

Onderwijs en e-inclusie in Heverlee & Zaventem

Rapport onderwijs en e-inclusie in Heverlee & Zaventem



Colofon

Publicatiedatum

26 november 2021

Auteur

Dagmar Bielen, opbouwwerker onderwijs en e-inclusie SAAMO Vlaams-Brabant

Contact

Dagmar Bielen, opbouwwerker onderwijs en e-inclusie

E dagmar.bielen@saamo.be

M +32 (0)492 46 09 65

SAAMO Vlaams-Brabant

Onderwijs en e-inclusie Heverlee & Zaventem

Eenmeilaan 2

3010 Kessel-Lo

T +32 (0)16 44 15 90

E info.vlaams-brabant@saamo.be

www.saamo.be/vlaams-brabant

—

Ondernemingsnummer BE0431.154.904

RPR Leuven

Inhoud

1. E-inclusie en de digitale kloof	5
1.1. Onderzoek	5
1.2. Impact van COVID-19	6
1.3. Digisprong in het onderwijs	7

2. Opzet van het project	10
2.1. Heverlee	10
2.2. Zaventem	11

3. Bevraging bij de doelgroep en scholen	12
3.1. Perspectief van ouders en kinderen	12
3.2. Perspectief van scholen	16

4. Opzet van initiatieven	21
4.1. Heverlee	21
4.2. Zaventem	22

5. Conclusie	25
---------------------	-----------

6. Toekomstvisie en aanbevelingen	26
6.1. Toekomstvisie voor Heverlee en Zaventem	26
6.2. Algemene aanbevelingen	29

Inleiding

Dit rapport werd opgemaakt voor het project Onderwijs en E-inclusie in Heverlee en Zaventem. Dit project kwam tot stand dankzij de middelen 'Outreaching bereiken van mensen in armoede – Extra outreachend werken in corona-tijden' (departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin). De uitvoering van het project startte in januari 2021 en zal aflopen in december 2021. Het rapport geeft een overzicht van de aanleiding voor dit project, actueel wetenschappelijk onderzoek met betrekking tot het thema, bevraging bij verschillende doelgroepen over het thema, een overzicht van opgezette initiatieven op beide locaties en ten slotte conclusies, aanbevelingen en een toekomstvisie.

De aanleiding voor dit project zijn de veelvuldige signalen en noden rond digitalisering en de digitale kloof in lopende onderwijsopbouwprojecten van Riso Vlaams-Brabant in Heverlee en Zaventem. Digitalisering is een proces dat reeds lang voor de aanvang van de Covid-19 crisis kenmerkend was voor de hedendaagse maatschappij. Het is een proces dat langzaam de maatschappij binnendrong vanaf het uitvinden de eerste technologische toepassingen. Tot op de dag van vandaag krijgt het digitaliseringsproces steeds een hogere versnelling, het uitvinden van digitale toepassingen gebeurt dan ook steeds sneller. Technologische middelen, mogelijkheden en toepassingen breidden zich dagelijks uit. Voor een grote groep mensen zijn de voordelen van dit proces voor hun dagelijks leven duidelijk en zij kunnen deze ontwikkeling ook met gemak volgen. Toch is er ook grote groep mensen voor wie de nadelen van het digitaliseringsproces talrijker zijn dan de voordelen en zij hebben het dan ook moeilijk om te kunnen volgen. Het verschil tussen beide groepen is de digitale kloof of uitsluiting als gevolg van het digitaliseringsproces in onze maatschappij. Van bij de start van de Covid-19 crisis in 2020 kwamen we terecht in een ongekeerde versnellingsbeweging van het digitaliseringsproces. Plots werd de 'digitale weg' de 'enige weg' in de meeste levensdomeinen. Hierdoor neemt het verschil toe tussen de groep die deze beweging met wat moeite, maar toch nog vlot kan volgen en een grote groep die achterblijft en hierdoor op vele manier een vorm van uitsluiting ervaart.

Eén van de domeinen waarop de versnelde digitalisering ten gevolge van de Covid-19 crisis een grote impact op heeft, is het onderwijs. Reeds voor de aanvang van de crisis hinkte het Vlaamse onderwijs in digitalisering flink achterop in vergelijking met Europese gemiddelde en onze buurlanden. Het verplicht moeten schakelen naar digitaal afstandsonderwijs tijdens de crisis, was dan ook een wake-up call voor de Vlaamse overheid om het onderwijs een digitaal duwtje in de rug te geven. Met de Digisprong wil de overheid het Vlaams onderwijs de komende jaren een digitale voorsprong geven met een investering van 375 miljoen euro. Digisprong zal zich ontplooiën in verschillende fasen over meerdere schooljaren. Zo wordt er onder meer gestreefd naar een laptop voor iedere leerling vanaf het vijfde leerjaar, maar het ICT-beleid en ondersteuning worden komende jaren grondig uitgebreid.

In de onderwijsopbouwprojecten in Zaventem en Heverlee zijn vanaf het begin van de Covid-19 crisis vele signalen van een steeds groter wordende digitale kloof in en rond het onderwijs aan het licht gekomen. Communicatie tussen ouders en scholen verliep enkel digitaal of helemaal niet. Kwetsbare ouders ontbraken digitale middelen of vaardigheden voor digitale communicatie of hun kinderen de kans te geven afstandsonderwijs te kunnen volgen. De vele signalen en noden zullen in dit rapport uitgebreid aan bod komen.

De versnelde digitalisering en groeiende digitale kloof in onze maatschappij, bracht de focus naar E-inclusie. Dit is de bewustwording dat we moeten streven naar een digitaal inclusieve maatschappij waarin niemand achterblijft of uitgesloten wordt. Covid-19 zal na verloop van tijd hopelijk onze maatschappij verlaten, maar de digitale versnelling die hij teweeg bracht zal steeds verder blijven evolueren en dit is een motivatie om op elk levensdomein hier aandacht voor te hebben.

1. E-inclusie en de digitale kloof

Er wordt steeds meer onderzoek gevoerd naar E-inclusie en de digitale kloof. Digitalisering speelt een steeds belangrijker wordende rol in ons dagelijks leven en in alle sectoren zoals welzijn, onderwijs, vrije tijd.... De impact van de digitale versnelling in 2020 en 2021 op verschillende sectoren werd reeds uitgebreid onderzocht. De overheid heeft heel snel ingespeeld op de resultaten en gevolgen van die extra versnelling door verschillende relanceplannen in het leven te roepen met betrekking tot E-inclusie en digitalisering. Voor dit dossier bekijken één van deze plannen die reeds in actie getreden is, namelijk de Digisprong in het onderwijs.

1.1. Onderzoek

E-inclusie

Digitale inclusie of E-inclusie is een verwijzing naar acties en oplossingen die nodig zijn om digitale uitsluiting te voorkomen. De focus ligt erop dat iedereen ten volle kan deelnemen aan de digitale samenleving. E-inclusie bereiken, kan door het wegwerken van 4 drempels. Digitale toegang en competenties zijn essentiële factoren voor E-inclusie. Beschikken over de juiste technologie is geen vanzelfsprekendheid voor kwetsbare groepen. Vaak is de smartphone de enige vorm van connectie met het internet. Daarnaast is het ter beschikking hebben van digitale technologie geen garantie tot het bezitten van de juiste competenties om hiervan gebruik te kunnen maken. Ook factoren als netwerk, ondersteuning en toegankelijk digitaal design zijn zeer belangrijke drempels voor e-inclusie. Een sociaal netwerk waarbij men terecht kan met alle digitale vragen speelt een cruciale rol in het proces van e-inclusie. Organisaties, bibliotheken en andere diensten kunnen hierin een zeer belangrijke rol spelen. Ook van de kant van diensten moet er ingezet worden op digitaal toegankelijk design. Vaak worden er in applicaties en online systemen digitale drempels ingebouwd. Dit verhindert kwetsbare groepen nog meer om te kunnen deelnemen aan de digitale samenleving. Daarom is 'inclusion by design' essentieel om voor ogen te houden bij het uitbouwen van digitale systemen door overheids- en andere diensten.

Het ontbreken van E-inclusie of in andere woorden 'digitale uitsluiting' van groepen heeft belangrijke gevolgen die omschreven kunnen worden onder de noemer 'digitale kloof'.

Digitale kloof (barometer digitale inclusie)

Wat wordt er bedoeld met de 'digitale kloof'? In de Barometer Digitale Inclusie 2020 wordt hier een omschrijving voor gegeven. De digitale kloof is een overkoepelende term die verwijst naar diverse vormen van ongelijkheid verbonden aan de massale verspreiding en toepassing van digitale technologieën in het dagelijks leven. Omdat de diversiteit die schuilgaat onder deze term zeer uitgebreid is, koos men ervoor een verdere onderverdeling te maken die meer helderheid biedt. Men spreekt van 'drie graden van de digitale kloof'.

Onder de **eerste graad van de digitale kloof** begrijpt men alle vormen van ongelijkheid voortkomend uit de toegang tot digitale technologie. Het gaat over de technologische uitrusting (computer, tablet, smartphone...) van eenieder. Ook wordt hieronder de toegang tot en de kwaliteit van een internetverbinding gerekend. De Barometer digitale Inclusie 2020 stelt vast dat in 2019 bijna 3 gezinnen op 10 (29%) met een laag inkomen thuis niet beschikken over een internetverbinding. In vergelijking met de buurlanden en het Europese gemiddelde is België het land met de grootste ongelijkheid wat betreft de internettoegang voor huishoudens

met lage inkomens. Daarnaast kon ook geconcludeerd worden dat hoe lager het inkomen en opleidingsniveau, hoe meer de smartphone de enige toegang is tot het internet. Het type technologie heeft een grote impact op de gebruiksmogelijkheden en -vormen en op de ontwikkeling van digitale vaardigheden. Hoe hoger deze factoren, hoe meer 'multiverbonden' men is.

De **digitale kloof van de tweede graad** omvat de vormen van ongelijkheid in het gebruik van digitale technologie. De ongelijkheid betreft hier de vaardigheden die je nodig hebt om de technologie te beheersen, maar ook de aard en intensiteit van je gebruik. Toegang tot technologie leidt niet automatisch tot een efficiënt, zelfstandig en bedachtzaam gebruik ervan. 75% van de gezinnen met een laag inkomen en die laaggeschoold zijn, zijn kwetsbaar voor de toenemende digitalisering in 2019. Digitale vaardigheden moeten voortdurend bijgesteld en onderhouden worden. Wie dat niet doet of kan, raakt achterop.

Tot slot de **digitale kloof van de derde graad**. Hiertoe rekenen we vormen van ongelijkheid verbonden met de maatschappelijke gevolgen van de verschillen in toegang tot en het gebruik van digitale technologieën. Het gaat over de ongelijke vaardigheden van mensen om hun gebruik van digitale technologieën en internet te vertalen naar effectieve voordelen in de diverse domeinen van het maatschappelijk leven waaronder onderwijs, werk, administratie, burgerschap.... . Deze derde graad leidt tot vormen van discriminatie zoals het niet-gebruik van rechten. In 2019 had 51% van de internetgebruikers met een laag inkomen en 57% van degenen met een laag opleidingsniveau nog nooit een online aankoop gedaan. 37% van deze groep deed nog nooit aan e-banking en 55% deed nog nooit aan e-administratie. 56% van de internetgebruikers met een laag inkomen en 57% van degenen met een laag opleidingsniveau kiezen ervoor om online geen formulieren te bezorgen aan administraties, terwijl ze nochtans deze administratieve stap (bv. tax on web) moesten zetten. De belangrijkste reden die hiervoor wordt aangehaald, is dat men dan hulp moet vragen aan een derde. Dat wordt gevolgd door: te weinig vaardigheden en de complexiteit van de administratieve stappen.

1.2. Impact van COVID-19

In maart 2020 werd zeer plots het publieke face-to-face leven stilgelegd en verplaatst naar een bijna uitsluitend online dagelijks leven. Werken, administratie, shoppen, sociaal contact... alles moest noodgedwongen online verlopen door de komst van de Covid-19 crisis. Dit veroorzaakte een ongeziene versnelling in het digitaliseringsproces van onze maatschappij en deze versnelling werd op alle mogelijke aspecten van ons leven toegepast. Een versnelling die voor een grote groep nog vrij vlot te volgen was, maar ook voor een grote groep onmogelijk te volgen was.

Voor de coronacrisis werd met cijfers uit 2019 reeds aangetoond dat er een grote groep is die kwetsbaar is voor digitale uitsluiting. Een groep die het enkel maar moeilijker zou krijgen tijdens de crisis. Enkele opmerkelijke cijfers uit 2019:

- 40% had geen of lage digitale basisvaardigheden.*
 - 10% had thuis geen toegang tot het internet.*
 - 20% deed niet aan e-banking of online shoppen.*
 - 35% maakte geen gebruik van online overheidsdiensten.*
 - 5% van de kinderen in het lager onderwijs in Vlaanderen had thuis geen laptop, tablet of desktop.*
 - 13% van de kinderen in het secundair onderwijs in Vlaanderen gebruikte nooit een laptop, tablet of desktop.*
- (Barometer Digitale Inclusie 2020)*

Dat deze groepen voor vele uitdagingen en moeilijkheden stonden bij de start van de coronacrisis werd snel duidelijk. Zo moesten mensen die nooit internet gebruikten (voor hun job) plots online technische werkloosheid aanvragen. Vele leerlingen zonder internettoegang of laptop thuis, moesten afstandsonderwijs volgen. Uit onderzoek van Uit De Marge vzw blijkt dat het om 65,9% van de kinderen en jongeren in maatschappelijk kwetsbare situaties ging. Ook voor laaggeletterde en anderstalige ouders was de uitdaging groot om alle vragen en informatie via schoolplatformen zoals Smartschool aan te pakken. Ook het netwerk

en ondersteuning voor e-inclusie in de vorm van openbare computerruimtes, basislessen digitale vaardigheden en consultaties van vrijwillige digidokters en andere initiatieven werden stopgezet.

In de Vlaamse relance plannen is digitalisering en e-inclusie één van de speerpunten waarop de overheid volop wil inzetten. Digitalisering wordt in de relance plannen gezien als niet enkel een katalysator voor economische groei, maar ook als middel dat moet leiden tot een betere kwaliteit van leven. Het digitale moet helpen een beter leven te leiden, maar we mogen ons leven niet laten leiden door het digitale. Dit is een zeer belangrijke nuancering die vaak over het hoofd gezien wordt. Belangrijk is dat E-inclusie hier oog voor blijft hebben. De relance plannen leggen onder andere hun focus op een digitale versnelling in het onderwijs. Om dit te concretiseren en te faciliteren ontstond er de Digisprong.

1.3. Digisprong in het onderwijs

Digisprong investeert met een bedrag van 375 miljoen euro in het kader van het relanceplan 'Vlaamse Veerkracht' in een digitale versnelling voor het onderwijs en dit voor alle scholen, leerlingen en leerkrachten. Tijdens de Covid-19 crisis investeerde de Vlaamse overheid al 60 miljoen euro in de uitwerking van digitale oplossingen zoals eerste hulp bij afstandsonderwijs, laptopproject Digital For Youth, multimediale Zomerscholen Vlaanderen, aan koop van 15 000 laptops voor kwetsbare kinderen van 2^e en 3^e graad secundair onderwijs.

Digisprong komt er niet enkel in aanloop van de Covid-19 crisis. Uit onderzoek blijkt dat Vlaams onderwijs sterk achterop loopt op vlak van digitalisering ten opzichte van andere landen. Uit de ICT-monitor MICTIVO van 2018 blijkt dat een groot deel van de ICT-infrastructuur in scholen verouderd is en dat het effectieve gebruik van de technologie en digitale leermiddelen eerder laag is.

Uit ICT-monitor MICTIVO (2018):

- ICT-infrastructuur in scholen is verouderd
 - Lager onderwijs (LO): 57% desktops en laptops zijn ouder dan 4 jaar
 - Secundair onderwijs (SO): 33,3% ouder dan 4 jaar
- Effectieve gebruik van technologie en digitale middelen is laag
 - Leerkrachten LO gebruiken ICT meerdere keren per maand tot wekelijks om lessen voor te bereiden en tijdens de les
 - Leerkrachten SO: ICT vooral om lessen voor te bereiden, in de les slechts één tot meerdere keren per maand of slechts een paar keer per jaar
- 65% van scholen beschikt over ICT-beleidsplan
- Vaardigheden van leerkrachten om digitale middelen te integreren in hun lessen → 63^{ste} plaats van de 78 landen (PISA onderzoek 2018)
 - Slechts 55% van de leerkrachten SO zijn klaar om digitale middelen te integreren
- ICT slechts beperkt in lerarenopleiding (TALIS 2018)

De Coronacrisis maakte niet alleen de achterstand duidelijk in het Vlaamse onderwijs, maar ook de verschillen tussen scholen onderling in Vlaanderen. Digitale technologie maakte een omschakeling naar afstandsonderwijs mogelijk. Scholen die reeds voordien een sterke ICT-integratie hanteerde konden deze omschakeling zeer vlot volgen. De leerlingen beschikten al over de juiste infrastructuur en leraren beschikten over didactische vaardigheden om die infrastructuur educatief verantwoord in te zetten. Ook ervaring en een breed aanbod aan digitale leermiddelen speelden in hun voordeel. Andere scholen hebben dankzij de Coronacrisis grote stappen kunnen zetten bij het gebruik van digitale onderwijstechnologie.

Digitalisering blijft een middel en geen doel op zich. Het wordt gebruikt als facilitator om het onderwijs effectiever te maken, leerprocessen te versterken zodat er meer en diepgaander geleerd kan worden. Het is een middel om noodzakelijke ICT-competenties bij leerlingen aan te leren en het onderwijsproces te ondersteunen. Het biedt extra kansen voor differentiatie, zo worden sterke leerlingen meer uitgedaagd en kwetsbare leerlingen worden gericht ondersteund door een vorm van gepersonaliseerd leren. Ook om

inzicht in studievoortgang bij leerlingen (via learning analytics) te verwerven, om administratieve processen te vereenvoudigen, om communicatie met leerlingen, cursisten en ouders... te optimaliseren, is digitalisering een middel. Maar evenzeer is digitalisering nodig om de attractiviteit van ons Vlaams onderwijs te versterken door gebruik te maken van nieuwe technologieën.

Digisprong omvat 4 samenhangende speerpunten. Per speerpunt worden doelstellingen geformuleerd en daarbij horende acties om deze doelstellingen te bereiken. Hieronder een overzicht per speerpunt.

Een toekomstgerichte en veilige ICT-infrastructuur voor alle scholen van het leerplichtonderwijs:

Doelstelling	
Elke school beschikt over een kwaliteitsvolle digitale infrastructuur die digitale didactiek en veilig ICT-gebruik mogelijk maakt.	
Acties	
Actie 1.1.	Actie 1.1.1: elke leerling van het vijfde en zesde leerjaar in het basisonderwijs voorzien van een toestel via de scholen; Actie 1.1.2: elke leerling in het secundair onderwijs voorzien van een toestel via de scholen; Actie 1.2.3: enkele toestellen voor gedeeld gebruik te voorzien in elke klas van het kleuteronderwijs en van het eerste tot en met het vierde leerjaar in het basisonderwijs via de scholen.
Actie 1.2.	Actie 1.2.1: ICT-materiaal voor leerkrachten voorzien via de school; Actie 1.2.2: de versterking van de ICT-infrastructuur binnen de schoolmuren via de scholen.
Actie 1.3.	Het faciliteren van connectiviteit en telecomdiensten voor scholen en onderwijsinstellingen met bijzondere aandacht voor beveiligingsopties en snelheid via een nieuwe raamovereenkomst.
Actie 1.4.	Het faciliteren van het <u>refurbishen</u> en het hergebruik van toestellen via een raamovereenkomst.

Een sterk ondersteunend en doeltreffend ICT-schoolbeleid:

Doelstellingen	
<ul style="list-style-type: none"> • We voorzien voldoende ICT-coördinatie en versterken het ambt van ICT-coördinator zowel inhoudelijk als statutair. • Alle scholen voeren een doeltreffend ICT-beleid gestoeld op een schooleigen visie. 	
Acties	
Actie 2.1.	Het uitbreiden van de ICT-coördinatie voor het basisonderwijs, secundair onderwijs, DKO , CVO en CBE.
Actie 2.2.	Samen met het werkveld de kernopdracht/functieomschrijving van de ICT-coördinator verduidelijken en hun statuut versterken.
Actie 2.3.	Stimuleren en ondersteunen van scholen tot de uitbouw van een doeltreffend ICT-beleid met inbegrip van een doeltreffende aanpak van cyberpesten en e-inclusie .

ICT-competente leerkrachten en lerarenopleiders en aangepaste digitale leermiddelen:

Doelstellingen

- **Alle leerkrachten en lerarenopleiders beschikken over de nodige digitale competenties en kunnen zich specialiseren.**
- **Vlaamse onderwijsinstellingen hebben toegang tot kwaliteitsvolle en innovatieve leermiddelen, leerplatformen en digitale evaluatievormen o.a. via een single sign on-principe.**

Acties

Actie 3.1.	Digitale competentiebevordering van leerkrachten en ICT-coördinatoren via maatgerichte ICT-opleidingen en ICT-bootcamps met het oog op het verbeteren van digitaal didactische vaardigheden en het gebruik van ICT in het onderwijsproces (m.i.v. digitale leeromgevingen die inzetten op nieuwe technologieën zoals AI of <u>learning analytics</u>).
Actie 3.2.	Gerichte ondersteuning van de lerarenopleiders op het vlak van digitale competenties met het oog op het digitaal competente beginnende onderwijsprofessionals.
Actie 3.3.	De toegang tot digitale leermiddelen vergemakkelijken via de creatie van een “Single Sign On” infrastructuur.
Actie 3.4.	De ontwikkeling van een kwaliteitskader digitaal onderwijs al dan niet geïntegreerd in de bestaande kaders als richtsnoer voor het onderwijsveld met het oog op gericht kwaliteitstoezicht.
Actie 3.5.	De uitbouw van <u>KlasCement</u> als “uniek platform” voor educatief open lesmateriaal met aandacht voor innovatie .
Actie 3.6.	De doorontwikkeling van het Archief voor Onderwijs met uitgebreide leerlingentoeegang en extra functies voor leraren.
Actie 3.7.	Het versterken van initiatieven die digitale leermiddelen voor praktijkvakken en arbeidsmarktgerichte opleidingen ontwikkelen, o.a. via <u>InnoVET</u> .
Actie 3.8.	We evalueren <u>i-learn</u> en onderzoeken hoe we het concept gepersonaliseerd leren kunnen vorm geven.
Actie 3.9.	Het afsluiten van raamovereenkomsten voor software voor scholen en onderwijsinstellingen.
Actie 3.10.	Met uitgeverijen, ontwikkelaars en onderwijsverstrekkers stellen we een ethische code op om onder meer afspraken te maken over de ontwikkeling en het gebruik van onderwijssoftware .

Een kennis- en adviescentrum ‘Digisprong’ ten dienste van het onderwijsveld:

Doelstelling

Via een centraal kennis- en advies-**“Digisprong”** ondersteunen we scholen bij de digitalisering van hun onderwijs.

Acties

Actie 4.1.	Het oprichten van een centrale ondersteuningsstructuur in de vorm van een kennis- en adviescentrum “Digisprong” ten dienste van het ruimere werkveld met inbegrip van de pedagogische begeleidingsdiensten.
Actie 4.2.	Een <u>datagedreven</u> , kwaliteitsvolle en vereenvoudigde digitale dienstverlening aan de scholen.
Actie 4.3.	Een inspiratiegids ontwikkelen met goede praktijken en tips om scholen te begeleiden in de digitale transitie.
Actie 4.4.	Het versterken van een data-onderbouwd onderwijsbeleid .
Actie 4.5.	Een <u>digi-check</u> van de onderwijsregelgeving.

2. Opzet van het project

Voorafgaand de start van het project Onderwijs en E-inclusie werden op beide locaties van lopende onderwijs projecten knelpunten en opportuniteiten vastgesteld met betrekking tot het thema E-inclusie. Per locatie bekijken we hieronder de vaststellingen die aanleiding gaven voor dit project.

2.1. Heverlee

In Heverlee loopt het project 'Unelma: voor ouders met vragen' van september 2019 tot juni 2023. Unelma bouwt aan een sociaal netwerk rond twee scholen in Heverlee, met name basisschool Sint-Lambertus en Heilig Hart. Unelma streeft ernaar een netwerk rond de scholen op te bouwen waar ouders terecht kunnen voor welzijnsvragen, hulpverlening, maar ook voor sociale ontmoetingskansen.

Knelpunten en opportuniteiten

Tijdens de coronacrisis konden een heel aantal knelpunten vastgesteld in de twee scholen. Afstandsonderwijs bracht vele moeilijkheden met zich mee voor ouders en leerlingen met weinig of geen digitale vaardigheden. Door het tekort aan vaardigheden of technologische middelen zoals een laptop of computer was het moeilijk voor ouders om in contact te blijven met school. Daarbij hadden ouders vaak het gevoel dat ze onvoldoende hun kinderen konden ondersteunen met schooltaken/nieuwe leerstof. Vele kwetsbare ouders verloren hun job door de pandemie en waren niet op de hoogte van de nodige stappen die ze online moesten zetten om uitkeringen aan te vragen. Daarnaast ervoeren deze ouders een soort van moedeloosheid om opnieuw aan de slag te gaan naarmate de crisis blijft aanslepen. Ook hulp en dienstverlening gebeurde volledig online, wat een immense drempel voor toegankelijkheid betekent voor deze ouders. Het ontbreken van een vertrouwenspersoon of netwerk om ouders op weg te helpen in de nieuwe digitale structuren of het niet machtig zijn van het Nederlands spelen hier grote rollen in.

Unelma ging reeds op zoek naar laptops om uit te delen aan gezinnen. Deze werden uitgedeeld tijdens stoepbezoeken. Verder probeerden ze telefonisch ouders met vragen verder te helpen. Voor het gebrek aan digitale vaardigheden bij ouders en kinderen in kwetsbare situaties, kon op dat moment nog geen oplossing uitgewerkt worden. Concreet ging het om ouders leren werken met schoolplatformen als Gimme en Questi, maar ook leren werken met allerlei online inschrijvingsprocedures voor vakantie en vrijetijds initiatieven. Daarnaast was er bij de ouders ook een acute nood vast te stellen naar hulp bij administratieve aangelegenheden. Deze noden boden dan ook de aanleiding voor het project onderwijs en E-inclusie.

Acties en beoogde impact

Voor het aanvatten van het project onderwijs en E-inclusie werden een aantal acties met beoogde impact gesuggereerd. Deze acties betreffen vooral het aanleren van digitale vaardigheden bij kwetsbare gezinnen en anderstalige ouders. Zowel het leren omgaan met schoolplatformen en administratieve online systemen zijn belangrijk. Ook hulp, toeleiding en informatie naar de (online te vinden) arbeidsmarkt is belangrijk.

Outreaching werken

Outreaching werken in tijden van corona is niet eenvoudig en vraagt soms veel creativiteit. Bij aanvang van het project gelden nog steeds strenge coronamaatregelen. Dit houdt onder andere in dat er geen permanentie momenten op scholen georganiseerd mogen worden. Schoolpoortcontacten vormen de basiscontacten met ouders en school. Ook groepsmomenten zijn nog niet te organiseren bij aanvang van het project. Individueel werken met gezinnen blijft de basis voorlopig. Via signalen van zorgleerkrachten worden gezinnen die onder de digitale radar blijven opgepikt en individueel begeleid.

De oprichting van een digi-onthaalpunt moet een plek creëren voor de ouders met digitale vragen, maar ook een plek voor toekomstige groepsmomenten en vormingen. De werking van het digi-onthaalpunt wordt ook afgetoetst bij de doelgroep zelf om zo een sterke verankering te verzekeren.

2.2. Zaventem

In Zaventem lopen projecten op meerdere domeinen vanuit Riso Vlaams Brabant. Zo wordt er met buurtwerk ingezet op de sociale cohesie in de wijk Zaventem-Noord. Aansluitend hierbij komt de werking van De Stek, gericht op sociale bescherming. Daarnaast loopt er ook het schoolopbouwproject Schoolsprong. Dit is gericht op het informeren en ondersteunen van ouders bij de overgang van kleuterklas naar basisschool.

Knelpunten en opportuniteiten

Net als in Heverlee werden ook hier tijdens de Covid-19 crisis vele digitale signalen en noden vastgesteld. Er werden reeds initiatieven opgericht om hierop in te spelen. De noden en signalen komen overeen met die van Heverlee. Kwetsbare ouders hebben moeite om in contact te blijven met school en ondersteuning te bieden aan hun kinderen bij het afstandsonderwijs. Dit omwille van een gebrek aan digitale technologie en/of vaardigheden. Ook het niet machtig zijn van Nederlands speelt hier een grote rol in.

Hierop werd ingezet door onder andere laptops in te zamelen voor kwetsbare gezinnen. De laptops werden door een vrijwilligersteam klaargemaakt en verdeelt via de scholen. Daarnaast werd er ook individuele begeleiding geboden aan gezinnen om te leren werken met de online schoolplatformen. In het buurthuis werd tevens ook een computer geïnstalleerd die openbaar te gebruiken was voor de buurtbewoners nadat ze hier een reservatie hadden gemaakt.

De noden die hier nog niet beantwoord zijn, hebben betrekking tot nieuwe structuren om de digitale kloof te kunnen dichten en ervoor te zorgen dat geen enkel kwetsbaar gezin nog uit de digitale boot valt. Werken in Corona-tijden, betekent dat je heel individueel aan de slag moet omwille van de social distance en het zoveel mogelijk vermijden van fysieke contacten. Het is onmogelijk om op die momenten groepsdynamieken op te kunnen bouwen. Wat opvalt is dat de meest kwetsbare personen hierdoor vaak het meest geïsoleerd blijven.

Acties en beoogde impact

De beoogde impact die vooropgesteld wordt is het kleiner maken of dichten van de digitale kloof bij kwetsbare gezinnen met schoolgaande kinderen in Zaventem die problemen ondervonden bij het afstandslernen in tijden van corona. Dit omwille van diverse problemen zoals taal, digitale middelen, internetverbinding, digitale vaardigheden.

Concreet kan dit vertaald worden in het helpen van ouders bij gebruik en aanmelden op Smartschool. Smartschool werd in alle Zaventemse scholen maximaal uitgebouwd voor alle schoolgaande jeugd vanaf de kleuterklas. Voor kwetsbare ouders ging deze overgang te snel en in een periode waarin hun prioriteiten elders lagen. Dit veroorzaakt zwakke of een gebrek aan communicatie tussen scholen en ouders. Individueel moet per gezin bekeken worden om welke redenen het gezin of de leerling niet meekan in de communicatie en afstandsonderwijs. Dit houdt in dat er nagegaan wordt of er thuis goede internetverbinding is, digitale werkende middelen zoals laptop en de juiste digitale vaardigheden om hiermee te kunnen omgaan zowel bij ouders als kinderen. Verder wordt een aangepast digitaal beleid op schoolniveau beoogd, alsook een aangepast communicatiebeleid naar kwetsbare gezinnen toe. Deze aanpassingen kunnen ook vertaald worden op gemeentelijk niveau.

Outreaching werken

Ook in Zaventem wordt het outreachend werken onderworpen aan de coronamaatregelen, met een sterke inzet op individuele contacten en begeleiding. Na ophijsting door scholen van kwetsbare gezinnen die uit de digitale boot vallen, zal er individueel met hen aan de slag gegaan worden. Tijdens deze contacten worden ook een aantal thema's bevraagd om zo een zicht te krijgen op knelpunten met betrekking tot de digitale kloof. Wanneer collectieve momenten opnieuw mogelijk zijn zullen deze resultaten teruggekoppeld worden aan de doelgroep en scholen.

3. Bevraging bij de doelgroep en scholen

3.1. Perspectief van ouders en kinderen

Voorlopig werden 23 bevragingen afgenomen, waarvan 10 bij kinderen en 13 bij ouders in Zaventem. Dit gebeurde tijdens activiteiten van taalmaatjes, schoolsprongmomenten en schoolpoortcontacten. De bevraging peilt bij kinderen naar hun gebruik van digitale toestellen thuis en op school, bij wie ze terecht kunnen voor ondersteuning in het gebruik van digitale toestellen. Ten slotte werd hen ook gevraagd naar hun voorkeur tussen het spelen met digitale toestellen (Play Station, tablet, smartphone...) of meer fysieke vormen van spelen (knutselen, buiten spelen, gezelschapsspelletjes spelen...).

Bij de ouders werd gepeild naar hun gebruik en aanwezigheid van digitale middelen thuis, hun gebruik van schoolplatformen als Smartschool. Er werd gevraagd of ze zich voldoende ondersteund voelden bij het hanteren van Smartschool en ondersteunen van hun kinderen bij schooltaken. Ook hun digitale vaardigheden en eenvoudige online handelingen werden in kaart gebracht. Tot slot werd ook gevraagd of ze gebruik zouden maken van een openbaar digipunt.

Resultaten bevraging

DIGITALE MIDELEN THUIS

Alle bevroegde ouders geven aan meer dan één technologisch toestel te hebben thuis. Elke ouder geeft aan een smartphone en TV in het bezit te hebben thuis. 11 ouders hebben eveneens een tablet in huis. Ook 11 ouders geven aan een laptop te hebben. De smartphone, tablet, laptop en tv werden het vaakst aangeduid. Toestellen zoals een Play Station (6), Wii (3), Nintendo (4) of een Desktop computer (2) werden slechts enkele keren aangeduid. Opvallend hierbij is dat ouders vaak de commentaar gaven dat wanneer er meerdere spelconsoles aanwezig waren thuis, er slechts eentje van werd gebruikt door de kinderen. De overige spelconsoles bleven vaak ongebruikt.

Bij bevraging van de kinderen werd dezelfde vraag gesteld naar welke toestellen ze thuis hadden. De resultaten lopen hier gelijkaardig. Alle kinderen gaven aan dat er thuis een smartphone en TV aanwezig is. 7 kinderen geven aan thuis een tablet te hebben en 8 een laptop. De Play Station werd 5 keer aangeduid, een Wii slechts 3 keer en een Nintendo geen enkele keer. Bij deze resultaten moet er rekening gehouden worden dat kinderen vaak enkel hun favoriete toestellen zullen aanduiden of enkel degene die ze zelf gebruiken thuis. Het gebeurde ook dat alle toestellen werden aangeduid omdat ze graag alle toestellen zouden willen thuis. De representativiteit is hier dus twijfelachtig.

Deze resultaten van ouders en kinderen bevestigen wat onderzoek zoals de Barometer Digitale Inclusie reeds verkondigde. De Smartphone is een toestel waarover een grote meerderheid beschikt. Toestellen als een laptop en tablet kennen een sterke opmars. Een smartphone is handig in gebruik voor vele zaken maar voor bepaalde toepassingen zoals schooltaken en administratie verlenen toestellen zoals een laptop of tablet een makkelijker gebruik.

Aan de kinderen werd eveneens gevraagd welk toestel ze gebruiken om thuis online schooltaken te maken. Hier houden we rekening met het gegeven dat niet elk kind thuis online schooltaken moet maken. Dit is afhankelijk van school tot school en van de leerkracht. De tablet werd hier het meest aangeduid, met name

door 5 kinderen. De laptop werd 3 keer aangeduid en de desktop slechts 2 keer. We zien wel dat kinderen meestal slechts 1 toestel aanduiden dat ze hiervoor gebruiken. Bij de ouders gaven slechts 5 ouders aan dat hun kinderen thuis online moesten oefenen. Hierbij onthouden we dat de kinderen in de kleuterklas vanzelfsprekend geen online of ander huiswerk hebben.

DIGITALE MIDDELEN IN DE KLAS

Wat betreft de digitale middelen in de klas gaven 5 leerlingen aan een tablet te gebruiken in de klas, 4 leerlingen duiden een laptop aan en nog eens 4 een Desktop. Slechts enkele kinderen duiden meerdere toestellen aan. Opvallend is dat elk kind wel minstens 1 toestel heeft aangeduid dat in de klas gebruikt wordt. Wel is te zien dat er diversiteit zit tussen het soort toestel dat gebruikt wordt, variërend tussen desktop, laptop en tablet.

Bij de vraag aan kinderen naar hun voorkeur tussen fysieke activiteiten (knutselen, buiten spelen, blokken, lezen, gezelschapsspelletjes...) of digitale activiteiten (spelletjes op tablet, laptop, Play Station...) won de tablet overduidelijk bij 7 van de 10 kinderen. Vele kinderen duiden zowel online als fysieke activiteiten aan.

DIGITALE VAARDIGHEDEN

Opvallend is dat alle bevroegde ouders aangaven zelf een online betaling, e-mail sturen/beantwoorden en opzoekwerk te doen op internet. Vele ouders gaven mondeling aan dat ze dit het vaakst via hun smartphone doen.

Bij de kinderen werd gevraagd bij wie ze terecht kunnen als ze een vraag of probleem tegenkomen op een digitaal toestel. De meest aangeduide persoon is mama (8 keer). Papa volgt met 4 keer, broers en zussen met 2 keer en meester of juf slechts 1 keer. Dit impliceert niet dat de aangeduide persoon ook effectief de vraag of het probleem kan oplossen.

Wat betreft het gebruik van Smartschool, gaven 8 van de 13 ouders aan dat hun school dit gebruikt. Daarnaast werd ook e-mail of Google docs aangehaald als communicatiekanaal met school. Voor Smartschool gaven alle ouders aan geen probleem te hebben met het lezen of sturen van berichten op het schoolplatform. 4 van de 8 ouders geven aan ook effectief te kunnen antwoorden op berichten en 6 ouders geven aan dat ze ook oudercontacten volgen via smartschool. Er werd gepeild naar de interesse om een cursus te volgen rond het gebruik van Smartschool. Slechts een kleine minderheid, 3 ouders, gaven aan dit te willen doen. Dit kan erop wijzen dat de andere ouders dit niet nodig achten.

Opvallend is dat alle ouders aangaven geen moeite ondervinden om hun kinderen te helpen en ondersteunen bij digitale schooltaken. Vaak kan de hulp van oudere broers of zussen ingeroepen worden.

Ten slotte werd de ouders gevraagd of ze gebruik zouden maken van een openbaar digipunt in Zaventem waar ze terecht konden met digitale vragen en gratis begeleiding en gebruik van een computer. 8 ouders gaven aan hier graag van gebruik te maken indien het aanwezig zou zijn in Zaventem.

Signalen uit het werkveld

SCHOOLPLATFORMEN

In Heverlee worden platformen als Gimme en Questi gebruikt voor communicatie met ouders. In Zaventem wordt in de meeste scholen van kleuter tot middelbaar onderwijs Smartschool gebruikt. Dit werd tijdens afgelopen schooljaar maximaal uitgebouwd naar aanleiding van de coronacrisis. Communicatie tussen ouders en school gebeurde bijna uitsluitend via digitale platformen. Ook oudercontacten werden grotendeels digitaal georganiseerd. Voor kwetsbare ouders zijn hier meerdere drempels te signaleren. Anderstalige ouders ondervinden moeite met de taal, zowel voor aanmelding als het lezen en beantwoorden van berichten op het platform. Daarnaast ontbreekt het ouders vaak aan digitale vaardigheden om aan te melden of gebruik te maken van de app op smartphone of laptop/tablet. Instructies van de school voor het aanmelden zijn soms verwarrend of niet duidelijk genoeg voor ouders. Er worden vaak te veel tussenstappen overgeslaan in de

instructies. Beide ouders krijgen ook elk apart aanmeldgegevens voor de platformen, er is een mama- en papa- account zodat ook gescheiden ouders beide toegang hebben. De accounts van verschillende kinderen kunnen vaak ook gekoppeld worden zodat ouders maar 1 wachtwoord en login moeten onthouden. Maar hiervoor moeten de juiste stappen gezet worden om accounts te koppelen. Ook wachtwoorden zorgen voor drempels. Vaak vergeten ouders het juiste wachtwoord en ook de vele vereisten waaraan een wachtwoord moet voldoen, maakt het moeilijk om ze te onthouden. Ouders moeten bij de eerste aanmelding hun wachtwoord veranderen, wanneer ze dit niet tijdig doen, hebben ze geen toegang meer tot het account. Daarnaast spelen ook slechtwerkende toestellen een rol. Sommige smartphones hebben niet meer genoeg geheugen voor de apps. Soms zijn de laptops te oud of niet onderhouden op gebied van software. Ouders kunnen zich niet veroorloven om een nieuw toestel te kopen of het oude te laten herstellen. Scholen zijn zich vaak niet bewust van de digitale thuissituatie van hun leerlingen. Dit is zeer moeilijk te overzien voor scholen, maar het veroorzaakt misverstanden wanneer ouders en school niet digitaal met elkaar kunnen communiceren.

Kortom Schoolplatformen gebruiken is niet zo eenvoudig als het lijkt en er kunnen zich vele drempels voordoen. Scholen verwachten dat ouders regelmatig inloggen op het schoolplatform om op de hoogte te blijven van laatste ontwikkelingen, informatie, berichten... Naast een schoolplatform voor communicatie tussen ouders en school worden ook nog oefenplatformen gebruikt voor de leerlingen zoals Bingel, Scoodle, oefenjeme... Hier kunnen leerlingen ook thuis schooltaken op krijgen. De diversiteit aan platformen maakt het zeer moeilijk voor ouders om een overzicht te bewaren. Sommige ouders zijn sterk gemotiveerd om hun kinderen te ondersteunen in hun digitale schooltaken. Enkele anderstalige ouders grijpen dit ook als een kans om hun eigen taalvaardigheid bij te schaven, door bijvoorbeeld mee te oefenen op Bingel. Daarnaast zijn er vaak ook nog de schoolwebsite, de facebook pagina, de klasblog... om in het oog te houden.

Directie getuigt hierover:

“We hebben er bewust voor gekozen om alle communicatie, huistaken, info en berichten via één weg te communiceren aan de ouders en dit is via Smartschool. We zagen dat de combinatie van smartschool en website en facebook te veel was voor ouders en leerkrachten”

Omwille van de coronamaatregelen verliep informatie-uitwisseling tussen school en ouders uitsluitend digitaal. Veel kwetsbare ouders misliepen hierdoor alle informatie wanneer ze problemen ondervonden om de schoolplatformen te gebruiken. Ouders met beperkte digitale vaardigheden misten hierdoor veel informatie afgelopen schooljaar. Vb een bericht op Smartschool voor het bestellen van individuele foto's van de leerlingen via de website van de fotograaf. Ouders die dit bericht niet lazen, misliepen de kans om foto's te bestellen. Voor de pandemie werd dergelijke informatie zowel digitaal als op papier overgemaakt aan de ouders. Deze verschillende vormen van communiceren werken beter voor kwetsbare ouders dan uitsluitend één digitale weg.

Ook bij het versoepelen van de coronamaatregelen vanaf het nieuwe schooljaar in september 2021 is duidelijk geworden dat scholen online communicatie met ouders via schoolplatformen als Smartschool blijven verkiezen. Ouders met weinig digitale vaardigheden of beperkte toegang tot digitale technologie, blijven hierdoor uit de boot vallen. Online schoolplatformen om te communiceren met ouders brengen heel wat voordelen met zich mee, maar rond het gebruik hiervan is ook een beleid nodig. Er moeten afspraken gemaakt worden rond hoe vaak de school verwacht dat een ouder het platform bekijkt, voor belangrijke berichten moet er een deadline gekozen worden voor de leerkrachten. Zo valt het nu al eens voor dat een leerkracht op een avond om 22 uur een bericht stuurt naar de ouders via Smartschool dat de kinderen tegen de dag erna iets moeten meebrengen. Om misverstanden te vermijden tussen ouders, kinderen, school is het nodig om hier goede afspraken over te maken zowel voor school, ouder en kind.

Getuigenis van directie:

“Ik ben al zeer tevreden als de ouders berichten lezen op Smartschool, het uur is daarbij niet zo van belang. Ik maakte wel de afspraak met mijn leerkrachten en ouders dat ik van hen niet verwacht dat ze in de week na 17 uur en in het weekend om berichten op Smartschool te lezen of te beantwoorden.”

Bovendien moet er ook begeleiding voorzien worden voor de groep ouders die nu reeds uit de digitale boot vallen omwille van beperkte toegang tot technologie of ontbreken van digitale vaardigheden. Dit gebeurt nu via infoavonden, papieren instructies voor aanmelden..., maar mondelinge extra ondersteuning van deze groep blijft helaas nog uit.

ONLINE INSCHRIJFSYSTEMEN

Vele ouders op beide locaties ondervinden sinds de coronacrisis heel wat moeite bij inschrijvingen voor school, vrije tijd en andere toepassingen. Voor de crisis konden mensen steeds op een fysieke locatie terecht voor inschrijvingen in scholen, vrijetijdsactiviteiten zoals speelplein en dergelijke. Sinds de crisis kan dit vaak uitsluitend nog online gebeuren. Ook hier ondervinden kwetsbare gezinnen vele drempels zowel op gebied van het beschikken over de juiste technologie als de vaardigheden om de inschrijving te voltooien. Een smartphone voor deze doeleinden gebruiken is vaak zeer onhandig. Vaak moet je veel tekst typen, documenten inscannen of downloaden, formulieren invullen, ID-card lezer gebruiken, toestel voor online betaling gebruiken enz. Naast een laptop of tablet heb je dus vaak nog eens extra digitale technologie nodig om een inschrijving tot een goed einde te brengen.

Voor anderstalige ouders is opnieuw de taal een grote drempel, waardoor ze afhankelijk zijn van telefonisch contact met de betreffende diensten of van een derde 'vertrouwenspersoon' om hen te helpen en ondersteunen. Als opbouwwerker nemen we deze rol van derde tijdens de coronacrisis zeer vaak op ons. Maar ook wij botsen op vele drempels. Zo moet voor vele aanmeldingen een login in de vorm van een e-mailadres en wachtwoord aangemaakt worden. Wanneer ouders reeds een account hadden en hun login vergeten zijn, moeten ook wij telefonisch de diensten zien te bereiken en moeten er zeer veel tussenstappen gezet worden om opnieuw te kunnen aanmelden. Diensten zijn bovendien ook maar beperkt telefonisch bereikbaar. Ook bij het invullen van online formulieren vormen zich drempels (vb. rijksregisternummer bij personen met een vluchtelingenstatus...) waardoor het proces iedere keer tussenstappen vraagt en meer tijd in beslag neemt. Een inschrijvingsmoment voor vakantie activiteiten in de zomer startte op een zondag om zo iedereen de kans te geven online in te schrijven. Kwetsbare ouders die hierbij hulp nodig hadden misten hierdoor hun kans omdat ze op zondag geen hulp konden krijgen voor de online inschrijving. Er werden ook geen plaatsen gereserveerd voor kwetsbare leerlingen, waardoor ze achteraan moesten aansluiten zoals iedereen. Een aanmelding vergt dus veel individuele begeleiding per vraag en vaak gebeurt het in meerdere afspraken. Zo moet je voor inschrijving op een nieuwe school eerst aanmelden, dan wachten op bevestiging en vervolgens effectief online inschrijven op school met de nodige documenten. Welke stappen je moet zetten om in te schrijven voor een school kan je online terugvinden en dit op zich is moeilijk te vinden voor ouders die weinig digitaal vaardig zijn. Scholen kunnen door de coronacrisis geen ouders ontvangen op school om hen te helpen bij de inschrijving. Ook documenten zoals bewijs van studietoelage zijn vereist bij de inschrijving, maar moeten opnieuw online aangevraagd worden via de juiste stappen. Dit zijn vele stappen en drempels die kwetsbare ouders niet zonder hulp van derde kunnen zetten.

DIGITALE VAARDIGHEDEN LEREN

Bij vele ouders merken we interesse om hun digitale vaardigheden bij te werken, maar toch is hier terughoudendheid over. Vaak is dit geen prioriteit voor de ouders. Vele willen eerst Nederlands leren om vervolgens een ICT cursus te kunnen volgen. Voor vele ICT cursussen is een basis niveau Nederlands dan ook een vereiste om de cursus aan te vatten. Ook is het in tijden van Corona moeilijk om een groepscursus te starten omdat dit niet toegelaten werd door de maatregelen. We merken dat ouders vaak acute digitale vragen of problemen hebben. De prioriteit is dat hun vraag zo snel mogelijk wordt opgelost en niet om zelf de tijd te nemen en te leren hoe ze dit in de toekomst zelf kunnen doen. In tijden van crisis hebben de gezinnen al vele lasten om te dragen, bijvoorbeeld door werkloosheid en financiële moeilijkheden.

Een ouder die ICT-lessen volgde in kader van haar opleiding signaleerde veel moeite te ondervinden met de cursus. Omwille van de pandemie ging deze cursus niet fysiek door. Cursisten kregen online modules aangeboden waarin ze zelf informatie doornamen en vervolgens oefeningen maakten. Dit was zeer moeilijk zonder ondersteuning van een leerkracht. Bovendien was de informatie vaak onduidelijk gebracht of sterk verouderd.

NOOD AAN GOED WERKENDE TECHNOLOGIE

In Heverlee, maar ook in Zaventem constateren we via de scholen nog een nood aan goed werkende laptops. Dit ondanks de vele projecten van afgelopen jaar waarbij laptops uitgedeeld werden aan kwetsbare gezinnen. Vaak gaat het over gezinnen die net niet voldoen aan de voorwaarden van bepaalde acties om een laptop te ontvangen. Voor andere gezinnen is het zo dat ze reeds een laptop ontvingen, maar dat één toestel niet volstaat om iedereen in het gezin zijn tijd te kunnen geven achter het scherm. Sommige aanvragen voor laptops verlopen vrij langzaam en vaak zijn heel wat criteria verbonden aan het al dan niet ontvangen van een laptop zoals gezinsinkomen, attesten....

Sommige ouders vinden het zeer belangrijk dat hun kinderen de juiste technologie hebben thuis om hun schooltaken te kunnen volbrengen. Zo kopen sommige ouders speciaal een duur toestel als een Ipad aan voor hun kinderen. Hierbij spenderen ze een aanzienlijk bedrag, zonder zelf te weten waaraan een toestel moet voldoen om het te gebruiken in kader van schooltaken. Na de aankoop van een vaak te duur toestel, volgt dan de uitdaging om het te installeren en klaar te maken voor schoolgebruik. De nodige apps moeten geïnstalleerd worden, maar ook instellingen voor ouderlijk gezag, beperkingen op websites, video's, internetgebruik....

NOOD AAN BEGELEIDING BIJ DIGITALE ZOEKTOCHT NAAR JOB

In Heverlee werd sinds de start van de pandemie die gepaard ging met aanzienlijk jobverlies voor vele kwetsbare gezinnen, een nood aan hulp en begeleiding vastgesteld in de zoektocht naar werk. Ook ouders die technisch werkloos waren, hadden vragen in verband met het online aanvragen van werkloosheidsuitkeringen. Ouders kwamen bij ons terecht met vragen rond het opstellen van een cv en online zoeken naar vacatures. Diensten zoals VDAB waren ook niet meer fysiek toegankelijk en digitaal contact was moeilijk voor deze doelgroep. Vandaar dat we een nood aan volledige trajectbegeleiding vaststelde in de toeleiding naar de arbeidsmarkt.

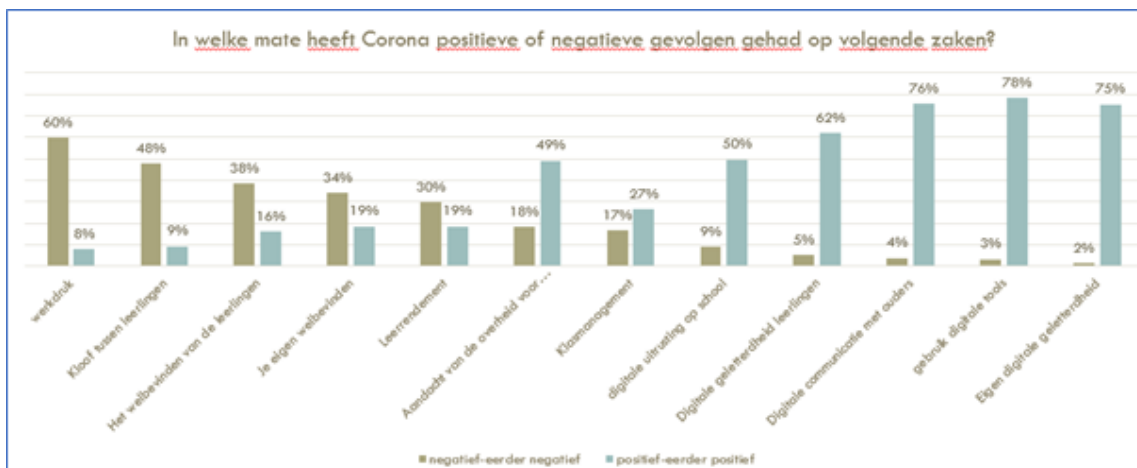
3.2. Perspectief van scholen

Resultaten bevraging

Uit een grote bevraging van leerkrachten, directies en zorgcoördinatoren door uitgeverij Van In, blijkt dat Corona naast de negatieve effecten ook een positieve en blijvende impact heeft gehad op het onderwijs. Uit de cijfers van het onderzoek blijkt dat het digitale stevig verankerd zit in het basisonderwijs en het secundair onderwijs.

73% van de bevrageden wil terug naar de tijd voor Corona, maar is wel blij met de digitale vooruitgang. Daarnaast wil 9% zelfs niet meer terug naar de tijd voor Corona. Dat maakt dus in totaal 82% van de leerkrachten die blij zijn met de digitale boost die Corona gaf. 10% van de bevrageden wil daarentegen helemaal terug naar de tijd voor Corona. De bevraging door VAN IN toont ook dat 94,2% van de leerkrachten van mening is dat er leerachterstand is. 55% van de leerkrachten oordeelt dat er weinig leerachterstand is; 39,2% dat er veel is. Een jaar geleden gaf 85,6% van de bevrageden, voor het merendeel leerkrachten, aan dat er leerachterstand was.

Op de vraag of corona een positieve of negatieve impact had op een aantal specifieke zaken, antwoordden de bevrageden genuanceerd. Werd door de meerderheid als een positief gevolg ervaren: de eigen digitale geletterdheid (van leerkrachten én leerlingen), het gebruik van digitale tools, de digitale uitrusting op school, de aandacht van de overheid, de digitale communicatie met de ouders en het klasmanagement. De negatieve gevolgen overwogen voor de meerderheid op het vlak van de werkdruk, de kloof tussen de leerlingen, het welbevinden van de leerlingen en de leerkrachten, en het leerrendement.



Bron: Van In, 2021

Ook de ICT-infrastructuur in de scholen is een belangrijk gegeven wanneer je digitale leermiddelen aanbiedt, zeker als 86% van alle leerlingen lager onderwijs ermee werkt. VAN IN peilt dan ook elk jaar naar de ICT-infrastructuur in de scholen. Enkele cijfers:

92% van de leerkrachten kan tablets of chromebooks in de klas gebruiken, dat is 3% meer dan de 89% van een jaar geleden. Qua type toestellen is enkel het aantal chromebooks daarbij gestegen, van 45% naar 52,2%.

78,1% van de respondenten heeft een beperkt aantal tablets/chromebooks op school, die men voor de klas kan reserveren. 31,1% heeft er in elke klas een beperkt aantal. In slechts 2,3% van de gevallen heeft elke leerling in elke klas een toestel.

De tevredenheid over de ICT op school is genuanceerd. 19% van de bevroagden is ontevreden over de internetverbinding op school. Een goede internetverbinding is uiteraard een voorwaarde om met digitale leermiddelen te kunnen werken. 49% is ontevreden over de leerlijn van ICT-vaardigheden. 27% is ontevreden over de toestellen; 33% is ontevreden over het ICT-beleid, en 34% is ontevreden over de ICT-ondersteuning. 36,4% zegt expliciet dat de digitale uitrusting op school niet veranderde vorig schooljaar.

Interessant is ook dat 61% van de bevroagden zegt dat er geen ICT-beleidsplan is in hun school of dat ze geen weet hebben van een beleidsplan.

‘Ondanks de uitdagingen waar leerkrachten voor stonden, zien we duidelijk dat de Corona-periode het basisonderwijs een grote digitale sprong vooruit liet maken’, aldus CEO Winfried Mortelmans. ‘Het zou nuttig zijn nu ook te werken op de ICT-beleidsvisie in de school, die blijkbaar nog vaak ontbreekt. Dit is vandaag wellicht één van de belangrijkste factoren die de digitale ontwikkeling in het onderwijs kan versterken. Dit is ook voorzien in het Digisprong-programma van de Vlaamse overheid, en dat zal dus hopelijk één en ander nog meer in beweging zetten’, concludeert Mortelmans.

De vraag werd ook gesteld hoe de school de extra middelen van de overheid in het kader van de Digisprong zou aanwenden (meerdere antwoorden mogelijk). 58,5% plant extra toestellen te kopen. 21,4% gaat investeren in de opleiding van het schoolteam. 43,2% weet het nog niet.

Signalen uit het werkveld

Bij de start van schooljaar 2021-2022 wordt duidelijk dat de Digisprong-doelstelling om iedere leerling vanaf het vijfde leerjaar van een laptop te voorzien, voor onderlinge verschillen zorgt in de Vlaamse scholen. Er zijn grote verschillen te merken tussen Vlaamse scholen en hoe ze deze doelstelling in praktijk brengen. Scholen zijn vrij te kiezen hoe ze dit aanpakken. Vanuit Digisprong wordt 510 euro voorzien per leerling in

het middelbaar onderwijs voor een laptop voor leerlingen van het 5^e en 6^e leerjaar is dit 290 euro. In de praktijk ziet men echter dat vele middelbare scholen de factuur van de laptop toch nog doorrekenen aan de ouders. Sommige scholen kopen de toestellen zelf en rekenen een leenbedrag aan bij de ouders van enkele tientallen euro's per maand. Andere scholen vragen een klein maandelijks bedrag aan de ouders, nadat de volledige som voor de laptop betaald is, is de laptop eigendom van de leerling. In de praktijk is dit pas na 3 of 4 jaar betalen, de meeste toestellen zijn op deze termijn aan vervanging toe.

Directie van één van de samenwerkende lagere scholen getuigt hierover:

“Zelf betaal ik 20 euro per maand voor een toestel van mijn eigen zoon in het middelbaar onderwijs. Na 3 of 4 jaar is het toestel dan van ons, maar dan is het toestel ook aan vervanging toe. Ik kan me niet voorstellen dat de (kansarme) ouders in mijn eigen school maandelijks dit bedrag moeten betalen als hun kinderen in het middelbaar starten. Laat staan wanneer velen van hen dit bedrag nog eens maal 2 of 3 moeten doen wanneer ze meerdere kinderen in het middelbaar onderwijs hebben.”

Scholen zijn vrij om te kiezen wat ze doen en zo zijn er scholen die voor goedkopere Chromebooks gaan die te verkrijgen zijn voor minder dan 500 euro, maar er zijn ook scholen die voor veel duurdere toestellen kiezen boven de 500 euro en dan de factuur (volledig) doorrekenen aan de ouders. In september 2021 blijkt dat onderwijskoepels geen zicht hebben op hoe scholen het precies aanpakken, maar scholen die niets aanrekenen voor de laptop zijn sterk in de minderheid. Er zijn ook aanwijzingen dat de voorziene 510 euro vanuit Digisprong berekend is voor het aantal leerlingen van twee jaar geleden. Door een forse groei in het aantal leerlingen zou het bedrag nu neerkomen op 489 euro per leerling.

De lagere scholen waarmee in dit project wordt samengewerkt hebben ook een iets of wat verschillende aanpak om de leerlingen van 5 en 6 van een laptops te voorzien. De ene school werkt met goedkopere chromebooks, een andere met een ander merk. In de meeste scholen blijven de laptops in het 5^e en 6^e leerjaar wel op school. Dit heeft met verzekering te maken van de toestellen en om ervoor te zorgen dat iedereen zijn laptop ter beschikking heeft wanneer die in de klas wordt gebruikt. De ene school startte reeds vorig schooljaar of begin dit schooljaar met het uitdelen van de laptops, anderen starten hier pas na Kerstmis mee. Sommige scholen rekenen een soort waarborg door aan de ouders voor de laptop andere lenen deze gratis uit. Bij het uitleen principe blijft de school eigenaar van de laptops, de leerlingen krijgen in het 5^e leerjaar een toestel om dat jaar te gebruiken in de klas, wanneer ze in het 6^e leerjaar komen krijgen ze een ander toestel. De laptops zijn dus verbonden aan de klas en niet aan de leerling.

Eén van de directies van de samenwerkende scholen vertelt dat de Chromebooks reeds goed op voorhand werden besteld maar pas in januari geleverd kunnen worden omwille van een wereldwijd chip-tekort die aanwezig zijn in computers. Ook op deze school blijven de laptops in de klas omdat er anders niet gegarandeerd kan worden dat iedere leerling de laptop elke keer zal meebrengen wanneer dit nodig is. Naast de laptops voor leerlingen worden er ook laptops beloofd voor leerkrachten in Digisprong. Voor het lager onderwijs is er echter enkel een budget voorzien voor laptops voor de leerkrachten van het 5^{de} en 6^{de} leerjaar in Digisprong.

“De randvoorwaarden van Digisprong maken dat het een vergiftigd geschenk is. Hoe kan ik in mijn leerkrachtenteam de leerkrachten van 5 en 6 een laptop geven met budget vanuit digisprong terwijl de school geen budget over heeft voor laptops aan te kopen voor de overige leerkrachten? Daarnaast kan ik nu de leerlingen van 5 en 6 een laptop ter beschikking geven in de klas. Wat als deze laptops aan vervanging toe zijn binnen enkele jaren? Wat zeg ik tegen ouders binnen enkele jaren die verwachten dat ook hun kind een laptop ter beschikking zal hebben in de klas? Dat er geen rekening mee gehouden werd enkele jaren geleden en dat hier geen budget voor is? Zijn we dan niet terug bij af?”

Vanuit Digisprong is er geen budget voorzien om op langere termijn laptops te vervangen. De vraag kan dus gesteld worden of dit een duurzame manier is om het onderwijs een sprong vooruit te helpen in digitalisering. Een eenmalige sprong die binnen enkele jaren weer leidt tot een achterstand door een niet doordacht plan?

Elke leerkracht zou een laptop ter beschikking moeten krijgen om zijn of haar werk te kunnen doen. Deze laptops hebben in tijden van afstandsonderwijs wel hogere vereisten die met een hogere prijs komen. Ze moeten programma's kunnen draaien om online les te geven, filmpjes op te nemen en te bewerken... . Vele scholen kunnen dit budget niet voorzien voor hun leerkrachten. Naast het hardware verhaal leeft er bij leerkrachten ook het gevoel dat ze zelf niet voldoende digitaal vaardig zijn om plots sterk hun methodes te digitaliseren wanneer de laptops er eindelijk zullen zijn. Vanuit Digisprong is er tot nu toe nog geen budget voorzien voor opleiding van leerkrachten voor het implementeren van digitale technologie in de klas.

HEVERLEE

In de Heilig Hart kleuter- en lagere school worden ouders met concrete digitale vragen doorverwezen door de zorgleerkracht of directie. Individueel behandelen we de vragen en geven begeleiding waar nodig. De school heeft een goed werkend ICT-beleid en wil het gebruik van Chrome-books verder introduceren naar volgend schooljaar toe. Ze bouwden sterk aan hun ICT-beleid om zich zo goed mogelijk voor te bereiden op een mogelijke nieuwe coronagolf. De moeilijkheid ligt erin om te achterhalen om welke redenen kwetsbare gezinnen uit de digitale boot blijven vallen. School is zich niet of beperkt bewust van de digitale thuissituatie waardoor er niet op kan ingespeeld worden.

In de Sint-Lambertus lagere school herkennen we dezelfde signalen. De school zette vanaf het begin van de crisis heel erg in op kwetsbare gezinnen. Zo deelden ze veel laptops uit aan gezinnen zodat de kinderen les konden blijven volgen. Toch is het niet te vermijden dat sommige gezinnen uit de boot vallen door een gebrek aan digitale vaardigheden. In tijden van corona is het zeer moeilijk om deze ouders dan toch nog op een andere manier te bereiken.

ZAVENTEM

Een basisschool in Zaventem stelde bij aanvang van het project een lijst op met ouders die nog niet aangemeld waren op Smartschool. Deze mensen werden gecontacteerd en individueel verder geholpen. Redenen die aangehaald werden, waren vaak van administratieve aard bv. kind ging elders naar school, kind nog niet gestart in instapklas of omwille van taal. Enkele gezinnen waren de gegevens en instructies verloren om te kunnen aanmelden.

Het perspectief van scholen met betrekking tot het gebruik van Smartschool is anders dan dat van ouders. Scholen verwachten dat ouders via de opgestelde instructies vlot kunnen aanmelden op het schoolplatform en dit ook regelmatig blijven onderhouden. Scholen zijn zich niet altijd bewust van de drempels die ouders ervaren.

Wat betreft het gebruik van Smartschool, kunnen scholen bekijken welke ouders informatie of berichten lezen op Smartschool. Ouders krijgen elk een eigen account, zodat bij scheiding beide ouders toegang hebben tot Smartschool. Scholen vinden het wel moeilijk te weten bij gescheiden ouders of beide ouders op de hoogte zijn van alle informatie wanneer beide accounts niet alles lezen.

Op smartschool trachten leerkrachten in hun communicatie naar anderstalige ouders toe zeer korte en duidelijk zinnen te gebruiken. Ze hanteren eenvoudige woorden om hun boodschap te verduidelijken naar de ouders toe. Toch komt er vaak geen antwoord op de berichten. Deze schrijfstijl kan voor sommige ouders vrij 'streng' overkomen, hoewel dit onbedoeld is bij de leerkracht. De redenen die ouders aanhalen voor het niet beantwoorden zijn divers. Sommige durven niet of vinden het te moeilijk om te antwoorden omwille van taal, andere vergeten te antwoorden... Sommige ouders gebruiken vertaalsites als Google Translate en DeepL om de taalbarrière te overbruggen.

Afgelopen schooljaar schakelde scholen over naar afstandsonderwijs wanneer er een besmetting werd vastgesteld en leerlingen in quarantaine moesten. Leerkrachten stellen dan vast dat sommige leerlingen niet online aanwezig zijn of de nodige schooltaken maken. Hier weet een school moeilijk wat de reden is. Vaak gaat het over slechte internetverbinding waardoor de les niet gevolgd kan worden of tekort aan digitale vaardigheden waardoor de les niet opgestart kan worden thuis. Ouders missen ook soms de aankondiging

op Smartschool over de online les of er is thuis geen laptop aanwezig of beschikbaar voor de leerling. In vele scholen werden er wel laptops ter beschikking gesteld voor kinderen in quarantaine. Daarnaast is het volgen van afstandsonderwijs soms geen prioriteit voor de ouders. Mentaal zijn ze soms zo beladen door allerlei problematieken dat ze er dit niet meer bij kunnen nemen. Omwille van een beperkt contact tussen ouders en school is dit moeilijk vast te stellen en ontstaan er vaak verkeerde veronderstellingen langs beide kanten.

4. Opzet van initiatieven

4.1. Heverlee

Iedereen digitaal

Iedereen digitaal is een E-inclusie project van Stad Leuven. Het heeft als doel om elke Leuenaar mee op de digitale boot te krijgen. Hiervoor wordt er sterk samengewerkt tussen Leuvense buurtpartners, vormingspartners, middenveldorganisaties en het OCMW. 'Mee op de digitale boot' betekent dat elke Leuenaar toegang heeft tot hardware, wifi en de juiste ondersteuning. Iedereen digitaal kende zijn oorsprong in de gevolgen van de coronacrisis. Er werden laptops ingezameld en opgefrist tijdens beide lockdowns, die dan vervolgens uitgedeeld werden via de scholen aan kwetsbare leerlingen. In 2021 wordt er gewerkt aan een sterke uitbreiding van het project om zo structureel in te spelen op de digitale noden van alle (kwetsbare) Leuenaars.

Iedereen Digitaal zal een fysieke locatie krijgen in de Maakleerplek in Leuven. Ze willen zowel inzetten op hardware ondersteuning, het nodige materiaal ter beschikking stellen, als hulp bij technische problemen van een PC-dokter. Daarnaast zullen Digibuddies en Digivrijwilligers aan de slag gaan in Digipunten verspreid over de stad of aan huis om de Leuenaar op weg te helpen in zijn eerste digitale stappen of met hun digitale vragen samen aan de slag gaan.

Vanuit het onderwijs en e-inclusie project sluiten we aan bij de uitbouw en ontwikkeling van Iedereen Digitaal. In de werkgroep rond de Digipunten wordt samen met alle partners en Leuvense Digipunten nagedacht over hoe een goed digipunt gestructureerd moet worden en hoe een dagelijkse werking eruit moet zien.

Iedereen digitaal zal in de toekomst structureel inspelen op e-inclusie noden in Leuven. We zorgen ervoor dat Heverlee en het netwerk rond scholen van Unelma hierin zeker niet vergeten worden. Dit doen we door vragende partij te zijn om buurtpartner te worden van Iedereen Digitaal @ Leuven. Buurtpartners kunnen intakegesprekken doen met elke Leuenaar uit de buurt met een digitale vraag. Na zo'n verkennend gesprek kunnen we de Leuenaar naar de juiste initiatieven doorverwijzen die een antwoord kunnen bieden op de gestelde vraag. Dit kan een vraag naar het uitlenen van een laptop, begeleiding om te leren werken met een laptop en nog vele andere aspecten bevatten.

Cursus Groep Intro: Digitaal op zoek naar een job

Zoals eerder beschreven, werd in Heverlee een sterke nood vastgesteld naar begeleiding bij de zoektocht naar een job. Van het opstellen van een cv op de computer tot het online zoeken van vacatures. We kregen hier vele vragen rond. Als antwoord op deze nood werd in de periode mei-juni een cursus georganiseerd in samenwerking met Groep Intro. Digitaal op zoek naar een job was bedoeld om ouders op maat ondersteuning te bieden bij het hele proces. Hoewel de nood hoog was, was de opkomst voor deze cursus laag. Het motiveren van ouders om les te volgen om op zoek te kunnen gaan naar een job, was moeilijk. De redenen hiervoor kunnen divers zijn. Zo kan het liggen aan het moment dat de cursus gegeven wordt, dit was op maandag voormiddag van 9u tot 12u. Alsook de duur, telkens 3 uur, 2 keer per week en dit 4 weken na elkaar. De prioriteiten van ouders zouden ook anders kunnen liggen. Zo willen werkloze ouders graag aan de slag en niet eerst een cursus volgen. De ouders die deze cursus volgde leerde op maat hun cv opstellen, vacatures zoeken en zelfs solliciteren.

Digipunt

Naar aanleiding van de vele digitale vragen van kwetsbare ouders, ontstond het idee om een digipunt te starten binnen de werking van Unelma. In april 2021 startte Unelma met een permanentiemoment op maandag van 8u30 tot 12u in de raadzaal van het deelgemeentehuis in Heverlee. Op deze locatie bevindt zich ook de Bib van Heverlee. In de bib is reeds een digipunt aanwezig, maar dit was tijdens de coronacrisis jammer genoeg niet bruikbaar. Vanaf september 2021 zal Unelma opnieuw een permanentie houden, elke maandag van 9 tot 15u30 op dezelfde locatie als voorheen. Tijdens deze permanentie zullen ouders gebruik kunnen maken van het digipunt. Zowel om dingen op te zoeken, te printen of met begeleiding een antwoord te vinden op hun digitale vraag. Op deze manier willen we inzetten op het ontwikkelen van digitale vaardigheden van kwetsbare ouders alsook op het bekend maken van Unelma en de vaste plek. In plaats van de digitale vraag op te lossen voor de ouders, zullen we in het digipunt samen met de ouder plaatsnemen achter een laptop om zo samen de juiste stappen te zetten en de ouders te leren hoe ze in de toekomst zelf deze stappen kunnen zetten. Op die manier willen we ouders ook motiveren om cursussen te volgen om hun digitale vaardigheden bij te werken. Ook na 2021 zal het digipunt verankert blijven in de Unelma werking en bij het einde van de Unelma werking ook verder gedragen worden door het ontwikkelde netwerk en eventuele vrijwilligers.

Samenwerking Linc vzw en Bib Heverlee

Naast deze initiatieven staan er nog enkele samenwerkingen in de steigers met Linc vzw en Bib Heverlee. Linc vzw startte met het project Digibuddies. Hierin krijgen een aantal jongeren tussen 18 en 30 jaar de kans om een opleiding tot digibuddy te volgen. Tijdens deze opleiding lopen ze ook stage. In september 2021 zal het digipunt versterking krijgen van één van deze stagiair-digibuddies. Bedoeling is dat de digibuddy op lange termijn ingezet kan worden samen met andere vrijwilligers in de digipunten in Leuven en in het Iedereen Digitaal project.

Aangezien de permanentie van Unelma doorgaat in hetzelfde gebouw als dat van de Bib in Heverlee, ontstond er ook hier het idee om samen te werken. Kwetsbare en anderstalige gezinnen zijn een doelgroep die de bib moeilijk kan bereiken. De bib kan een plek van ontmoeting en het opbouwen van een netwerk zijn voor kwetsbare gezinnen. Daarom zou een samenwerking beide partners versterken. Hoe deze samenwerking en eventuele samenwerking tussen beide digipunten er zal uitzien, moet nog verder onder de loep genomen worden vanaf het najaar 2021.

4.2. Zaventem

Cursus Smartschool i.s.m. Ligo Halle-Vilvoorde

Tijdens de eerste lockdown werd in Zaventem een project uitgevoerd waarbij laptops werden ingezameld, refurbished en uitgedeeld via de scholen aan kwetsbare gezinnen.

In Zaventem werd sinds de start van de crisis zeer sterk gewerkt aan de uitbouw van Smartschool als schoolplatform in scholen vanaf de kleuterklas tot 3^{de} graad secundair onderwijs. Hierdoor steeg ook de vraag naar ondersteuning in het gebruik van Smartschool bij kwetsbare en anderstalige ouders. Scholen geven aan het begin van het schooljaar info mee voor de ouders over hoe ze kunnen aanmelden op Smartschool. Deze eerste stap is voor sommige ouders reeds een moeilijke stap door het ontbreken van digitale vaardigheden, de juiste technologie, stabiele internetverbinding... Scholen merken dat anderstalige, kwetsbare ouders vaak niet zelfstandig aangemeld geraken op smartschool. Smartschool wordt tijdens de pandemie gebruikt als enige communicatiekanaal tussen ouders en school. Zowel voor infoberichten, quarantainemaatregelen, afstandsonderwijs, oudercontacten.... De meest kwetsbare ouders mislopen hierdoor heel wat cruciale informatie. Daarom werd er in samenwerking met Ligo Halle-Vilvoorde, het voormalige centrum voor basiseducatie, een cursus in het leven geroepen voor ouders om Smartschool te leren gebruiken. Deze cursus zal van start gaan in het najaar van 2021. Deelnemers moeten voldoen aan een aantal voorwaarden zoals een basiskennis Nederlands en een laag opleidingsniveau. Voor het werven van deelnemers zal er outreachend gewerkt worden in de scholen samen met de lesgeefster van de cursus.

Tijdens infomomenten en schoolpoortmomenten in september zullen ouders gemotiveerd worden om zich in te schrijven voor de cursus.

De werving voor deelnemers voor deze cursus via schoolpoortcontacten verliep minder vlot dan eerst verwacht. De redenen hiervoor zijn divers. Ouders geven aan dat ze vooral technische problemen ondervinden met Smartschool, maar het volgen van een cursus niet nodig vinden als het probleem is opgelost. Een cursus Smartschool is geen prioriteit voor ouders zoals een cursus Nederlands dit wel is. Het schoolse aspect van een cursus schrikt sommige ouders af. Dit laat ons denken dat dit niet de juiste vorm is om aan te bieden aan deze doelgroep. Sommige geïnteresseerde ouders behoren niet tot de doelgroep van Ligo. De cursus bij Ligo is bedoeld voor ouders zonder hoger diploma. De cursus Smartschool is toch van start gegaan nadat de werving voor deelnemers werd uitgebreid naar de cursisten in andere lopende cursussen bij Ligo. Zo konden de lessen van start gaan met 8 personen. Als reflectie onthouden we dat een 'cursusvorm' niet de beste methodiek is voor de doelgroep. De schoolpoortacties in september waren wel een succes voor de doelgroep. Hierbij stonden we op verschillende momenten (start einde schooldag) aan de schoolpoort met laptops. Ouders die problemen ondervonden met Smartschool konden zo direct geholpen worden. In de toekomst zou er dan ook nagedacht kunnen worden over een soort inlooppunt waarbij ouders heel gemakkelijk hun digitale vraag kunnen stellen en op het moment zelf geholpen worden. Dit inlooppunt zal het meest succes kennen als het plaatsvindt op school. Hierdoor moeten ouders geen extra verplaatsing doen om hun vraag te stellen.

E-inclusie beleid voor Zaventem

De gemeente Zaventem neemt het project Onderwijs en E-inclusie om op lange termijn na te denken over een E-inclusiebeleid in de gemeente voor al haar inwoners. In 2021 werden een aantal projectoproepen verspreid voor E-inclusie, specifiek gericht op lokale besturen. In het najaar van 2021 zal bekeken worden op welk van deze oproepen kan ingetekend worden om zo structureel een E-inclusiebeleid voor Zaventem te kunnen realiseren.

Vanuit meerdere beleidsdomeinen zijn er relanceplannen aangekondigd die de focus leggen op e-inclusie. Hiervan zijn er twee die mogelijkheden bevatten voor het uitbouwen van een e-inclusie aanpak in de gemeente Zaventem. Hieronder een overzicht van beide plannen.

Digibanken

Budget: 50 miljoen

Beleidsdomein en bevoegde minister: Werk en Sociale economie - Hilde Crevits (CD&V)

Doelgroep: volwassen bevolking

Dit project wil diverse partners, zoals overheden, bedrijven, kennisinstellingen en het middenveld, in lokale samenwerkingsverbanden of hubs als 'digibanken' verenigen. Om dit te realiseren zullen projectoproepen uitgeschreven worden waarbij samenwerkingsverbanden zich kandidaat kunnen stellen om samen een 'digibank' op te richten. De oproep zal in meerdere indieningsrondes opengesteld worden, en zal lopen t.e.m. 2024. Er zullen twee oproepen komen: één om strategische partnerschappen vorm te geven, een ander om bestaande partnerschappen de kans te geven een strategie uit te voeren.

De oproep heeft drie doelstellingen:

- Gelijke toegang voorzien tot digitale technologie, door het voorwaardelijk beschikbaar stellen van laptops, schermen en andere hardware en ondersteuning in een specifieke context.
- Via opleiding en kennisdeling digitale vaardigheden versterken, zowel inzake persoonlijke vaardigheden als technische vaardigheden (vb. herstel van IT-materiaal).
- Via begeleiding zorgen voor een verbeterde digitale toegang tot essentiële diensten via zogenaamde fysieke 'knooppunten'.

E-inclusie voor lokale besturen - Iedereen Digitaal

Budget: 50 miljoen

Beleidsdomein en bevoegde minister: Binnenlands Bestuur - Bart Somers (Open VLD)

Doelgroep: lokale besturen

Dit beleidsplan wil lokale besturen ondersteunen om hun digitaal inclusie beleid te versterken of op te starten. Hiervoor zal er enerzijds financiële ondersteuning voorzien worden, en anderzijds zullen VVSG en Mediawijs een ondersteunende rol opnemen. Dit in de vorm van kennisdeling, verzameling van goede praktijken, ontwikkeling van lesmateriaal en handleidingen, digibuddy netwerken en de opleiding van overheidspersoneel.

5. Conclusie

Uit dit rapport kunnen we concluderen dat de aandacht voor e-inclusie in alle domeinen van onze samenleving, waaronder onderwijs, veel aandacht krijgt. De vele noden en signalen die via bevestigingen en praktijkervaring in het werkveld werden aangehaald in dit rapport, tonen aan dat die extra aandacht zeer terecht is. Covid-19 zette een digitale versnelling in, met als gevolg dat ook de digitale kloof duidelijker en groter werd. Digitalisering heeft een impact op ieder individu's dagelijks leven in onze maatschappij. E-inclusie is dan ook niet voor niets een speerpunt in de Vlaamse relanceplannen.

In de loop van het project onderwijs en e-inclusie kon er ingezet worden om heel wat digitale drempels via individuele begeleiding te verhelpen of beperken voor kwetsbare gezinnen. Daarnaast kan er een duidelijk beeld gezet worden van de grootste noden waarop verder ingezet moet worden. De signalen die voortkomen vanuit een versnelde digitalisering (in het onderwijs) voor kwetsbare gezinnen, kunnen 3 ledig benoemd worden. Ten eerste blijft er een tekort aan (juiste) digitale toestellen bij kwetsbare gezinnen. Als tweede is er een verontrustend tekort aan digitale vaardigheden bij deze doelgroep alsook een gebrek aan motivatie of prioriteit om dit aan te leren. Ten derde kunnen er heel wat vormen van uitsluiting genoemd worden ten gevolge van voorgaande signalen. Digitale toegankelijkheid van scholen en diensten blijven een zeer sterk werkpunt. De getuigenis van een directie van één van de samenwerkende scholen toont zeer sterk aan hoe aanwezig de digitale kloof is in het onderwijs. Deze school heeft zoals vele scholen in Heverlee en Zaventem zeer sterk stijgende armoedecijfers wat betekent dat ze veel kansarme ouders hebben.

“De meeste van onze ouders voldoen niet aan 2 of 3 kenmerken van digitale inclusie. Vaak is er enkel een smartphone aanwezig die toegang biedt tot het internet. Digitale vaardigheid ontbreken zeer vaak bij laagopgeleide ouders. Een netwerk waar ze terecht kunnen met hun digitale vragen is vaak ook beperkt of totaal afwezig. Er is nog veel werk aan de winkel komende jaren.”

De weg naar versterken van e-inclusie werd reeds ingeslaan met diverse methodes. Zo wordt het Vlaams onderwijs komende jaren sterk ondersteund voor het inzetten op digitalisering zowel voor leerlingen als leerkrachten, binnen en buiten de schoolmuren. Lokale initiatieven zoals Iedereen digitaal @ Leuven vormen een begin voor het structureren en coördineren van digitale initiatieven op lokaal niveau. Organisaties die bezig zijn e-inclusie voor bepaalde doelgroepen en locaties, zoals SAAMO doet met het project onderwijs en e-inclusie, maar ook digipunten, digivrijwilligers en alle andere kleinschalige digitale initiatieven zijn cruciaal om van een groter project als Digisprong of Iedereen digitaal het beste te kunnen maken. Praktijkvoorbeelden, signalen, noden en opportuniteiten uit het praktische werkveld zorgen ervoor dat deze projecten kunnen ingezet worden met aandacht voor verschillende doelgroepen en rekening houdend met de dagelijkse praktijk en haalbaarheid.

6. Toekomstvisie en aanbevelingen

6.1. Toekomstvisie voor Heverlee en Zaventem

Aan het einde van dit project wordt er nagedacht over een duurzame verankering van e-inclusie voor beide locaties in Heverlee en Zaventem. Dit geldt zowel binnen de samenwerkende scholen als de ruimere omgeving. Per locatie bekijken we hieronder hoe e-inclusie een prioriteit kan blijven zowel binnen de lopende projecten van Riso Vlaams-Brabant op beide locaties als ruimer naar lokale besturen toe.

HEVERLEE

Het digipunt opgericht binnen de Unelma-werking zal ook na 2021 blijven bestaan. Concreet zullen ouders en bewoners uit de omgeving er nog steeds terecht kunnen om een laptop te gebruiken, te printen, een digitale vraag te stellen. Tijdens de vaste permanentiemomenten van Unelma in de raadzaal van het deelgemeentehuis in Heverlee zal het digipunt geopend zijn. We bekijken momenteel een mogelijke koppeling van dit digipunt met een digipunt dat reeds langer aanwezig is in hetzelfde gebouw, namelijk in de bib van Heverlee. Mogelijks zal er in de toekomst gezorgd worden dat de openingsmomenten van beide digipunten op elkaar aansluiten. Wanneer deze openingstijden op elkaar kunnen aansluiten, kan er een digivrijwilliger van Iedereen digitaal@Leuven ingeschakeld worden om ondersteuning te geven in beide digipunten. Door een vaste vrijwilliger voor beide digipunten in te schakelen, is er een vast persoon die mensen kunnen aanspreken in het digipunt. Dit geeft vertrouwen en werkt drempelverlagend om naar het digipunt te komen. De sterke troef van het digipunt binnen Unelma is dat ouders hier terecht kunnen met al hun (digitale) vragen. De opbouwwerkers van project Unelma kunnen inhoudelijk aan de slag met de vragen en de juiste doorverwijzingen verzorgen. Daarnaast zal de digivrijwilliger de tijd nemen om samen met de vraagsteller aan de slag te gaan op een laptop. Een digivrijwilliger zet in op de digitale oefenkans achter de vraag die gesteld wordt. Op die manier leert de vraagsteller zelf de juiste stappen te zetten online. Zo voorkom je dat de vraag opnieuw zal gesteld worden en geef je mensen vertrouwen in hun eigen digitale vaardigheden. Bovendien kan dit dienen als motivatie om binnen het reguliere aanbod de eigen digitale vaardigheden te verbeteren.

Een ander idee voor de voortzetting van het digipunt is om de 2 bestaande digipunten van Unelma en de bib te laten samensmelten en hiervoor een ruimte te voorzien in het gebouw waar beide digipunten momenteel gevestigd zijn. Dit zal samen met de bib en Iedereen digitaal bekeken worden. Op die manier krijgt Heverlee een volwaardig digipunt waar iedereen terecht kan.

Om structureel alle digitale vragen te kunnen blijven doorverwijzen heeft Unelma de vraag gesteld om als **Buurtpartner van Iedereen Digitaal @ Leuven** te fungeren. Dit betekent dat voor elke digitale vraag een intake-gesprek kan plaatsvinden bij de opbouwwerkers van Unelma. Afhankelijk van de vraag en de nood achter de vraag zal Unelma via Iedereen digitaal personen kunnen doorverwijzen. Vragen kunnen gaan over het aankopen of uitlenen van een laptop voor kwetsbare gezinnen, vragen naar aanbod om digitale vaardigheden bij te leren, waar ze terecht kunnen om onder begeleiding een laptop te gebruiken enzoverder. Iedereen digitaal @ Leuven werkt als overkoepelend netwerk dat een overzicht houdt van alle initiatieven rond digitalisering en e-inclusie in Leuven. Het intake gesprek gebeurt via een bepaald schema dat elke buurtpartner hanteert en de antwoorden leiden naar het juiste aanbod op maat van de vraagsteller. Daarnaast zal Iedereen digitaal alle signalen vanuit dit rapport en terugkoppeling verder meenemen. Door met hen in gesprek te gaan is duidelijk geworden dat we dezelfde tegenkomen zoals beschreven in dit rapport. Samen

en apart signaleren we deze signalen verder en blijven we hameren op veranderingen en duurzame oplossingen naar beleidspartners toe.

In het voorjaar van 2022 kan er verder ingezet worden op e-inclusie voor kwetsbare gezinnen door middel van **Digitale cafés i.s.m. Bib Heverlee en Linc vzw**. De digitale cafés zijn momenten die georganiseerd worden door Bib Heverlee in een bepaald digitaal thema. In het voorjaar van 2022 zullen deze momenten afgestemd worden op de doelgroep kwetsbare ouders. De thema's die behandeld zullen worden gaan over het gebruik van schoolplatformen, apps zoals Itsme, platformen als Bingel en nog veel andere onderwerpen. Door de voordelen van digitale technologie in het dagelijks leven aan te tonen, willen we ouders motiveren om digitale vaardigheden op te doen.

De samenwerkende scholen in Heverlee, namelijk Don Bosco Sint-Lambertus en Heilig Hart Kleuter en lager onderwijs, kunnen blijven rekenen op Unelma tot einde schooljaar 2023. Zij kunnen ouders met (digitale) vragen blijven doorverwijzen naar Unelma en het digipunt. Als een digitale vraag niet opgelost kan worden binnen Unelma en de Dlgipunt-werking zal via Iedereen Digitaal doorverwezen worden naar de juiste partner in Leuven. Op die manier is er structureel een ankerpunt waar alle digitale vragen terecht kunnen komen en kan er voor een antwoord op maat doorverwezen worden binnen het netwerk van digitale initiatieven in Leuven. Voor scholen is het een prioriteit dat de digitale vragen van kwetsbare ouders ergens terecht kunnen en opgepakt worden. Dit kunnen ze zelf niet omwille van tijdsgebrek, tekort aan personeel.... Scholen kregen te maken met zeer veel moeilijkheden tijdens de coronacrisis. Anno schooljaar 2021-2022 is het doel om alles terug zo normaal te laten verlopen voor het leerkrachtenteam, de leerlingen en ouders rekening houdend met de mogelijkheid van terugkerende maatregelen omwille van Covid-19. Digitalisering binnen het onderwijs wordt wel verder aangepakt met Digisprong van de Vlaamse overheid. Dit geeft scholen de kans om op lange termijn een goed digitaliseringsbeleid uit te werken. Dit vraagt op zich veel inzet en tijd die momenteel omwille van lerarentekorten, quarantainemaatregelen, leerachterstanden... er niet is.

ZAVENTEM

In Zaventem gaat SAAMO Vlaams-Brabant aan de slag in het buurtwerk en schoolopbouwwerk. In deze beide projecten zal e-inclusie verder ingebed worden en extra aandacht krijgen. Ook het lokale bestuur en de samenwerkende scholen gaan verder aan de slag met e-inclusie.

In het **onderwijsopbouwwerk en de samenwerkende scholen**, waaronder GO Basisschool De vleugel en Gemeentelijk basisonderwijs Sint-Stevens Woluwe, zal er blijvend gewerkt worden aan het dichten van de digitale kloof bij de doelgroep van kwetsbare gezinnen. In september aan het begin van elk nieuw schooljaar kan er een Smartschool campagne opgezet worden aan de schoolpoorten. Ouders kunnen hier rechtstreeks hun digitale vragen stellen over Smartschool. Het doel is om alle ouders aangemeld te krijgen op Smartschool. Dit platform wordt gebruikt voor dagelijkse communicatie tussen ouders en school. In 2021 werd deze campagne reeds gevoerd bij GO de Vleugel. Er was een duidelijk verschil merkbaar in het aantal ouders dat aangemeld was op Smartschool. Komende jaren kan deze campagne voortgezet worden i.s.m. de scholen en onderwijsopbouwwerk Zaventem.

Daarnaast wordt er aan de scholen voorgesteld om samen met onderwijsopbouwwerk aan de slag te gaan met een nieuw initiatief, namelijk een maandelijkse digitafel op school. Dit is een maandelijks inloopmoment georganiseerd op school met behulp van een aantal digitaal vaardige ouders als vrijwilligers. Ouders kunnen hier al hun digitale vragen komen stellen in verband met school/vrije tijd. Er zal geëxperimenteerd worden met het moment waarop dit zal plaatsvinden, aansluitend aan de schooluren, s 'avonds, overdag.... De onderwijsopbouwwerker zal dit mee helpen opstarten en ondersteunen alsook een ICT-medewerker van school waar mogelijk. Het doel is dat ouders ergens terecht kunnen met hun digitale (school)vragen. Bovendien stimuleert dit ontmoeting tussen digitaal vaardige ouders en niet digitaal vaardige ouders. Het is een manier om te werken aan oudercommunicatie en ontmoeting op school. Eén van de scholen in Zaventem denkt al langer na over het idee van een openleercentrum in de school in te richten. Hierin zou plaats zijn voor een openbare computerruimte waar ouders bijvoorbeeld samen met hun kinderen online huistaken kunnen maken na de schooluren of in het weekend. Dit zou ook als digipunt kunnen fungeren voor alle

omwonende inwoners. Een andere directie haalt aan dat dergelijke initiatieven organiseren op school de drempel voor de ouders sterk verlaagd dan wanneer de ouders zich naar een nieuwe locatie moeten begeven hiervoor.

“Hoe laagdrempeliger, hoe meer succes initiatieven voor de ondersteuning van ouders zullen hebben. Een formule waarbij ouders op vaste momenten op school terecht kunnen met hun vragen zou bij ons zeker kunnen aanslaan.”

In het buurtwerk en STEK-project in Zaventem is er reeds een digipunt aanwezig. Komende periode zal er gewerkt worden aan de uitbreiding en bekendmaking hiervan in de buurt. De bevindingen uit dit rapport zullen daarbij meegenomen worden. Er vond reeds een brainstorm plaats over wat dit digipunt kan zijn. Hierbij kwamen we tot het besluit dat eerst de noden van de buurtbewoners in kaart gebracht moeten worden. Dit kan gebeuren in het komende jaar via mobiele digitaafels in de wijk en aan de schoolpoorten in de buurt. Dit betekent concreet dat de buurtwerkers aanwezig zullen zijn met tafels, laptops, internettoegang... en bewoners zullen bevragen naar hun digitale noden. Afhankelijk van de resultaten hiervan zal een digiwerking vanuit de STEK en buurtwerk verder opgezet worden. Dit kan gaan over een groepsaanbod in de vorm van informele samenkomsten rond een digitaal thema bv. installatie en gebruik van ltsme app, gebruiken van de apps voor openbaar vervoer... Door heel concrete thema's aan te snijden bij de buurtbewoners en hun de praktische voordelen van digitale vaardigheden in het dagelijks leven te illustreren, motiveer je hen om eventueel in het reguliere aanbod bepaalde cursussen te volgen. Naast het groepsaanbod kan ook een individueel aanbod aangeboden worden in het digipunt. Digitaal vaardige bewoners uit de buurt zouden als vrijwilligers in het digipunt of aan huis minder digitaal vaardige bewoners kunnen begeleiden op maat van hun vraag. Dit creëert bovendien ontmoeting in de buurt en versterkt het sociaal netwerk in de buurt. Een toekomst idee is om een buddysysteem op te zetten van vrijwilligers om anderen te begeleiden in de digitale wereld. Hiervoor zou er een samenwerking opgezet kunnen worden met de lokale middelbare scholen en leerlingen uit informatica richtingen.

Binnen de STEK-werking zal aan de stuurgroep partners zoals OCMW,CAW... gevraagd worden wat hun digitale noden zijn of welke signalen ze zelf binnenkrijgen omtrent de digitale kloof bij hun cliënten. De vraag zal ook gesteld worden wat ze zelf als dienst reeds doen of nog meer zouden kunnen doen om hun cliënten te helpen bij hun eigen online administratie. Er zijn reeds voorbeelden van digivrijwilligers in de wachtruimtes van OCMW en CAW om cliënten te helpen met digitale vragen in verband met de dienstverlening.

Belangrijk voor het buurtwerk, STEK en partners is om elke **digitale oefenkans** met de bewoners te grijpen en te gebruiken wanneer dit mogelijk is. Professionals hebben vaak de neiging om digitale vragen over te nemen en zelf snel op te lossen. Een buurtbewoner kan veel meer leren als een professional even de tijd neemt om dit samen te doen en de bewoner zelf de stappen te laten zetten op zijn/haar eigen toestel. Hierdoor is de kans kleiner dat dezelfde buurtbewoner met dezelfde vraag opnieuw zal langskomen en de professional hier opnieuw tijd voor moet vrijmaken. Dit vraagt veel geduld op het moment zelf en soms is dit niet mogelijk. Daarom zijn digitale vrijwilligers die hier wel tijd voor kunnen vrijmaken een zeer sterke aanwinst. Hier moeten professionals wel waken over de grens tussen digitale/technische hulp van een vrijwilliger en inhoudelijke hulpverlening. Bijvoorbeeld een vrijwilliger kan geen inhoudelijke vragen opnemen zoals: online betalingen uitvoeren, belastingaangiften online uitvoeren.... Er moet een duidelijke afbakening zijn waarmee een vrijwilliger kan en mag helpen en voor overige vragen moet er een juiste doorverwijzing gebeuren.

Ook het **lokaal bestuur van Zaventem** zal na dit project verder inzetten op een lokaal e-inclusiebeleid. Hiervoor werd er een subsidieaanvraag ingediend voor iedereen digitaal voor lokale besturen samen met Kortenberg. Eind november 2021 zal er een antwoord komen of de subsidieaanvraag werd goedgekeurd. Het plan is om een mobiel digipunt in te zetten voor Zaventem en Kortenberg. Daarnaast zullen er in Zaventem op diverse plekken digipunten geïnstalleerd worden. Deze plekken worden uitgekozen om zoveel mogelijk bewoners te bereiken. Een plek als de bib is een lage drempel voor kinderen en jongeren, een vereniging voor senioren kan een digipunt installeren voor senioren in Zaventem... Er zal bij verenigingen,

organisaties en diensten gevraagd worden naar hun interesse om een digipunt te vestigen. Verder zal er een overzicht komen van de digitale initiatieven in Zaventem zoals cursusaanbod van Ligo, CVO en dergelijke. In elk digipunt zal een digivrijwilliger aanwezig zijn die digitale begeleiding geeft aan de bezoekers. Indien de vrijwilliger zelf niet kan helpen zal hij wel kennis hebben van het aanbod in Zaventem en omstreken en zal hij/zij de bewoner naar de juiste partners doorverwijzen.

Er gebeurde ook een overleg met **Home Start, het voormalige Domo vzw in Zaventem**. Hierbij werd geconstateerd dat binnen de huidige begeleidingen aan huis, de vrijwilligers geen extra aandacht aan digitale vaardigheden van kinderen geven. Dit betekent niet dat de signalen rond de digitale kloof er niet zijn bij de begeleide gezinnen. In de toekomst zal hier meer aandacht aan besteed worden. De vrijwilligers zullen de juiste info en achtergrond krijgen over digitale inclusie en uitsluiting en hoe ze hierop kunnen inzetten bij de gezinnen die ze begeleiden. Vrijwilligers zouden ouders kunnen helpen met hun online administratie en de digitale oefenkansen die hierin liggen, kunnen grijpen. Op die manier worden de ouders sterker in hun eigen digitale vaardigheden. Daarnaast kan er bij huiswerkbegeleiding ook aandacht gegeven worden aan online huistaken op Bingel bijvoorbeeld. De vrijwilliger kan zo ook de digitale thuissituatie inschatten en hierop inspelen. Er zal ook bij andere Home Start afdelingen in Vlaams-Brabant nagegaan worden hoe digitale inclusie en uitsluiting ervaren wordt binnen de begeleide gezinnen en bij de vrijwilligers en hoe ze hier mee omgaan.

6.2. Algemene aanbevelingen

De taskforce e-inclusie, opgericht om alle onderzoek, praktijkvoorbeelden, netwerken rond het thema e-inclusie te overzien, stelden 7 richtlijnen op voor de toekomst. Als er maximaal ingezet wordt op elk van deze richtlijnen zijn we in staat om de digitale kloof te dichten in onze samenleving.

- 1. Zie internettoegang en -verbinding als een basisvoorziening**
Pas het beleid aan opdat iedereen online terecht kan. Breid ook zeker het sociaal tarief uit, zowel qua doelgroep als qua invulling van de diensten die hieronder vallen.
- 2. Maak werk van publieke digitale ruimtes**
Geef mensen de kans om gratis gebruik te maken van een computer en internet. Zorg ter plaatse voor ondersteuning bij digitale problemen, met ook een minimum aan fysieke dienstverlening in alle omstandigheden.
- 3. Zet in op digitale vaardigheden, op maat van kwetsbare groepen**
Werk hiervoor samen met organisaties die de nodige knowhow hebben en die deze groepen kunnen bereiken. Maak ook werk van de vaardigheden van begeleiders. Vergeet niet dat het om meer gaat dan enkel het aanzetten van een computer: het is ook belangrijk om te begrijpen hoe media werken, hoe je internetfraude kan herkennen, enzovoort.
- 4. Voorzie een gratis digitaal aanspreekpunt**
Zorg ervoor dat mensen gratis ergens terecht kunnen met hun digitale hulpvragen. Dat kan in de vorm van een gratis telefoonnummer, chat, begeleiding aan huis, loket, ...
- 5. Stimuleer een digitaal inclusiebeleid in elke organisatie**
Spoor overheden, instellingen, voorzieningen en scholen aan om in te zetten op digitale inclusie. Ga er niet van uit dat hun inwoners, cliënten en leerlingen zomaar zelf kunnen zorgen voor hun digitale toegang en over de nodige kennis beschikken. Geef hen de middelen en ondersteuning om daar mee zorg voor te dragen.
- 6. Maak online diensten toegankelijk en gebruiksvriendelijk**
Voorzie ook alternatieven voor wie (nog) geen toegang heeft tot online dienstverleningen, in de vorm van fysieke loketten, een telefoonnummer, briefwisseling, ...
- 7. Ontwikkel een overkoepelend, gecoördineerd beleid**
Tot op vandaag is digitale inclusie in Vlaanderen nog een erg versnipperd domein. Een overkoepelend beleid met duidelijke plannen en afgebakende budgetten is wellicht de grootste stap vooruit.

Daarnaast kunnen er vanuit de conclusies van het onderwijs en e-inclusie project ook aanbevelingen geformuleerd worden. Er moet op diverse manieren ingezet worden op de noden en signalen die hier aangehaald werden.

Digisprong heeft veel potentieel voor het inschakelen van een digitale versnelling in het Vlaamse onderwijs. Maar hierbij is het noodzakelijk dat scholen ondersteund worden in het gebruik van middelen afkomstig van digisprong. Er moet nauwkeurig nagedacht worden over hoe per school het meeste uit deze extra ondersteuning gehaald kan worden. Hiervoor bestaan er reeds vele al dan niet gratis initiatieven om scholen te helpen. Deze initiatieven als Digiscan of selfiescan brengen de huidige 'digitale situatie' van een school in kaart en genereren aan de hand daarvan een plan om maximaal gebruik te maken van de digisprong-middelen. Daarnaast is het belangrijk om te nuanceren dat de Digisprong de 'digitale thuissituatie' van leerlingen niet heeft meegenomen in zijn doelstellingen. Het is dus zeer belangrijk dat ook hier in de toekomst vanuit de scholen aandacht voor is. In september 2021 blijkt reeds dat scholen zeer vrij zijn in hun aanpak om de doelstellingen van Digisprong te bereiken. Het besteden van de middelen voor laptops van Digisprong valt onder de pedagogische vrijheid van het onderwijs. Scholen zijn vrij te kiezen of ze zelf laptops uitlenen aan leerlingen en of en hoeveel ze hiervoor aanrekenen bij de ouders. In andere scholen worden ouders 'verplicht' een bepaald, soms zeer duur, toestel aan te kopen. Deze doelstelling kan dus in praktijk een zeer groot effect hebben op de schoolfactuur. De doelstelling om iedere leerling van een laptop te voorzien is juist om de digitale kloof tussen de leerlingen te verkleinen, maar in praktijk lijkt dit net de digitale kloof tussen de leerlingen te vergroten. Voor kwetsbare gezinnen is de kost die aangerekend kan worden voor een laptop een erg zware last en dit kan een effect hebben op het kiezen van een school voor hun kind. De vrijheid die scholen krijgen om deze doelstelling te bereiken lijkt in het nadeel te spelen van de meest kwetsbare gezinnen die het meest baat zouden hebben bij deze doelstelling van Digisprong. Dit kan de komende jaren zorgen voor een belemmering van de vrije schoolkeuze in Vlaanderen. Ouders met beperkte middelen zullen eerst nagaan in welke school de laptop het minst kost of gefinancierd wordt door de school zelf. Als gevolg hiervan zullen scholen op basis van hun laptop-beleid grotere concentratie van gezinnen met beperkte middelen of net gezinnen met veel middelen zien.

Het ontbreken van richtlijnen voor het besteden en aanrekenen van het bedrag voor een laptop, is belangrijk om mee te nemen naar de volgende fasen van uitrol in de Digisprong. Als dit niet wordt bijgestuurd zal de digitalisering van het Vlaamse onderwijs ten koste van de kwetsbare gezinnen gaan die reeds zo sterk onderhevig zijn aan een digitale kloof.

Daarnaast is er ook een doelgroep namelijk leerlingen van het 1^{ste} tot het 4^e leerjaar die ook reeds online moeten oefenen voor school. Voor hen is er geen budget voorzien in Digisprong. In deze groep leerlingen zijn er eveneens gezinnen die thuis geen laptop of tablet hebben waarop de kinderen online kunnen oefenen. Een goed voorbeeld om deze tekortkoming op te vangen vinden we in één van de samenwerkende scholen:

“De kinderen jonger dan 5^e leerjaar die online moeten oefenen als huiswerk, krijgen hiervoor de kans in de klas of in de huistaakklas na school. Voor kansarme gezinnen of gezinnen die thuis geen laptop of tablet hebben is deze huistaakklas volledig gratis.”

In het werkveld stellen we vast dat kwetsbare gezinnen vaak niet over het **juiste technologische materiaal** beschikken thuis. Het bezitten van een smartphone betekent niet dat je thuis ook een laptop of tablet hebt. Vanuit de scholen komt nog steeds de vraag naar laptops voor gezinnen. Dit niet enkel voor leerlingen van het vijfde leerjaar of hoger, die meegenomen worden in de Digisprong, maar ook voor leerlingen in lager onderwijs. Deze leerlingen krijgen vaak oefeningen als huistaak op platformen als Bingel en dit is niet eenvoudig uit te voeren op een smartphone. Scholen proberen kinderen van bij de start van het lager onderwijs digitale vaardigheden aan te leren via deze methoden, maar hiervoor is ook thuis de juiste oefenmateriaal nodig. Bingel geeft leerkrachten ook de kans om het leerproces van iedere leerling apart op te volgen. Dit is slechts één van vele redenen waarom het essentieel is dat ieder gezin thuis kwalitatieve en voldoende middelen heeft. Met de vele inzamelacties tijdens de crisis werd hier al sterk op ingezet, maar ook in de toekomst is het belangrijk om hier een structurele oplossing voor te kunnen bieden. Initiatieven als

iedereen digitaal @ Leuven voorzien toestellen die uitgeleend of aangekocht kunnen worden door Leuvenaars, maar hier zijn een aantal voorwaarden aan verbonden. Het is belangrijk om te onderzoeken welke doelgroepen hier nog uit de boot vallen en ook voor deze groepen kansen bieden om toestellen te ontlenen of aan te kopen. Ook digipunten, of openbare computerruimtes bieden oplossingen voor het tekort aan toestellen bij kwetsbare gezinnen. Een digipunt zou zo tussen bepaalde tijdstippen na school beschikbaar kunnen zijn voor leerlingen om hun digitale huiswerk te kunnen maken als ze thuis geen toestel of internet hebben. Eventueel kunnen vrijwilligers hen hierbij begeleiden als ze vragen hebben.

Naast het materiële gegeven vraagt het ontbreken van **digitale vaardigheden** en de motivatie om hieraan te werken bij de doelgroep om extra inzet. Daarom is het belangrijk om altijd en overal digitale oefenkansen in te erkennen. Bij eender welke digitale vraag is belangrijk om de persoon die de vraag stelt zelf de juiste stappen te laten zetten en dit liefst op een eigen toestel waar mogelijk. Door de vraagsteller zelf de stappen te laten zetten op een eigen toestel leert hij/zij het meest en motiveer je de persoon om dit volgende keer zelf te doen. Als je iets leert op een vreemd toestel is het moeilijker om dit over te brengen en dezelfde stappen te zetten op je eigen toestel omdat dit er toch steeds 'anders' uitziet. Bovendien leer je zo digitale vaardigheden opdoen op je eigen toestel. Als professional vraagt het zien van digitale oefenkansen veel oefening. Vaak heb je als professional de neiging om het over te nemen of zelf dingen te regelen omdat dit sneller gaat. Door even tijd de besteden, grijp je niet alleen een digitale oefenkans, maar is de kans ook kleiner dat dezelfde persoon volgende keer opnieuw met de dezelfde vraag zal komen en dit opnieuw tijd zal vragen.

Vaak hebben kwetsbare personen geen weet van de mogelijke **voordelen die het gebruik van digitale technologie kan hebben op hun dagelijks leven**. Door deze voordelen te gaan verduidelijken en praktisch voor te stellen kan je personen motiveren om zelf digitale vaardigheden te ontwikkelen en hiervoor niet steeds te moeten terugvallen op derden. Bijvoorbeeld door ouders te laten zien welke voordelen een schoolplatform heeft om te communiceren met school en op de hoogte te blijven van de vooruitgang van hun kinderen op school. Je toont dat de initiële drempels om aan te melden en het platform te leren gebruiken, niet opweegt tegen de voordelen die het platform te bieden heeft.

De start van schooljaar 2021-2022 ging gepaard met versoepelingen van de coronamaatregelen. Stilaan mochten ouders weer op school komen. Toch is het duidelijk dat vele scholen ook na de versoepelingen, **digitale communicatie met ouders via online schoolplatformen** als Smartschool, Gimme en Questi blijven verkiezen. De platformen bieden zeer veel voordelen, maar toch blijft er steeds een groep ouders uit de boot vallen die beperkte toegang tot digitale technologie hebben of weinig digitale vaardigheden hebben. Om dit te vermijden zijn er extra inspanningen nodig van zowel de school als de ouders. Scholen kunnen infoavonden over hun schoolplatform geven, waarbij ze de ouders helpen aanmelden op de app en/of website en hen leren hoe ze ermee kunnen werken. Scholen kunnen eventueel met de hulp van digitaal vaardige ouders een vragenuurtje inlassen, één keer per maand waar alle ouders met hun digitale vragen rond school terecht kunnen. Naast deze inspanningen blijft het belangrijk om de communicatie tussen ouders en school niet louter digitaal te laten verlopen. De traditionele brief in de boekentas lijkt in de meeste scholen tot de verleden tijd te horen of volop in afbouw. Maar het face-to-face contact aan de schoolpoort of bij oudercontacten is zeer waardevol om zoveel mogelijk ouders te bereiken, dit kan ook telefonisch contact zijn. Voor anderstalige ouders is face-to-face contact zeer belangrijk omdat geschreven correspondentie zeer moeilijk behapbaar blijft voor hen. Door diverse manieren van communiceren te hanteren om met ouders te communiceren, bereik je de meeste ouders.

Tip van directie:

“Voor oudercommunicatie verkiezen we ten eerste Smartschool, daarnaast bel ik zelf anderstalige/kwetsbare ouders op om de info duidelijk over te brengen. We kiezen bewust voor deze 2 kanalen omdat nog meer voor verwarring zou zorgen bij ouders. De briefjes in de boekentas laten we achterwege door de voordelen van digitale communicatie, zo kunnen we bijvoorbeeld zien wie de berichten leest op Smartschool. Daarnaast denken we ook aan het milieu door geen papieren briefjes meer mee te geven.”

Daarnaast kunnen we vanuit de positie als opbouwwerkers die afgelopen jaar overvallen werden met vragen over **online administratie** stellen dat iedere dienst of organisatie voor zichzelf moet inzetten op digitalisering. Hierbij is het belangrijk om digitale toegankelijkheid van de dienst na te gaan voor kwetsbare groepen. Ook is het noodzakelijk dat er vanuit de dienst zelf ondersteuning kan geboden worden aan gebruikers in het gebruik van de online platformen. Voor online registratiesystemen, inschrijftools en dergelijke is het uitermate belangrijk om de user-experience voor ogen te houden. Het moet zo eenvoudig mogelijk te gebruiken zijn en zichzelf bijna volledig vanzelf uitwijzen. Vaak wordt er zeer veel informatie gevraagd. De vraag moet gesteld worden welke info noodzakelijk is voor de inschrijving of dienstverlening te starten. Als dit niet mogelijk is of er is nood aan veel info dan moet er de juiste begeleiding voorzien worden vanuit de dienst zelf.

Digipunten proberen mee een antwoord te bieden op het materiële aspect van de digitale kloof, alsook soms op het gebrek aan vaardigheden. Digipunten zijn openbare computerruimtes die voor iedereen op bepaalde momenten toegankelijk zijn. Vaak vind je er ook een digivrijwilliger die je vragen kan stellen over het gebruik van de computer. Toch merken we in de praktijk dat een digitale vraag van kwetsbare ouders, niet enkele een technisch aspect heeft. Bijvoorbeeld een vraag zal niet enkel zijn over het printen van een document op een website. Vaak gaat deze vraag gepaard met de vraag om hulp bij het invullen van het document. Dus ook het inhoudelijke luik komt aan bod in de vraag. Een digivrijwilliger heeft vaak niet de mogelijkheid om inhoudelijk bijstand te geven. Hiervoor zou het een aanwinst zijn als er in een digipunt een hulpverlener of diensten (CAW, OCMW...) aanwezig zouden zijn die wel inhoudelijk ondersteuning kunnen geven. Andersom zou er ook een digivrijwilliger bij de diensten zelf aanwezig kunnen zijn, bijvoorbeeld in de wachtruimte van OCMW, CAW. Deze digivrijwilliger kan de sociaal werkers een stuk ontlasten door de cliënten te helpen met online dienstverlening. Een goede samenwerking tussen een technische digivrijwilliger en een inhoudelijke ondersteuner werkt zeer drempelverlagend voor kwetsbare groepen. Zo kan hun vraag op 1 plaats opgelost worden. Wanneer een digipunt enkel technische ondersteuning biedt moet er doorverwezen worden naar andere diensten voor het inhoudelijke stuk. Op die manier wordt weer een trapje ingebouwd voor kwetsbare groepen en dit motiveert niet om zelf aan de slag te gaan met hun vragen en het bijschaven van hun digitale vaardigheden.

E-inclusie is een thema dat veel aandacht krijgt vandaag de dag en het aantal initiatieven neemt steeds meer toe. Hierdoor krijg je ook wel een versnippering in het e-inclusie veld. Netwerkmomenten georganiseerd door de E-inclusie taskforce zijn zeer waardevol om inspiratie op te doen en uit te wisselen onder professionelen en zo op de hoogte te blijven van bestaande initiatieven. Daarnaast zien we dat er nood is aan **structurering van plaatselijke initiatieven**. Het is belangrijk om binnen een regio een overzicht te hebben van de bestaande initiatieven op vlak van E-inclusie. Een initiatief als Iedereen digitaal @ Leuven brengt structuur en overzicht van de lokale mogelijkheden. Zo kunnen bestaande initiatieven elkaar ook versterken. Doordat iemand een overzicht bewaard, is er ook minder kans dat een doelgroep uit de boot valt of indien dit zo is, kan er snel op ingespeeld worden. Door de krachten te bundelen ontstaat er een sterk E-inclusiebeleid dat iedere burger beoogd zowel op materieel als vaardigheidsvlak en zo kan de digitale kloof ook het best aangepakt worden. Om deze overzichten te bewaren kunnen lokale besturen komende periode intekenen op allerlei subsidies zoals Digibanken en Iedereen Digitaal.