

Samen digitale uitsluiting aankpakken in leper

Rapport

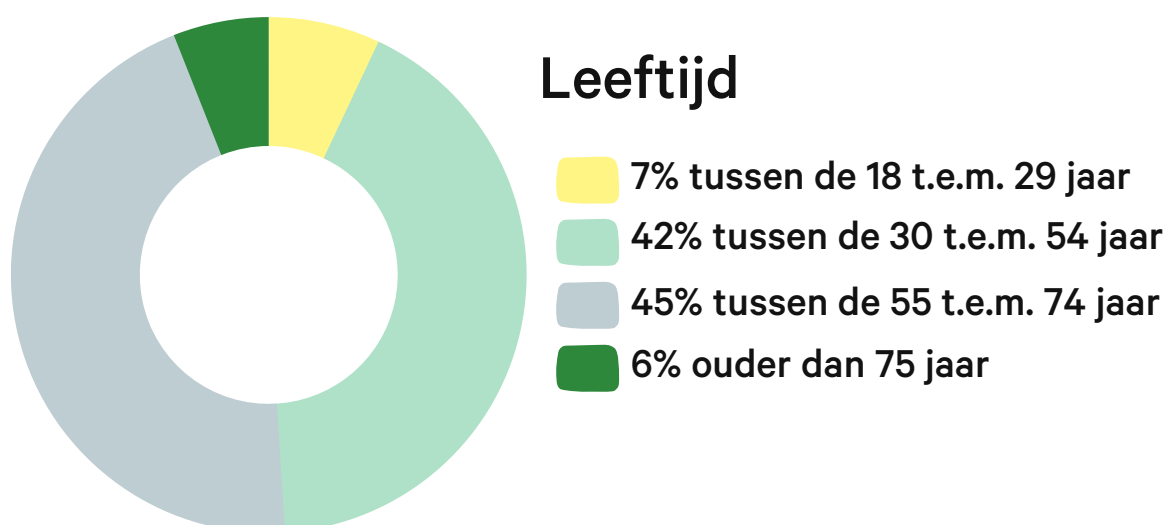
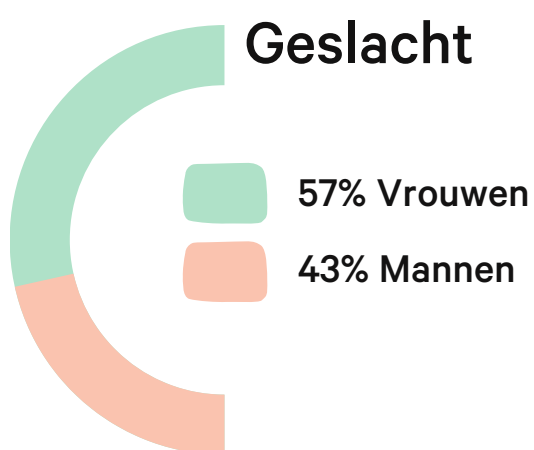
Dit rapport is bottom-
up tot stand gekomen

Alice Vandeputte
SAAMO West-Vlaanderen

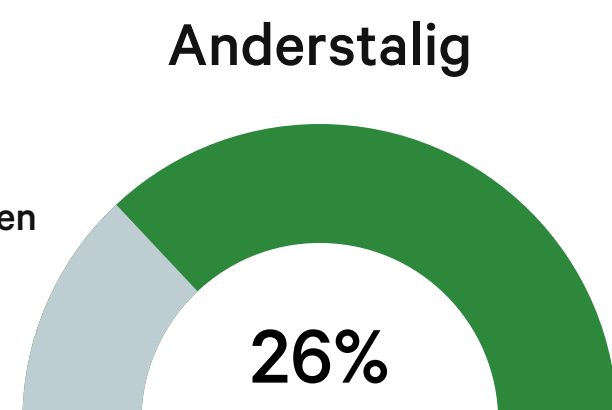
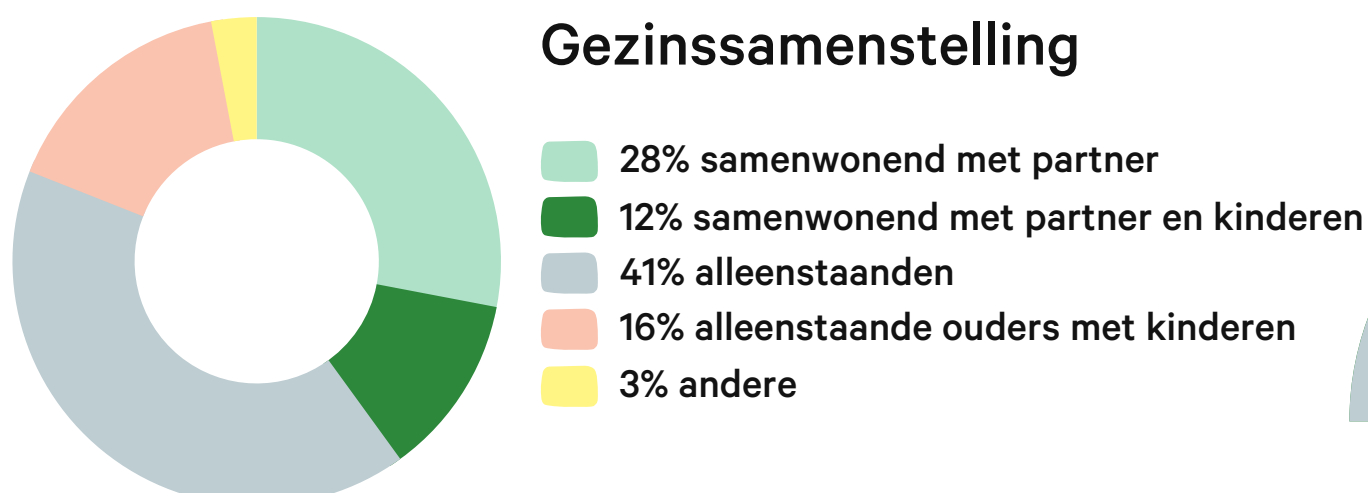
Inleiding

Dit rapport is het resultaat van 119 vragenlijsten, 50 gesprekken, 2 dialoogmomenten, 2 vormingen en 17 digipunten in Ieper.

Voor de gesloten vragenlijst lieten we ons inspireren door het onderzoek "Vind jij jouw weg online?" uitgevoerd door Vives in opdracht van Stad Harelbeke en Zwevegem. De vragenlijst werd afgenomen bij 81 bezoekers van De Wissel, 10 bezoekers van Tegoare, 10 bezoekers van Ter Plekke Boezinge en 16 bezoekers van Ter Plekke Zillebeke. Hieronder enkele algemene gegevens van de deelnemers van de gesloten vragenlijst.



Woonplaats



*Niet elke vraag werd door elke deelnemer ingevuld. Indien er percentages worden weergegeven, is dit berekend op het aantal personen die de vraag invulden. Indien een aantal personen wordt weergegeven, wordt steeds vermeld hoeveel personen die vraag invulden.

Aanleren van digitale vaardigheden

Outreachend werken

Om mensen te bereiken, is het cruciaal om naar plaatsen te gaan waar ze reeds komen. Opbouwwerker Alice was zo aanwezig in Ter Plekke Boezinge en Zillebeke, De Wissel en Tegoare. Er werden in totaal meer dan 70 hulpvragen beantwoord sinds januari 2023. Mensen reageren positief als je outreachend aanwezig bent maar voor velen was digitale hulp niet noodzakelijk.

"Het is fijn dat je een babbel kan doen, ook zonder digitale vraag. Het is toegankelijk en ik kende Alice al. Je bent direct geholpen en ik moest toch al naar die plaats gaan."

Vanwege de beperkte onderzoeksperiode werd er voor dit onderzoek vindplaatsgericht gewerkt. In Zillebeke werden wel twee vormingen georganiseerd op een basisschool om de brug met de setting onderwijs te maken. Hiervoor was de opbouwwerker aanwezig aan de schoolpoort en de brugfiguur maakte de vorming mee bekend. De school maakte de vormingen daarnaast mee bekend via hun kanalen. Uiteindelijk schreef 1 ouder zich in op de tweede vorming.



Op de basisschool in Zillebeke werd een bevraging uitgevoerd bij de ouders rond e-inclusie. 18 ouders vulden de bevraging in. We zien dat niet ieder gezin over een computer beschikt, het is onduidelijk of dit noodzakelijk is voor het schoolwerk van het kind of dat een tablet voldoende is. Niet elke ouder heeft voldoende digitale vaardigheden en de digitale communicatie met de school is niet voor elke ouder evident. Er is een nood om in te zetten op e-inclusie binnen de specifieke schoolcontext.

Hulp aan huis

Dit kwam niet aan bod tijdens de open gesprekken maar werd wel bevraagd via de gesloten vragenlijst. Van de 98 personen die deze vraag invulden gaven 35 personen aan hier interesse in te hebben. 31 personen gaven aan dat ze hier geen nood aan hebben.

Aanleren van digitale vaardigheden

Digipunt

Tijdens een inspraakmoment dachten we samen na hoe we een digipunt laagdrempeliger kunnen maken. Enkele ideeën die naar boven kwamen:

- Vrijwilligers werven met voldoende digitale kennis
- Gratis koffie
- Een sfeer creëren waar je je geaccepteerd voelt en niet overkomt als 'dom'
- Zowel op vaste data als flexibele uren
- Mogelijkheid tot gratis printen van noodzakelijke documenten
- Zekerheid dat er tijd is om uitleg te krijgen
- Vaste gezichten in het Digipunt die je kent en vertrouwt
- Uitleg geven in een spelvorm
- 1-op-1 ondersteuning of kleine groepjes
- Wist-je-datjes verspreiden in het Digipunt waarrond je dan ook vragen kan stellen
- Digipunt ambassadeurs inschakelen die je kunnen informeren en die naar plaatsen komen die je kent
- Het mag niet geforceerd overkomen
- Computers die je gewoon mag gebruiken, ook als je geen digitale vraag hebt

58 van de 102
personen
zouden naar een
digipunt gaan

Tijdens het onderzoek werd nagegaan waar inwoners momenteel naar toe gaan bij digitale vragen. Van de 106 personen die deze vraag invulden, gaven 44 deelnemers aan dat ze bij digitale vragen naar diensten zoals De Wissel, Kersecorf, Ter Plekke en/of de dienst welzijn zouden gaan. De meeste deelnemers (67) zouden (ook) naar familie gaan, 33 deelnemers zouden (ook) naar vrienden gaan en 8 deelnemers zouden (ook) naar hun burens gaan.



SAAMO West-Vlaanderen werkt momenteel aan een publicatie:
"Digipunt als werkvorm om onderbescherming en digitale uitsluiting
aan te pakken'.

Aanleren van digitale vaardigheden

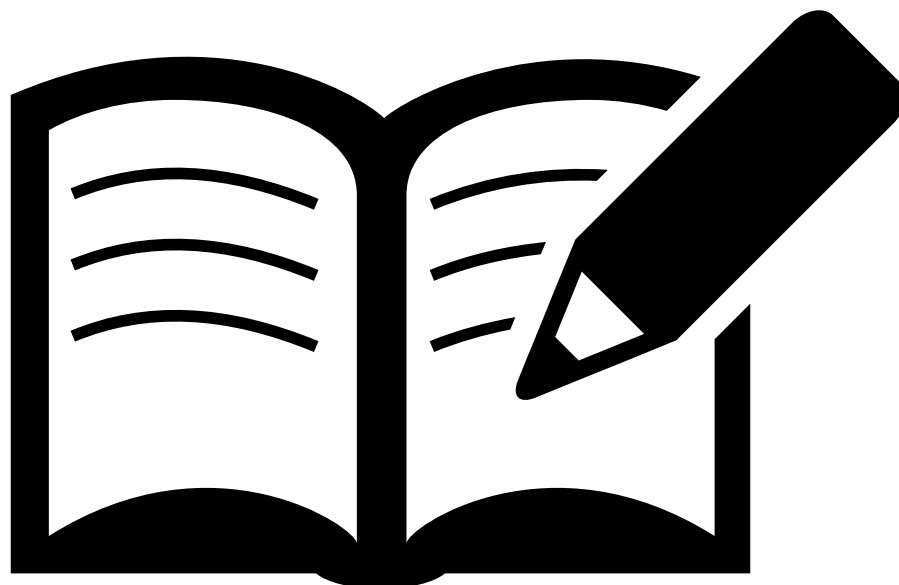
Les

Van de 102 personen die deze vraag invulden gaven 53 personen aan dat ze interesse hebben om een cursus te volgen om hun digitale vaardigheden te verbeteren. 27 van de 28 personen die geen les wensen te volgen, zijn bezoekers van De Wissel.

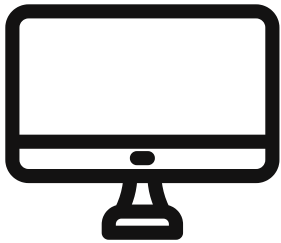
53 van de 102
personen
zouden een
cursus volgen

Mensen die geen les willen volgen gaven hiervoor verschillende redenen, waaronder:

- Moeilijk toepassen in de praktijk wat je leert in de les
- Angst om het niet te kunnen
- Taalbarrière is een drempel
- Niet relevant/nodig
- Ik kan online geen informatie opzoeken over lessen
- Te duur
- Te oud om bij te leren
- Geen tijd/ruimte
- Niet op maat
- Te weinig zelfvertrouwen
- De drempel om hulp te vragen is te groot
- Angst voor een nieuwe 'hulpverlener'
- Geen interesse
- Ik heb een eigen netwerk indien ik problemen heb
- Te groot engagement



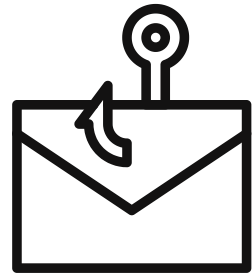
Nood aan bijscholing?



10 van de 111 personen geven aan dat ze hun computer/smartphone niet correct kunnen opstarten



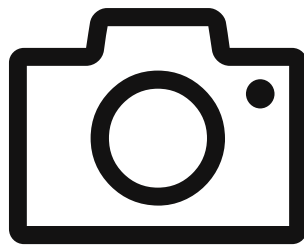
18 van de 105 personen geven aan dat ze hun toestel moeilijk kunnen beveiligen



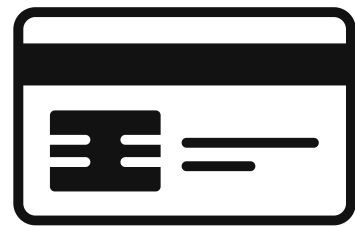
21 van de 104 personen geven aan dat ze moeilijk (on)betrouwbare informatie kunnen herkennen



13 van de 105 personen geven aan dat ze geen mensen kunnen toevoegen of verwijderen op sociale media



26 van de 107 personen geven aan dat ze het moeilijk vinden om foto's en video's online te plaatsen



21 van de 106 personen geven aan dat ze hun bankzaken online niet kunnen uitvoeren



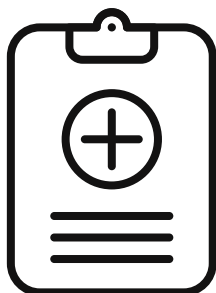
29 van de 106 personen geven aan dat ze geen online aankopen kunnen doen



27 van de 100 personen geven aan dat ze zich niet online kunnen inschrijven voor een cursus



53 van de 102 personen geven aan dat ze online hun belastingen niet kunnen invullen



32 van de 107 personen geven aan dat ze hun gezondheidsdossier niet online kunnen raadplegen

Deze cijfers zijn een eigen inschatting van de deelnemers

Wil je oplossingen die werken?

Luister naar inwoners

Wil je gedragenheid vanuit de burgers, luister dan naar hen en denk samen na over oplossingen die werken.

Algemeen zagen we dat een groot deel van de bevroagden tevreden waren over de dienst welzijn en het gevoel hadden dat er daar geluisterd werd naar hen. Zij beschouwen deze dienstverlening als 'de stad leper'.

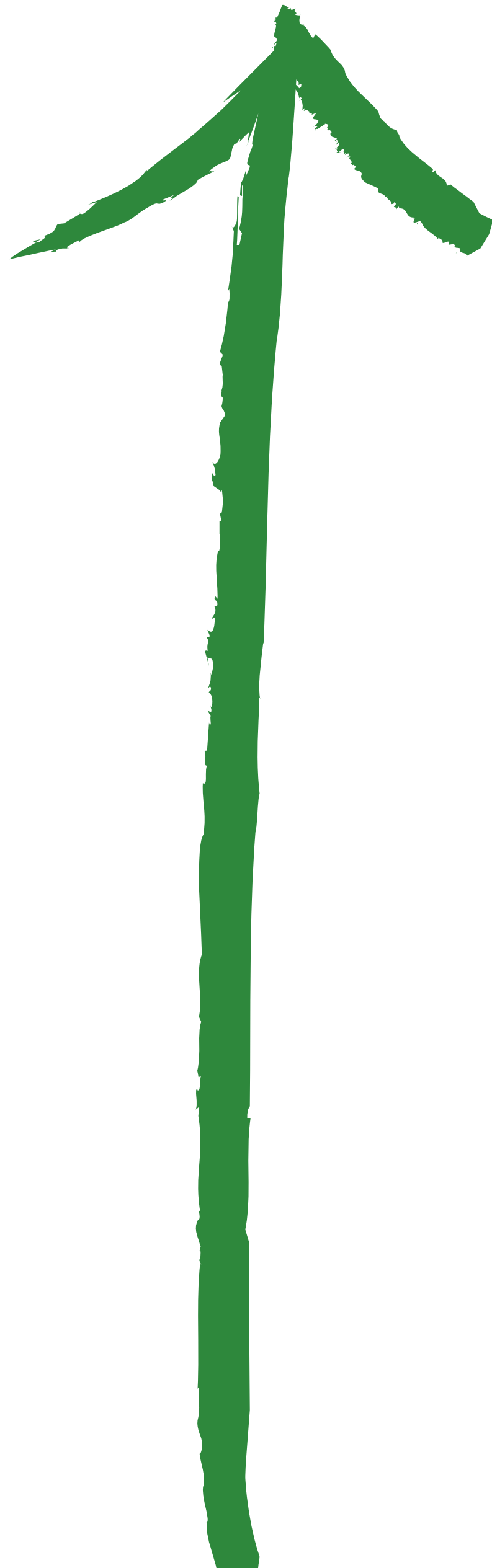
Tijdens de open gesprekken werd een afbeelding getoond van 'Stad leper luistert naar jou'. 10 van de 35 personen die deze vraag invulden gaven een regen- of donderwolk. Argumenten om niet deel te nemen aan het beleidstraject waren ook dat hun stem niets zou kunnen veranderen. Dit vooronderzoek is een voorbeeld van hoe je gebruikers wel kan betrekken en hun stem kunt laten horen.



In het rapport 'Digitale uitsluiting leper' zie je op welke domeinen er gevolgen zijn van digitale uitsluiting en de belangrijkste ervaringen van inwoners. Wil je inwoners digitaal versterken? Vertrek dan vanuit die noden en signalen die ze zelf aangaven.

Printmogelijkheden

Tijdens de open gesprekken kwam een printnood naar boven. Zorg dat dit gratis is voor noodzakelijke documenten en dat er cash (of een andere niet-digitale) betaalmogelijkheid is op plaatsen waar veel mensen komen.



***"Betrek
middenveldorganisaties*
van bij het begin en
informeer hen niet enkel. Zij
hebben praktijkervaring en
bereiken veel inwoners.
Bovendien creëer je zo
gedragenheid en zet je het
middenveld niet enkel in als
toeleider maar kan je
gebruik maken van hun
expertise om samen
initiatieven uit te werken.
Doe dit bijvoorbeeld via een
lerend netwerk. "***

Opbouwwerker Alice

* Middenveldorganisaties zijn alle organisaties die rechtevreeks in contact staan met de inwoners zoals onderwijsinstellingen, Vzw's, armoedeverenigingen...

Internet voor iedere inwoner

Internet is duur

Niet iedere inwoner heeft internet. De financiële last voor een internetabonnement bleek uit de open bevraging voor veel deelnemers erg hoog. Er was er een enorme variëteit tussen de maandelijkse bedragen die deelnemers betaalden voor internet, telefonie en TV. Toch wordt er verwacht dat iedere burger digitaal kan gaan, anders is er uitsluiting op verschillende vlakken. In het rapport 'Digitale uitsluiting leper' zie je op welke vlakken burgers voornamelijk negatieve gevolgen ervaren van de digitale uitsluiting.

"Mijn idee om digitale uitsluiting tegen te gaan: “gratis internet ter beschikking stellen”. ~ Bezoeker van De Wissel

23 van de 119
bevraagden
gaven aan dat
ze geen internet
hebben



Uitleensysteem digitaal materiaal

Digitale toestellen zijn te duur

Een belangrijk signaal dat naar boven kwam is dat je in de bibliotheek niet alles kan op de computer omwille van privacy redenen. Bij de computers van de VDAB moet je je e-ID insteken. Eén deelnemer gaf ook aan dat het niet duidelijk is of je ook een digitale vraag mag/kan stellen aan een bibliotheekmedewerker.

Uit de open bevraging kwam het signaal dat er financiële moeilijkheden zijn om een toestel aan te kopen en dat bevroagden geen/slecht digitaal materiaal ter beschikking hebben. Deelnemers gaven ook mee te weinig kennis te hebben om een goed toestel aan te kopen, binnen hun financiële mogelijkheden.

Van de 119 deelnemers die deelnamen aan de gesloten vragenlijst hebben 36 personen een GSM met enkel belfunctie, 88 personen een smartphone, 37 personen een tablet, 68 personen een computer/laptop en 1 iemand heeft geen enkel toestel of internet.

37 van de 108
bevroagden
gebruiken sommige
digitale toestellen
niet omdat het te
duur is

"Mijn zoon heeft een computer nodig,
maar het is te duur."

"Ik heb een tablet nodig voor mijn zoon
en computers voor mijn 4 kinderen, (14
- 18 jaar).

Een toegankelijke dienstverlening

Click call connect

Niet iedereen kan digitaal (click) mee. Alternatieven zoals een fysiek (connect) en telefonische (call) dienstverlening zijn noodzakelijk.

Er heerst onduidelijkheid over de tarieven als je telefonisch contact opneemt met Stad Ieper. Daarnaast is het gratis nummer niet bij iedereen gekend en is het onduidelijk voor wat je bij dit nummer terecht kan. Het afsprakensysteem is voor sommigen een voordeel maar bevroegden gaven ook aan gewoon langs te willen te komen, zonder afspraak.

De afstand van het stadhuis wordt gezien als drempel. Alternatieven, zoals de vervoersdiensten van zorgnetwerk Ieper, zijn niet bij iedereen gekend. De computer om je aan te melden aan het onthaal, zorgt bij sommigen voor verwarring. Een warm, menselijk onthaal, wordt als positief ervaren, net als niet-digitale alternatieven.



Goed dat je kan bellen. Ik dacht wel dat het geld kostte. Ik moet alles nog betalen, sms of bellen.

Ik geraak er niet doordat ik immobiel ben. Ik ben bang om gebruik te maken van het dienstenvervoer van de stad en ik weet ook niet hoe dit noemt in leper. Maar blijkbaar als je het boekt moet dit twee dagen op voorhand en kan je nadien niets meer aanpassen.

Fysiek contact en telefonisch contact zijn heel belangrijk. Het digitale wordt verplicht en ik voel een druk.

Het is niet nodig om contact op te nemen. Ik ben afstandelijk en meer op mezelf. Ik heb minder vertrouwen in het digitale omdat je dan geen contact hebt met een persoon. Het is moeilijk om afspraken te maken voor mij.

Als ik de stad nodig heb, ga ik naar het loket. Je moet nu voor alles een afspraak maken. Ik ga dus langs om een afspraak te maken. Het was niet duidelijk dat je niet ter plaatse kan gaan zonder afspraak.

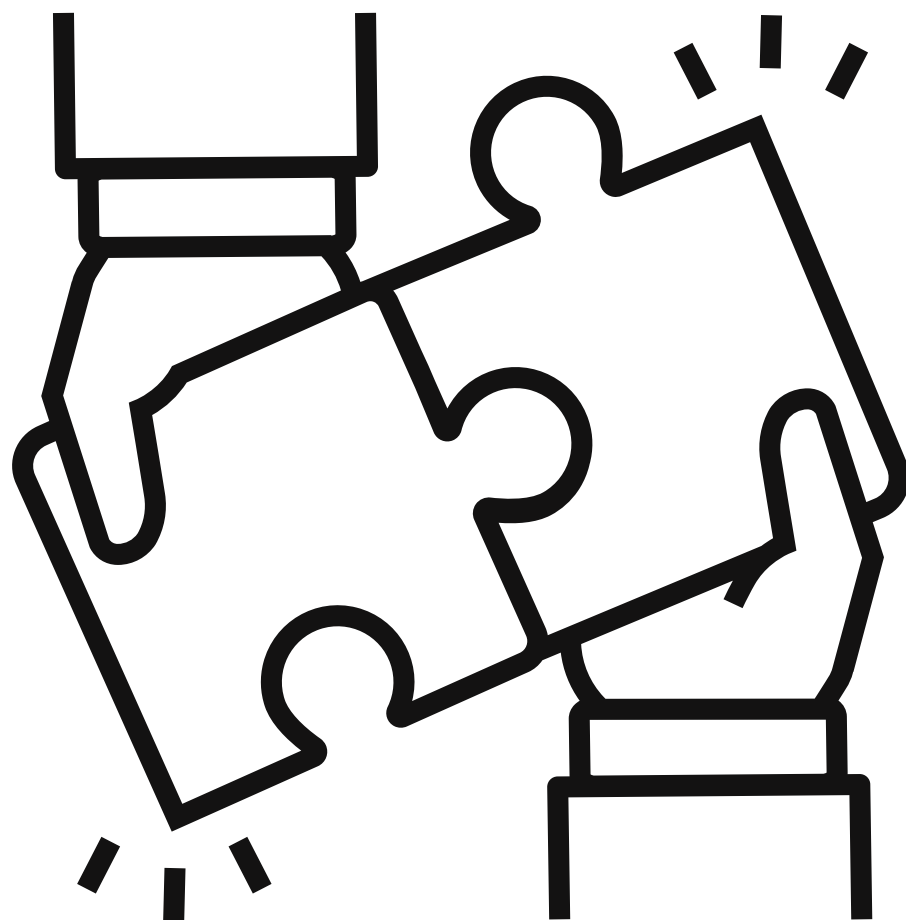
Digitale uitsluiting heeft gevolgen op verschillende domeinen. Neem e-inclusie daarom op als transversaal thema en betrek inwoners en middenveldorganisaties bij het uitwerken van een e-inclusiebeleid.

Besluit

In dit rapport worden vooral drempels en uitsluitingsmechanismen besproken ten gevolge van de digitalisering. Heel wat van de bevroagden zijn echter wel positief en de digitalisering brengt ook heel wat voordelen met zich mee. Internet maakt sommige procedures goedkoper en efficiënter. Vertaalapps waren bijvoorbeeld erg dankbaar om de bevraging af te nemen en te communiceren met elke inwoner.

In dit onderzoek is het middenveld niet betrokken en ook de eigen medewerkers van Stad Ieper werden niet bevroagd. Het is aangeraden om hen mee te betrekken in zowel de digibanken als voor het uitwerken van een e-inclusiebeleid.

Dit rapport is geen pleidooi tegen de digitalisering maar een noodkreet om ook in te zetten op niet-digitale alternatieven. SAAMO kan steeds expertise delen rond e-inclusie, met focus op mensen in een maatschappelijk kwetsbare situatie.





Alice Vandeputte
SAAMO West-Vlaanderen