture numérique pour nos chercheurs d'emploi
- › **Plaats** : 1070 Anderlecht
- › **Financiering** : € 12.160,00

OIRD ASBL - (ORGANISATION POUR LA RÉUSSITE & LE DÉVELOPPEMENT)

L'Université des Familles & son Académie des Parents organisent au quotidien un SAS d'accueil et d'accompagnement proposant des activités d'empowerment & d'inclusion digitale. Des formations d'utilisation des outils numériques répondant aux besoins spécifiques des enfants, des jeunes, des mamans et papas vivant sous le seuil de pauvreté. Située à Molenbeek en bordure du Canal, le SAS accueille +- 600 familles fragilisées pour du soutien pédagogique couplé à de l'accompagnement parental.

Kenmerken van het project:

- › **Naam** : UNIVERSITÉ DES FAMILLES - SAS DIGITAL LEARNING - MOLENBEEK
- › **Plaats** : 1080 Sint-Jans-Molenbeek
- › **Financiering** : € 15.000,00

Samen Toujours

Workshop digital pour lutter contre la fracture numérique chez les seniors. Le projet poursuit 2 buts principaux : renforcer les seniors (empowerment et résilience) : d'une part par rapport à leurs connaissances informatiques et d'autre part vis-à-vis de l'image qu'ils ont d'eux-mêmes création d'un réseau de buddies et de pairs aidants pouvant soutenir et accompagner les seniors dans leur découverte des outils informatiques.

Kenmerken van het project:

- › **Naam** : Digiseniors - Un réseau pour et par les seniors
- › **Plaats** : 1000 Brussel
- › **Financiering** : € 10.000,00

solidarité savoir ASBL

Aller à la RENCONTRE d'un PUBLIC fragilisé et ÉLOIGNÉ du numérique par le biais de PARTENARIAT avec le TISSU ASSOCIATIF. Toucher plus facilement le public captif dans notre réseau. SE DÉPLACER au sein de la structure qu'il fréquente, avec tout le MATÉRIEL nécessaire. Améliorer leurs compétences numériques et autonomie digitale à l'aide de COURS «sur mesure» en petits groupes ou en accompagnement individuel. (Le projet vise une pérennité sur base d'une PAF des participants ou d'apports extérieurs)

Kenmerken van het project:

- › **Naam** : OFFRE NUMÉRIQUE MOBILE À LA RENCONTRE DES BÉNÉFICIAIRES -formation collective et accompagnement individuel itinérant-
- › **Plaats** : 1080 Sint-Jans-Molenbeek
- › **Financiering** : € 13.400,00

Take Off asbl (nom de communication: ClassContact)

ClassContact installe gratuitement un système (2 pc avec double caméra et webcam dans la classe et à l'hôpital/à domicile) qui permet aux jeunes malades de continuer à suivre les cours et de rester en contact avec leurs amis. 1000 enfants malades de longue durée par an sont isolés à cause de la maladie. La crise du COVID augmente encore ce problème, mais les écoles et les familles défavorisées utilisent peu notre service pourtant gratuit. Avec ce projet, nous voulons combattre cette disparité.

Kenmerken van het project:

- › **Naam** : Connecter à leur classe les jeunes malades et accidentés provenant d'écoles défavorisées à Bruxelles
- › **Plaats** : 1130 Brussel - Haeren
- › **Financiering** : € 14.496,00

Toekomst ATELIER de l'Avenir

TADA est une organisation bilingue à but non lucratif qui implique les citoyens et le monde professionnel dans l'émancipation des jeunes défavorisés. Dans notre école du week-end (3 ans), les jeunes découvrent leurs talents tous les samedis via des ateliers donnés bénévolement par des professionnels (entrepreneurs, informaticiens, ingénieurs..). Notre réseau alumni continue d'encourager les jeunes à devenir indépendant et à s'intéresser à des sujets pour le futur comme les compétences numériques

Kenmerken van het project:

- › **Naam** : Toekomst ATELIER de l'Avenir (TADA) coache environ 1500 jeunes vulnérables (10 ans à +18 ans) pour découvrir le monde professionnel et s'initier au numérique afin de construire une société plus inclusive.
- › **Plaats** : 1000 Brussel
- › **Financiering** : € 15.000,00

vzw Buurthuis Bonnevie - Maison de Quartier Bonnevie asbl

Cyber-park Bonnevie zet concrete activiteiten op, om de digitale kloof te verkleinen. Zo kan je vrij computers gebruiken in de buurtwerking en zijn er activiteiten waarin je ondersteuning krijgt bij het gebruik van e-mail, internet, Facebook of Whatsapp. We doen dit op locatie maar ook in het park zelf. Deze ervaringen nemen we mee in de samenwerking met andere diensten uit de gemeente/OCMW. Zo werken we individueel en structureel samen om de digitale kloof te verkleinen.

Kenmerken van het project:

- › **Naam** : Cyber-Park Bonnevie werkt aan participatie aan de digitale maatschappij van personen die in armoede leven. Dit via 2 pijlers, de fysieke (toegang+duurzaamheid) als immateriële aspecten (vaardigheden, ondersteuning) van digitale uitsluiting aanpakken.
- › **Plaats** : 1080 Sint-Jans-Molenbeek
- › **Financiering** : € 12.500,00

Wijkpartenariaat-De Schakel

Het project Duurzaam Digitaal Weerbaar + zet in op digitale vaardigheden, duurzame toegang tot de digitale samenleving en leervraagdetectie van mensen in armoede. Dit doen wij door de organisatie van laagdrempelige les-momenten; internetcafés; een computerhersteldienst en het onderhouden van een ondersteunend netwerk voor e-inclusie. De '+' staat voor het betrekken van mensen die in eerste instantie geen leervraag hebben en de afstemming met nieuwe e-inclusie projecten in de Brabantwijk.

Kenmerken van het project:

- › **Naam :** Duurzaam Digitaal Weerbaar +
- › **Plaats :** 1030 Schaarbeek
- › **Financiering :** € 15.000,00

wolu services

Le projet est porté par deux projets de cohésion sociale, ses équipes et les habitants de logements sociaux, ainsi qu'un partenariat avec des associations compétentes en outils numériques. -Equiper en matériel numérique un public précarisé via une laptop-thèque ; Proposer un accès solidaire ; Concevoir des ressources pédagogiques et des ateliers d'apprentissage numérique ; Donner accès à la formation des habitants et leur permettre de devenir bénévole rémunéré dans le projet.

Kenmerken van het project:

- › **Naam :** Laptop-thèques et Espaces Publics Numériques en logement social : pour les habitants, par les habitants, ou comment donner la parole à ceux qui construisent le territoire de demain et placer les habitants de logement sociaux en inclusion numérique.
- › **Plaats :** 1200 Sint-Lambrechts-Woluwe
- › **Financiering :** € 8.000,00

2. Diverse lijsten = aanleg van een "inclusiegids"

Om de digitale kloof te verkleinen heeft de Coördinatie verschillende lijsten bijgewerkt:

- › **Refurbish IT:** lijst van de vzw's die computers en/of tablets opknappen en die gratis (of tegen een beperkte prijs) uitdelen onder studenten, senioren, particulieren (die vaak in een situatie van bestaansonzekerheid of socioprofessionele re-integratie verkeren).
- › **Stages voor jongeren:** lijst, voornamelijk bestemd voor ouders, van de operatoren in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest die tijdens het jaar stages op het vlak van coderen of robotica of initiaties inzake informatica organiseren voor kinderen en jongeren van 7 tot 18 jaar.
- › **Toolbox voor scholen:** opdat scholen zich zouden kunnen informeren over de ruime keuzemogelijkheden die ze hebben qua digitale educatieve platforms, heeft de Coördinatie Digitale Inclusie een lijst opgesteld van de platforms die het best zijn aangepast aan het Belgische schoolsysteem (SmartSchool, Google Education, Wisa...) door specifieke selectiecriteria te beklemtonen (ouder/leerkracht-communicatie, agenda, puntenrapport, evaluatie van verworvenheden, ...).
- › **Toolboxen voor leerkrachten:** lijst van online leermiddelen voor leerkrachten in het basis-, middelbaar en hoger onderwijs met sommige van hun kenmerken (mogelijkheid om online oefeningen te maken met leerlingen, om inhoud te delen, tool voor videoconferenties...).
- › **Vormingen voor leerkrachten:** om het voor leerkrachten mogelijk te maken te werken met digitale leermiddelen heeft de Coördinatie Digitale Inclusie een lijst opgesteld van de organisaties in Wallonië en Brussel en online organisaties die vormingen aanbieden in de technische competenties die nodig zijn bij het gebruik van digitale tools of in het specifiek pedagogische gebruik ervan.
- › **Opleidingen voor senioren:** lijst van alle verenigingen die zich inzetten voor de begeleiding en opleiding van senioren op het gebied van digitale instrumenten.
- › **Lijst van de OCR's en van de actoren van de digitale inclusie:** in het kader van de brochures (cfr. bewustmaking grote publiek) en

de creatie van het ecosysteem (cfr. de actoren samenbrengen) heeft de CDI een lijst opgesteld van de actoren van de digitale inclusie.

Deze lijsten werden gepubliceerd op de datastore en zullen in 2022 worden gepubliceerd in de vorm van een "gids van de digitale inclusie".

3. Werkzoekenden

Start Digital

In het kader van het Europees programma voor werkgelegenheid en sociale innovatie, "EaSI" genaamd, heeft Bruxelles Formation, samen met alle partners op het vlak van onderwijs en opleiding voor volwassenen in Franstalig België (excl. het hoger onderwijs), in de loop van het jaar 2019 een project ingediend ter versterking van de digitale vaardigheden: Start Digital.

Dit project loopt van 1 maart 2020 tot en met 31 augustus 2022 en heeft tot doel een reeks deliverables te creëren en te delen alsook het bestaande opleidingsaanbod ter versterking en verbetering van de digitale basisvaardigheden aan te passen en uit te breiden.

Concreet gaat het in Brussel om 35 bijkomende opleidingssessies van 60 uur waarmee ongeveer 340 bijkomende werkzoekenden kunnen worden bereikt op het grondgebied van het Gewest.

Deze opleidingen worden verdeeld over verschillende erkende OCR's, partners van Bruxelles Formation, met als doel een geografische spreiding te verzekeren ten voordele van de doelgroep en aan de OCR's een vorm van ondersteuning te bieden zoals bedoeld in het actieplan voor digitale inclusie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

De doelgroep bestaat uit volwassen werkzoekenden ouder dan 25 jaar, die geen diploma van hoger middelbaar onderwijs hebben en wier niveau van digitale vaardigheden lager is dan het niveau B (niet-autonoom publiek volgens de Europese kaders).

De voor hen bestemde opleiding omvat een eindcertificaat. Het geheel is gebaseerd op het Europese referentiekader voor digitale vaardigheden, DigComp.

Op 31 augustus 2021, i.e. één jaar vóór het einde van het project, en ondanks de

gezondheidsmaatregelen die vereisten dat er kleine groepen cursisten werden samengesteld en die verhinderden dat de doelstellingen wat betreft aantal opgeleide personen sinds het begin van het project werden gehaald, blijven de indicatoren goed:

- › Aantal georganiseerde opleidingen: 24
- › Aantal cursisten dat met een opleiding begint: 171
- › Aantal cursisten dat de opleiding voltooit: 152 (excl. cursisten die nog in opleiding zijn)
- › Aantal uren opleiding x aantal uren aanwezigheid: 8364,6
- › Aantal behaalde certificaten: 134
- › Aantal positieve uitkomsten (geslaagd voor de opleiding of stopzetting als gevolg van het vinden van een baan): 136

In de loop van 2022 zullen Bruxelles Formation en zijn partners in het project Start Digital een gemeenschappelijke test ontwikkelen, gebaseerd op het DigComp-referentiekader en toegankelijk voor alle werkzoekenden. Er zal ook een IT-toepassing worden ontwikkeld om de toegang te beheren en de testresultaten op te slaan in de databanken van de verschillende instellingen.

Inventarisatie van het opleidingsaanbod

Digitalcity.brussels heeft een platform gelanceerd om het aanbod aan digitale opleidingen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in kaart te brengen. Dit platform, <https://digitalcity.brussels>, stelt werkzoekenden, werknemers, werkgevers, leerkrachten en studenten in staat de voor hen geschikte digitale opleiding te vinden. Dit platform werd ontwikkeld in samenwerking met zowel openbare als particuliere opleidingsoperatoren en omvat niet alleen basis- maar ook geavanceerde IT-opleidingen.

Thematische projecten Jobhuis

Thematische proefprojecten zijn innovatieve projecten die door Actiris worden gefinancierd in het kader van het Netwerk van Jobhuizen. Het kader stelt de partners die lid zijn van een Jobhuis (en alleen hen) in staat om lokale projecten voor te leggen aan Actiris.

In 2021 was het door Actiris gekozen thema de strijd tegen de digitale kloof. De ingediende projecten moesten als doel hebben de toegang tot de arbeidsmarkt voor Brusselse werkzoekenden te verbeteren door de toegang tot digitale technologieën te bevorderen, digitale vaardigheden te ontwikkelen en de toegang tot digitale online diensten voor het zoeken naar werk te verbeteren.

Deze projecten werden opgebouwd in samenwerking met de partners van het Netwerk van Jobhuizen door middel van virtuele workshops onder leiding van de dienst van de lokale coördinaties van Actiris. Er werden 3 projecten ingediend en goedgekeurd voor uitvoering in 2021-2022.

Een jury, samengesteld uit de leden van de directies van Actiris en externe partijen, met adviserende rol (waaronder de Coördinatie Digitale Inclusie), heeft de 3 volgende projecten gevalideerd:

Allo-Digiparcours

Doelstellingen: een relevante diagnose stellen van de situatie van de werkzoekende op het vlak van digitalisering (uitrusting, vaardigheden, kennis van bestaande voorzieningen) en een traject op maat voorstellen aan Franstalige en Nederlandstalige werkzoekenden in Brussel.

Kenmerken van het project:

- › **Duur:** het project wordt uitgevoerd over de jaren 2021-2022.
- › **Projectdrager:** Werkcentrale van Brussel-Stad
- › **Financiering:** € 40.500

DigiMobile

Doelstellingen: het project "DigiMobile" wil een bevoorrecht contactpunt zijn voor aspecten die verband houden met de digitale kloof, zowel voor werkzoekenden als voor consultants. Het is de bedoeling de groepen te bereiken voor wie de digitale kloof het grootst is, door een basisdienst in hun buurt aan te bieden.

Kenmerken van het project:

- › **Duur:** het project wordt uitgevoerd over de jaren 2021-2022.
- › **Projectdrager:** Mission Locale van Schaarbeek
- › **Financiering:** € 103.700

Diginômes

Doelstellingen: het project Diginômes is erop gericht de digitale kloof te bestrijden door het aanleren van digitale basisvaardigheden te bevorderen via mentoring en "peer learning". Het project zal werkzoekenden (mentees) in staat stellen de digitale vaardigheden en het zelfvertrouwen te verwerven die ze nodig hebben om (deels) autonoom online naar een baan te zoeken.

Kenmerken van het project:

- › **Duur:** het project wordt uitgevoerd over de jaren 2021-2022.
- › **Projectdrager:** Plaatselijk Werkgelegenheidsagentschap van Ukkel
- › **Financiering:** € 70.000

Stelselmatige opsporing door Actiris

Ontwikkeling van een middel voor stelselmatige opsporing en bewustmaking om doorverwijzing en snelle behandeling te vergemakkelijken voor werkzoekenden die het slachtoffer zijn van de digitale kloof:

- › Opname van 4 vragen in het inschrijvingsproces waarmee al op het ogenblik van inschrijving kan worden vastgesteld of een persoon mogelijk te kampen heeft met de digitale kloof.
- › Organisatie van een bewustmakings- en oriëntatiesessie voor werkzoekenden bij wie werd vastgesteld dat er sprake is van een digitale kloof, in samenwerking met Bruxelles Formation.
- › Organisatie van een opleiding voor inschrijvingsbeambten en arbeidsconsultanten met betrekking tot de nieuwe inschrijvingsmodaliteiten via My Actiris, waarbij rekening wordt gehouden met de opsporing van de digitale kloof.
- › Opzetten van een bredere opleiding over de uitdagingen van de digitale inclusie en de houding van de begeleider voor eerstelijns werkers in ruime zin.

Het deel opsporing, bewustmaking en oriëntatie moet begin 2022 van start gaan.

Het is de bedoeling dat de opleidingen in de loop van 2022 plaatsvinden.

4. Jongeren

Distributie van gerecycleerd IT-materiaal

Dit initiatief heeft tot doel hardware te geven aan verenigingen zonder winstoogmerk om die opnieuw gebruiksklaar te maken en te verdelen aan de prioritaire doelgroepen (sociaal achtergestelde leerlingen, rusthuizen en rust- en verzorgingstehuizen in het Brussels Gewest, enz.).

Hieronder de stand van zaken in 2021 m.b.t. hardware die aan de vzw's werd overgedragen:

	Laptop		Desktop		Schermen	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Close the Gap	310	477	152	185	845	346
Molengeek	103		38			
Oxfam	138	283	7	58		
Circular.brussels		53		12		21

In totaal werden in 2021 813 laptops, 255 desktops en 367 schermen uitgedeeld.

Verdeling van terminals, bekabeling en wifi in scholen

De Brusselse Hoofdstedelijke Regering heeft beslist om, in het kader van een noodplan, een uitzonderlijk budget van € 3.267.000 (€ 363.000 in 2020 en € 2.904.000 in 2021) vrij te maken voor de ondersteuning van de digitale uitrusting van leerlingen uit kansarme milieus.

Zo werden er in 2020 56 sets van 13 Chromebooks (in totaal 728 Chromebooks) uitgedeeld in de Franstalige middelbare scholen (voor een totale waarde van € 291.000); daarnaast kregen 14 Nederlandstalige middelbare scholen subsidies (voor een totale waarde van € 72.000) voor de aankoop van IT-materiaal.

In 2021 hebben 80 middelbare scholen, geselecteerd volgens specifieke selectiecriteria (lage socio-economische index), kunnen profiteren van een uitgebreid plan met diverse computeruitrustingen naar keuze: gerecycleerde pc's, TBI's (interactief whiteboard), tablets, laptops, iPads, enz. voor een totaalbedrag van € 500.000.

Op basis van dezelfde selectiecriteria werd aanzienlijke steun verleend (totale waarde van € 2.400.000) aan middelbare scholen in alle netten voor de installatie van bekabeling en wifi.

Studie over digitaal gebruik en connectiviteit in het lager en middelbaar onderwijs

In het kader van het werkterrein "De digitalisering van de Brusselse scholen ondersteunen" van het "Brussels Programma voor Onderwijs en Kinderopvang" van de strategie GO4Brussels 2030, heeft de Dienst Scholen van perspective.brussels, in samenwerking met het CIBG, een telling gelanceerd over de "Uitrustings- en connectiviteitsgraad van scholen in het Brussels Gewest".

De telling, uitgevoerd door UNamur aan wie de overheidsopdracht voor diensten werd gegund, meet het uitrustings- en connectiviteitsniveau van de Brusselse scholen.

Er worden drie thema's behandeld:

- ▶ Type en kwaliteit van de internetverbinding;
- ▶ Digitale apparatuur aanwezig en gebruikt in de scholen;
- ▶ Persoonlijke uitrusting die leerkrachten en leerlingen kunnen gebruiken in het geval van afstandsonderwijs.

De uiteindelijke steekproef omvat 315 scholen (37,68%), waarvan 241 Franstalige en 74 Nederlandstalige.

De studie is afgerond (eindverslag geleverd in juni 2021). De Dienst Scholen van perspective.brussels voorziet de publicatie van samenvattende elementen ervan in 2022.

Projectoproep "GO4BRUSSELS 2030 - Acties voor de preventie van (cyber) pesten op school en ter ondersteuning van het aanleren van de bescherming van persoonsgegevens en privacy van kinderen en jongeren online"

Op 16 september 2021 heeft de Brusselse Hoofdstedelijke Regering haar goedkeuring gehecht aan de lancering door de Dienst Scholen van perspective.brussels van bovengenoemde projectoproep. De beoogde doelstellingen zijn:

- ▶ Kinderen en jongeren bewustmaken voor cyberpesten en de gevolgen ervan voor zowel ouders als slachtoffers;
- ▶ De vaardigheden van de kinderen en jongeren ontwikkelen wat betreft de bescherming van hun persoonsgegevens en hun privacy online.

Na afloop van de procedure en de zitting van de jury voor preselectie (samengesteld uit de Dienst Scholen en het CIBG) heeft de regering de 5 ontvankelijke projecten geselecteerd op 9 december 2021. Het gaat om de volgende projecten:

- BALE (Bienveillance à l'école) vzw – Mettons le (cyber-)harcèlement hors-jeu (Laten we (cyber-) pesten buitenspel zetten) (lager onderwijs);
- BALE (Bienveillance à l'école) vzw – Mettons le (cyber-)harcèlement hors-jeu (Laten we (cyber-) pesten buitenspel zetten) (secundair onderwijs);
- Animation et Loisirs pour tous vzw – Media-educatie ter bevordering van de gemeenschap en om (cyber-)pesten beter te begrijpen en er beter op te reageren;
- MAKS vzw – Een digitaal verhaal tegen cyberpesten;
- Pimento vzw – Weerbaar op het web: vorming cyberpesten voor jongeren.

De gefinancierde activiteiten zullen tussen 15 december 2021 en 30 juni 2023 plaatsvinden in 7 scholen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

5. Senioren

Tablets in rusthuizen

In het kader van een project dat in 2020 werd gevoerd om tablets in rusthuizen te verspreiden, had de CDI het abonnement op een datadienst voor deze tablets verlengd. Deze abonnementen werden afgesloten op 30 juni 2021. Hoewel de rusthuizen de tablets wel degelijk blijken te gebruiken, geven ze toch de voorkeur aan de interne wifi-verbinding. Bijgevolg bleken de abonnementen overbodig te zijn.

De OCR's aanmoedigen om mobiele activiteiten op te zetten in de rusthuizen, ...

Via de uitrusting met hardware van de erkende OCR's en de levering van mobiele apparatuur moedigt de Coördinatie Digitale Inclusie de OCR's aan om activiteiten op te zetten buiten hun lokalen, i.e. in scholen, rusthuizen of rechtstreeks bij de bewoners.

6. Personen met een beperking

Deelname aan de Handistreaming-workshops

De Coördinatie Digitale Inclusie heeft deelgenomen aan de opmaak (nog niet voltooid) van het Handistreaming-plan van het Gewest door een reeks uit te voeren acties voor te stellen, in het kader van het PDT.

Interne samenwerking met Passwerk

De Coördinatie Digitale Inclusie heeft geholpen om intern een partnerschap met Passwerk op te zetten. Een consultant met ASS (autismespectrumstoornis) heeft een opdracht uitgevoerd bij het CIBG, met name binnen het team van de IRISbox-testers. Door de bijzondere eigenschappen verbonden aan het ASS-profiel (nauwgezetheid, scherp oog voor detail, sterk analytische geest, hoog concentratievermogen, ...) zijn deze consultants een onbetwistbare troef voor het CIBG voor test-, ontwikkelings- of QA-opdrachten. Het team werd opgeleid en bewust gemaakt van de bijzonderheden en vaardigheden van dit profiel om de samenwerking met deze ASS-consultant te bevorderen.

7. Kwetsbaren

Deelname aan de workshops Alleenouderschap

De Coördinatie Digitale Inclusie heeft deelgenomen aan de opmaak van het gewestelijk plan ter ondersteuning van eenoudergezinnen door een reeks uit te voeren acties voor te stellen, in het kader van het PDT.

Distributie van gerecycleerd IT-materiaal

Cfr punt 2.4.4.

Register van refurbished IT-materiaal

Cfr punt 2.4.2

Opleidingen inzake e-learning ontwikkelen

Cfr punt 2.3.2

8. Vrouwen

Deelname aan de federale werkgroep "Women in Digital"

De CDI heeft deelgenomen aan verschillende workshops met het oog op de ontwikkeling van een strategie "Women in Digital" op het federaal vlak. De CDI werkt samen met Women in Tech om acties te voeren ten aanzien van meisjes en vrouwen met als doel:

- › Meisjes en vrouwen op algemene wijze te sensibiliseren voor IT;
- › Vrouwen warm te maken voor IT-beroepen.

Videodocumentaire RTBF

Women in Tech, Innoviris en het CIBG hebben de documentaire "Casser les codes" gefinancierd met als doel de aanwezigheid van vrouwen in de IT-sector te versterken. De documentaire werd uitgezonden op de RTBF en in avant-première ter gelegenheid van een debatavond, in aanwezigheid van staatssecretaris Barbara Trachte, in december 2021. Deze filmdocumentaire zal onder meer op scholen worden gebruikt om jonge meisjes bewust te maken van het belang van IT-beroepen.



**VIA DE UITRUSTING MET
HARDWARE VAN DE ERKENDE
OCR'S EN DE LEVERING VAN
MOBIELE APPARATUUR
MOEDIGT HET GEWEST DE
OCR'S AAN OM ACTIVITEITEN
OP TE ZETTEN BUITEN HUN
LOKALEN I.E. IN SCHOLEN,
RUSTHUIZEN OF RECHTSTREEKS
BIJ DE BEWONERS.**

A blue-tinted photograph of a young person and an elderly woman looking at a document together. The young person is on the left, leaning in, and the elderly woman is on the right, looking down at the document. The image has a soft, slightly blurred quality.

3.

BIJLAGEN



Bijlage 1	Begroting	32
Bijlage 2	Analyse van het bezoek aan OCR's en aanbevelingen voor de sector	36
Bijlage 3	Charter voor digitale inclusie (DigitALL)	54
Bijlage 4	White paper (DigitALL).....	56
Bijlage 5	Studie over het profiel van de bezoekers van de OCR's.....	72
Bijlage 6	Studie over het gebruik van essentiële diensten	90
Bijlage 7	Lijst van materiaal (Bestelbon) voor de erkende OCR's	96
Bijlage 8	Financieringskadaster van de OCR's	102

Bijlage 1

Begroting

VERWACHTE BEGROTING in het kader van het PDT

SAMENVATTING	OVERDRACHT BEGROTING 2020 SUBSIDIES	BEGROTING JAARLIJKS PDT	
		easy.brussels	CIBG - CDI
BEWUSTMAKEN		100.000,00€	140.000,00€
BUNDELEN			420.000,00€
UITRUSTEN	10.000,00€		180.000,00€
BEGELEIDEN	80.000,00€		60.000,00€
SUBTOTALEN	90.000,00€	100.000,00€	800.000,00€
TOTAAL	990.000€		

WERKELIJKE UITGAVEN 2021 in het kader van het PDT

SAMENVATTING	UITGAVEN SUBSIDIES 2020 - 20% OVERBLIJVEND	UITGAVEN 2021	
		easy.brussels	CIBG - CDI
BEWUSTMAKEN		100.000,00€	136.628,00€
BUNDELEN			319.263,75€
UITRUSTEN	10.000,00€		255.314,65€
BEGELEIDEN	80.000,00€		88.793,60€
SUBTOTALEN	90.000,00€	100.000,00€	800.000,00€
TOTAAL	990.000€		

WERKELIJKE UITGAVEN 2021 in het kader van de begroting van het CIBG om andere acties te voeren

Het CIBG heeft tevens bijgedragen aan acties van digitale inclusie door een bijkomend budget vrij te maken voor bepaalde opdrachten die onder de acties voor digitale inclusie vallen.

SAMENVATTING	UITGAVEN CIBG
BEWUSTMAKEN	43.107,46€
BUNDELEN	
UITRUSTEN	
BEGELEIDEN	3.613.711,72 €
TOTAAL	3.656.819,80 €

	PDT TOTAAL UITGAVEN - 2021 (incl. btw)	CIBG TOTAAL UITGAVEN - 2021 (incl. btw)
BEWUSTMAKEN/DESTIGMATISEREN		
1. Bewustmaking van het grote publiek	€ 113.595,10	€ 43.107,46
Deelname aan de Digitale Lente		€ 42.320,96
Lokale niet-digitale communicatie met de gemeenten (brievenbusbericht / flyers / gemeentelijke infobladen / METRO / MIVB-campagne /)	€ 41.008,78	
Jaarlijkse campagne tijdens de Digitale Week	€ 21.517,20	
Communicatiemogelijkheden	€ 51.069,12	
Digitale campagne		€ 786,50
2. Bewustmaking van de besturen	€ 100.000	
Raadpleging (rondetafelgesprekken) Digitaal Brussel	€ 14.070,30	
Creatie van IRISbox kits	€ 28.798,00	
Drukken van itsme flyers voor de gemeenten	€ 3.680,09	
Drukken van IRISbox flyers	€ 10.000,00	
Kosten IRISteam (Change Manager)	€ 43.451,61	
3. Toekenning van het label	€ 23.032,90	
Het bezoek aan de OCR's analyseren en aanbevelingen formuleren naar de OCR-sector toe om de kwaliteit van het onthaal en de dienstverlening te verbeteren	€ 15.717,90	
Opmaak van een roadmap voor de oprichting van een OCR - in uitvoering	€ 7.315,00	
BUNDELEN		
4. Reguleren - aanbevelen	€ 46.766,50	
Inclusieve aanbevelingen in de aanloop naar elke gedigitaliseerde overheidsdienst	€ 46.766,50	
5. Gewestelijke coördinatie	€ 245.000,00	
Verhoging van 0,5 naar 2 VTE	€ 245.000,00	
6. Rapportering	€ 27.497,25	
ACTIES		
Studie over het profiel en de vaardigheden van de bezoekers van de OCR's (+automatisering van de gegevens) (ieder jaar)	€ 27.497,25	

	PDT TOTAAL UITGAVEN - 2021 (incl. btw)	CIBG TOTAAL UITGAVEN - 2021 (incl. btw)
UITRUSTEN		
SUBSIDIES 2020 - 20% overblijvend	€ 10.000,00	
CABAN	€ 10.000,00	
7. Uitrusten van de eerstelijnsactoren	€ 210.044,99	
OCR's van materiaal voorzien / opnieuw van materiaal voorzien	€ 30.000,00	
De erkende OCR's van materiaal voorzien	€ 180.044,99	
9. Vervolgopleiding voor animatoren	€ 17.744,65	
Opleiding "train the trainer" over gedigitaliseerde overheidsdiensten en hen de nodige tools bieden (bv.: Digitale bank)	€ 17.744,65	
11. Omkadering van het beroep van bemiddelaar	€ 27.525,01	
Opdracht over het statuut van de multimedia-animatoren en creatie van deontologische code	€ 27.525,01	
BEGELEIDEN		
SUBSIDIES 2020 - 20% overblijvend	€ 80.000,00	
KBS	€ 80.000,00	
13. Jongeren		€ 2.900.000,00
Terminals in de scholen		€ 2.900.000,00
14. Senioren	€ 10.415,30	
Abonnementen tablets in rusthuizen	€ 10.415,30	
15. Personen met een beperking	€ 46.380,02	
Samenwerking met Passwerk	€ 46.380,02	
16. Kwetsbare personen	€ 25.140,00	€ 700.000
Actie "IT-Dokter"	€ 25.140,00	
Wifi.brussels – onderhoud		€ 700.000
17. Vrouwen	€ 6.858,28	€ 13.711,72
Documentaire van de RTBF "Casser les codes"	€ 6.858,28	€ 13.711,72
TOTAAL	€ 990.000,00	€ 3.656.819,80

Bijlage 2

**Analyse van
het bezoek aan OCR's
en aanbevelingen
voor de sector**

Evaluatie van de aantrekkelijkheid van de OCR's in Brussel

Methodologie voor de strategie



Deze studie presenteert de resultaten van een onderzoek naar de aantrekkelijkheid van OCR in Brussel. De studie verliep in drie fases, tussen de maanden **april en mei 2021**.

Doelstelling: inzicht krijgen in de verschillende dynamieken rond digitale inclusie in Brussel en aansturen op synergieën tussen de drie grote doelgroepen en organisaties die hierbij betrokken zijn (breed publiek, diensten die doelgroepen oriënteren en OCR die doelgroepen ontvangen).

Op basis van het overleg met verschillende organisaties én de vaststellingen op het terrein werd een reeks aanbevelingen geformuleerd.

1
Workshop met een aantal OCR in Brussel

2
Gesprekken met de instellingen die doelgroepen naar de OCR oriënteren

3
Straatinterviews met mensen uit de doelgroepen

Er dient rekening te worden gehouden met de gezondheidscrisis en de verplichte lockdown sinds het voorjaar van 2020. Enerzijds vielen daardoor heel wat initiatieven met het oog op begeleiding en het dichten van de digitale kloof stil. Anderzijds maakten ze de kloof met digitaal kwetsbaren nog dieper (in veel gevallen gekoppeld aan andere vormen van kansarmoede).

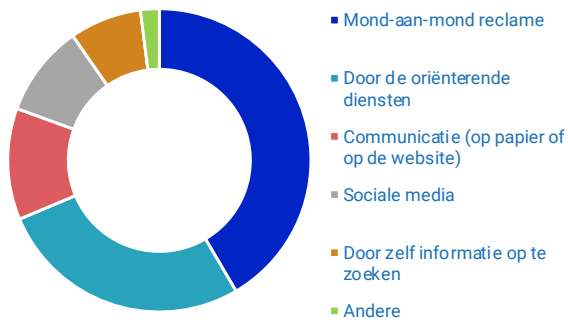
INHOUD

1. De OCR's in Brussel
2. Diensten die doelgroepen oriënteren
3. Doelgroepen & personages
4. Aanbevelingen
5. Bijlagen

1 - De OCR's in Brussel

Zichtbaarheid van de OCR: communicatie

Hoe horen de doelgroepen over de OCR (volgens de OCR)?



Iedere OCR benut **verschillende communicatiekanalen** om de doelgroepen en de oriënterende diensten over hun aanbod te informeren: e-mail, sociale media, affiches, flyers, ...

De gehanteerde communicatiemiddelen zijn echter niet altijd het meest aangewezen om de doelgroepen te bereiken. De doelgroepen horen doorgaans over het aanbod van de OCR via mond-tot-mond reclame of na doorverwijzing door de oriënterende diensten.

Om een breder publiek te bereiken, moeten de OCR **met de doelgroepen een bredere communicatie voeren.**

Toegankelijkheid van de OCR

Met de OCR werden 4 belangrijke toegankelijkheidscriteria besproken:

Toegang tot de OCR



De meeste OCR zijn makkelijk te bereiken. Sommige aspecten kunnen nog worden verbeterd: een **beter bewegwijzering** in de straten **in de buurt en aan de ingang** (zodat mensen ze kunnen herkennen) en een **beter toegankelijkheid voor minder mobiele bezoekers**. Heel wat mensen lopen de OCR voorbij zonder ze op te merken.

Openingsuren



De openingsuren verschillen sterk van OCR tot OCR. COVID-19 zorgde voor extra verwarring. De OCR zijn doorgaans **overdag geopend** (van 10 tot 18 uur), en **op weekdagen** (van maandag tot vrijdag). Daardoor kunnen mensen **met een job** tijdens die uren **soms moeilijk bij een workshop aansluiten**.

Tarieven



Niet in alle OCR zijn **de diensten** en de workshops **gratis**. Bovendien hanteren sommige OCR **verschillende kwalificatiecriteria en toegangsvoorwaarden**. Het zou een goed idee zijn om **die punten** bij de doelgroepen te verduidelijken en hen rond de financiële aspecten gerust te stellen.

Onthaaltaal



Voor heel wat digitaal kwetsbaren is taal een bijkomende hinderpaal. De teams van de OCR kunnen anderstaligen **niet altijd begeleiden**, omdat ze hun taal niet spreken of **niet over de nodige tools en vorming beschikken** om die doelgroepen te begeleiden.

Workshop met de OCR in Brussel: samenvatting

De workshop met een tiental vertegenwoordigers van verschillende Brusselse OCR bracht sterke en zwakke punten van de OCR aan het licht qua mogelijkheid tot begeleiding, visibiliteit, aanbod en intern beheer.

BEGELEIDING VAN DOELGROEPEN & GEZONDHEIDSCRISIS

- Er worden heel wat verschillende diensten aangeboden om in te spelen op de behoeften van een breed publiek (vorming, bijstand, stimuli, ludieke workshops, ...).
- De gezondheids crisis bracht behoeften aan het licht bij nieuwe doelgroepen (dringende specifieke hulp, ouders van schoolgaande kinderen, zonder apparatuur, ...).
- Tegelijk kwamen de middelen om aan die vele vragen tegemoet te komen onder druk te staan.

VISIBILITEIT

- De meeste doelgroepen horen over de OCR via mond-aan-mond reclame of via een oriënterende dienst.
- Om een breder publiek te bereiken en hun aanbod meer bekendheid te geven, moeten de OCR een meer gestructureerde communicatiestrategie met impact hanteren. Het gaat dan met name om een betere afstemming van de gebruikte kanalen op de doelgroepen en om een integratie in de ecosystemen van partners.

INTERN BEHEER

- Dankzij geschoold personeel en het ter beschikking stellen van efficiënte apparatuur kunnen de doelgroepen op kwalitatieve begeleiding rekenen. Bepaalde elementen (e.a. het beheer van vertrouwelijke gegevens) kunnen worden versterkt om een sereen begeleidingskader te creëren.
- Om het aanbod aantrekkelijker te maken, is een bijsturing van dat aanbod en van de toegankelijkheid voor doelgroepen essentieel (verduidelijking van tarieven, vergemakkelijken van de mobiliteit, meer flexibele openingsuren, rekening houden met anderstaligen en met nieuwe gebruiken, ...).

2 – Diensten die de doelgroepen oriënteren

Profilering en rol van de oriënterende diensten ten aanzien van digitaal kwetsbaren



Gemeentebesturen (Anderlecht en Molenbeek)

Omwille van een sterk toenemende vraag naar digitale oplossingen vanuit de doelgroepen werden **verschillende acties uitgewerkt en werd apparatuur ter beschikking gesteld**:

- **Acties om de stap te zetten en doelgroepen te sensibiliseren**: Molenbeek had een **standje op de markt** waar mensen terecht konden voor hulp (120 mensen werden geholpen)
- **Benadering van de doelgroepen**: betrokkenheid van de **LISA-antennes** (wijkinfrastructuren) in Anderlecht om inwoners te begeleiden en via computers toegang te krijgen tot internet



Verenigingen (Entr'Aide des Marolles)

Er werd een toenemende vraag vastgesteld en dus werd in 2010 een computerruimte geopend waar workshops werden georganiseerd. Ze konden de vraag niet aan en besloten de deuren te sluiten. Momenteel is er **een permanentie** waar doelgroepen terecht kunnen voor **hulp rond verschillende thema's** en terugvallen op de **uitgebouwde vertrouwensband**.



Operator inzake werk- gelegenheid: Actiris

Digitaal kwetsbaren werden opgespoord, omdat steeds meer sollicitatieprocedures digitaal verlopen. De consultants zorgen ervoor dat werkzoekenden weten hoe ze informatie op internet kunnen opzoeken. Ze stellen een computerruimte ter beschikking **en verwijzen**, indien nodig, door naar **opleidingscentra**.



Centra voor maatschap- pelijk werk (OCMW)

Ze stellen **'tewerkstellingstafels'** ter beschikking: computerruimten waar doelgroepen **toegang krijgen tot internet**. Wie daaraan behoefte heeft, krijgt ook hulp voor de aankoop van **apparatuur**. Ze verwijzen digitaal kwetsbaren door naar buurtpartners.

WETECHCARE

Een gebrek aan zichtbaarheid en leesbaarheid van het aanbod van de OCR bij de oriënterende diensten ...

De ondervraagde diensten **kennen geen OCR en werken niet specifiek met hen samen** omwille van verschillende moeilijkheden:



- Ze **zijn niet op de hoogte van het vormings- en dienstenaanbod** in de OCR, noch van hun toegangsvoorwaarden. Ze kunnen belanghebbenden hierover dan ook niet informeren, noch doorverwijzen indien dat nodig mocht zijn. Voor sommige workshops in OCR moet worden betaald of ingeschreven op vertoon van een identiteitsbewijs: stuk voor stuk drempels waarvan ze op de hoogte moeten zijn om hun doelgroepen correct te kunnen oriënteren. Sommige ontvingen flyers, maar die geven geen volledig beeld van het beschikbare aanbod en vergemakkelijken de communicatie daaromtrent onvoldoende.
- Ze **weten niet hoe ze op de hoogte kunnen blijven en up-to-date informatie** over de workshops en de opleidingen in de OCR kunnen vinden. Sommigen wijzen op het **sterke personeelsverloop** bij de diensten, wat de onderlinge kennis niet ten goede komt en het moeilijker maakt om een vertrouwensband op te bouwen. Actiris maakt dan weer gebruik van de Dorifor.be catalogus, waarin alle opleidingen en workshops vermeld staan. Belanghebbenden kunnen zich daar rechtstreeks inschrijven.
- Ze verwijzen **doelgroepen meestal door naar buurtverenigingen** (bijv.: Solidarité Savoires, huiswerkschool, ...) die ze goed kennen of naar **operatoren in afhankelijk van de door de betrokkenen geformuleerde behoeften** (bijv.: OCMW, Werkwinkels, ...). Dat heeft ook te maken met het feit dat digitaal kwetsbaren ook vaak kampen met financiële en maatschappelijke problemen.



WETECHCARE

... Maar **veel interesse** voor het dienstenaanbod!



Tegelijk zijn alle ondervraagde diensten **bijzonder geïnteresseerd in het dienstenaanbod** en **willen ze het ecosysteem van de OCR in hun doorverwijzingen opnemen**.

- De meeste worden geconfronteerd met een stijgende vraag naar digitale technologieën, vooral tijdens de gezondheidscrisis. Dat vergt veel tijd en opleiding 'in de praktijk'. Het gaat meestal om 'lapmiddelen' in afwachting van een begeleiding **op langere termijn in afhankelijk van hun behoeften**.
- Via de doorverwijzing naar **geschoolde actoren** kunnen belanghebbenden hun vaardigheden bijspijkeren en **digitaal autonoom worden**. Dat is voor hen een grote stap voorwaarts en het bevordert ook de doorstroming.

Alle ondervraagde diensten willen **nauwer met de OCR samenwerken** om hun doelgroepen een gestructureerde begeleiding rond digitale technologieën te kunnen aanbieden.



100% van de ondervraagde diensten wil nauwer samenwerken met de OCR

3 – Doelgroepen en personages

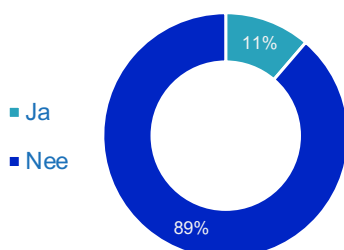
Straatinterviews

Tijdens het straatinterview wilden we mensen ontmoeten die belang konden hebben bij de door de OCR aangeboden diensten.

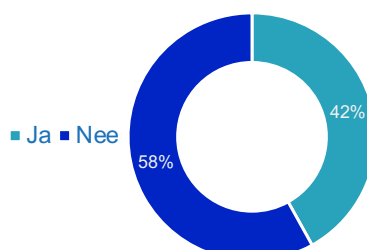
Zo kregen we meer inzicht in de struikelblokken en de behoeften van digitaal kwetsbaren en konden we hun kennis van en interesse voor de diensten van de OCR evalueren.

Algemene kennis rond OCR

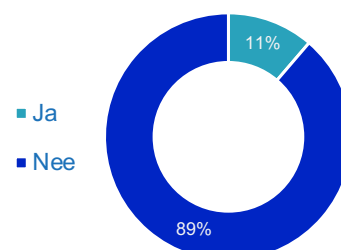
Weet u wat een OCR is?



Kent u een van deze OCR?
(een twaalfstal suggesties)



Bezocht u al een OCR?



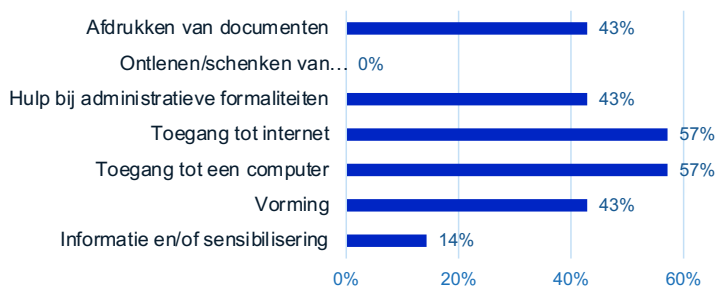
- De meeste respondenten **weten niet** wat een Openbare Computerruimte (OCR) is. Pas als we uitlegden wat een OCR is, bleken sommigen ze te kennen.
- Toen we een lijst met de namen van de Brusselse OCR overliepen, **herkenden iets minder dan de helft van de respondenten een of meerdere OCR.**
- Op de vraag of ze al een OCR bezochten, antwoordden slechts 7 respondenten bevestigend. Twee onder hen hadden aangegeven te weten wat een OCR is.

Het concept 'OCR' is bij het brede publiek onbekend. De meesten antwoordden: 'Aha, een soort cybercafé?'

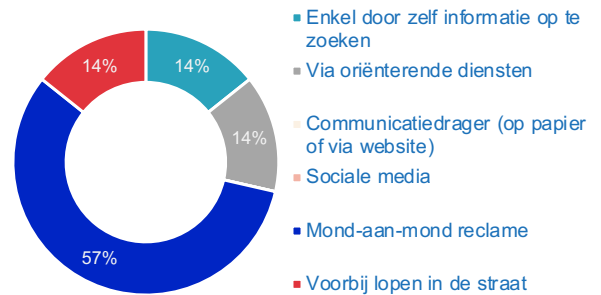
Doelgroepen die een OCR bezochten (7 antwoorden)

De respondenten bezochten een **OCR doorgaans omwille van de ter beschikking gestelde apparatuur** (computer, internetverbinding of printer)

Waarom bezoekt u een OCR?



Hoe hoorde u over de OCR?



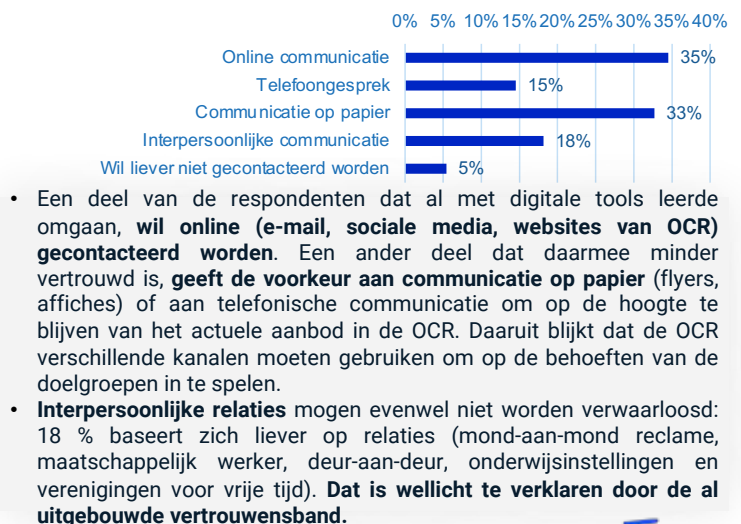
De respondenten kenden de OCR hoofdzakelijk via **mond-aan-mond reclame**. Heel weinig communicatiekanalen (Sociale media, papier, website, doorverwijzing, ...) wisten de doelgroepen te bereiken.

Doelgroepen die nooit een OCR bezochten (55 antwoorden)

Wat vindt u in het dienstenaanbod van OCR het interessantst?



Hoe wordt u graag op de hoogte gehouden van de diensten die OCR aanbieden?



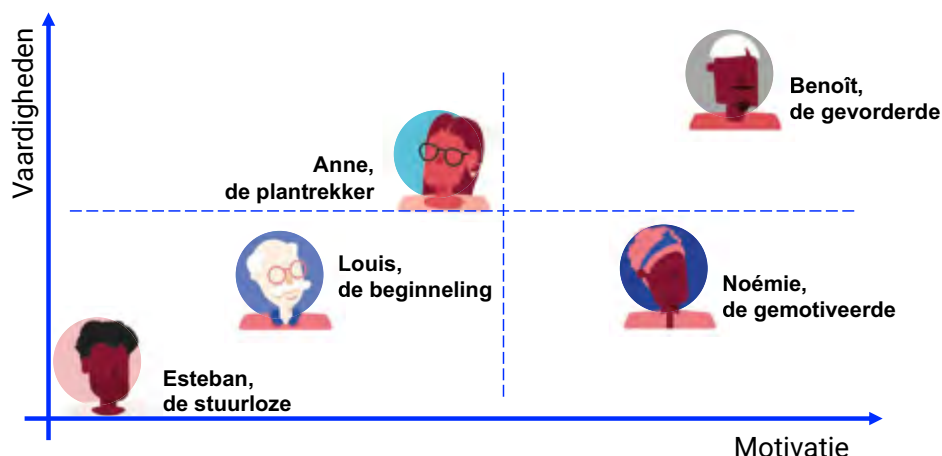
Er werden vijf personages uitgewerkt op basis van de profielen van de 62 respondenten tijdens de straatinterviews:

- Louis, 'de beginner'
- Noémie, 'de gemotiveerde'
- Anne, 'de plantrekker'
- Benoît, 'de gevorderde'
- Esteban, 'de stuurloze'

De personages

Diagram met de personages

- De vier meest bekwame personages (Louis, Noémie, Anne en Benoît) werden gebaseerd op de **62 respondenten** tijdens de straatinterviews.
- **Het profiel van Esteban dook verschillende keren op**, maar om verschillende redenen werden de vragen niet beantwoord. Die redenen hadden hoofdzakelijk betrekking op de leesvaardigheid (toen de vragen of sommige kernwoorden op het scherm verschenen) en met de niet-beheersing van een van de landstalen.



Personage 1 – De 'stuurloze'



ESTEBAN

57 jaar
Werkloos

Esteban heeft het moeilijk en is sterk van anderen afhankelijk om in Brussel het hoofd boven water te houden. Hij is niet in staat om online administratieve formaliteiten te vervullen. Dat kan hij ook niet tijdens persoonlijke contacten, aangezien hij niet altijd de taal beheerst of begrijpt wat hij leest. Hij doet geregeld een beroep op derden (zijn kinderen, maatschappelijk werkers, ...) om het werk in zijn plaats te doen.

DIGITAAL PROFIEL

Vaardigheden

Geen vaardigheden, geen pogingen om ze onder de knie te krijgen/te gebruiken

Kennis

Bepaalde kennis, baseert zich op icoontjes

Interesse

Geen interesse, omdat er te veel struikelblokken zijn

Apparatuur



Bepert gebruik van een smartphone

Voornaamste online gebruik



Esteban gebruikt enkel de toepassingen om online te communiceren, om spraakberichten te sturen en te ontvangen of voor videogesprekken.

NODEN & STRUIKELBLOKKEN

Noden en kansen



Esteban moet kunnen communiceren met zijn omgeving en moet zijn administratieve dossiers kunnen opvolgen.

Eventuele struikelblokken



De belangrijkste struikelblokken hebben te maken met het lezen, schrijven en begrijpen van de taal, en het beheren van een budget voor de aankoop van apparatuur en financiering van een abonnement.

WETECHCARE

Personage 1 – De 'stuurloze'



DIENTENAANBOD

Belangrijkste oplossing



Esteban heeft **veel bijstand nodig** tijdens allerlei procedures en om een allesomvattend traject te kunnen afwerken. Alleen zo **raakt hij uit zijn isolement** en wordt hij autonoom.

Dringendheid

HOOG: niet vervullen van administratieve formaliteiten en isolement moeten worden vermeden



Een beroep doen op: openbare actoren in de buurt (OCMW, verenigingen) en op actoren die ongeletterdheid bestrijden.

Aanvullende oplossingen



Zorgen voor toegang tot infrastructuur en basisvorming.

GEbruikerSTRAJECT

Fases in het traject

1

Aanknopingspunt

Esteban wordt gesensibiliseerd door een lokale vereniging, die hem informeert over de digitale mogelijkheden.

2

Beslissing

Aangemoedigd door zijn aanspreekpunt bij de vereniging, stemt Esteban in met zijn inschrijving voor een opleiding.

3

Actie

Het aanspreekpunt contacteert verschillende diensten om de kwaliteit te controleren en schrijft Esteban daarna in.

4

Opvolging op lange termijn

Esteban en zijn aanspreekpunt houden contact en blijven zijn traject opvolgen.

Factoren die bepalend zijn voor het succes

De plaatselijke vereniging kent het sociaal weefsel in de wijk en bouwt een persoonlijke relatie uit door zich face-to-face tot Esteban te richten.

Esteban kan vertrouwen op de welwillendheid van de vereniging en begrijpt waarom opleidingen zo belangrijk zijn.

Het opleidingstraject wordt op maat uitgewerkt, rekening houdend met de prioritaire behoeften en de factoren die de motivatie van Esteban beïnvloeden.

De nauwe band tussen Esteban en de vereniging laat de begeleiding vlot verlopen.

WETECHCARE

Personage 2 – De 'beginneling'



DIENTENAANBOD

Belangrijkste oplossing



De belangrijkste noden van Louis analyseren en hem hulp bieden bij de aankoop van apparatuur. Daarnaast permanentie en workshops rond online procedures organiseren.

Dringendheid

HOOG: het niet vervullen van administratieve formaliteiten voor Louis moet worden vermeden



Een beroep doen op: de gemeenschap/solidaire vereniging

Aanvullende oplossingen



Permanentie door een vereniging die specifieke vragen kan beantwoorden. Thematische workshops (sociale media, ...)

GEBRUIKERSTRAJECT

Fases in het traject

1

Aanknopingspunt

Louis gaat naar het gemeentebestuur om online formaliteiten te vervullen en wordt daar uitgenodigd voor een informatieve sessie rond dat thema.

2

Beslissing

Louis neemt deel aan de sessie. Hij wordt daarna uitgenodigd om zich in te schrijven voor inleidende cursussen rond digitale technologieën.

3

Actie

Louis neemt deel aan de eerste lessen. Hij ontdekt tal van functies en zet zijn eerste digitale stappen.

4

Opvolging op lange termijn

Louis heeft meer vertrouwen in het gebruik van digitale technologieën. Hij gaat regelmatig bij de permanentie langs om ze nóg beter te leren gebruiken.

Factoren die bepalend zijn voor het succes

- Rechtstreekse communicatie vanuit een dienst in de buurt die Louis herkent en vertrouwt.
- Na de informatieve sessie worden ideeën uitgewisseld in het kader van een meer persoonlijke aanpak
- Er wordt een afspraak gemaakt om Louis te stimuleren de stap te zetten
- Animatoren met uitstekende pedagogische vaardigheden
- Geleidelijke en geruststellende aanpak
- Gastvrije en gezellige locatie
- Apparatuur en opleidingstools in functie van zijn niveau

WETECHCARE

Personage 3 – De 'plantrekker'



ANNE

49 jaar
Boekhouder

Anne heeft twee kinderen. Ze heeft een druk sociaal leven en werkt voltijds. Ze maakt dagelijks gebruik van de sociale media en is vertrouwd met het gebruik van de computer op haar werk. Als ze vastloopt, schakelt ze haar kinderen in om de problemen in enkele muisklikken op te lossen.

DIGITAAL PROFIEL

Vaardigheden

Anne heeft alles onder controle. Ze is vertrouwd met e-mail, internet, tekstverwerking en spreadsheets

Kennis

Ze kent een aantal nuttige websites en de standaard toepassingen (internet en buretica)

Interesse

Haar interesse is beperkt. Digitale technologieën evolueren te snel en zich daaraan aanpassen kost te veel tijd

Apparatuur



Anne gebruikt verschillende geconnecteerde toestellen, maar geeft toe dat ze niet alle functies kent

Voornaamste online gebruik



Anne gebruikt e-mail vooral in het kader van haar werk en sociale media om contact te houden met vrienden. Soms leest ze online de krant, hoewel ze de voorkeur geeft aan een versie op papier

NODEN & STRUIKELBLOKKEN

Noden en kansen



Anne zou graag meer met de computer kunnen doen, zoals: online aankopen en het bewerken van foto's.

Eventuele struikelblokken



Wat haar het meest belemmert, zijn een gebrek aan tijd en aan interesse, anders zou ze helemaal autonoom kunnen worden

WETECHCARE

Personage 3 – De 'plantrekker'



DIENTENAANBOD

Belangrijkste oplossing



Anne de kans geven om haar digitaal gebruik te perfectioneren via thematische workshops (bijv. tekstverwerking, ...)

Dringendheid

GEMIDDELD: Anne wordt niet van digitale tools uitgesloten, maar ze mag niet achterop raken



Een beroep doen op: verenigingen die thematische workshops organiseren

Aanvullende oplossingen



Een digitaal debat organiseren



GEBRUIKERSTRAJECT

Fases in het traject

1

Aanknopingspunt

Een vriendin van Anne is binnen de vereniging actief en stelt haar voor om zich in te schrijven voor een workshop onder leiding van een externe animator

2

Beslissing

Anne gaat naar de informatievergadering: door met gelijkgestemden van gedachten te wisselen, raakt ze overtuigd van de relevantie van de aangereikte thema's en van de redelijke doelstellingen.

3

Actie

Anne volgt een reeks workshops informatica om meer inzicht te krijgen in de kansen die digitale technologie biedt en om haar vaardigheden te perfectioneren

4

Opvolging op lange termijn

Anne kan het goed vinden met de andere deelnemers aan de workshops. Ze stelt voor om onder de deelnemers een digitaal debat te houden.

Factoren die bepalend zijn voor het succes

- De tijd nemen om Anne te overtuigen!
- Aanbeveling (naast mond-aan-mond reclame): in dit geval via een vereniging die het traject van Anne een digitale dimensie geeft
- Flyer en uitnodiging voor een kennismakingsmoment vóór ze zich tot wat dan ook verbindt
- Organisatie van thematische workshops afgestemd op Annes behoeften: ze is niet de enige in die situatie en er bestaan workshops op maat
- Animatoren met uitstekende pedagogische vaardigheden
- Praktijkvoorbeelden en oefeningen voor thuis
- Openheid: Anne moet de kans krijgen zich te engageren en haar vaardigheden te valoriseren
- Een sterke sociale band uitbouwen



Personage 4 – De 'gemotiveerde'



NOÉMIE

21 jaar
Studente

Noémie volgt een hotelopleiding en hangt vaak aan de lijn, vooral om contact te houden met haar vrienden. Ze is erg actief op sociale media, maar kan niet met bureautools werken. Noémie zou liever zelf online administratieve formaliteiten kunnen vervullen.

DIGITAAL PROFIEL

Vaardigheden

Noémie is heel vertrouwd met de smartphone, minder met de computer

Kennis

Ze beschikt over basiskennis om zich uit de slag te trekken, maar die is te beperkt om autonoom te kunnen functioneren

Interesse

Heel geïnteresseerd, ziet daarin heel wat kansen voor haar privé- en beroepsleven

Apparatuur



Ze beschikt over een smartphone en een computer, maar kent niet alle beschikbare functies

Voornaamste online gebruik



Noémie gebruikt haar apparatuur voornamelijk om te communiceren, zich te ontspannen (speltoepassingen en sociale media op smartphone) én om eenvoudige dingen online op te zoeken

NODEN & STRUIKELBLOKKEN

Noden en kansen



Noémie zou liever meer online kunnen doen: beveiligde betalingen, administratieve formaliteiten en het beheren van de website van haar hotel

Eventuele struikelblokken



Na haar hotelopleiding heeft ze geen tijd meer om lessen rond digitale technologieën te volgen, noch de middelen om daarvoor te betalen of geschikte apparatuur in huis te halen



Personage 4 – De 'gemotiveerde'



DIENTENAANBOD

Belangrijkste oplossing



Noémie de kans geven om haar digitaal gebruik te perfectioneren via thematische workshops (bijv. buretica, ...)

Dringendheid

GEMIDDELD: Noémie wordt niet helemaal van digitale technologieën uitgesloten, maar haar gebrek aan vaardigheden kan haar professionele carrière in de weg staan



Een beroep doen op: scholen, werkwinkels, Actiris

Aanvullende oplossingen



Toegang tot de infrastructuur tegen een kleine vergoeding mogelijk maken

GEBRUIKERSTRAJECT

Fases in het traject



1 Aanknopingspunt

Noémie hoort haar vrienden praten over een vereniging die thematische digitale workshops organiseert



2 Beslissing

Een vriendin van Noémie besluit zich in te schrijven, wat Noémie overtuigt om de stap te wagen. Als ze met twee zijn, voelt ze zich minder verlegen om te gaan!



3 Actie

Noémie volgt 1 dag per week workshops rond buretica (eindelijk kan ze met Word werken!), het bewerken van foto's, ... Ze maakt van de gelegenheid gebruik om haar basiskennis bij te spijkeren en leert veel vlotter werken.



4 Opvolging op lange termijn

Voor Noémie heeft de computer steeds minder geheimen. Ze begint uit eigen beweging bepaalde dingen op te zoeken. Ze wisselt met haar vriendin geregeld van gedachten over de nieuwe vaardigheden.

Factoren die bepalend zijn voor het succes

- Persoonlijk aanspreken van Noémie (bv. door een vriend, in een winkel, ...) en haar uitnodigen om de stap te wagen en zich voor een workshop in te schrijven
- Geruststellende factor(en) die haar engagement verhogen: deelnemende vrienden of vriendinnen, een reeds vertrouwde locatie voor de begeleiding, ...
- Niemand belooft haar dat digitale technologieën eenvoudig zijn. Dat verandert, en door haar rond haar eigen moeilijkheden gerust te stellen, voelt ze zich echt op haar gemak.
- Breed aanbod aan thematische workshops en een kader dat tot gezelligheid uitnodigt (tijd voor contacten buiten de sessies, ...) zorgen ervoor dat Noémie geïnteresseerd blijft
- Bewustwording rond de geboekte vooruitgang (vertrouwen: Noémie voelt zich beter in staat om er thuis alleen mee aan de slag te gaan)

WETECHCARE

Personage 5 – De 'gevorderde'

cibg.brussels
IT is for you



BENOÎT

32 jaar
Communicatie-
verantwoordelijke

Benoît is helemaal mee met de technologie. Hij heeft de nieuwste smartphone, een laptop, een tablet en een geconnecteerd televisietoestel. Door zijn beroep blijft hij op de hoogte van de laatste nieuwtjes. Fotografie en videospelletjes behoren tot zijn hobby's.

DIGITAAL PROFIEL

Vaardigheden

Uitgebreide vaardigheden, kan met de meeste digitale toestellen overweg

Kennis

Enorme kennis, autodidact

Interesse

Heel geïnteresseerd in digitale technologieën

Apparatuur



Benoît is hypergeconnecteerd. Hij bezit een heel aantal geconnecteerde toestellen.

Voornaamste online gebruik



Alle activiteiten van Benoît lopen online. Hij vraagt er bankkaarten aan, doet online aankopen, bewerkt er foto's en gebruikt de technologie ook voor zijn werk. Hij brengt meer dan 8 uur per dag op internet door.

NODEN & STRUIKELBLOKKEN

Noden en kansen



Benoît zou graag beter leren programmeren. Hij wil mensen die er minder van af weten ook graag begeleiden.

Eventuele struikelblokken



Het belangrijkste struikelblok voor zijn traject is een gebrek aan tijd.

WETECHCARE

Personage 5 – De 'gevorderde'



DIENTENAANBOD

Belangrijkste oplossing



Benoît zou cursussen voor gevorderden kunnen volgen, op maat of à la carte. Zo zou hij de technologie nóg beter kunnen doorgronden.

Dringendheid



LAAG: hij is helemaal zelfstandig in zijn gebruik van digitale technologieën



Een beroep doen op: verenigingen en/of culturele spelers



Zich laten inspireren door: andere locaties waar digitale kennis wordt doorgegeven

Aanvullende oplossingen



Benoît voorstellen om door te groeien tot ambassadeur en digitale coach via vrijwilligerswerk bij verenigingen.



GEBRUIKERSTRAJECT

Fases in het traject

1

Aanknopingspunt

Benoît leest in een nieuwsbrief van een vereniging dat er op een locatie in zijn buurt een fablab werd geïnstalleerd waar innovatiewerkshops worden georganiseerd.

2

Beslissing

Wanneer hij de locatie bezoekt, wordt Benoît overtuigd door een team van geeks (zoals hijzelf!) en hij besluit een van de workshops te leiden. Hij kan méér doen dan zelf lessen volgen!

3

Actie

Benoît volgt een opleiding tot animator van digitale workshops, bedoeld voor mensen die er nauwelijks iets van afweten (taalgebruik als expert aanpassen)

4

Opvolging op lange termijn

Vanuit zijn passie stelt Benoît geregeld nieuwe thema's voor technologie-workshops voor. Als ambassadeur trekt hij nieuwe vrijwilligers aan.

Factoren die bepalend zijn voor het succes

- Uitspelen van **innoverende en hoogtechnologische functies**
- **Positieve mond-aan-mond reclame** (bijv. verenigingen) of gerichte communicatie (bijv. post, bijdrage in de nieuwsbrief van de stad, ...)
- **Gezellig kader**, leuk samenzijn
- **Gevorderde digitale vaardigheden** binnen het team, zodat hij nog kan bijleren (hoewel hij al veel weet)
- **Flexibel vrijwilligerswerk**, helemaal afgestemd op het tijdsgebruik van Benoît
- **Tools** (kit voor animatoren van workshops, FAQ, ...)
- **Nu al vlotte organisatie**, waardoor Benoît geen tijd verliest door logistieke aspecten (solitaire activiteit)
- **Coaching** (co-animatie van de eerste workshops)
- **Participatie** (dankzij een vlotte communicatie) en tevredenheid van de cursisten geven Benoît zin om zich verder te blijven engageren (zichtbare impact van zijn acties)



4 – Aanbevelingen



Communiceren over het aanbod van de OCR



Doelstelling: de doelgroepen en oriënterende diensten informeren over het dienstenaanbod van de OCR



Communicatie aan het adres van de doelgroepen

- Een **brede en gestructureerde communicatie** voeren die alle doelgroepen laat kennismaken met de OCR (duidelijk zichtbare affiches in de stad, pijlen naar de OCR in de openbare ruimte, bekendmaking van up-to-date aanbod, ...)
- De **communicatiekanalen** aanpassen aan de beoogde doelgroep en **gerichte boodschappen uitzuren**, zodat de doelgroepen de meerwaarde van OCR inzien
- **Oriënterende diensten** (verenigingen, operators, ...) inzetten als **aanspreekpunten op het terrein** die al een vertrouwensband met de doelgroepen uitbouwen en de kernboodschappen dus makkelijker kunnen overbrengen
- **Naar 'onzichtbare' of moeilijk te bereiken belanghebbenden** (bv.: alleenstaanden, senioren, anderstaligen) toegaan via straatanimatie. Denk aan een standje op de markt, een straatinterview, sensibilisering binnen verenigingen, ... Zo kunnen doelgroepen zich bewust worden van het belang van digitale autonomie en kan hen een begeleidingstraject worden voorgesteld

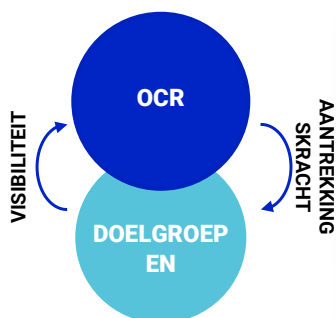


Communicatie aan het adres van de oriënterende diensten

- De al bestaande tools bekend maken, zodat het aanbod in kaart kan worden gebracht (Caban)
- **Identificatie van de belangrijkste diensten** in Brussel die werken met mensen in moeilijkheden en hen **gericht inlichten** over de OCR, in functie van de doelgroepen die ze ontvangen
- **Organisatie van momenten voor ontmoeting en uitwisseling** tussen OCR en oriënterende diensten om ervoor te zorgen dat de actoren elkaar beter leren kennen en het dienstenaanbod toelichten
- **In de OCR** opendeurdagen en intensieve stagedagen organiseren, zodat mensen uit het vak het aanbod beter leren kennen en daarover met hun doelgroepen praten

WETECHCARE

De doelgroepen naar de OCR brengen



De doelgroepen voelen zich pas tot de OCR aangetrokken wanneer ze de meerwaarde van de aangeboden begeleiding inzien en wanneer die rekening houdt met hun moeilijkheden

Het dienstenaanbod afstemmen op de behoeften van de doelgroepen

- Een aanbod van workshops en aantrekkelijke opleidingen uitwerken in functie van de behoeften van de doelgroepen (cf. volgende slide)

Het voorgestelde aanbod toegankelijker maken

- Rekening houden met de drempels voor de doelgroepen en het aanbod zo toegankelijk mogelijk maken voor digitaal kwetsbaren (op het vlak van tarieven, openingsuren, toegankelijkheid voor minder mobiele bezoekers)
- Voor anderstaligen of ongeletterde belanghebbenden: culturele bemiddelaars opleiden/inzetten

De leesbaarheid van het aanbod verbeteren

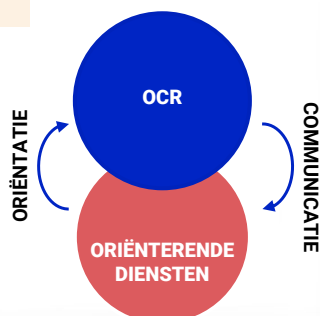
- In de mate van het mogelijke, het dienstenaanbod van de OCR harmoniseren om het begrip bij doelgroepen te vergroten, en op een vast ritme werken
- Thematische workshops organiseren waarvan de inhoud duidelijk afgebakend is en waarvan de doelgroepen de meerwaarde duidelijk inzien (bv. workshop cv opstellen)



WETECHCARE

De doorverwijzing van doelgroepen vergemakkelijken

Doelstelling: mensen die het digitaal moeilijk hebben makkelijker naar de OCR laten doorstromen



Om belanghebbenden makkelijker te kunnen doorsturen moeten de diensten een duidelijk beeld hebben van het aanbod en beschikken over de nodige tools om de trajecten van de belanghebbenden vlotter te laten verlopen

De diensten rond digitale kwetsbaarheid sensibiliseren en die leren onderkennen

De expertise van de OCR delen als het gaat om inzicht in de uitdagingen rond digitale kwetsbaarheid en die samen met de oriënterende diensten omzetten in:

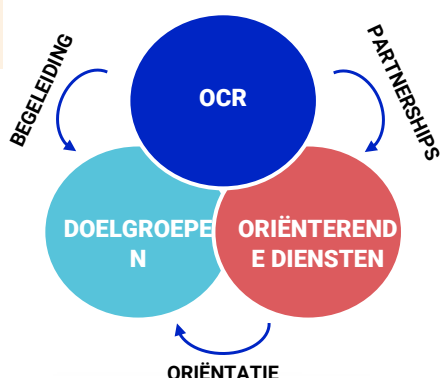
- Een bewustwording bij de oriënterende diensten rond digitale inclusie
- De diensten de nodige tools aanreiken om **digitale kansarmoede op te sporen**, zodat ze een nog duidelijker beeld krijgen van wie ze naar de OCR moeten doorsturen in functie van hun behoeften.

De trajecten van belanghebbenden in Brussel vlotter laten verlopen

- De inschrijving van belanghebbenden voor workshops en vorming in de OCR vergemakkelijken door de diensten de mogelijkheid te geven de komende sessies en de beschikbare plaatsen zichtbaar te maken. De betrokkenen rechtstreeks inschrijven (naar het model van de Doriphore.eu catalogus: een databank van alle opleidingen)
- **Samenwerken** met de oriënterende diensten en hen helpen om wie hulp nodig heeft of wie meer over digitale technologieën wil weten door te verwijzen
- Begeleidingstrajecten voor doelgroepen organiseren, **waarin de sociale sector en de sector rond digitale inclusie elkaar vinden**, aangezien beide vaak complementair zijn

WETECHCARE

Samenvatting van de aanbevelingen



Wanneer de drie betrokken partijen op dezelfde golflengte zitten, wordt de begeleiding van digitaal kwetsbaren makkelijker. **De OCR spelen in het ecosysteem een belangrijke rol**

De Brusselse OCR hebben de kans en zijn ideaal geplaatst om een **toonaangevende rol** in het ecosysteem te spelen met het oog op de begeleiding van digitaal kwetsbaren.

Ze beschikken **over de expertise van hun medewerkers** en de **nodige apparatuur** om die opdracht tot een goed einde te brengen.

Doelstelling: ze moeten door de doelgroepen en de oriënterende diensten worden gezien als **digitale ressource centra** waar mensen terecht kunnen om:

- **zich te informeren over de mogelijkheden** (sociaal internettarief, openbare informatici, apparatuur voor een klein prijsje, ...)
- **om gerichte hulp of bijstand op lange termijn te krijgen** in functie van de eigen behoeften, de eigen financiële middelen en de eigen beschikbare uren.

WETECHCARE

Samenvatting van de aanbevelingen

Om de integratie in het ecosysteem te bevorderen en vraag en aanbod beter op elkaar af te stemmen, zijn er 3 werkpunten:



De communicatie structureren

- ✓ Aan het adres van het brede publiek
- ✓ Aan het adres van de oriënterende diensten



Het aanbod aantrekkelijker maken

- ✓ Het dienstenaanbod afstemmen op de behoeften van de doelgroepen
- ✓ Het voorgestelde aanbod toegankelijker maken
- ✓ De leesbaarheid van het aanbod verbeteren



De doorverwijzing van doelgroepen vergemakkelijken

- ✓ De diensten rond digitale kwetsbaarheid sensibiliseren en die leren onderkennen
- ✓ De trajecten van belanghebbenden in Brussel vlotter laten verlopen

Bedankt en tot snel!

Afspraak op:

wetechcare.be



Bijlage 3

**Charter voor
digitale inclusie
(DigitALL)**

CHARTER VOOR DIGITALE INCLUSIE IN BELGIË

EEN ENGAGEMENT VAN DE PRIVÉ, DE PUBLIEKE EN DE SOCIALE SECTOREN IN BELGIË VOOR DIGITALE INCLUSIE

Digitalisering is alomtegenwoordig in onze samenleving. Of het nu gaat om het maken van een afspraak bij de dokter, het inschrijven van de kinderen op school, het uitvoeren van een overschrijving of indienen van een aangifte, het volgen van online lessen of het aanvragen van een certificaat bij de gemeente, de digitale manier is vaak de makkelijkste, snelste, goedkoopste en soms zelfs de enige beschikbare manier. Digitaal mee zijn wordt steeds meer een basisvereiste voor volwaardige sociale inclusie.

Maar liefst vier op de tien Belgen dreigen uitgesloten te worden van onze steeds digitaler wordende samenleving. Bovendien treft de digitale kloof sommige kwetsbare groepen meer dan andere. De redenen hiervoor zijn het gebrek aan voldoende digitale vaardigheden, het gebrek aan toegang tot een toestel of een internetverbinding, digitale stress bij het gebruiken van digitale tools en de bezorgdheid over veiligheid en privacy online. Een realiteit die verder versterkt wordt door de toegenomen pogingen tot online fraude en tot phishing. Om zoveel mogelijk Belgen toegang te geven tot de digitale wereld is het belangrijk digitale inclusie te bevorderen. We moeten dus verder inzetten op bewustmakingsinitiatieven en samen concrete acties ondernemen die op korte en lange termijn mensen zullen ondersteunen bij hun integratie in de digitale maatschappij. Dit is in lijn met SDG 10 ('ongelijkheid verminderen') dat er naar streeft ongelijkheden te verminderen en ieders integratie te bevorderen.

Wij zijn ervan overtuigd dat een samenwerking tussen de privé, de publieke en de sociale sectoren, evenals hun collectieve inspanningen, digitale inclusie in de Belgische samenleving zullen bevorderen, ook bij de meest kwetsbaren.

Dit charter weerspiegelt het streven van de ondertekenende organisaties om samen te werken aan de bevordering van digitale inclusie op alle niveaus in de Belgische samenleving. De ondertekenende organisaties verbinden zich ertoe in dit kader doelstellingen te formuleren, concrete maatregelen te nemen en positieve acties te definiëren.

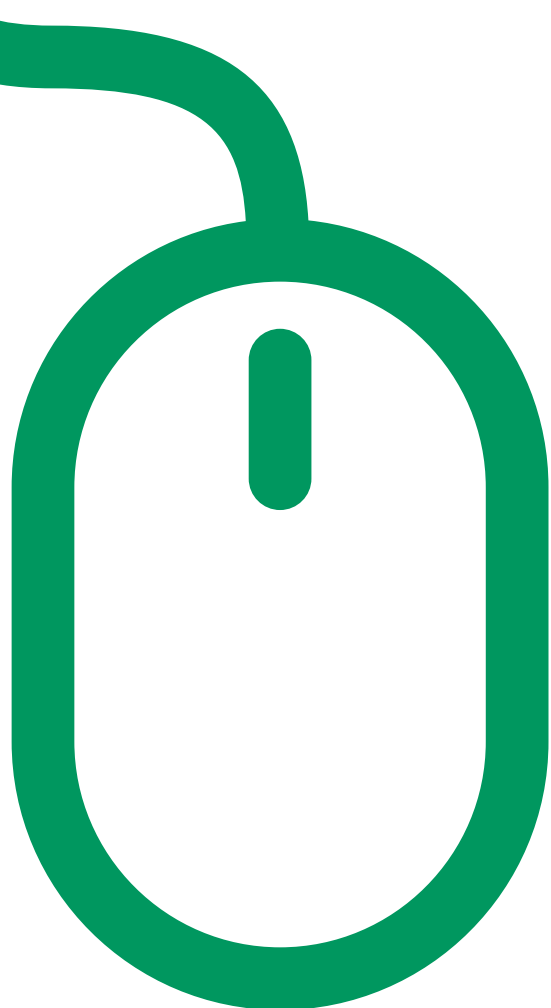
Door dit Charter te ondertekenen, verbindt elke ondertekenende organisatie¹ zich ertoe om

- 1. best practices ter verbetering van digitale inclusie in kaart te brengen en met andere ondertekenaars te delen;**
- 2. samen met de andere ondertekenende partijen de mogelijke belemmeringen voor digitale inclusie in kaart te brengen en gemeenschappelijke acties te definiëren om deze belemmeringen weg te nemen**
- 3. ervoor te zorgen dat de top van de eigen organisatie het engagement aangaat en stuurt;**
- 4. digitale inclusie binnen de eigen organisatie te verbeteren door interne opleiding te stimuleren en acties en vooruitgang te delen;**
- 5. digitale inclusie buiten haar eigen organisatie te bevorderen om het aantal ondertekenaars van het Charter en de impact ervan te vergroten**
- 6. steun te verlenen aan campagnes die digitale insluiting tot een prioritaire doelstelling willen maken, aangezien de werkelijke omvang van het probleem, van de door de digitale kloof getroffen groepen bij het grote publiek nog steeds te weinig bekend zijn;**
- 7. geleidelijk binnen haar eigen organisatie een procedure in te voeren die haar in staat stelt te beoordelen in welke mate zij digitale inclusie voor haar medewerkers, klanten en begunstigten bevordert.**
- 8. acties te ondernemen om het vertrouwen in digitale tools te versterken, het online veiligheidsgevol van mensen te verhogen en hen te wapenen tegen potentieel misbruik**
- 9. voor zichzelf de vooruitgang in de implementatie van dit charter op te volgen en na 3 jaar dit charter mee te evalueren met de andere ondertekenaars om een stand van zaken en mogelijke vervolgstappen te evalueren**

¹ In het navolgende wordt de term "organisatie" gebruikt voor bedrijven uit de privé-sector, overheidsdiensten en -bedrijven, alsmede organisaties uit de non-profitsector.

Bijlage 4

**White paper
(DigitALL)**



Samen naar een meer digitaal inclusieve maatschappij

DIGITAL INCLUSION ECOSYSTEM

Powered by BNP Paribas Fortis in collaboration with Co.Station

Co-ondertekenaars:

- **Isabelle Boonen** (Actiris)
- **Hélène Raimond en Sebastien Reinders** (Agence du Numérique Wallonie)
- **Gunter Loos** (Agentschap Opgroeien)
- **Fadwa Lahssini en Hervé Votron** (AG Insurance)
- **Frederick Scraeyen** (Beego)
- **Marc Felis, Martine Hendrickx, Christine Muret, Eefje Vanderlinden, Caroline Vergeylen en Linde Verheyden** (BNP Paribas Fortis)
- **Tania Maamary** (CIBG - Centrum voor Informatica voor het Brusselse Gewest)
- **Didier Appels** (Close The Gap)
- **Emilie de Riollot de Morteuil en Astrid Van Parys** (Colruyt Groep)
- **Alain Braeckmans** (CTG Circular)
- **Philippe Delhez** (Deloitte)
- **Elke Laureys** (De Watergroep)
- **Arnaud Recko** (DigitalForYouth.be en DNS Belgium)
- **Lucie Barthlen** (FOD Beleid & Ondersteuning)
- **Manuela Nono** (FOD Financiën)
- **Daan Vinck** (Hobo)
- **Dominique Tenaerts** (IBM)
- **Sylvie Vandavelde** (itsme®)
- **Veronique De Leener** (MAKS)
- **Alenka Le Compte** (Mediawijs)
- **Erik Kerkhofs en Mathieu Van den Mooter** (Microsoft)
- **Cathérine Bals en Dries Boogers** (Proximus)
- **Laurence Gindt** (Service Public de Wallonie - Économie, Emploi, Recherche)
- **Tim Van Lier** (VRT)



Digitale inclusie is een maatschappelijke uitdaging die we met z'n allen moeten aanpakken. Naast het uitwerken van oplossingen om iedereen op de digitale trein te krijgen en te houden, willen we bedrijven, overheden en andere organisaties bewust maken van hun rol hierin. Het ecosysteem dat we hebben opgezet inspireert en zet aan tot samenwerking om in de alomtegenwoordige digitale processen in de bedrijfswereld en bij de overheid niemand uit het oog te verliezen.

Michael Anseeuw

General Manager Retail Banking
bij BNP Paribas Fortis

Inhoudstafel

Executive summary	4
Digitale inclusie	5
40% van de Belgische bevolking riskeert digitaal uitgesloten te worden	
Digital Inclusion Ecosystem	7
De digitale kloof is een maatschappelijk probleem dat we best samen aanpakken	
De 6 oplossingen van het ecosysteem	9
Een deel van de structurele oplossing	
Oplossing 1 – Een bewustmakingscampagne zet de digitale kloof op ieders agenda	9
Oplossing 2 – Het versterken van bestaande initiatieven is noodzakelijk	9
Oplossing 3 – MobiDig, een mobiele oplossing voor moeilijk te bereiken doelgroepen	10
Oplossing 4 – Een lokaal en toegankelijk contactpunt voor iedereen	11
Oplossing 5 – Een ‘digitaal inclusief by design’ index moedigt bedrijven en overheden aan om digitaal inclusief te zijn	12
Oplossing 6 – Digitale vaardigheden bijwerken op een geautomatiseerde en simpele manier	12
Aanbevelingen en inspiratie voor bedrijven en overheden	13
Onze 26 andere ideeën voor een meer digitaal inclusieve maatschappij	

Op zoek naar meer informatie?

Neem contact op met linde.verheyden@bnpparibasfortis.com.

Executive summary

De Coronacrisis heeft de digitalisering van onze samenleving exponentieel versneld. En als dit een betere dienstverlening, minder verplaatsingen, minder papierwerk enzovoort teweegbrengt, kunnen we hier alleen maar tevreden over zijn. Maar Corona heeft tegelijkertijd iets uitvergroot dat voorheen sluimerend aanwezig was: namelijk het feit dat niet iedereen mee is met deze versnellende digitale samenleving – volgens de Koning Boudewijnstichting een risico voor 40% van de bevolking.

Een groep van bedrijven, overheidsinstanties, sociale organisaties en academici hebben elkaar gevonden rond het aanvoelen dat niemand mag achterblijven. Niet mee kunnen of willen op de digitale trein dreigt je immers uit te sluiten uit een maatschappij waarin treintickets, doktersafspraken, online aankopen, schoolinschrijvingen, sollicitaties, overschrijvingen, afstandsonderwijs, belastingsaangifte, enzovoort in toenemende mate online gebeuren.

In een zoektocht naar oplossingen zetten de betrokken organisaties een eerste stap met de oprichting van een **'Digital Inclusion Ecosystem'**. Gedurende 3 maanden kwamen de vertegenwoordigers van de deelnemende partners tweewekelijks bijeen om, op basis van input van experts en ervaringsdeskundigen en in een methodiek van design thinking, samen concrete ideeën uit te werken.

De voorgestelde oplossingen moeten drie kwetsbare groepen aan boord houden (en niet enkel de oudere bevolking zoals dikwijls wordt gesuggereerd): zij die geen toegang hebben tot kwalitatieve tools of internetverbinding; zij die niet voldoende vaardigheden (meer) hebben om met de tools om te gaan; en, ten slotte, zij die, uit schrik of omwille van te snelle veranderingen, geen zin meer hebben om de tools te gebruiken. Alhoewel kansarmoede en leeftijd zeker factoren zijn die meespelen, vinden we digitale uitsluiting in alle lagen van de bevolking.

Het ecosysteem heeft niet alleen de omvang van de uitdaging in kaart gebracht, maar ook de veelheid aan bestaande en mogelijke initiatieven. Naast een hele reeks andere suggesties die in dit document worden meegegeven, worden er **6 concrete oplossingen** naar voor geschoven, waar huidige en nieuwe partners concreet mee aan de slag willen gaan: deze omvatten een bredere bewustmaking van het maatschappelijke probleem, het zichtbaarder maken van bestaande oplossingen, het bereiken van doelgroepen met

een mobiele toolbox of een lokaal aanspreekpunt, een label ter versterking van digitaal inclusieve producten en processen en een toegankelijk kanaal voor permanente digitale vorming.

Deze *white paper* is een eerste aanzet om de discussie mee op gang te brengen, zichtbaarheid voor de problematiek te verhogen en inspiratie te geven om hier mee aan de slag te gaan, met suggesties voor overheden en bedrijven. **Digitale inclusie is een maatschappelijke uitdaging waar iedereen zijn verantwoordelijkheid in zal moeten opnemen.**

Wordt vervolgd!



De digitalisering, die door de pandemie nog versneld is, schept enorme mogelijkheden voor de Belgische burgers. Maar het is van cruciaal belang dat bedrijven zich voluit blijven engageren om ALLE burgers mee te krijgen in dit verhaal, om ervoor te zorgen we de sociale kloof niet nog dieper maken. Het gaat er dus niet alleen om, diensten te digitaliseren, maar ook alle burgers op sleeptouw te nemen, ze op te leiden en het potentieel van de digitalisering voor elk van ons te helpen inzien. Dat geldt zowel voor private en publieke bedrijven als voor overheidsdiensten. We mogen niemand achterlaten bij deze digitale reis. Dat is onze maatschappelijke verantwoordelijkheid; we willen een 'coalition of the willing' op de been brengen, een verbond van bereidwilligen, die zich bij deze missie willen aansluiten.

Béatrice de Mahieu
CEO van Co.Station



Digitale inclusie

40% van de Belgische bevolking riskeert digitaal uitgesloten te worden

Onze samenleving wordt steeds digitaler: doktersafspraken maken, kinderen inschrijven op school, bustickets kopen, Tax on Web gebruiken, een tijdelijke werkloosheidsuitkering aanvragen, online les volgen of solliciteren... om er maar enkele te noemen.

Onder invloed van de coronamaatregelen rolden bedrijven en overheden aan een versneld ritme nieuwe digitale tools uit, een onomkeerbare trend. Deze digitale hulpmiddelen bieden duidelijk heel wat voordelen, maar niet iedereen kan er gebruik van maken. **Naarmate de digitalisering toeneemt, riskeert een steeds grotere groep van kwetsbare mensen niet meer volwaardig te kunnen deelnemen aan onze maatschappij.**

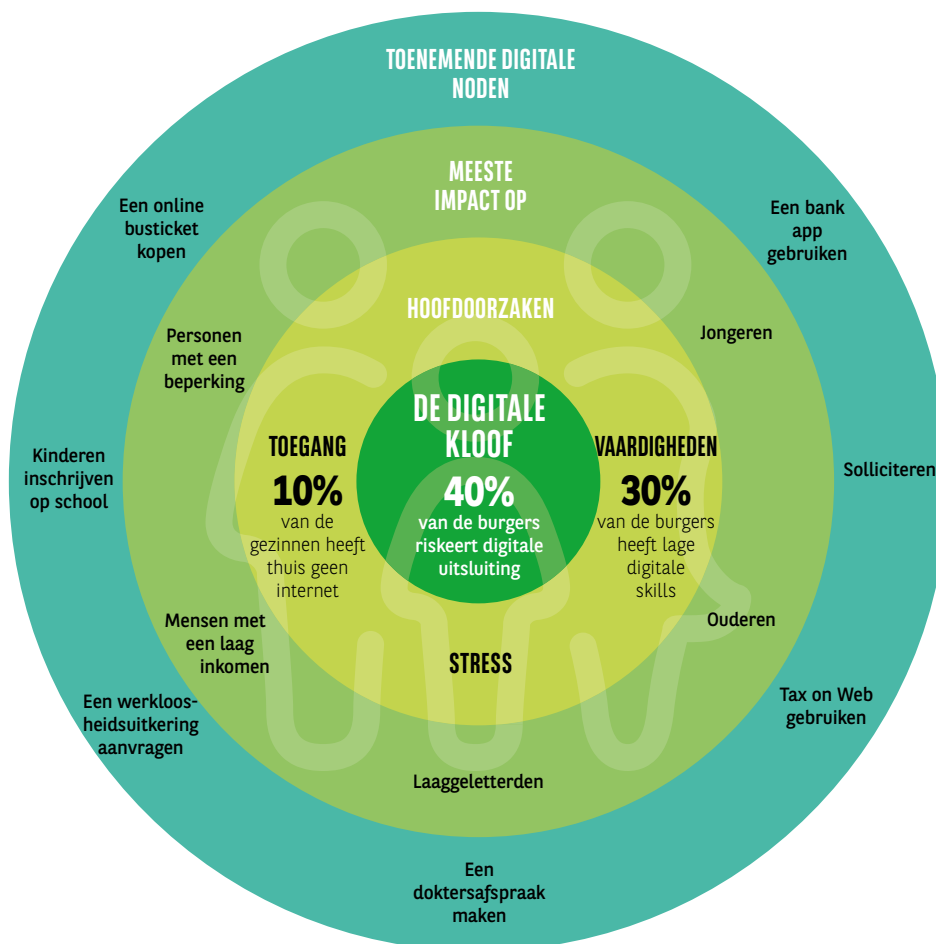
Hoewel digitale uitsluiting heel veel verschillende mensen kan treffen, ondervinden o.a. de volgende groepen er gemiddeld meer last van: **mensen in armoede, laaggeletterden, ouderen, kwetsbare jongeren en mensen met een beperking.**



Niet alleen bevolkingsgroepen die traditioneel als risicogroepen voor digitale uitsluiting beschouwd worden, zoals arme gezinnen of lageropgeleiden, verkeren in een kwetsbare situatie tegenover de digitalisering van de maatschappij. Dat is ook het geval voor veel anderen, die op sociaal en professioneel vlak goed in de samenleving geïntegreerd zijn.

Périne Brotcorne

Onderzoeker en assistent aan de
Université Catholique de Louvain



De digitale kloof in België, enkele opvallende cijfers

- 10% van de Belgische huishoudens heeft thuis geen internetverbinding, een cijfer dat stijgt tot bijna 30% wanneer we enkel kijken naar huishoudens met een laag inkomen
- 40% van de Belgen loopt gevaar voor digitale uitsluiting
- 75% van de personen met een laag inkomen en een laag opleidingsniveau heeft geen of slechts lage digitale basisvaardigheden

De voornaamste oorzaken van de digitale kloof

De eerste reden van de digitale kloof is het **gebrek aan toegang tot digitale technologie**. De toegang tot een toestel (computer, tablet, smartphone) en een kwaliteitsvolle internetverbinding is onontbeerlijk.

Hiernaast zijn ook **digitale vaardigheden** essentieel, naast de juiste kennis en attitude. Men moet in staat zijn om het toestel correct en zelfstandig te gebruiken voor verschillende doeleinden, ook voor het invullen van een onlineformulier of Tax on Web. Bovendien is het belangrijk om deze vaardigheden continu bij te werken om de snelle en voortdurende digitale innovaties bij te benen.

Tenslotte is er nog de factor van **digitale stress**, wat we kunnen omschrijven als alle redenen waarom mensen met de nodige toegang en digitale vaardigheden geen gebruik maken van de beschikbare digitale tools. Deze redenen zijn uiteenlopend: de technologie evolueert te snel, apps en websites zijn niet gebruiksvriendelijk, men stelt zich vragen over privacy en cyberveiligheid, men ziet de meerwaarde niet in van het gebruik van digitale toepassingen of men wil deze toepassingen uit principe niet gebruiken.

Meer informatie kan u vinden in de [Barometer Digitale Inclusie 2020](#) van de Koning Boudewijn Stichting.



De coronacrisis maakt meer dan ooit duidelijk dat er maatschappijbreed moet worden ingezet op digitale inclusie. Het initiatief van BNP Paribas Fortis speelt hier één op één op in door private partners samen te brengen met lokale besturen, beleidsmakers, en het belangrijkste, met sociale actoren die reeds jaren actief inzetten op digitale inclusie om gezamenlijke projecten te realiseren.

Ilse Mariën

Post-doc onderzoeker e-Inclusie
imec-SMIT Vrije Universiteit Brussel



Digital Inclusion Ecosystem

De digitale kloof is een maatschappelijk probleem dat we best samen aanpakken

Het Digital Inclusion Ecosystem werd in november 2020 in het leven geroepen om een bijdrage te leveren aan het verminderen van de digitale kloof in België, die door de coronamaatregelen en quarantaine meer dan ooit duidelijk werd.

De deelnemers aan het ecosysteem willen allemaal een rol spelen in het bevorderen van digitale inclusie in onze samenleving. Door mensen van verschillende sectoren en uiteenlopende achtergronden bij elkaar te brengen en gezamenlijk te laten werken aan oplossingen willen we synergieën zoeken en hefbomen creëren.

Wie zijn we?

We zijn een erg divers ecosysteem met **vertegenwoordigers uit de bedrijfswereld, de sociale wereld en de overheid**. Tijdens ons co-creatie traject hebben we een beroep kunnen doen op experts van de academische en bedrijfswereld, de overheid, sociale organisaties en het middenveld.

Wat is ons doel?

In het ecosysteem draait het allemaal om **samenwerken aan een digitaal inclusieve samenleving** waarin niemand in de kou blijft staan, door een aantal **tastbare, effectieve en gebruiksklare oplossingen** te ontwikkelen. De oplossingen moeten op korte termijn een impact hebben, maar moeten ook het potentieel hebben om op lange termijn door te groeien, onafhankelijk van het ecosysteem. U kan deze oplossingen vinden in deze *white paper*.

Naast het vinden van oplossingen is het ook belangrijk een **netwerk van organisaties en personen** die digitale inclusie genegen zijn uit te bouwen. We willen binnen ons ecosysteem een echte gemeenschap doen ontstaan, waarbij de deelnemers ervaringen delen, samenwerken en elkaars acties als hefboom kunnen gebruiken. Het ecosysteem is een coalitie van gelijkgestemde partners, die samenwerken om de oplossingen van het ecosysteem toe te passen.

Tenslotte zijn we allen **ambassadeurs voor digitale inclusie**.

We willen dit onderwerp op de agenda zetten binnen onze organisaties en netwerken omdat we geloven dat een digitaal inclusievere maatschappij voor iedereen winst oplevert. In de eerste plaats voor de kwetsbaren zelf die moeilijk aansluiting vinden bij de digitale samenleving, maar ook voor de steeds digitaler wordende diensten en producten van onze bedrijven en overheden.

Een woord van dank

Aan de leden van het ecosysteem: dank voor jullie engagement, enthousiasme en inzet

Isabelle Boonen (Actiris), Hélène Raimond en Sebastien Reinders (Agence du Numérique Wallonie), Gunter Loos (Agentschap Opgroeien), Fadwa Lahssini, Fria Leunens en Hervé Votron (AG Insurance), Frederic Scraeyen (Beego), Marc Felis, Martine Hendrickx, Christine Muret, Rani Van Malder, Eefje Vanderlinden, Caroline Vergeylen en Linde Verheyden (BNP Paribas Fortis), Tania Maamary (CIBG - Centrum voor Informatica voor het Brusselse Gewest), Didier Appels (Close The Gap), Emilie de Riollot de Morteuil en Astrid Van Parys (Colruyt Groep), Alain Braeckmans (CTG Circular), Philippe Delhez (Deloitte), Elke Laureys (De Watergroep), Arnaud Recko (DigitalForYouth.be en DNS Belgium), Lucie Barthlen (FOD Beleid & Ondersteuning), Manuela Nono (FOD Financiën), Daan Vinck (Hobo), Dominique Tenaerts (IBM), Sylvie Vandeveld (itsme®), Veronique De Leener (MAKS), Alenka Le Compte (Mediawijs), Erik Kerkhofs en



Voor de computer moeten we allemaal gelijk zijn. Of het nu gaat om het vinden van een baan of om te werken, of we nu 20 of 55 zijn.

Sebastian Matoso

Innovation Rocker MION en
coach van het ecosysteem



Mathieu Van den Mooter (Microsoft), Cathérine Bals en Dries Boogers (Proximus), Laurence Gindt (Service Public de Wallonie - Économie, Emploi, Recherche) en Tim Van Lier (VRT).

Aan Périne Brotcorne (UCL) en Ilse Mariën (VUB): dank voor het delen van jullie expertise over de digitale kloof en digitale inclusie in België.

Aan de experts: dank om ons met raad en daad bijgestaan en uitgedaagd te hebben

Jeroen Franssen (Agoria), Bart Simons (Anysurfer), Jef Debackker (Blenders), Koen De Leus en Michael Anseeuw (BNP Paribas Fortis), Christelle Faelens (BNP Paribas Leasing Solutions), Diana Collinet (bpost), Dirk Christiaansen (Centrum Kauwenberg), Beatrice de Mahieu (Co.Station), Els Op de Beeck (Digidak), Tom Van Hoey (District09), Roel Van Gils (Eleven Ways), Ben Smeets (FOD Beleid & Ondersteuning), Hedwige Meunier (IBM), Nele Roobrouck (kabinet Alexander De Croo, Eerste minister), Finke Jacobs (kabinet Petra De Sutter, Vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post), Margaux Janssens (kabinet Bernard Clerfayt, Minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Werk en Beroepsopleiding, Digitalisering, de Plaatselijke Besturen en Dierenwelzijn), Quentin Martens (Koning Boudewijnstichting), David Loyaen (Link in de Kabel), Dirk Dewitte (MicroStart), Louise Culot en Sylvie Pinchart (Lire et Ecire), David Burney, Matthias Langenaeker en Allen Marchant (Publicis), Marie Delvaux (The Shift), Davy Nijs (UCLL), Wendy Metten (Inter), Marc Soubry (Vlaamse Ouderenraad), Peter Vermaele, Floris Nieuwdorp en Tatjana Vandenplas (VRT), Farida Barki (Wablief) en Arnaud de Ghellinck en Jean Deydier (WeTechCare).

Aan de coaches: dank voor jullie deskundige begeleiding

Toya Dilles, Adeline Michaux en Lando Szücs (Co.Station); Laurent Bouty en Steffen Vander Mynsbrugge (The Beyonders) en Sebastian Matoso (Mion).

Tenslotte ook dank **aan de initiatiefnemers van dit ecosysteem en aan BNP Paribas Fortis voor de financiële ondersteuning.**

Bij De Watergroep zetten we in op duurzaamheid, maar ook op een uitgebreide digitale dienstverlening op maat van onze klanten. Om ervoor te zorgen dat niemand hierbij uit de boot valt, engageren we ons binnen dit samenwerkingsverband rond digitale inclusie.

Elke Laureys

Program manager Marketing Projects De Watergroep

Deze pandemie toonde niet alleen het belang van geconnecteerd te kunnen blijven, het toonde ons evenzeer de keerzijde van deze digitale wereld. De digitale kloof groeit in alle lagen van onze samenleving, van jong tot oud, student tot gepensioneerd en digitale inclusie dient hoog op ieders agenda te staan. Het digitale inclusie ecosysteem heeft duidelijk aangetoond dat mensen van verschillende achtergronden en sectoren de handen in elkaar willen en kunnen slaan om samen naar een meer digitaal inclusief België te werken.

Cathérine Bals

Head of Reputation and Sustainability bij Proximus

Bij CTG Circular zetten we ons als sinds jaar & dag in om zoveel mogelijk gebruikt IT materiaal een tweede leven te geven. Computers die correct behandeld zijn, kunnen immers na een data-wipe & een volledig refurbishment (incl. grondige reiniging), nog jaren gebruikt worden voor alle basis toepassingen. Door ons hierin te specialiseren, hopen we enerzijds zoveel mogelijk mensen toegang te geven tot degelijk IT materiaal aan een lage kost, en anderzijds hopen we zo de negatieve milieu impact van IT materiaal te verkleinen. Dit project was voor ons heel leerrijk om in contact te komen met alle verschillende noden die er vandaag zijn, zo kunnen we nog beter werken aan hergebruik van IT materiaal op maat van de tweede gebruikers.

Alain Braeckmans

Co-director bij CTG Circular



De 6 oplossingen van het ecosysteem

Een deel van de structurele oplossing

Tijdens de interactieve workshops werden er heel wat ideeën bedacht. Zes ervan werden als concrete en verder te ontwikkelen oplossingen geïdentificeerd en voorgesteld aan een panel van stakeholders.

Oplossing 1 – Een bewustmakingscampagne zet de digitale kloof op ieders agenda

De digitale kloof in België is nog al te vaak een verborgen probleem. Een onderwerp waarbij vaak de focus ligt op een kleinere groep van ouderen terwijl de ware omvang van het probleem onderbelicht blijft. Maar liefst 40% van de Belgen loopt het risico digitaal uitgesloten te worden.

Het is **belangrijk om de digitale kloof prominent op ieders agenda te plaatsen**. Omdat een verhoogde kennis over de omvang en de gevolgen nodig is om tot structurele oplossingen te komen, willen we een **bewustmakingscampagne** opzetten.

Deze campagne zal er toe leiden dat mensen zich meer bewust zijn van de opportuniteiten die de digitale wereld met zich mee brengt en dat bedrijven en overheden digitale inclusie in hun strategieën, product-ontwikkelingen en procedures opnemen.

De bewustmakingscampagne zal ook een **mobilisatieluik** omvatten, waarbij burgers een deeltje van de oplossing kunnen zijn door fondsen in te zamelen of hun deskundigheid vrijwillig in te zetten voor sociale organisaties die werken rond digitale inclusie.

Aangezien verschillende doelgroepen moeten worden bereikt, zal de campagne een mix zijn van een mediacampagne naar de bevolking toe en een *below the line* outreach naar de bedrijfswereld en het middenveld. Voor elk van deze doelgroepen worden specifieke boodschappen, kanalen en stakeholders gedefinieerd.

Oplossing 2 – Het versterken van bestaande initiatieven is noodzakelijk

Er bestaan al veel mooie initiatieven rond digitale inclusie, maar vaak zijn deze kleinschalig en lokaal. Omdat er daar een schat aan informatie en expertise aanwezig is, willen we **zoveel mogelijk bestaande initiatieven versterken**.

Onze doelgroep bestaat uit die verenigingen die zich ontfermen over mensen in nood en kwetsbare mensen met een beperkte digitale toegang of kennis. Deze verenigingen missen vaak fondsen, materiaal, mensen, tools, handleidingen, ... en vrijwilligers. Onze oplossing bestaat er dan ook in een platform of tool te creëren om hen te ondersteunen en te laten groeien.

We zien het platform als een **gemeenschap waar organisaties en verenigingen elkaar ondersteunen, best practices delen en in dialoog gaan met elkaar**. Leden kunnen er terecht voor hulp en advies voor hun vragen, zoals het vinden van de juiste training of vrijwilligers, of van partners in de digitale inclusieketen. Het is dus essentieel dat er op het platform adequate trainingen, opleidingsmateriaal voor vrijwilligers (Train the trainer) en dergelijke te vinden zijn. Een samenwerking met bestaande organisaties (IBM, WeTechCare, ...), instanties die reeds trainingen geven (VVSG, EPN, Maks, ...) en bestaande platformen van sociale ondernemers (bijv. Belgium Impact) is te onderzoeken in de volgende fase. Door de ontwikkeling van dit platform ontstaat er eveneens een cartografie van alle bestaande initiatieven rond digitale inclusie, een overzicht dat momenteel nog onbestaande is.

Omdat de leden van het platform divers zijn, is het aangewezen dit aspect te weerspiegelen in de leiding ervan. Daarom stellen we een roterende “duo-baan” voor, waarbij de leiding om de twee maanden overgaat in handen van een ander duo, een persoon uit de bedrijfswereld en eentje uit de overheid. Doordat er op deze manier vele handen de kar trekken, wordt het werk beperkt en is er een maximale



input aan inspirerende ideeën. Naast deze roterende rol moet er ook worden bekeken hoe de dagelijkse werking kan worden ondersteund. Er moet worden uitgezocht of dit in een bestaande werking kan worden ingebed.

Het platform zelf kan nieuw worden gebouwd of nog beter worden ingepast in een bestaand platform. Hiervoor willen we onderzoeken welke organisatie hiervoor best geschikt is (bijv. WeTechCare, KBS, Taskforce e-inclusie, Belgium Impact, ...). Ook een social media formaat is mogelijk (bijv. Facebook pagina).

Het platform is een **samenwerking tussen overheid, sociale organisaties en bedrijven** en heeft als einddoel bestaande initiatieven te versterken door best practices te delen, samenwerkingsverbanden te leggen, initiatieven in één regio uit te breiden naar een andere, ... Het is een win-win voor alle leden: de verenigingen worden ondersteund en bedrijven en overheid kunnen de vinger aan de pols houden van wat er leeft in deze community.

Oplossing 3 – MobiDig, een mobiele oplossing voor moeilijk te bereiken doelgroepen

Een groot aantal van de 40% Belgen die digitale uitsluiting riskeren, wordt op dit moment niet bereikt door organisaties die hen de nodige ondersteuning kunnen bieden omdat de mensen hen niet zelf contacteren. Dit leidt ertoe dat ze niet actief deelnemen aan onze digitaliserende samenleving. Het digitale is voor deze mensen een vaag en complex gegeven. Vaak spelen angst voor het onbekende, niet weten waar te starten, een gebrek aan kennis over het hulpaanbod en een beperkte mobiliteit hierin een rol of ziet men de meerwaarde van digitalisering niet helemaal.

Om deze groep zo goed mogelijk te bereiken moet het **aanbod zelf naar hen toe gaan**. De organisaties die zich nu reeds inzetten om mensen digitale basisvaardigheden bij te brengen, hebben echter een beperkte capaciteit en beschikken vaak niet over voldoende kwalitatieve middelen zoals hardware, connectiviteit, mankracht en vervoersmiddelen. Ook hebben ze hulp nodig bij het aantrekkelijker maken van hun digitale aanbod zodat de digitale bewustwording bij hun doelgroep makkelijker wordt omgezet naar de zin om concreet in actie te komen. De te bereiken doelgroepen van deze organisaties verschillen. Het kan gaan om ouderen, jongeren, mensen met een beperking, dak- en thuislozen of mensen in armoede.

Met onze mobiele oplossing “MobiDig” willen we het voor de organisaties **makkelijker maken om de moeilijk te bereiken doelgroepen de eerste stappen te laten zetten naar digitale autonomie**. Concreet willen we de organisaties versterken door hen een **makkelijk te transporteren box** aan te bieden die **hardware, een internetverbinding en oplaadmogelijkheden** bevat. Bovendien willen we op maat van de organisatie een vervoersmiddel voorzien om hun doelgroep te bereiken. Dit kan gaan van een bakfiets in een stad tot een kleine bestelwagen voor afgelegen dorpskernen, afhankelijk van het actieterrein van de organisatie. Bovendien wordt deze box vergezeld door een **UX-designer** die de organisatie tijdens de intakefase van het project zal helpen om een motiverende digitale ervaring te creëren, aangepast aan het doelpubliek. We denken dan o.a. aan het maken van video's, extra inhoud of materiaal om de omgeving aan te kleden. Organisaties kunnen ons mobiel aanbod gebruiken voor het uitbreiden van hun dagelijks aanbod naar de meest onbereikbare personen maar ook tijdens evenementen die ze organiseren om hun doelpubliek warm te maken.

Om een significante impact te kunnen realiseren, is er bijkomend ook **extra mankracht** nodig. Deze moet ervoor zorgen dat de organisaties die de oplossing gebruiken, zelf ondersteund worden en dat er onderling tussen de verschillende MobiDigprojecten best practices uitgewisseld kunnen worden.

Met MobiDig kunnen organisaties hun digitale aanbod overal en aan iedereen aanbieden. Het logistieke aspect wordt door MobiDig verzorgd waardoor de organisaties zich kunnen toeleggen op hun kernactiviteiten. Bovendien ontvangen ze ondersteuning om een digitale beleving te creëren waar ze momenteel noch de tijd noch de middelen voor hebben. Dit belevingsaspect zal de motivatie en buy-in van hun doelgroep vergroten.



Oplossing 4 – Een lokaal en toegankelijk contactpunt voor iedereen

Mensen die niet digitaal zijn, hebben een lokaal en toegankelijk contactpunt nodig, waar ze hun vragen kunnen stellen en dat tegelijk ook een overzicht geeft van de digitale integratie-initiatieven in hun gemeente.

Lokale contactpunten, in elke gemeente van het land, die zowel door hun ligging als door het onthaal uiterst toegankelijk zijn, hebben een toegevoegde waarde. Vaak weet het publiek niet waar het terecht kan. Burgers zonder of met weinig digitale expertise weten niet tot wie ze zich moeten richten om een toestel te gebruiken, digitale vaardigheden aan te leren, een aanspreekpunt te vinden of om eenvoudige vragen te stellen.



De sanitaire crisis heeft de digitale transitie van bedrijven en overheden versneld. Het is cruciaal dat ALLE burgers ook kunnen profiteren van deze digitale transitie, zowel in hun privéleven als in hun professionele leven, door toegang te hebben tot een toestel en internet en door het verhogen van hun digitale vaardigheden.

Tania Maamary

Coördinator digitale inclusie bij CIBG - Centrum voor Informatica voor het Brusselse Gewest

Niet alleen de burgers hebben een lokaal aanspreekpunt nodig, maar dat geldt ook, en mogelijk nog meer, voor de actoren van de lokale gemeenschap die hun digitale initiatieven niet goed zichtbaar kunnen maken of coördineren. Allereerst zijn er de sociale organisaties: zij beschikken over een goede kennis van digitale inclusie, beschikken vaak over een netwerk van vrijwilligers en bieden digitale opleidingstrajecten aan. Vervolgens willen privéondernemingen zich engageren binnen hun lokale gemeenschap door mensen, materiaal of financiële middelen aan te bieden. Tenslotte zijn de lokale overheden het best geplaatst om de digitale noden in hun gemeenschap aan te duiden.

Een oplossing op twee niveaus lijkt ons dan ook het meest aangewezen om digitale inclusie in een lokale gemeenschap te integreren:

- Eerst en vooral is het wenselijk **een lokale digitale-inclusie-ambtenaar** aan te duiden. Deze persoon, idealiter afkomstig uit het lokale bestuur of verenigingsweefsel, moet in nauwe samenwerking met de lokale overheden een lokaal digitaal ecosysteem opzetten, een kader voor oplossingen op maat dat alle bestaande en toekomstige initiatieven op het grondgebied samenbrengt. Deze persoon wordt het centrale aanspreekpunt voor iedereen in de gemeente en is volledig op de hoogte van de lokale behoeften. Hij of zij zal digitale inclusie stimuleren door lokale initiatieven zichtbaar te maken, maar ook door het opzetten van een duurzame lokale samenwerking tussen de openbare diensten, de sociale organisaties en de ondernemers.
- Een tweede luik is het opzetten van **één lokaal loket voor digitale inclusie**. Dit loket bevindt zich idealiter op een gemakkelijk toegankelijke locatie in de openbare ruimte, zoals een postkantoor, een station, een supermarkt of het gemeentehuis. Dit loket wordt uitgebaat door de spelers uit het lokale ecosysteem. Het biedt de doelgroep eerstelijnsinformatie en verwijst hen door naar de bestaande initiatieven. De eerstelijnsinformatie kan worden aangeleverd door private ondernemingen en sociale organisaties: toegang tot materiaal, hulp bij digitale problemen en specifieke opleidingen (Tax on Web, itsme, digitaal bankieren ...). De flow en het type vragen zullen de digitale-inclusie-ambtenaar helpen om zo goed mogelijk in te spelen op de digitale realiteit van zijn lokale gemeenschap.



Oplossing 5 – Een ‘digitaal inclusief by design’ index en label moedigt bedrijven en overheden aan om digitaal inclusief te zijn

Deze oplossing wil publieke en private organisaties met een digitale dienstverlening helpen om meer ‘digitaal inclusief by design’ te worden. Het doel is ervoor te zorgen dat reeds bij het ontwerpen van digitale diensten rekening gehouden wordt met de behoeften van digitaal kwetsbare gebruikers, om zo het **risico op uitval en digitale stress te verminderen**.

Vandaag bestaan er reeds instrumenten op supranationaal niveau, zoals de DESI-index, en richtlijnen voor specifieke aspecten van digitale inclusie, zoals toegankelijkheid en taalgebruik, maar er bestaan geen meetinstrumenten of richtlijnen voor een ‘digitaal inclusief by design’ beleid.

Het gebrek aan zo’n globale standaard maakt het moeilijk voor publieke en private organisaties om hun dienstverlening in te schatten op het vlak van digitale inclusie. Een ‘digitaal inclusief by design’ index en label zullen organisaties aanmoedigen om hun **digitale processen en tools digitaal inclusief te maken vanaf de ontwerpfase**.

We zullen een index van ‘digitale inclusie by design’ ontwerpen, waarbij de focus zal liggen op die elementen in de klantenrelatie waar gebruikers in contact komen met de organisatie, zowel digitaal als fysiek. We denken hierbij aan de website, apps, helpdesk, call center, balie of winkel waar gebruikers van de dienst terecht kunnen om iemand te spreken die hen verder kan helpen.

De voordelen van deze oplossing zijn veelvuldig: de index zal leiden tot de ontwikkeling van richtlijnen en een ontwikkelingsplan voor organisaties, organisaties kunnen een certificaat van ‘digitale inclusie by design’ aanvragen en gebruikers krijgen informatie over het ‘digitaal inclusief by design’ niveau van de organisatie. Bovendien zullen we de index en het label koppelen aan een jaarlijkse award om best practices te belonen en de bekendheid van de index te vergroten.

Oplossing 6 – Digitale vaardigheden bijwerken op een geautomatiseerde en simpele manier

40% van de Belgen hebben zwakke digitale vaardigheden. De stap zetten naar het ontwikkelen van deze vaardigheden wordt door verschillende factoren verhinderd. Stigmatisering en schaamte spelen een rol, maar ook het aanbod aan oplossingen zelf. Mensen weten niet altijd waar ze terecht kunnen, het huidige aanbod is ontoereikend en vaak ook duur.

Onze oplossing bestaat uit **drie stappen: inspiratie met basiskennis, een landing page en het aanbod**.

Allereerst willen we een **TV kanaal** gebruiken om mensen te bereiken die momenteel nog niet of slechts beperkt online zijn. Dit kanaal wil inspireren, tonen hoe de eerste stappen te zetten en oproepen tot actie, nl. een bezoek aan onze landing page. Deze pagina richt zich op de eindgebruiker en moet zeer simpel en makkelijk te gebruiken zijn. De bezoekers vullen hun postcode in en krijgen een overzicht van de verschillende digitale oplossingen die er in de buurt voor handen zijn.

Onze oplossing richt zich binnen die 40% van de Belgen met zwakke digitale vaardigheden voornamelijk naar die mensen die openstaan om te leren. Dit kunnen zowel ouderen, mensen met een handicap en werkzoekenden zijn, maar ook ambassadeurs. Deze laatsten kunnen bijv. (klein)kinderen zijn die hun (groot)ouders mee op sleeptouw nemen of begeleiders in scholen, woonzorgcentra of instellingen.



Een inclusieve maatschappij, daar wordt iedereen beter van, toch? Momenteel is het nog te vaak zo dat enkel digitaal vaardigen kunnen profiteren van de voordelen van de digitale wereld, terwijl de digitaal niet vaardigen enkel de nadelen van die steeds digitalere maatschappij ervaren. We hebben daadkrachtige en gecoördineerde actie nodig van privé, publiek en het brede middenveld om stappen te zetten richting een inclusieve maatschappij waar iedereen kan profiteren van de voordelen van het digitale.

Alenka Le Compte

Medewerker e-inclusie bij Mediawijs



Aanbevelingen en inspiratie voor bedrijven en overheden

Onze 26 andere ideeën voor een meer digitaal inclusieve maatschappij

Partnerships en samenwerking

1. Partnerships zijn cruciaal voor een duurzame digitaal inclusieve aanpak. Digitale inclusie is een én-én-én verhaal waarin het meest zal worden bereikt door **samenwerkingen tussen sociale organisaties, overheden, bedrijven en universiteiten**. Een *train the trainer* programma ontwikkelen is weinig efficiënt zonder bijhorende vrijwilligers, een laptop schenken zonder begeleiding en opleiding is weinig zinvol voor de kwetsbaren in onze maatschappij.
2. Zorg voor een **gecoördineerd beleid voor digitale inclusie in België** met een overlegplatform tussen de regio's zodat er op elkaars expertise kan worden verdergebouwd.
3. Ondersteun bestaande initiatieven via een totaalpakket per regio waardoor complementaire samenwerking tussen deze organisaties wordt versterkt. Richt hiervoor een **digitaal huis** op in je gemeente waarin je toestellen, alle digitale dienstverlening en de digitale actoren in de brede zin van het woord samenbrengt.

Toegang tot toestellen en het internet

4. Zorg voor **voldoende publieke ruimtes** waar mensen gratis gebruik kunnen maken van een computer en internet en waar ze de nodige ondersteuning kunnen krijgen bij hun digitale problemen.
5. Creëer lokale platformen waar zorgverleners en sociale organisaties **digitaal materiaal kunnen uitlenen**. Niet iedereen heeft immers op hetzelfde moment toestellen nodig.
6. Stimuleer ondernemingen om hun **oudere toestellen te doneren voor hergebruik** door een sociale organisatie die werkt op digitale inclusie. Geef hen hiervoor een incentive, zoals digitale trainingen voor hun werknemers of een door hen gekozen goed doel.
7. Koppel het ter beschikking stellen van hardware aan kwetsbare groepen steeds aan een **cursus rond verantwoord surfen en basisonderhoud van een computer**.
8. Maak van een **kwalitatieve internetverbinding een basisrecht**. Net zoals water en elektriciteit zou iedereen moeten kunnen beschikken over een kwalitatieve internettoegang thuis om digitaal deel te nemen aan de maatschappij.
9. Stimuleer organisaties met een uitgebreid gebouwenpark om hun **wifi ter beschikking te stellen** van bezoekers. We denken hier bijvoorbeeld aan gemeentehuizen, postkantoren, stations, supermarkten en banken.



Bij Close the Gap werken we al vele jaren aan het dichten van de digitale kloof, mét de steun van partners zoals BNP Paribas Fortis, zowel in de Benelux als in verschillende ontwikkelingslanden. Wij zien immers toegang tot een computer, en dus tot informatie en opleiding, als een basisrecht. Dankzij de bedrijven die hun gebruikt IT materiaal aan ons doneren, kunnen wij heel wat computers een tweede leven geven in de handen van studenten & jonge ondernemers wereldwijd. De impact daarvan is enorm, we zien immers dat dit enorm veel kansen biedt!

Specifiek in België zijn we ook blij & dankbaar dat we met onze zusterorganisatie Digital For Youth heel wat jongeren konden helpen om ook over een computer te beschikken, om zo via thuisonderwijs in Corona-tijden toch ook mee te zijn met de lessen en de taken van school. Corona toonde ons immers dat toegang tot een computer voor velen helaas geen evidentie is, en we hopen dat we hier met projecten zoals dit samen verandering kunnen brengen!

Didier Appels

Impact & Business Director bij Close The Gap vzw



Digitale vaardigheden

10. Geef de toekomstige generaties een goede start door ervoor te zorgen dat alle kinderen volledig **digital proof** afstuderen.
11. Investeer in de **digitale kennis van begeleiders** van digitaal uitgesloten groepen zodat zij op hun beurt de kennis kunnen doorgeven. We denken aan het personeel van scholen, rusthuizen, zorginstellingen, gevangenissen en OCMW's.
12. Investeer in de **digitale kennis van je eigen medewerkers**. Organiseer voldoende opleidingsmomenten en stimuleer hen om opleidingen te volgen. Vergeet niet dat ook zij digitale stress ondervinden. Denk *out of the box* en verder dan je eigen activiteit. Waarom geen module Tax-On-Web ter beschikking stellen?
13. Zet een '**Duo for Digital**' programma op, een buddysysteem 'digitale starter – digitale coach' voor mensen die nood hebben aan persoonlijke begeleiding. Hierbij moet de klemtoon liggen op de begeleiding tijdens het aanleren van digitale vaardigheden. We deden hiervoor inspiratie op bij het bestaande en succesvolle 'Duo for a Job' programma.
14. Zet een '**start to digital**' programma op met individuele modules voor mensen die liever zelf hun digitale vaardigheden ontwikkelen. Zorg voor modules voor beginners (hoe maak ik een goed paswoord, hoe kan ik informatie opzoeken op het internet) maar vergeet ook de mensen met wat meer kennis niet (hoe vul ik een online document in, hoe maak ik een digitaal cv).
15. Gebruik **food trucks** op markten, festivals, evenementen om mensen in te lichten over de mogelijkheden om hun digitale vaardigheden aan te scherpen.
16. Creëer **online games die spelenderwijs digitale vaardigheden helpen ontwikkelen**. Door deze visueel zeer sterk te maken, zal taalgebruik als stresserende factor sterk worden verminderd. Voorzie bijkomende ondersteuning via de school, jeugdbewegingen, digitale organisaties, vrijwilligers of vertrouwenspersonen.

Digitale stress

17. Integreer '**inclusie by design**' en '**user centered**' als principes bij de ontwikkeling van je digitale diensten. Zo hou je rekening met de noden van alle doelgroepen bij het ontwerp van je digitale tools. De toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid zullen zorgen voor tevreden eindgebruikers.
18. Organiseer een toegankelijke en gebruiksvriendelijke **Digitale Helpdesk** waar mensen gratis terecht kunnen met hun digitale vragen. Om alle burgers / klanten te bereiken is deze helpdesk een combinatie van digitale en fysieke tools zoals een gratis telefoonnummer, chatfunctie, website, online hulpplatform, loket.
19. Creëer een **online peer-coaching community** om gebruikers te informeren, te motiveren en verder te helpen in hun ontdekking van de digitale wereld.
20. Bestel een **Return On Investment studie** die zal aantonen dat investeren in digitale inclusie zeer snel vruchten afwerpt, zowel voor de overheid als voor de bedrijven en gebruik deze studie om hen te overtuigen digitaal inclusief te zijn.
21. Lanceer een **jaarlijkse 'digitale inclusie dag'**. Gebruik deze om het belang van digitaal mee te blijven in de verf te zetten. Wie vandaag mee is, is dat daarom morgen niet meer.
22. Maak van digitale inclusie een **apart onderdeel in je jaarcijfers**. Dit zal je werknemers aanmoedigen om echt werk te maken van digitale inclusie.



Versterk bestaande digitale-inclusie-actoren

- 23. Test innovatieve oplossingen die kunnen bijdragen tot een meer inclusieve maatschappij door het mechanisme van een **social impact bond** (SIB). Voorzie een federale enveloppe en een projectoproep voor SIB's rond het thema digitale inclusie.
- 24. Zet een **hackathon of een fundraising** op om een lokaal digitaal-inclusie-initiatief te ondersteunen. Betrek je medewerkers bij de keuze van het initiatief en bij het ophalen van de fondsen.
- 25. Lanceer een **lokaal platform voor vrijwilligers** om de sociale organisaties te ondersteunen. Zorg voor de nodige training van de vrijwilligers en een goede match met de behoeftes van de organisaties.
- 26. Moedig **skill based volunteering** aan bij je werknemers in de IT-departementen.

Hiernaast ondersteunen we ook de 7 richtlijnen van de [Taskforce e-inclusie](#).

DIGITAL INCLUSION ECOSYSTEM

Powered by



BNP PARIBAS
FORTIS

In collaboration with



Bijlage 5

**Studie over
het profiel van de
bezoekers van de OCR's**



Studie onder de bezoekers van de erkende Brusselse OCR's

Eindrapport

I. Inhoudsopgave

I. Inhoudsopgave	2
II. Context	3
III. Methodologie	4
1. VERKENNEND ONDERZOEK EN INFORMATIE-OPNAME	4
1.1. Bezoekersdrukte	5
1.2. Capaciteit	5
2. METHODOLOGIE - BEZOEKERS-ENQUÊTES	6
2.1. Populatie	6
2.2. Online vragenlijst	7
2.3. Promotionele posters	7
2.4. Personeelsondersteuning	7
IV. Analyses en resultaten	7
1. DE DEELNAME	8
2. DE BEZOEKERS	8
2.1. Socio-demografische profielen	8
2.2. Apparatuur	9
2.3. Populariteit van de OCR's	11
2.4. De behoeften van de bezoekers	12
2.5. Tevredenheid over de dienstverlening	14
3. AANVULLENDE INFORMATIE	16

II. Context

Het Plan voor Digitale Toegankelijkheid 2021-2024 van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest wordt uitgerold door het CIBG via de Coördinatie Digitale Inclusie en in samenwerking met easy.brussels.

Met dat plan wordt beoogd om digitale diensten en tools toegankelijk te maken voor alle Brusselaars. De huidige coronacrisis bracht maar al te duidelijk het belang aan het licht van deze digitale omschakeling voor burgers, bedrijven en overheidsdiensten.

Tijdens de lockdown konden de meeste burgers van het Brussels Gewest enkel terugvallen de digitale wereld om sociale contacten te onderhouden, hun beroep uit te oefenen, online cursussen te volgen, te solliciteren of contact op te nemen met besturen.

Mensen die op digitaal gebied achterophinken, kregen daardoor minder of helemaal geen toegang meer tot deze diensten. Het is van essentieel belang te voorkomen dat die ongelijkheden groter worden.

De studie waartoe opdracht is gegeven, maakt deel uit van dit plan onder pijler 2: "BUNDELEN", actie 28:

De opdracht van de Coördinatie Digitale Inclusie (CDI) bestaat erin jaarlijks een studie te verrichten naar het profiel van de bezoekers van de 18 erkende Openbare Computerruimtes in het Gewest en deze gegevensverzameling te automatiseren. Deze studie moet het mogelijk maken verschillende doelstellingen te verwezenlijken:

- De evolutie van het bezoek aan de 18 erkende OCR's sinds 2019 analyseren: nagaan wie aan de andere kant van de digitale kloof staat en naar de OCR's gaat; aan de hand van de andere studies en barometers nagaan welke personen en groepen personen de weg naar de OCR's niet vinden.
- De aantrekkelijkheid en populariteit van de OCR's analyseren
- Een communicatiecampagne evalueren die liep van april tot mei 2021 om de zichtbaarheid van OCR's bij het grote publiek te verhogen
- Bepaalde acties van het Plan voor Digitale Toegankelijkheid (PDT) verbeteren of aanpassen

III. Methodologie

De gezondheidscrisis treft de hele samenleving. Ook onderzoek en de daarin bestudeerde onderwerpen blijven er niet van gespaard. Er moet dan ook rekening worden gehouden met de context waarin deze gegevensverzameling heeft plaatsgevonden. In het algemeen dient erop te worden gewezen dat:

de gezondheidsmaatregelen de openbare dienstverlening, maar ook de toegang tot locaties en materiaal, beperken;

de digitale behoefte toeneemt: het aantal mensen dat zich aan de andere kant van de digitale kloof bevindt, neemt toe door de noodzaak om verrichtingen op afstand, op een computer, uit te voeren;

er veel minder mensen op openbare plaatsen komen.

1. VERKENNEND ONDERZOEK EN INFORMATIE-OPNAME

Sonocom begon deze studie met een onderzoek naar de dagelijkse werking van de 20 erkende OCR's¹ in Brussel. De eerste stap bestond er immers in de context te begrijpen waarin de doelpopulatie, de bezoekers, gebruik maakt van de door deze OCR's aangeboden diensten. Aangezien elke locatie zijn eigen specifieke kenmerken heeft (toegang en openingsuren, bezoekersdrukte, aantal computers, bestaan van opleidingen, aantal medewerkers in de OCR, enz.), heeft Sonocom een online vragenlijst² opgesteld waarmee OCR-verantwoordelijken al deze informatie kunnen invullen.

Lijst van de 20 erkende Brusselse OCR-locaties

1	Espace Public Numérique Mobile (EPNM - mobiele openbare computerruimte)
2	OCR ARC
3	OCR-Bravvo
4	OCR van de bibliotheek Rijke Klaren
5	OCR van de bibliotheek van Laken
6	Wijkpartnerschap - De Schakel
7	OCR1030
8	OCR van Biblio XL
9	Webatelier - OCR van de gemeente Sint-Gillis
10	Open Atelier 110 - Moreau
11	Open Atelier 110 - Jardinier
12	OCR Scheut
13	Study Kids Support vzw (SKS)
14	Koekeltech - OCR van Koekelberg
15	OCR Ganshoren
16	Cultureel Centrum van Evere L'Entrela
17	OCR Ukkel
18	OCR van FQS
19	Wolu Cyber Cité - Cyber van Wolubilis
20	OCR Sapiens

¹ In werkelijkheid zijn er 19 erkende OCR's, maar de OCR "Open Atelier 110" bevindt zich op twee verschillende locaties. Daar hebben wij hier als dusdanig rekening mee gehouden om het exacte aantal plaatsen waar de bezoekers over de vloer komen, te bepalen (19 OCR's, 20 locaties).

² Zie dossier in de bijlage bij dit rapport "Documenten over de OCR-studie 2021"

1.1. Bezoekersdrukke

18 van de 19 OCR's namen deel aan deze fase van de studie³.

Lundi : Total

Moyenne = 8,56
Min = 0 Max = 46
Somme = 154

Mardi : Total

Moyenne = 13,56
Min = 0 Max = 66
Somme = 244

Mercredi : Total

Moyenne = 13,78
Min = 0 Max = 74
Somme = 248

Jeudi : Total

Moyenne = 12,83
Min = 0 Max = 72
Somme = 231

Vendredi : Total

Moyenne = 10,00
Min = 0 Max = 40
Somme = 180

Samedi : Total

Moyenne = 4,44
Min = 0 Max = 36
Somme = 80

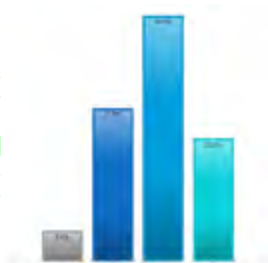
Niet alle OCR's zijn elke dag of de hele dag toegankelijk⁴. Momenteel krijgen de OCR's die deelnamen aan de studie op weekdays tussen 8 en 14 personen per dag over de vloer⁵. Op zaterdag is het bezoekersaantal nog lager, met een gemiddelde van iets meer dan 4 bezoekers. In totaal bezoeken elke week meer dan duizend mensen (naar schatting 1137) de 17 erkende OCR's in Brussel (de EPNM of mobiele openbare computerruimte niet meegerekend).

1.2. Capaciteit

Ordinateur

Taux de réponse : 94,4%
Moyenne = 16,41
Min = 3 Max = 50
Somme = 279

	Nb
Non réponse	1
Moins de 10	5
De 10 à 19	8
20 et plus	4
Total	18



Tablette

Taux de réponse : 77,8%
Moyenne = 2,86
Min = 0 Max = 12
Somme = 40

	Nb
Non réponse	4
Moins de 1	9
1 et plus	5
Total	18



5. Organisez-vous des formations ?

Taux de réponse : 100,0%

	Nb
Oui	14
Non	4
Total	18



OCR's hebben gemiddeld 16 computers. 5 OCR's hebben er minder dan 10, 8 tussen 10 en 19 computers en de laatste 4 deelnemende OCR's hebben er 20 of meer. De OCR zijn erg wisselend in grootte. In het totaal beschikken de 17 OCR die aan de studie deelnamen (inclusief EPNM) over een park van 279 computers. Ook tablets maken deel uit van de uitrusting van de OCR's, maar ze hebben er niet veel. Meer dan $\frac{3}{4}$ van de OCR's biedt opleidingen aan.

³ Er namen wel degelijk 18 van de 19 OCR's deel aan de studie, of 18 van de 20, aangezien de OCR die niet deelnam twee locaties heeft.

⁴ De gegevens in de tabellen "Min =" en "Max =" komen overeen met het minimum- en maximaal aantal getelde bezoekers.

⁵ EPNM heeft deze vraag niet beantwoord omdat het strikt genomen geen bezoekers over de vloer krijgt.

2. METHODOLOGIE - BEZOEKERS ENQUÊTES

Het doel van de enquête is kwantitatief; het gaat erom betrouwbare metingen te verrichten naar bepaalde tendenzen in de samenstelling van het publiek op het vlak van het profiel van de bezoekers (behoeften, verwachtingen, materiaal, enz.), maar ook op het vlak van de socio-economische profielen.

- Om dit te onderzoeken heeft het CIBG besloten een **online-enquête** te houden;
- De bezoekers van elke OCR een vragenlijst bezorgen die toegankelijk is via **een URL-link of via een QR-code**. Deze vragenlijst kan direct tijdens het bezoek worden ingevuld, via de beschikbare apparaten (computers, tablets) of via hun eigen telefoon;
- Sonecom heeft dus **de vragenlijst van de editie 2019 herwerkt**⁶;
- Sonecom ontwikkelde een **campagne om de enquête te promoten**;
- De OCR-verantwoordelijken namen deel aan een **opleidingssessie** over hoe ze de enquête in hun ruimte konden opzetten. Een video van de presentatie werd aan alle verantwoordelijken toegezonden.
- Sonecom zorgt ook voor een **helpdesk** voor elke OCR die hulp nodig heeft

2.1. Populatie

De referentiepopulatie bestaat uit alle mensen die tijdens de onderzochte periode in 2021 (d.w.z. november) een OCR hebben bezocht. Dit is dezelfde periode als die van de editie 2019. De context is echter anders.

Tijdens de coronacrisis

De OCR's werken met beperkingen en worden tegelijkertijd overspoeld met vragen, aangezien de ongelijkheid in tijden van crisis toeneemt en de digitale behoeften voor de bevolking groter dan ooit zijn. Door de beperkingen is er geen volledige toegang tot de OCR's (afspraken, computers die niet kunnen worden gebruikt om socialdistancing na te leven, minder verplaatsingen en niet-essentiële activiteiten, enz.).

Aangezien de gegevens die nodig zijn om een rigoureuus steekproefplan op te stellen ontbreken en bovendien onstabiel zijn gezien de situatie (het bezoekersaantal is te onstabiel om de grootte van de referentiepopulatie in te schatten), **is het niet mogelijk een representatieve steekproef te verzamelen**. Bovendien is de grootte van de populatie a priori betrekkelijk klein, het aantal bezoekers per OCR is zeer gering. Daarom streefden wij er in de eerste plaats naar zoveel mogelijk vragenlijsten te verzamelen, om een bevredigend deelnamepercentage te verkrijgen. De online-apparaten (waar je de gegevens zelf moeten invullen) vragen de meeste motivatie van de respondenten (in vergelijking met de toestellen die de enquêteur beheert - in face-to-face en telefoon). Een deelnemingspercentage van 5% wordt als afdoende beschouwd. In de huidige context is dat een meer realistische doelstelling dan het opmaken van een representatieve steekproef.

⁶ Zie dossier in de bijlage bij dit rapport "Documenten over de OCR-studie 2021"

2.2. Online vragenlijst

Op basis van de vragenlijst van de Franstalige editie van 2019 heeft Sonecom een standaardformulier opgesteld en laten vertalen in 4 talen: Nederlands, Engels, Spaans en Arabisch. De vragenlijst werd vervolgens geprogrammeerd en vooraf getest. Er zijn ook een URL en een QR-code aangemaakt: www.EPN2021.brussels.

Zie: "Documenten over de OCR-studie 2021"

Bijzonderheid van de EPNM: De gebruikers van deze OCR hadden slechts toegang tot een deel van de vragenlijst. Gezien hun bijzondere status (zij waren geen echte volwaardige bezoekers), waren sommige vragen niet relevant.

2.3. Promotionele posters



Posters werden toegezonden aan de 11 OCR's die daarom hadden gevraagd.



2.4. Personeelondersteuning

Sonecom vroeg de OCR's naar hun HR-behoeften om na te gaan of het CIBG hen kon ondersteunen met HR-versterking. 4 OCR's meldden dat zij niet over voldoende personeel beschikten om bezoekers te vragen aan het onderzoek deel te nemen, maar dat zij wel plaats hadden voor een enquêteur die zich met het onderzoek zou bezighouden. Het CIBG heeft deze 4 OCR's een enquêteur ter beschikking gesteld. Het onderzoek was voor de OCR's een positieve ervaring.

RH suffisant X possibilité d'accueillir enquêteur

	Oui	Non
Oui, disponible chaque jour	6	1
Oui, mais uniquement disponible certains jours	3	6
Non	1	1

IV. Analyses en resultaten

1. DE DEELNAME

Sonecom heeft 352 ingevulde bezoekersvragenlijsten verzameld. 15 van de 19 OCR's hebben aan het onderzoek deelgenomen, d.w.z. 15 van de 20 locaties. De gebruikers van de mobiele openbare computerruimte EPNM vertegenwoordigen ongeveer 1/3 van de deelnemers.

In 5 weken, en als we de geschatte opkomstcijfers naar boven extrapoleren (5 x 1137 - zie 1.1 Aanwezigheid), komen we uit op een deelnamepercentage van minimum 6,2%.

97% van de vragenlijsten werd in het Frans ingevuld.

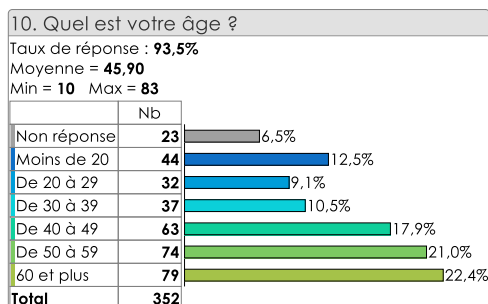
Taux de réponse : 100,0%		
	Nb	
fr	341	96,9%
nl	6	1,7%
es	3	0,9%
ar	1	0,3%
en	1	0,3%
Total	352	

Dans quel EPN êtes-vous ?		
Taux de réponse : 97,4%		
	Nb	
Non réponse	9	2,6%
Espace Public Numérique Mobile (EPNM)	109	31,0%
EPN de l'ARC	3	0,9%
EPN-Bravvo	16	4,5%
EPN de la Bibliothèque des Riches Claires	13	3,7%
EPN de la Bibliothèque de Laeken	9	2,6%
Wijkpartenariaat - De Schakel	3	0,9%
EPN1030	0	0,0%
EPN de la Biblio XL	12	3,4%
Atelier du Web - EPN de la commune de St Gilles	39	11,1%
Open Atelier 110 - Moreau	0	0,0%
Open Atelier 110 - Jardinier	0	0,0%
EPN Scheut	0	0,0%
Study Kids Support Asbl (SKS)	20	5,7%
Koekeltech - EPN de Koekelberg	0	0,0%
EPN Ganshoren	21	6,0%
Centre Culturel d'Evere L'Entrela	3	0,9%
EPN Uccle	38	10,8%
Espace Public Numérique de FQS	6	1,7%
Wolu Cyber Cité - Cyber de Wolubilis	29	8,2%
EPN Sapiens	22	6,3%
Total	352	

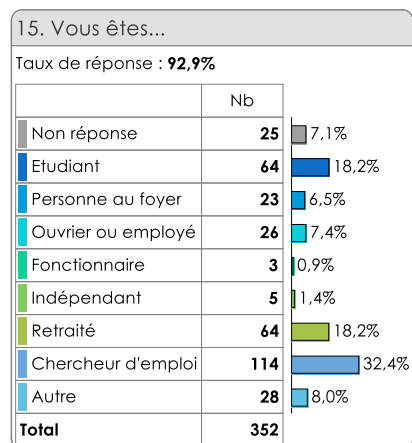
2. DE BEZOEKERS

2.1. Socio-demografische profielen

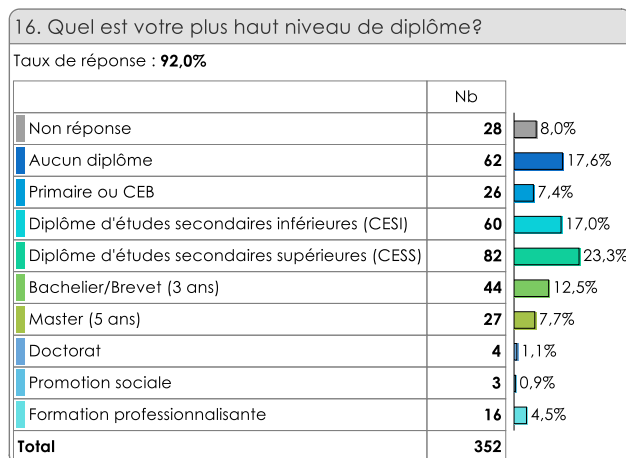
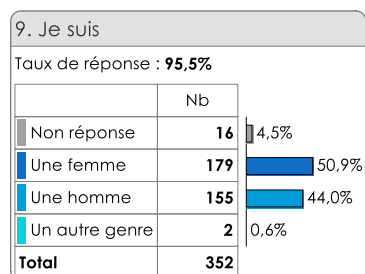
Studenten, werkzoekenden en gepensioneerden maken het merendeel uit van de bezoekers van de deelnemende OCR's. De gemiddelde leeftijd is 46 jaar.



De leeftijdsgroep 40+ vertegenwoordigt meer dan 60% van de deelnemers aan deze studie.

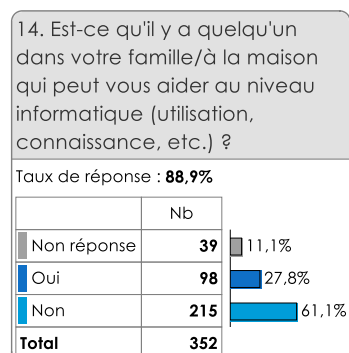


Er zijn bijna evenveel mannen als vrouwen die gebruik maken van de OCR's.



Bijna 2/3 van de bezoekers die hebben geantwoord, heeft een hoger middelbaar onderwijsniveau of lager.

61% van de deelnemende bezoekers vindt dat zij thuis geen computerondersteuning krijgen van hun familieleden.



2.2. Apparatuur

47% van de bezoekers van de OCR's heeft een computer en 63% heeft een smartphone⁷.

1. Quels appareils avez-vous ?

Taux de réponse : **98,6%**

	Nb	
Non réponse	5	1,4%
Je n'ai aucun appareil	47	13,4%
J'ai un ordinateur	167	47,4%
J'ai une tablette	70	19,9%
J'ai un smartphone	223	63,4%
Total	352	

In verhouding tot andere leeftijdsgroepen zijn jongeren onder de 20 jaar veel vaker uitgerust met tablet. De 30-39-jarigen hebben veelal een smartphone. 60-plussers hebben vaker geen smartphone. Het was ook deze leeftijdsgroep die aanzienlijk vaker antwoordde: "Ik heb geen toestel".

Ventilation par classes d'âges

	Je n'ai aucun appareil	J'ai un ordinateur	J'ai une tablette	J'ai un smart phone
Moins de 20	2	31	18	35
De 20 à 29	2	16	6	26
De 30 à 39	1	14	7	31
De 40 à 49	6	31	9	42
De 50 à 59	11	30	10	40
60 et plus	21	37	17	33

p = **0,001** ; Khi2 = **37,22** ; ddl = **15 (TS)**

Moins de 20	36,0%	20,9%	40,7%	
De 20 à 29	32%	12%	52%	
De 30 à 39	26,4%	13,2%	58,5%	
De 40 à 49	35,2%	10,2%	47,7%	
De 50 à 59	12,1%	33,0%	11,0%	44,0%
60 et plus	19,4%	34,3%	15,7%	30,6%

58% van de deelnemende bezoekers heeft een eigen internetverbinding. Meer dan 1/4 van hen heeft er geen.

De jongeren onder de 20 jaar hebben allemaal een internetverbinding. In de leeftijdsgroep 50+ is er een

2. Avez-vous Internet chez vous (wifi ou 4G) ?

Hors EPNM

Taux de réponse : **97,5%**

	Nb	
Non réponse	6	2,5%
Oui, je possède ma propre connexion	140	57,6%
Oui, j'utilise une connexion en accès libre/la connexion de quelqu'un d'autre	32	13,2%
Non	65	26,7%
Total	243	

⁷ Voor de meerkeuzevragen is de som van de % niet gelijk aan 100%.

groter percentage dat geen verbinding heeft (39% tegenover gemiddeld minder dan 10% in de andere leeftijdsgroepen).

Ventilation par classes d'âges

	Oui, je possède ma propre connexion	Oui, j'utilise une connexion en accès libre/la connexion de quelqu'un d'autre	Non
Moins de 20	6	0	0
De 20 à 29	17	8	0
De 30 à 39	12	3	4
De 40 à 49	32	10	6
De 50 à 59	35	5	22
60 et plus	36	3	31

p = **<0,01** ; Khi2 = **40,47** ; ddl = **10 (TS)**

Moins de 20	100%		
De 20 à 29	68%	32%	
De 30 à 39	63,2%	15,8%	21,1%
De 40 à 49	66,7%	20,8%	12,5%
De 50 à 59	56,5%	18,1%	35,5%
60 et plus	51,4%		44,3%

Op basis van de eerste resultaten lijkt het erop dat, wat de uitrusting betreft, de digitale kloof op dit moment het grootst is voor de leeftijdscategorie 60+.

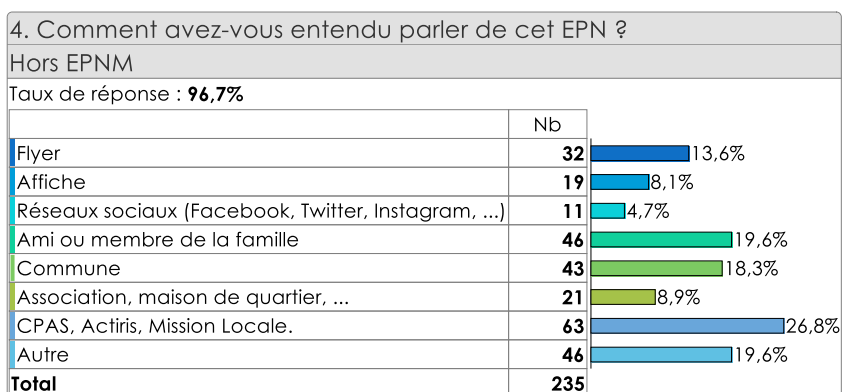
De kruisingen met geslacht, diploma en status laten geen significante verschillen zien.

2.3. Populariteit van de OCR's

Bijna de helft van de bezoekers had geen weet van het bestaan van OCR's voordat zij er voor de eerste keer binnengingen.

3. Aviez-vous déjà entendu parler de l'EPN avant d'y aller pour la première fois ?		
Hors EPNM		
Taux de réponse : 95,9%		
	Nb	
Oui, je savais que les EPN existaient, ce qu'ils proposaient.	72	30,9%
Oui, je savais vaguement que ce type de lieu existait	53	22,7%
Non, je ne savais pas que ce type de lieu existait	108	46,4%
Total	233	

Meer dan 50% van de deelnemende bezoekers hoorde over de OCR via de gemeente, een buurtvereniging of een sociale of culturele overheidsdienst.

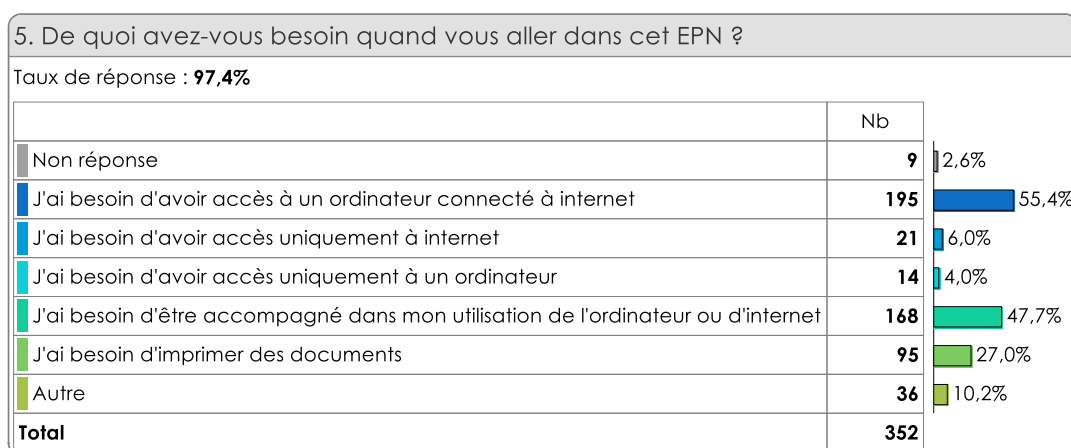


Op basis van deze resultaten zijn de OCR's geen onverdeeld succes. Openbare aanspreekpunten zoals gemeenten, buurtcentra en andere openbare diensten lijken een belangrijke rol te spelen in de bevordering van OCR's.

De kruisingen met geslacht, leeftijd, diploma en status laten geen significante verschillen zien.

2.4. De behoeften van de bezoekers

Meestal komen de bezoekers van OCR's er over de vloer om toegang te krijgen tot een computer met internetaansluiting of om geholpen te worden bij het gebruik van de computer of het internet.



De OCR voorziet hoofdzakelijk in de behoeften van de bezoekers in verband met het zoeken naar werk, hun administratie, hun scholing/opleiding en hun strikt persoonlijke behoeften (e-mail, teksten, enz.).

J'ai besoin d'accès à un ordinateur, à internet ou à une imprimante :		
Taux de réponse : 96,9%		
	Nb	
Non réponse	11	13,1%
Pour ma recherche d'emploi ou pour utiliser les services publics numérisés (ou trouver et remplir les papiers administratifs en ligne, payer les factures, ...)	131	37,2%
Pour un usage strictement privé (écrire des emails, des textes, imprimer des photos, etc.)	127	36,1%
Pour l'école/ma formation : assister à des cours ou des formations en ligne, rédiger des travaux, ...	127	36,1%
Pour autre chose	72	20,5%
Pour me former à la bureautique (word, ppt, etc.), design, ...	64	18,2%
Pour jouer à des jeux en ligne, surfer sur les réseaux sociaux, ...	16	4,5%
Total	352	

Nabijheid is het eerste bepalende criterium bij de keuze van de OCR.

6. Pourquoi venez-vous dans cet EPN spécifiquement ?		
Hors EPNM		
Taux de réponse : 97,9%		
	Nb	
Non réponse	5	2,1%
Parce qu'il est proche de mon domicile	149	61,3%
Parce qu'il est proche de mon lieu de travail	6	2,5%
Parce qu'on me l'a conseillé	58	23,9%
Parce que j'y ai mes habitudes	51	21,0%
Parce que son horaire est adapté au mien	40	16,5%
Autre raison	24	9,9%
Total	243	

OCR's komen tegemoet aan essentiële behoeften in het leven van een burger. Omdat ze in de buurt gelegen zijn en toegankelijk zijn, vervullen de OCR's een belangrijke sociale, educatieve en culturele functie.

De kruisingen met geslacht, leeftijd, diploma en status laten geen significante verschillen zien.

2.5. Tevredenheid over de dienstverlening

De bezoekers van de OCR zijn over het algemeen zeer tevreden over de door de OCR's aangeboden diensten. Bijna 80% van hen geeft hen een score van 8 of meer op 10.

Hun tevredenheid over de verschillende diensten is ook zeer groot (vraag 8). De dienst die de grootste invloed lijkt te hebben op de algemene tevredenheid van de bezoekers met betrekking tot de belang/prestatie-matrix, is begeleiding en hulp.

7. Sur une échelle de 1 à 10, à quel point êtes-vous satisfait des services proposés par l'EPN ?

Hors EPNM

Taux de réponse : **95,1%**

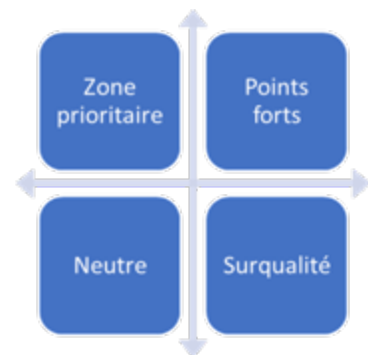
Moyenne = **8,80** Médiane = **9,00**

Min = **2,00** Max = **10,00**

	Nb	
Non réponse	12	4,9%
1.Pas du tout satisfait.e	0	0,0%
2	1	0,4%
3	1	0,4%
4	1	0,4%
5	6	2,5%
6	8	3,3%
7	14	5,8%
8	50	20,6%
9	53	21,8%
10.Tout à fait satisfait.e	97	39,9%
Total	243	

Een belang/prestatie-matrix koppelt de algemene tevredenheid van de respondenten aan het belang dat zij hechten aan de verschillende criteria.

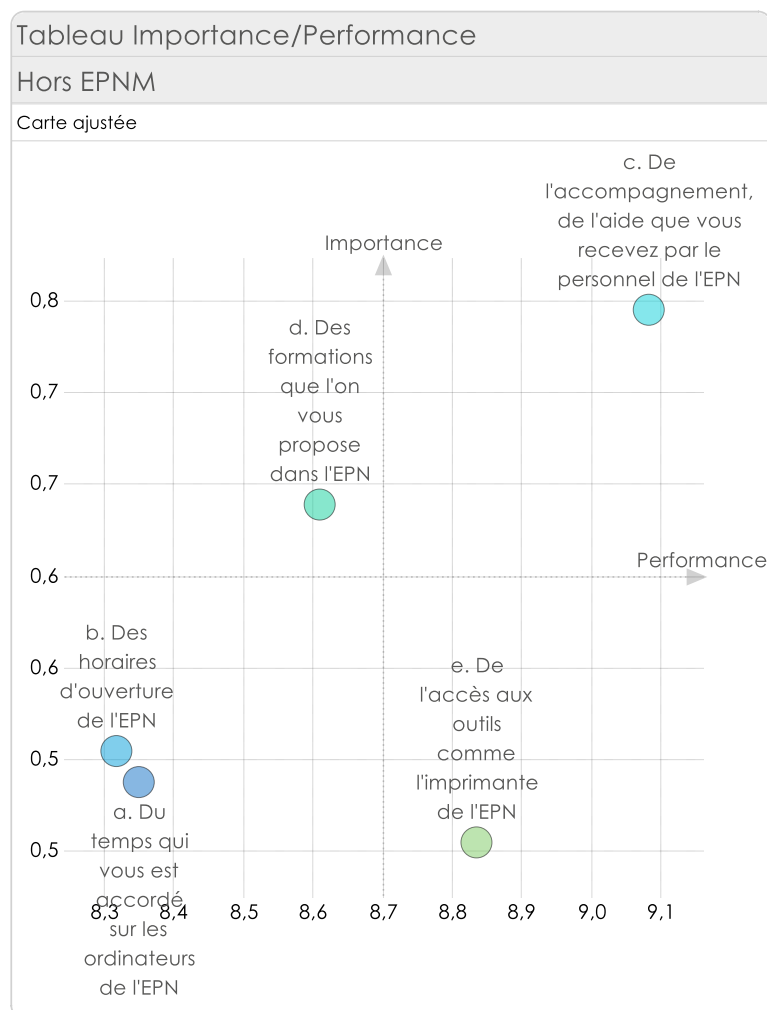
De analyse, in de vorm van een grafiek, stelt ons in staat vier hoofdtypen criteria te onderscheiden: de sterke punten (rechtsboven) verwijzen naar elementen die positief worden beoordeeld op criteria die door de respondenten belangrijk worden geacht, het prioritaire gebied voor verbetering (linksboven) toont ons belangrijke criteria die als onvoldoende goed worden beoordeeld, het witte of neutrale gebied (linksonder) verwijst naar criteria die niet erg goed worden beoordeeld, maar die van weinig belang zijn en het gebied "overkwaliteit" (rechtsonder) verwijst naar criteria die als goed worden beoordeeld, maar die voor de respondenten van minder belang zijn.



Hieronder, op de eerste kaart, kunnen we zien dat alle diensten in het "sterke punten"-gebied liggen.



Door in te zoomen en de grafiek te centreren, kan men zich een beeld vormen van de belangrijkheidsrelatie tussen de diensten. De openingsuren en de tijd die men aan de bezoekers kan besteden, zijn minder doorslaggevend dan de opleidingen en de begeleiding.



3. AANVULLENDE INFORMATIE

11. Quel est votre code postal ?

Taux de réponse : **92,0%**

	Nb	
Non réponse	28	8,0%
Bruxelles	310	88,1%
Hal-Vilvoorde	6	1,7%
Nivelles	3	0,9%
Dinant	2	0,6%
Malines	1	0,3%
Tournai-Mouscron	1	0,3%
Soignies	1	0,3%
Total	352	

12. Ma langue maternelle est ...

Taux de réponse : **92,3%**

	Nb	
Non réponse	27	7,7%
Néerlandais (Flamand)	11	3,1%
Français	209	59,4%
Allemand	2	0,6%
Anglais	5	1,4%
Arabe	63	17,9%
Espagnol	13	3,7%
Italien	5	1,4%
Portugais	5	1,4%
Turc	10	2,8%
Autre(s) langue(s) d'Europe	21	6,0%
Autre(s) langue(s) d'Afrique	39	11,1%
Autre(s) langue(s) d'Asie ou autre que Europe et Afrique	11	3,1%
Total	352	

12. Ma langue maternelle est ...

Taux de réponse : **92,3%**

	Nb	
Non réponse	27	7,7%
Langues nationales	220	62,5%
Autres langues	174	49,4%
Total	352	

13. Je parle couramment

Taux de réponse : **90,1%**

	Nb	
Non réponse	35	9,9%
Néerlandais (Flamand)	39	11,1%
Français	254	72,2%
Allemand	11	3,1%
Anglais	83	23,6%
Arabe	53	15,1%
Espagnol	20	5,7%
Italien	13	3,7%
Portugais	3	0,9%
Turc	6	1,7%
Autre(s) langue(s) d'Europe	8	2,3%
Autre(s) langue(s) d'Afrique	17	4,8%
Autre(s) langue(s) d'Asie ou autres que d'Europe et d'Afrique	7	2,0%
Aucune	12	3,4%
Total	352	

13. Je parle couramment

Taux de réponse : **90,1%**

	Nb	
Non réponse	35	9,9%
Langues nationales	293	83,2%
Autres langues	233	66,2%
Total	352	

Bijlage 6

**Studie over het gebruik
van essentiële diensten**

DIGITALE INCLUSIE

DE TOEGANKELIJKHEID VAN ESSENTIËLE DIENSTEN ONLINE

ESSENTIËLE DIENSTEN ONLINE: TOEGANKELIJK VOOR IEDEREEN?

De digitalisering van alledaagse handelingen is de jongste jaren in een ongezien tempo toegenomen. De Covid-19-crisis heeft deze tendens nog versterkt. Een stijging van de internettoegang, vooral bij kwetsbare gezinnen, is zichtbaar. Maar toegang tot internet betekent niet noodzakelijk dat men ook voordeel haalt uit digitale dienstverlening. Personen met een laag opleidings- en inkomensniveau zijn het meest kwetsbaar: zij profiteren slechts zeer gedeeltelijk van de mogelijkheden die de digitalisering van essentiële diensten biedt.

Alle betrokken actoren dragen een gedeelde verantwoordelijkheid: ervoor zorgen dat niemand aan de zijlijn moet blijven staan. Het is dan ook van

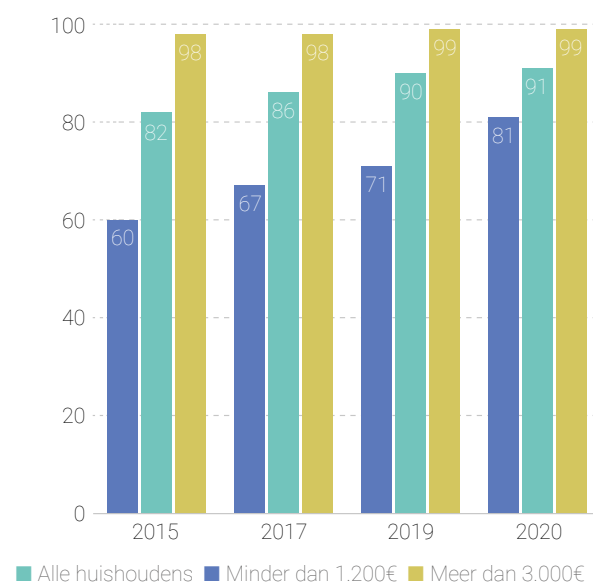
wezenlijk belang te zorgen dat digitale dienstverlening toegankelijk en gebruiksvriendelijk is. Maar ook het blijven aanbieden van andere toegangsvormen tot deze diensten is essentieel.

De studie *Essentiële diensten online: toegankelijk voor iedereen?* werd uitgevoerd op initiatief van de Koning Boudewijnstichting. Ze focust op de vormen van ongelijkheid bij het gebruik van essentiële diensten online en de voordelen die ze bieden. De studie is gebaseerd op de beschikbare gegevens van het jaar 2020 op nationaal en gewestelijk niveau.¹ Die werden verder uitgediept door een team van onderzoekers van het IACCHOS-instituut van de UCLouvain, in samenwerking met de VUB.

IN EEN OOGOPSLAG

- In 2020 had 91% van de Belgische huishoudens thuis een internetaansluiting. Hoewel er aanzienlijke verschillen blijven tussen de diverse categorieën huishoudens, is 'toegang hebben tot het internet' aanzienlijk gestegen bij huishoudens met een laag inkomensniveau (81% in 2020, tegenover 71% in 2019).
- Toegang hebben tot het internet/digitale tools betekent nog niet dat men ook in staat is om de mogelijkheden van het internet ten volle te benutten: bijna één op vijf internetgebruikers (17%) maakt slechts beperkt gebruik² van het internet. Dit cijfer loopt op tot 31% van de mensen met een laag inkomensniveau, 28% bij de ouderen en 26% bij de mensen met een laag opleidingsniveau.
- 12% van de 16-24-jarigen met een laag opleidingsniveau maakt slechts beperkt gebruik van het internet, terwijl geen jongeren met een diploma hoger onderwijs dit doen. Het gevarieerde internetgebruik³, dat vaak wordt geassocieerd met

EVOLUTIE IN DE PERCENTAGES 'INTERNETAANSLUITING THUIS' VOLGENS HET INKOMENSNIVEAU VAN DE HUISHOUDENS IN BELGIË (IN % VAN DE HUISHOUDENS)



het stereotiepe beeld van een generatie digital natives die geconnecteerd zijn en bedreven in digitale technologieën, is in werkelijkheid dan ook vooral een zaak van jongeren met een hoger opleidingsniveau.

¹ De beschikbare gegevensbron is de federale enquête over het ICT-gebruik door huishoudens en individuen tussen 16 en 74 jaar. Die wordt jaarlijks uitgevoerd door Statbel en op het niveau van de Europese Unie gecoördineerd door Eurostat.

² Beperkt internetgebruik: één tot zes vormen van gebruik in de laatste drie maanden.

³ Gevarieerd internetgebruik: meer dan 13 vormen van gebruik in de laatste drie maanden.

FEITEN EN ANALYSE

1. HET GEBRUIK VAN ESSENTIËLE DIENSTEN ONLINE NEEMT TOE

De Covid-19-crisis heeft het gebruik van essentiële diensten online doen toenemen.

In 2020 maakte 7% van de Belgische bevolking (van 16 tot 74 jaar) **geen gebruik van het internet**. Dit cijfer ligt hoger in Wallonië en Brussel (9%) dan in Vlaanderen (6%).

Bij de **internetgebruikers** is het gebruik van **e-bankieren** sterk toegenomen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (+12% in 2020). Hoewel dit in België de meest gebruikte essentiële digitale

dienst is, maakt 18% van de internetgebruikers nog steeds geen gebruik van online bankdiensten.

Ook het gebruik van **e-handel** is sterk toegenomen bij de internetgebruikers (+11% in 2020), en dat in de drie gewesten.

De evolutie is dan weer minder uitgesproken bij **e-administratie** en **e-gezondheid** (respectievelijk +4% en +5% in 2020). 60% van de internetgebruikers maakt geen gebruik van e-gezondheidsdiensten. We wijzen erop dat deze studie

betrekking heeft op de periode januari-september 2020, en dus niet slaat op de onlinepraktijken die door de Covid-19-crisis zijn opgelegd (bv. tests, vaccins, Covid Safe Ticket). Vermoedelijk leiden deze tot een toename van het gebruik van e-gezondheid en e-administratie maar vormen zowel de gebrekkige toegang als het gebrek aan vaardigheden van personen die ver staan van het onlinegebeuren ook een obstakel in hun gebruik. De Barometer Digitale Inclusie voor 2022 zal meer licht werpen op deze kwestie.

Evolutie in de percentages 'gebruik van essentiële diensten online' volgens de gewesten in België, 2019 en 2020 (in % gebruikers)

	Brussels Hoofdst. Gewest			Vlaanderen			Wallonië			België		
	2019	2020		2019	2020		2019	2020		2019	2020	
e-bankieren	67	79	+12	82	83	+1	77	82	+5	79	82	+3
e-handel	55	65	+10	65	74	+9	54	66	+12	60	71	+11
e-administratie	65	70	+5	65	69	+4	63	66	+3	64	68	+4
e-gezondheid	30	31	+1	42	47	+5	21	29	+8	34	39	+5

Bron: Eurostat en Statbel, 2016 en 2019, berekeningen door CIRTES.

Essentiële diensten online?

Een dienst wordt als 'essentieel' beschouwd wanneer een beperkt of niet-gebruik ervan kan leiden tot vormen van discriminatie bij de toegang tot sociale rechten (e-administratie en e-bankieren), gezondheidszorg (e-gezondheid) en commerciële mogelijkheden in verband met de consumptie van goederen en diensten (e-handel). De essentiële diensten online die voor deze studie zijn geselecteerd, zijn gekoppeld aan de gegevens die beschikbaar zijn in de Statbel/Eurostat-enquête.

2. ENKELE ESSENTIËLE DIENSTEN ONDER DE LOEP



E-ADMINISTRATIE

68% van de Belgische internetgebruikers tussen 16 en 74 jaar voert online administratieve handelingen uit (bv. contact opnemen met de lokale administratie). Ondanks de Covid-19-crisis was er in geen enkele regio een sterke toename van

e-administratie. De jongste jaren is de vooruitgang in België bij het gebruik van overheidsdiensten online zeer matig en vertraagt die zelfs.⁴

Het gebruik van e-administratie varieert sterk volgens de diverse parameters. Het opleidingsniveau is het meest bepalend: internetgebruikers met een laag

opleidingsniveau maken maar half zoveel gebruik van e-administratie als internetgebruikers met een hoog opleidingsniveau. Daar zijn redenen voor: administratieve procedures online vergen bijvoorbeeld vaker een correcte beheersing van het geschreven woord.

71% van de jongeren (tussen 16 en 24 jaar) maakt weinig of geen gebruik van het internet om administratieve handelingen te verrichten. Het opleidingsniveau brengt ook hier grote verschillen aan het licht: 67% van de jongeren met een laag opleidingsniveau maakt nooit gebruik van e-administratie, tegenover 25% van de jongeren met een hoog opleidingsniveau.



E-GEZONDHEID

Uit de vergelijking van de jaren 2019 en 2020 blijkt dat 39% van de internetgebruikers e-gezondheid gebruikt (bv. om een afspraak bij de dokter te maken). Dat is een stijging met 5%. Meer gedetailleerde cijfers, waarin rekening wordt gehouden met een bredere waaier van toepassingen, doen dit cijfer opklimmen tot 45%. Maar ook hier blijven er vormen van ongelijkheid bestaan wat de toegang tot e-gezondheid betreft.

In het algemeen blijft het gebruik van gezondheidsdiensten online laag. 39% van de bevolking zegt een medische afspraak digitaal te maken, maar slechts 13% raadpleegt online zijn Globaal Medisch dossier.



E-HANDEL

Uit de vergelijking van de jaren 2019 en 2020 blijkt dat 71% van de internetgebruikers gebruik maakt van e-handel (online aankopen van producten of diensten). Dat is een stijging met 11%. Meer gedetailleerde cijfers, waarin rekening wordt gehouden met een bredere waaier van toepassingen, doen dit cijfer opklimmen tot 79%.

Het is weinig verrassend dat de levensstandaard een belangrijke factor is, die bepaalt of mensen online kopen of verkopen, net zoals dat ook offline ongetwijfeld het geval is. Mensen met een beperkt internetgebruik maken veel minder vaak gebruik van e-handel.

Opmerking: de ontwikkeling van mobiele toepassingen is niet altijd een garantie voor de toegankelijkheid van onlinediensten. Meer dan acht op de tien internetgebruikers (82,5%) zeggen nog nooit online een vervoersbewijs te hebben gekocht, met name via mobiele toepassingen. Ondanks het feit dat de maatschappijen voor openbaar vervoer werk maken van de digitalisering van hun diensten.



E-BANKIEREN

82% van de internetgebruikers tussen 16 en 74 jaar gebruikt het internet om bankverrichtingen uit te voeren. Het gebruik van online bankdiensten in de verschillende gewesten lijkt op hetzelfde niveau te komen, met een opmerkelijke stijging in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en, in mindere mate, in Wallonië.

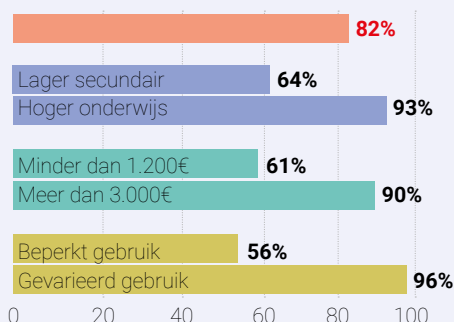
Hoewel e-bankieren ongetwijfeld de dienst is die alle internetgebruikers het meest gebruiken, daalt het gebruik ervan samen met het opleidings- en het inkomensniveau. Ook ligt het gebruik van e-bankieren gevoelig lager bij personen met een beperkt internetgebruik dan bij personen met een gevarieerd internetgebruik.

■ Percentages 'gebruik'
■ Opleidingsniveau
■ Inkomensniveau
■ Diversiteit internetgebruik

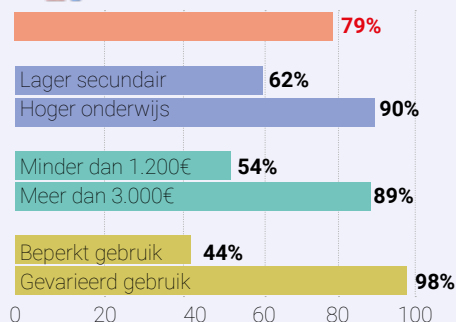
Percentages 'gebruik in 2020', rekening houdend met sociaal-demografische variabelen en de mate van het internetgebruik (in % gebruikers)



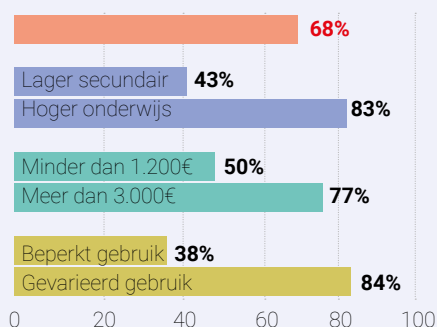
E-BANKIEREN



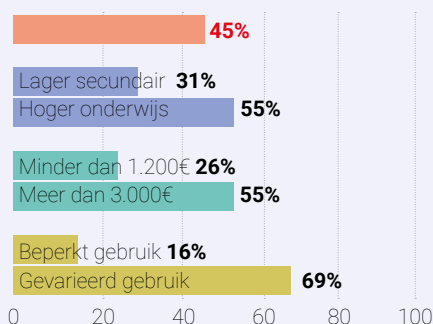
E-HANDEL



E-ADMINISTRATIE



E-GEZONDHEID



INTERNETGEBRUIK: WAT ZIJN DE VOORDELEN?

Voor veel personen staat het gebruik van internet niet noodzakelijk gelijk aan "administratieve vereenvoudiging".

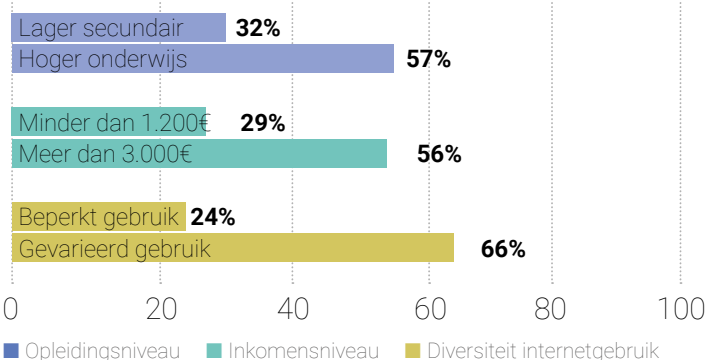
Ook hier spelen opleidings- en inkomensniveau een doorslaggevende rol: slechts één internetgebruiker op drie met een laag niveau van diploma (32%) of inkomen (29%) vindt dat het gebruik van internet hem/haar in staat stelt administratieve taken eenvoudiger af te handelen. Voor personen met een beperkt gebruik van internet daalt dit percentage zelfs tot 24%.

Als we kijken naar de algemene voordelen, gelinkt aan diverse aspecten van het dagelijks leven, die individuen ervaren bij het

gebruik van het internet (sociale contacten, behandeling van professionele of administratieve aangelegenheden, burgerlijke betrokkenheid, enz.) observeren we een zelfde tendens. Hoe lager het inkomensniveau en de graad

van diploma, hoe lager de perceptie dat het internet voordelen biedt. Bovendien schatten vrouwen, ouderen en personen uit het Waals Gewest de voordelen die het internet hen biedt lager in.

Aandeel internetgebruikers die van oordeel zijn dat **door het gebruik van internet administratieve zaken makkelijker afgehandeld worden**, rekening houdend met sociaal-demografische variabelen en de mate van het internetgebruik (in % gebruikers)



ACTIES VAN DE KONING BOUDEWIJNSTICHTING

Complementair met de acties die de overheid onderneemt om de digitale kloof te dichten, zet de Koning Boudewijnstichting zich in om de digitale inclusie van de meest kwetsbare personen te bevorderen.

De Stichting zet, door middel van onderzoek (zoals de Barometer Digitale Inclusie), in op het sensibiliseren van beleidsmakers en het grote publiek. Ook steunt de Stichting, via filantropische middelen en/of partnerschappen met overheden, projecten van organisaties die strijden tegen digitale uitsluiting. Het gaat dan zowel over het ter beschikking stellen van digitale apparatuur voor personen die ver van de digitale wereld staan als over het bieden van ondersteuning in de verdere ontwikkeling van hun digitale vaardigheden. Ook projecten die gericht zijn op de toerusting van sociale actoren (armoedeverenigingen, sociaal-professionele integratieactoren, OCMW's, enz.), opdat zij hun digitaal kwetsbaar doelpubliek zo goed mogelijk kunnen ondersteunen, worden beoogd. Het is ook vanuit deze optiek dat de Stichting een impuls heeft gegeven aan het ontwikkelen van het platform www.123digit.be.

MEER WETEN?

Het volledige rapport van de studie 'Essentiële diensten online: toegankelijk voor iedereen?' (2021) is gratis beschikbaar op www.kbs-frb.be.

Barometer Digitale Inclusie (2020)

Sensibiliseringsfilm 'Ik kom van een andere planeet'

www.123digit.be

KONING BOUDEWIJNSTICHTING

De Koning Boudewijnstichting heeft als opdracht bij te dragen tot een betere samenleving. De Stichting is in België en internationaal een actor van verandering en innovatie in dienst van het algemeen belang en van de maatschappelijke cohesie. Ze zet zich in om een maximale impact te realiseren door de competenties van organisaties en personen te versterken. Ze stimuleert doeltreffende filantropie bij personen en ondernemingen.

De Koning Boudewijnstichting is een stichting van openbaar nut. Ze werd opgericht in 1976, toen Koning Boudewijn 25 jaar koning was.

Dank aan de Nationale Loterij en haar spelers, en aan alle schenkers voor hun gewaardeerde steun.

Abonneer u op onze e-news: www.kbs-frb.be

Volg ons op     

DIGITALE INCLUSIE

ESSENTIËLE DIENSTEN ONLINE:
TOEGANKELIJK VOOR IEDEREEN?

2021



INCLUSION NUMÉRIQUE. LES SERVICES NUMÉRIQUES ESSENTIELS: PROFITABLES À TOUTES LES PERSONNES?

Consultez la publication complète sur: www.kbs-frb.be/fr/inclusion-numerique-les-services-numeriques-essentiels-profitables-toutes-les-personnes

Bijlage 7

**Lijst van materiaal
(Bestelbon) voor de
erkende OCR's**

NAAM VAN DE OCR

(in te vullen)

CONTACTPERSOON

(in te vullen)

OCR'S ADRESS (VOOR DE LEVERING)

(in te vullen)

LIJST VAN HET AANBEVOLEN MATERIAAL	INCL. BTW	Heoveel- heid	TOTAL INCL. BTW
LAPTOPS <i>OPGELET:</i> <i>leveringstermijn</i> <i>van 4 tot 7</i> <i>maanden</i>	HP Chromebook 14 G6 - 14" INTEL CELERON 8GB ram 32 GB - touchscreen - 3 year warranty	441,65€	0,00
	HP EliteBook AMD 8-series G8 14" HP IDS UMA Ryzen 3 Pro 5450U - 8 GB ram SSD 256 Windows 10 Pro64 - geïntegreerde e-ID reader & webcam - 2 years warranty	572,39€	0,00
	met Windows Home (volledige prijs)	536,09€	0,00
	zonder Windows (volledige prijs)	463,49€	0,00
	HP EliteBook AMD 8-series G8 14" HP IDS UMA Ryzen 3 Pro 5450U - 8 GB ram SSD 256 Windows 10 Pro64 - geïntegreerde e-ID reader & webcam - 3 years warranty	628,24€	0,00
	met Windows Home (volledige prijs)	591,94€	0,00
	zonder Windows (volledige prijs)	519,34€	0,00
	HP EliteBook AMD 8-series G8 14" HP IDS UMA Ryzen 5 Pro 5650U - 16 GB ram SSD 256 Windows 10 Pro64 - geïntegreerde e-ID reader & webcam - 2 years warranty	747,90€	0,00
	met Windows Home (volledige prijs)	711,60€	0,00
	zonder Windows (volledige prijs)	639,00€	0,00
	HP EliteBook AMD 8-series G8 14" HP IDS UMA Ryzen 5 Pro 5650U - 16 GB ram SSD 256 Windows 10 Pro64 - geïntegreerde e-ID reader & webcam - 3 years warranty	803,75€	0,00
	met Windows Home (volledige prijs)	767,45€	0,00
	zonder Windows (volledige prijs)	694,85€	0,00
	HP EliteBook AMD 8-series G8 14" HP IDS UMA Ryzen 5 Pro 5650U - 32 GB ram SSD 512 Windows 10 Pro64 - geïntegreerde e-ID reader & webcam - 2 years warranty	865,21€	0,00
	met Windows Home (volledige prijs)	828,91€	0,00
	zonder Windows (volledige prijs)	756,31€	0,00
	HP EliteBook AMD 8-series G8 14" HP IDS UMA Ryzen 5 Pro 5650U - 32 GB ram SSD 512 Windows 10 Pro64 - geïntegreerde e-ID reader & webcam - 3 years warranty	921,06€	0,00

LIJST VAN HET AANBEVOLEN MATERIAAL	INCL. BTW	Heoveelheid	TOTAL INCL. BTW
met Windows Home (volledige prijs)	884,76€		0,00
zonder Windows (volledige prijs)	812,16€		0,00
HP EliteBook AMD 8-series G8 15" (met toetsenbord) HP IDS UMA Ryzen 3 Pro 5450U - 8 GB ram SSD 256 Windows 10 Pro64 - geïntegreerde e-ID reader & webcam - 2 years warranty	590,08€		0,00
met Windows Home (volledige prijs)	553,78€		0,00
zonder Windows (volledige prijs)	481,18€		0,00
HP EliteBook AMD 8-series G8 15" (met toetsenbord) HP IDS UMA Ryzen 3 Pro 5450U - 8 GB ram SSD 256 Windows 10 Pro64 - geïntegreerde e-ID reader & webcam - 3 years warranty	645,93€		0,00
met Windows Home (volledige prijs)	609,63€		0,00
zonder Windows (volledige prijs)	537,03€		0,00
HP EliteBook AMD 8-series G8 15" (met toetsenbord) HP IDS UMA Ryzen 5 Pro 5650U - 16 GB ram SSD 256 Windows 10 Pro64 - geïntegreerde e-ID reader & webcam - 2 years warranty	765,59€		0,00
met Windows Home (volledige prijs)	729,29€		0,00
zonder Windows (volledige prijs)	656,69€		0,00
HP EliteBook AMD 8-series G8 15" (met toetsenbord) HP IDS UMA Ryzen 3 Pro 5650U - 16 GB ram SSD 256 Windows 10 Pro64 - geïntegreerde e-ID reader & webcam - 3 years warranty	839,14€		0,00
met Windows Home (volledige prijs)	802,84€		0,00
zonder Windows (volledige prijs)	730,24€		0,00
HP EliteBook AMD 8-series G8 15" (met toetsenbord) HP IDS UMA Ryzen 5 Pro 5650U - 32 GB ram SSD 512 Windows 10 Pro64 - geïntegreerde e-ID reader & webcam - 2 years warranty	900,59€		0,00
met Windows Home (volledige prijs)	864,29€		0,00
zonder Windows (volledige prijs)	791,69€		0,00
HP EliteBook AMD 8-series G8 15" (met toetsenbord) HP IDS UMA Ryzen 5 Pro 5650U - 32 GB ram SSD 512 Windows 10 Pro64 - geïntegreerde e-ID reader & webcam - 3 years warranty	938,75€		0,00
met Windows Home (volledige prijs)	902,45€		0,00
zonder Windows (volledige prijs)	829,85€		0,00

LIJST VAN HET AANBEVOLEN MATERIAAL		INCL. BTW	Heoveelheid	TOTAL INCL. BTW
TABLETS	iPad 10.2 inch WI-FI - 32 GB	369,56€		0,00
	Protective flip Cover 10.2 inch (+ supplement)	39,98€		0,00
	iPad Air 10.9 inch WI-FI - 64 GB	635,55€		0,00
	Protective flip Cover 10.9 inch (+ supplement)	39,98€		0,00
	Tablet Samsung Galaxy 10.4 A7 WIFI 32 GB - without G4 - standard warranty 2 years	220,22€		0,00
	With 4 G (+ supplement)	60,50€		0,00
	Protective cover Galaxy A7 10.4 inch (+ supplement)	18,15€		0,00
	Tablet Samsung Galaxy 10.4 A7 WIFI 64 GB - without G4 - standard warranty 2 years	252,04€		0,00
	With 4 G (+ supplement)	60,50€		0,00
	Protective cover Galaxy A7 10.4 inch (+ supplement)	18,15€		0,00
BORD / PROJECTOREN	Interactief bord i3 board 8706, Optoma W340UST + Wall mount met Installatie en indienststelling	3 223,44€		0,00
	Draagbare projector - Optomo ML 750e - warranty 2 years - Afmetingen (mm) 105 x 106 x 39	528,17€		0,00
	Warranty 4 years (+ supplement)	35,24€		0,00
	Projecteur Optoma NEC ME403U - warranty 2 years - Full HD Projector (1920*1200p) 16:10 resolution	880,28€		0,00
	Warranty 5 years (+ supplement)	24,44€		0,00
	Electric Screen Projector (afmeting: 1m80*2m40)	387,32€		0,00
	Manual Screen projector (afmeting: 1m50*2m)	99,76€		0,00
PRINTERS / SCANNERS	MFP Konica C3350i A4 tafemodel 33 ppm kleur	737,89€		0,00
	1 paper tray A4 Capacity 500 sheets (+ supplement)	169,40€		0,00
	1 paper tray (500 sheets) + height adjustment unite + storage cabinet with wheels (+ supplement)	335,64€		0,00
	+ installatie (+ supplement)	102,85€		0,00
	+ wifi verbinding (+ supplement)	141,04€		0,00
	3D Printer Creality3D CR-10S Pro	968,00€		0,00
	color Printer HP Page wide Ent color 556dn - Warranty 2 years	372,03€		0,00
	Warranty 4 years (+ supplement)	45,38€		0,00
	color Printer A3 HP Pagewide 75250dn - Warranty 2 years	1 801,12€		0,00
	Warranty 4 years (+ supplement)	272,25€		0,00
	Printer monochrome HP Laser Jet Managed E60155dn 45ppm - Warranty 2 years	491,25€		0,00
	Warranty 4 years (+ supplement)	30,25€		0,00

LIJST VAN HET AANBEVOLEN MATERIAAL		INCL. BTW	Heoveel- heid	TOTAL INCL. BTW
	Monochrome Printer, wifi, HP Laserjet pro M404dw - Warranty 2 years	223,39 €		0,00
	Warranty 4 years	30,25 €		0,00
	Monochrome Printer HP M408dn - Warranty 2 years	171,32 €		0,00
	Warranty 4 years (+ supplement)	30,25 €		0,00
	HP Designjet T1600 Printer - Warranty 2 years	3 214,69 €		0,00
	Warranty 4 years (+ supplement)	925,47 €		0,00
	Scanner flat A4 - HP Scanjet Pro 2500 f1 - 20ppm - warranty 2 years	342,20 €		0,00
	Warranty 4 years (+ supplement)	169,40 €		0,00
	Brother QL-700 label printer	67,05 €		0,00
KEYBOARDS / MOUSE	Keyboard Microsoft Ergonomic	41,87 €		0,00
	Ewent Keyboard USB, Azerty, Card Reader	20,58 €		0,00
	Ewent Verticla Mouse, USB (ergonomic)	9,74 €		0,00
	Targus Numeric Keypad USB	20,57 €		0,00
	LogiLink Keyboard Gel Pad black	10,59 €		0,00
	Logilink mousepad with gel wrist rest- black*	14,18 €		0,00
HEADSET	Koptelefoon jack met microfoon	13,77 €		0,00
	Koptelefoon / microfoon Sennheiser SC 165 USB-C II	47,43 €		0,00
RUGZAK / BACKPACK / PROTECTION	HP Prelude Pro Recycled 15,6" Backpack	13,21 €		0,00
	Rugzak voor laptop 14" - Targus Octave black 15,6" black	25,41 €		0,00
	Protective Cover (Sleeve 15") - HP Notebook-Elitebook-Chromebook - Sleeve 15.6"black/blauw	10,10 €		0,00

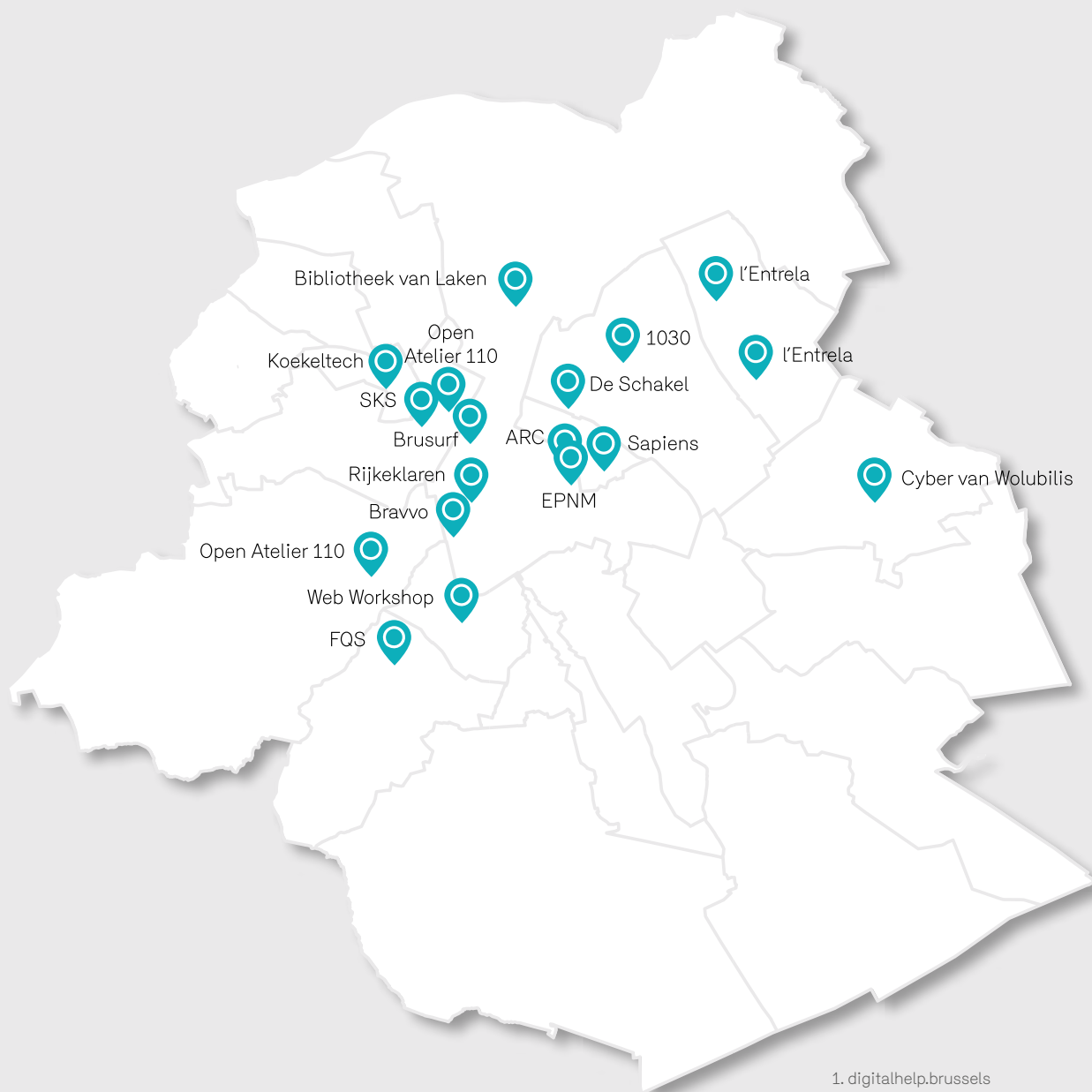
LIJST VAN HET AANBEVOLEN MATERIAAL		INCL. BTW	Heoveel- heid	TOTAL INCL. BTW
FOTO / CAMERA	Sony Cybershot - Digital Camera	93,50 €		0,00
	Webcam - 2 Megapixel - 30fps - USB - 1920 X 1080 Video - Autofocus - Microphone	32,97 €		0,00
SWITCH & WIFI	Switch - TP-Link TL-SG1016D 16-Port Gigabit Switch	43,95 €		0,00
	Netgear prosafe switch GS724Tv4	142,82 €		0,00
FIXIT	iFixit Pro Tech Toolkit	60,50 €		0,00
STORAGE	USB-stick Kingston Data Traveler USB 3.0 Flash G4 32 GB	6,28 €		0,00
	USB-stick Kingston Data Traveler USB 3.0 Flash G4 64 GB	11,20 €		0,00
KLEIN MATERIAAL	10 Pack Ewent External USB 2.0 Smartcard eID Card Reader, Black	87,60 €		0,00
	Zetes C25 smart Card reader USB white	11,68 €		0,00
	10 pack logon 4 way Power strip white 16 A - 3 m Cable	68,06 €		0,00
	HP Nano Keyed Cable Lock	33,64 €		0,00
BRAILLE / TOEGANKELIJK- HEID	Braille toetsenbord - LOGICKEYBOARD BRAILLE QWERTY (azerty niet beschikbaar-non disponible)	325,13 €		0,00
TOTAAL INCL. BTW				0,00

Bijlage 8

Financieringskadaster van de OCR's

FINANCIERINGSKADASTER VAN DE ERKENDE OPENBARE COMPUTERRUIMTEN

> Dit document is een samenvatting van een financieringskadaster van de erkende Openbare Computerruimten, opgesteld door het netwerk CABAN (Collectif des Acteurs Bruxellois de l'Accessibilité Numérique)¹.



1. digitalhelp.brussels

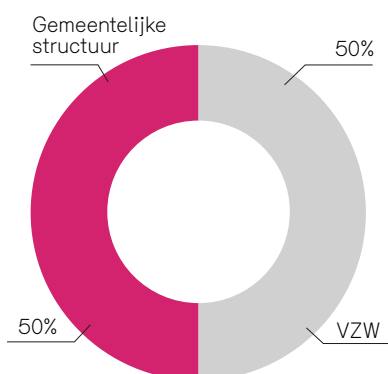
Het OCR-label

Dit kadaster is beperkt tot de OCR's die het label "door het Brussels Hoofdstedelijk Gewest erkende OCR" dragen en die aan de volgende eisen voldoen:

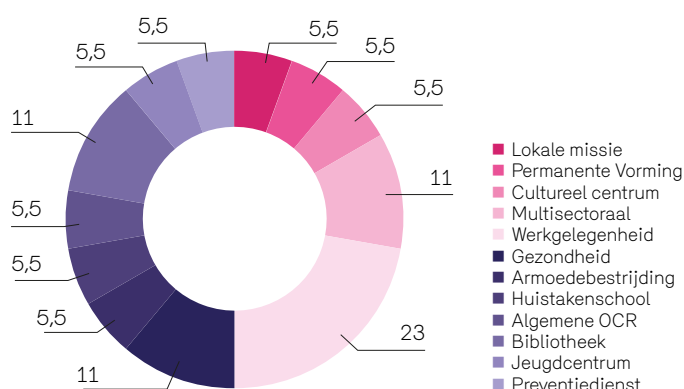
- › De OCR moet aangepaste infrastructuur en apparatuur aanbieden, waaronder minimaal 6 computers.
- › De OCR moet ten minste 15 uur/week open zijn, met een aanbod van gemiddeld 6 uur opleiding/week en 6 uur vrije toegang met de aanwezigheid van een animator.
- › De basisactiviteiten zijn toegankelijk voor alle volwassenen, gratis of tegen een symbolische bijdrage.

De statuten van de OCR's

**VERDELING VAN DE ERKENDE OCR'S
PER STATUUT (GEMEENTELIJKE STRUCTUUR/VZW)**



**VERDELING VAN DE OCR'S
PER ACTIVITEITENSECTOR (IN %)**



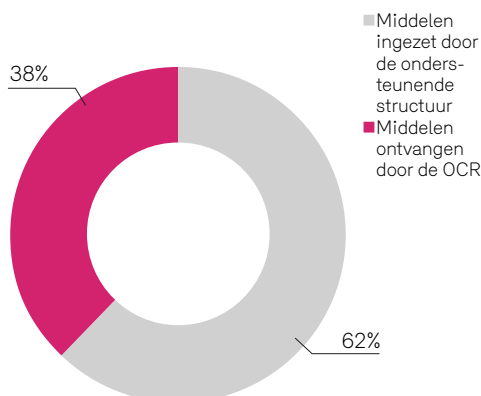
OCR's hebben geen eigen statuut. De diversiteit qua statuut (gemeentelijke structuur/vzw) en activiteitssector heeft rechtstreekse gevolgen voor de werking van de OCR's, de middelen waarover zij beschikken, de diensten die zij aanbieden, maar ook voor de mogelijkheid om te antwoorden op projectoproepen en verzoeken van overheidsinstanties.

Financiële middelen van de OCR's - inkomsten

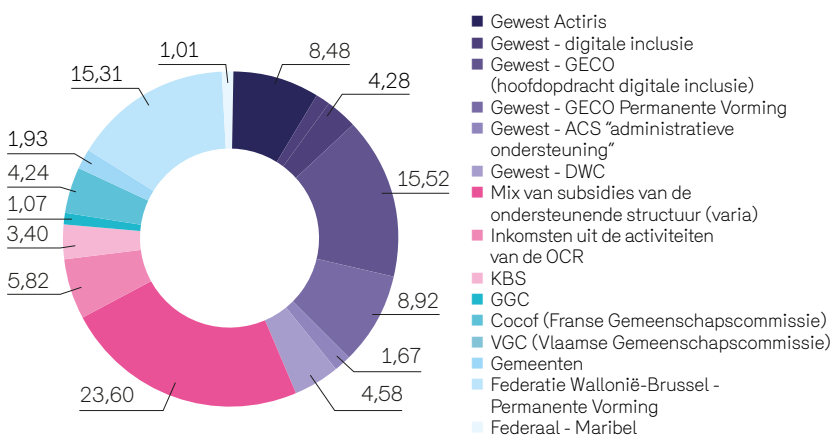
Een aanzienlijk deel van de financieringen is afkomstig van voorzieningen die verband houden met de activiteitssector van de OCR of van de ondersteunende structuur: subsidies van Actiris, FIM, projectoproepen, ... Deze middelen zijn dus voorbehouden aan bepaalde categorieën van burgers: migranten, senioren, werkzoekenden, ...

Over het algemeen financierde het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2020 in totaal 43,5% van de kasmiddelen van de OCR's. Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest heeft ook voor 100.000 € aan allerlei uitrusting gefinancierd via het Centrum voor Informatica voor het Brusselse Gewest.

**MIDDELEN ONTVANGEN DOOR EN VOOR DE
OCR / MIDDELEN INGEZET DOOR DE
ONDERSTEUNENDE STRUCTUUR VOOR DE OCR
(GEGEVENS 2020, 12 RESPONDENTEN)**

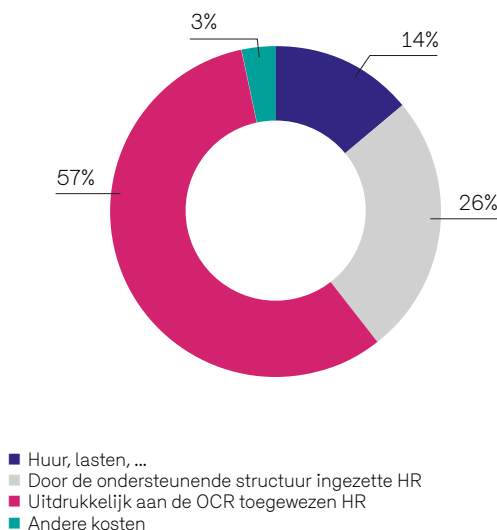


**MIDDELEN VAN DE OCR'S IN 2020
PER SUBSIDIËRENDE OVERHEID EN SECTOR
(12 RESPONDENTEN) (IN %)**



Werkingskosten van een OCR - uitgaven

GEMIDDELDE VERDELING VAN HET OCR-BUDGET (9 RESPONDENTEN)



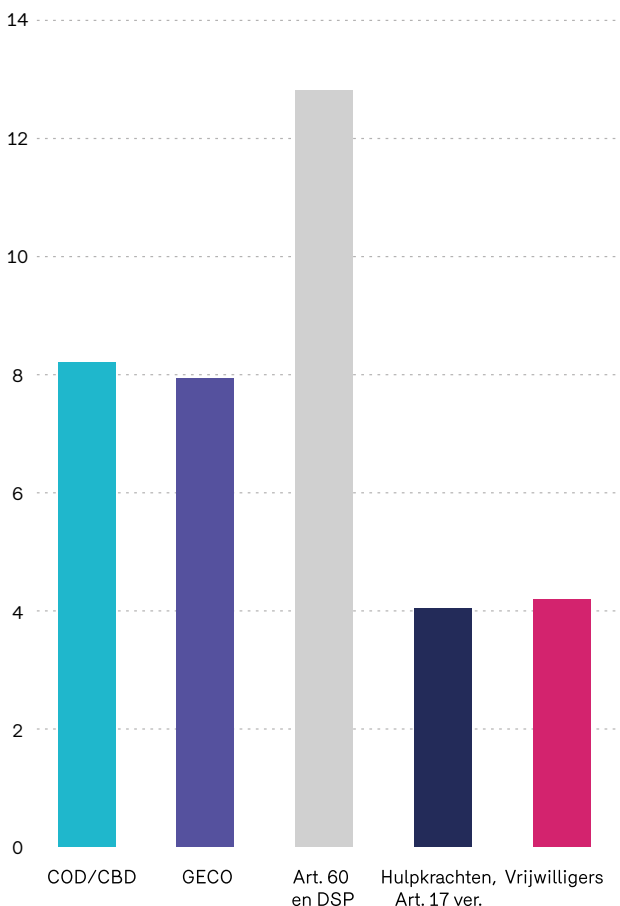
De belangrijkste begrotingspost van een OCR zijn de human resources, goed voor 83% van de totale kosten. De HR-kosten zijn opgesplitst in twee delen:

- Uitdrukkelijk aan de OCR toegewezen human resources (57%): subsidies of financiële middelen die specifiek zijn verkregen om de human resources van de OCR te financieren of die door de subsidiërende overheid specifiek voor dit doel zijn toegewezen.
- Door de ondersteunende structuur ingezette human resources (26%): de human resources van een organisatie die rechtstreeks of onrechtstreeks voor de OCR worden ingezet.

De vaste kosten (huur, elektriciteit, verwarming, internetaansluiting) vertegenwoordigen een aandeel van 14%. Deze zijn echter te laag geschat en geven niet de reële huurkosten weer voor een OCR die zich zou moeten vestigen buiten een bestaande ondersteunende structuur.

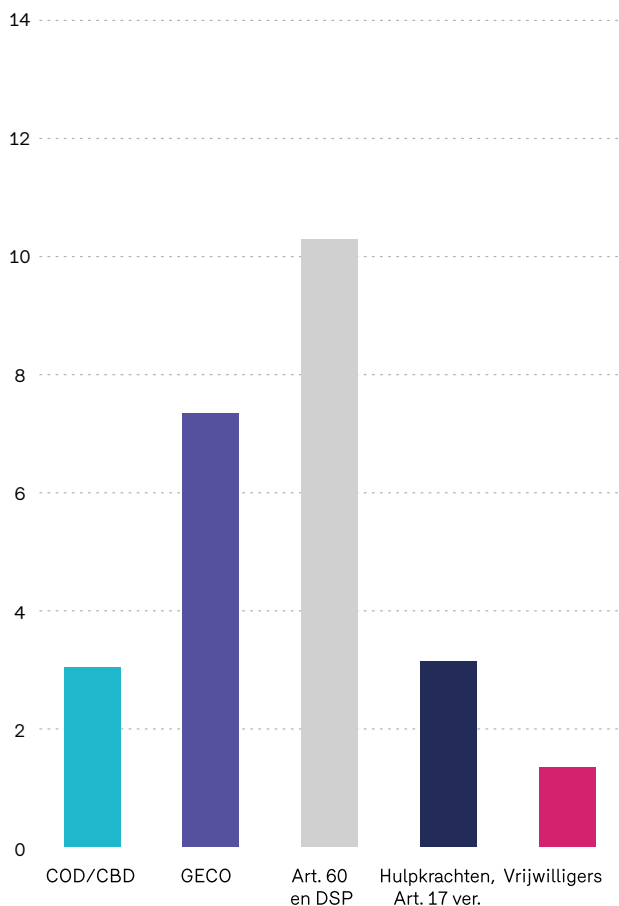
Human Resources van de OCR's

HUMAN RESOURCES IN DE OCR'S IN 2020 - ALLE JOBS SAMEN (IN VTE²)



56,6% van het OCR-personeel bevindt zich in een preciaire situatie (art. 60 en DSP, hulpkrachten, vrijwilligers). Dit vertegenwoordigt 21,08 VTE's verdeeld over 14 OCR's die een respons gaven. De interne COD/CBD-betrekkingsen zijn meestal de functies van coördinator/ bestuurder van de OCR.

ANIMATIEPERSONEEL IN DE OCR'S IN 2020 (14 RESPONDENTEN)



Als alleen rekening wordt gehouden met de betrekkingen van animator, is te zien dat 65,7% van de functies precair is (onder art. 60/DSP-status, hulpkrachten, vrijwilligers).

Opleidingen en dienstenaanbod

De OCR's ontwikkelen een begeleidings- en opleidingsproject dat de inclusie van alle burgers in de digitale maatschappij moet bevorderen, zonder de meest kwetsbaren in de steek te laten.

Alle OCR's hebben volgende opleidingen gemeen: basiscomputerkennis, tekstverwerking en bureautica, e-mail, opzoekingen op het Internet. Samen vertegenwoordigen ze ongeveer 50% van de verstrekte opleidingen.

Almaar meer gebruikers vragen ook om hulp bij het vervullen van administratieve formaliteiten. Dit is een nieuwe behoefte waarin sommige OCR's al kunnen voorzien. In een aantal OCR's bestaan ook specifieke activiteiten voor kinderen (inleiding tot coderen).

Uitrusting van de OCR's

In het algemeen zijn de OCR's uitgerust met vaste computers, een videoprojector en ID-kaartlezers. Een minderheid van de OCR's beschikt over apparatuur als tablets/smartphones, terwijl de smartphone vandaag de belangrijkste verbindingstool is geworden³.

Sommige OCR's beschikken over programmeerbare robots, 3D-printers, laptops en raspberry Pi's om een mobiele OCR te kunnen aanbieden.



Een OCR, wat is dat?

Een Openbare Computerruimte (OCR) is een voorziening waar niet naar winst wordt gestreefd en waar burgers gebruik kunnen maken van een computer en een internetverbinding. Doel is de beheersing van informatie- en communicatietechnologie (ICT) te bevorderen dankzij de ontwikkeling van een begeleidings- en/of opleidingsproject.

De functie van de OCR's beantwoordt aan een groeiende vraag naar diensten van de kant van de burgers als gevolg van de opkomst van nieuwe behoeften die gepaard gaat met de digitale transformatie van onze samenleving: online administratieve formaliteiten, telewerken, leren op afstand, e-learning, ...

1. CABAN verenigt verenigingen en andere organisaties die actief zijn op het gebied van het verwerven van digitale vaardigheden in het Brussels Gewest. Met het oog op de opstelling van dit kadaster heeft het CABAN-netwerk een vragenlijst voorgelegd aan de 18 erkende OCR's van het Brussels Gewest. Het kadaster betrof 4 aspecten: financiën, human resources, uitrusting en pedagogische ontwikkeling. 14 OCR's hebben de vragenlijst beantwoord, waarvan 12 het hele kadaster hebben beantwoord.
2. 1 interne VTE met een CBD is gebaseerd op een zeer onstabiele financiering (Duurzaam Wijkcontract) die in september 2021 afloopt zonder vervangende oplossing.
3. «In 2018 maakt 82% van de internetgebruikers verbinding vanaf hun smartphone, tegenover 78% in 2016, p. 10» «21% van de personen met een inkomensniveau van minder dan 1900 euro per maand maakt alleen verbinding met het internet vanaf een smartphone, tegenover slechts 4% van de personen met een inkomen van meer dan 3000 euro.» (p. 10, Barometer Digitale Inclusie 2020, Koning Boudewijn Stichting. https://media.kbs-frb.be/fr/media/7689/2020_08_24_CF.pdf)



BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

Verantwoordelijke uitgever: CIRB - Nicolas Locoge & Marc Van den Bossche

Redactie en coördinatie: Coördinatie Digitale Inclusie & Dienst Communicatie van het CIBG

Copy FR: Tania Maamary & Philippe Lepinois | Vertaling NL: Inge Van Thielen | Lay-out: Trinôme

© 2022 -CIBG. Alle rechten voorbehouden.