

Noodzakelijke stappen voor een toegankelijke digitale wereld

Van het middenveld aan toekomstige beleidsmakers

- Het Lerend Netwerk Digitale Inclusie Antwerpen en partners formuleren in dit document stappen voor een toegankelijke digitale wereld.
- Met oog op de lokale verkiezingen in oktober 2024 delen we graag onze expertise én brengen we de belangrijkste uitdagingen in beeld.
- Deze noodzakelijke stappen worden geformuleerd a.d.h.v. de 4 voorwaarden van digitale inclusie. Het is noodzakelijk om aan deze voorwaarden gelijktijdig te werken om de rechten van je burgers te garanderen.

1. **Netwerk:** dienstverlening zowel digitaal als fysiek bereikbaar
2. **Digitale competenties:** niet iedereen kan altijd leren
3. **Inclusion by design:** vertrek vanuit de profielen en de noden van de eindgebruikers
4. **Toegang:** internettoegang en een toestel thuis is een basisvoorwaarde

- Deze noodzakelijke stappen zijn breed gedragen: we brachten organisaties uit het werkveld van digitale inclusie samen, maar betrokken ook andere middenveldorganisaties en digitaal kwetsbare mensen.



Stuurgroep Welzijnsoverleg
Borgerhout

Samen Tegen Armoede

STAN vzw
Antwerps Netwerk



1. Ondersteuningsnetwerk

Overheidsdiensten moeten zo opgezet worden / verplicht worden dat ze zowel digitaal als fysiek bereikbaar zijn.

Zet je (stedelijke) dienstverlening zo op dat je zowel digitaal als fysiek bereikbaar bent.

“We zijn allemaal Antwerpenaars, ook al kan of wil je digitaal niet mee.”

“Voor de helft van de Vlamingen (51%) blijft het te snel gaan.

Er komen alsmaar meer platformen en toepassingen en velen voelen druk mee te ‘moeten’ met die verandering. 69% zegt dat de omgeving van hen verwacht dat ze goed met technologie om kunnen. 38% geeft aan dat digitale technologieën door de maatschappij worden opgedrongen terwijl men dat eigenlijk niet echt wil (ook bij jongeren 26%). Voor 45% van de Vlamingen is het omgaan met digitale technologie dan ook niet gemakkelijk.” (bron: Imec Digimeter 2023)

De digitalisering van (overheids)dienstverlening biedt kansen, zowel voor de overheid als voor de burger: de dienstverlening is altijd en overal beschikbaar, je kan meer zelf doen (online afspraak maken of documenten aanvragen), je hoeft je niet te verplaatsen of in de rij te staan, ... Voor een hele groep burgers is dat een positieve ontwikkeling. Maar vergeet niet dat er een grote groep burgers is die onvoldoende digitaal vaardig is en/of onvoldoende toegang heeft tot een geschikt toestel of internetverbinding. Deze groep mag niet vergeten worden!

We pleiten voor digitale dienstverlening die hand in hand gaat met telefonische én fysieke dienstverlening. Hanteer in je dienstverlening het **“connect-call-click principe”**, zodat burgers bij de stad met hun (hulp)vraag terecht kunnen op de manier die voor hen haalbaar is. Door een niet-digitaal alternatief te voorzien, toon je aan de burger dat je dienstverlening toegankelijk is. De burger voelt zich gehoord en geholpen. **Neem hierin als stad een voorbeeldfunctie op.**

Na het beantwoorden van de (hulp)vraag, kan je de burger informeren en motiveren om (te leren) gebruik te maken van digitale dienstverlening. Om zijn digitale vaardigheden (verder) te ontwikkelen, als die daarvoor openstaat.

Om die digitale competenties te kunnen ontwikkelen, zijn er mensen nodig in de omgeving waarbij je terecht kan voor hulp. Dat **ondersteuningsnetwerk** kan persoonlijk zijn (zoals je buurman), professioneel (zoals een lokale vzw of buurthuis) of een mix van allebei.

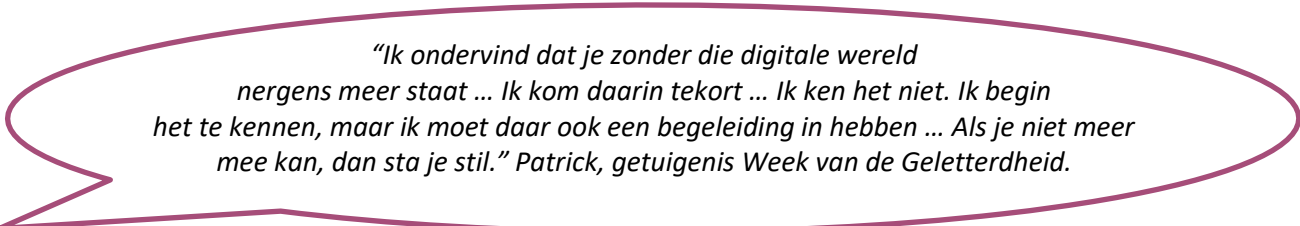
Zet in op de individuele ondersteuning voor burgers en medewerkers. **Investeer op (boven)lokaal niveau in dit ondersteuningsnetwerk. Doe dit met structurele middelen. Zorg dat dit aanbod laagdrempelig en behoeftedekkend is. Neem hier als stad een regierol in op.**

Zorg er daarnaast ook voor dat (stads)medewerkers ondersteund worden om burgers optimaal te helpen. Loketmedewerkers of medewerkers die burgers aan de telefoon te woord staan, moeten snel een inschatting kunnen maken van de digitale noden en mogelijkheden van deze burgers. Zorg ervoor dat deze medewerkers hierin getraind worden en dat dit **onderdeel van hun opdracht** is.

2. Digitale competenties

Wees je ervan bewust dat niet iedereen altijd kan leren. Er zijn vaak drempels als gezondheidsproblemen, financiële stress, kinderopvang, openbaar vervoer ... waardoor niet iedereen tot leren komt.

Zorg bij de ondersteuning van burgers dat de focus ligt op de hulpvraag: van daaruit kan je werken aan digitale competenties. De hulp komt vóór het leren en niet het leren voor de hulp. Daarbij moet de hulpvraag inhoudelijk door de dienst zelf worden beantwoord en kan je tegelijkertijd sensibiliseren om bij te leren.



“Ik ondervind dat je zonder die digitale wereld nergens meer staat ... Ik kom daarin tekort ... Ik ken het niet. Ik begin het te kennen, maar ik moet daar ook een begeleiding in hebben ... Als je niet meer mee kan, dan sta je stil.” Patrick, getuigenis Week van de Geletterdheid.

Om aan digitale vaardigheden te werken moet je **de beginsituatie van je burgers kennen**. Een voorstelling van de resultaten van de jaarlijkse onderzoeken als Digimeter en Apenstaartjaren aan lokale politici en stadsbestuur, is een start. Daarnaast wil je de burgers screenen op vlak van hun digitale competenties, zonder af te schrikken. In gesprek gaan met je burger is hiervoor een geschikte manier van meten. Vb. je vraagt iemands telefoonnummer. Neemt de persoon zijn toestel of een papiertje? Het is belangrijk om een test in kleine stapjes te doen. Vaak denken mensen dat ze niets kunnen en blijkt dat ze toch meer kennen en kunnen. Het screeningsproces vraagt tijd en middelen.

Digitale vaardigheden staan niet los van andere vaardigheden zoals begrijpend lezen, informatie verwerken, kritisch denken, ... De kennis van de taal is een barrière in de verdere ontwikkeling en toepassing van digitale vaardigheden. Het oefenen van digitale vaardigheden moet dus op maat van de leerder zijn, informeel en in vertrouwde omgeving om efficiënt en duurzaam te zijn. Daarnaast zijn er drempels om na doorverwijzing naar een cursus te gaan, vb. tijdsgebrek, financiële situatie, gezondheidsproblemen, weerstand, Iemand in deze situatie verplichten om (digitale) zaken te leren, zal niet lukken. Organisaties moeten tevens rekening houden met fysieke drempels: zorgen voor onthaal op het gelijkvloers en zo weinig mogelijk aanbod op een verdieping.

Naast de technische vaardigheden, moet je over een dosis **mediawijsheid** beschikken om te kunnen participeren in de digitale maatschappij. Hiervoor moet de stad Antwerpen voldoende, officiële, laagdrempelige en fysieke plekken aanbieden waar burgers terecht kunnen om vragen te stellen, een melding te doen of om berichten te laten controleren op phishing. De stad kan ook meer laagdrempelige campagnes organiseren op maat van verschillende doelgroepen en in klare taal. Dit thema kan zich intern vertalen in verplichte vormingen rond mediawijsheid voor medewerkers en aandacht hiervoor tijdens al de interne opleidingen. De stad Antwerpen kan diensten aanspreken op hun verantwoordelijkheid om hun klanten te informeren over welke gegevens zij opvragen en die veiligheid garanderen.

Tot slot brengen we onze **jongeren** onder de aandacht. Onderzoek wijst uit dat ook jongeren onvoldoende digitaal vaardig zijn. De schaamte hierrond bij jongeren moet overwonnen worden: het is belangrijk dit bespreekbaar te maken in o.a. jeugdwerk en scholen. De stad Antwerpen kan hiervoor duurzame initiatieven rond digitale vaardigheden op maat van jongeren ondersteunen.

De **ondersteuning van digitale vaardigheden** moet gebeuren **op die plekken waar er nood aan is**. De hulp moet zo komen vanuit de dienst zelf en niet vanuit andere middenveldorganisaties. De stad Antwerpen heeft de regie, de inventarisatie en de detectie van blinde vlekken in de ondersteuning (zowel individueel als in groep) van digitale vaardigheden in handen.

3. Inclusion by design

Vertrek bij het ontwikkelen van digitale toepassingen vanuit de profielen en de noden van de eindgebruikers. Betrek organisaties die expertise hebben met de doelgroep. Deel je eigen expertise en ondersteun je partners hierin.

*“Wachtwoord, paswoord, beveiligingscode:
je moet maar weten dat het allemaal over hetzelfde gaat. Een woord als ‘authenticatie’.
Dat is toch veel te moeilijk. Diensten zitten zo vast gebeiteld in hun administratieve taal dat ze totaal niet meer doorhebben dat er een mismatch is met de mensen die recht hebben op hun dienstverlening.” Jos Lambrechts, digihelper in SAAMO Dinamo, Deurne-Noord*

Wil je websites, apps en andere digitale tools ontwikkelen of aanpassen? Dit is nodig om het inclusief te doen:

Is de toepassing echt nodig?

Burgers worden overspoeld met digitale toepassingen van de overheid en andere instanties. Denk aan MyMinfin, Mijn Burgerprofiel, itsme, apps van de banken. Stel jezelf de vraag: “Wat is de meerwaarde van deze digitale toepassing voor de burger of is het enkel makkelijk voor mij als overheid of bedrijf? En is die digitalisering dan echt nodig?”

Weet ik wie mijn digitale toepassing gaat gebruiken?

Weten wie je doelgroepen zijn, is zeer belangrijk. Investeer in onderzoek naar de profielen en noden van diverse groepen. Zorg als overheidsdienst dat al deze profielen, ook de minder vaardige burgers, mee zijn. Want omwille van verschillende redenen zijn er groepen die geen baat hebben bij de ontwikkeling van een nieuwe digitale toepassing. Hou er rekening mee dat je een digitale toepassing ontwikkelt in functie van een dienstverlening. Je moet het online én offline pad meenemen in je ontwikkelingsproces.

Betrek ik organisaties die expertise hebben met de doelgroepen die ik het minst ken?

Zorg dat organisaties die expertise hebben met specifieke doelgroepen volwaardig betrokken worden. Betrek hen en de specifieke doelgroepen al vanaf de ontwikkeling van het concept tot de laatste stap. Laat ze mee beslissen bij openbare aanbestedingen om nieuwe digitale tools te ontwikkelen. Zorg dat hun invloed mogelijk is in alle (kleine) stappen van je project. En maak daar budget voor vrij.

Ken ik en benut ik de basisregels van ‘Inclusion by design’?

Inclusion by design zorgt ervoor dat je geen extra drempels in je toepassing steekt. Gebruik duidelijke en eenvoudige taal. Maak vertaalopties beschikbaar. Kies voor termen die herkenbaar zijn in de meeste talen. Zorg dat je lay-out voldoet aan de WCAG-normen. Zorg voor gebruiksvriendelijkheid. Zorg dat het werkt op een smartphone.

Hoe leren mensen deze toepassing kennen?

Voorzie voldoende tijd en middelen voor de bekendmaking bij burgers, eerstelijnsmedewerkers en begeleiders die ermee aan de slag gaan. En check ook de helderheid van dit communicatiemateriaal bij de juiste doelgroepen.

Wijs de weg naar offline.

Maak de weg naar offline dienstverlening bekend in je digitale tool, vermeld de contactgegevens en de info over de plek waar ze terecht kunnen.

Deel je expertise als overheid.

Deel je eigen expertise als overheid en ondersteun de partners actief, financieel en inhoudelijk.

4. Digitale toegang

Internettoegang en een kwalitatief toestel thuis is een basisvoorwaarde voor een digitale overheid. Zorg voor een uitbreiding van gratis kwalitatief Wifi netwerk in de stad.

“O. heeft gebruik gemaakt van de uitgedeelde tablets van de stad Antwerpen. Echter bij haar thuis had ze amper verbinding met het gratis internet van Telenet. Telenet heeft haar aan de telefoon de boodschap gegeven dat zij voor gratis internet geen kwaliteitsbeloftes kunnen maken.” Bezoeker STA-AN

We kunnen ons geen wereld meer voorstellen zonder het internet, toch zijn er nog steeds huishoudens in Antwerpen die hier geen toegang toe hebben. Digitale toegang gaat niet enkel over het hebben van een internetverbinding, maar ook over (het aantal) toestellen en de kwaliteit van de toestellen, verbinding en software.

Bij toegankelijke digitale overheidsdiensten hoort dat **iedere burger toegang heeft tot het internet**. Deze toegang is **zowel thuis als in het openbaar** van belang. Om iedereen toegang te geven tot de openbare wifi, dient deze laagdrempelig, ruim verspreid, altijd beschikbaar, kwalitatief en veilig te zijn. Daarbij is niet altijd duidelijk waar er wel of niet openbaar internet is. De locaties beter bekend maken en over heel de stad wifi voorzien zorgt ervoor dat zoveel mogelijk burgers deze kunnen gebruiken. Tot slot is het belangrijk dat de veiligheid van deze openbare wifi bij de aanbieder ligt en niet bij de gebruiker.

1 op de 5 huishoudens met een laag inkomen in Antwerpen heeft geen internet thuis. Om deze doelgroep zo veel mogelijk te bereiken, is het aangewezen om **sociale woningen te voorzien van een basis internetverbinding**. Hierdoor hoeft niet elke bewoner apart een aansluiting te voorzien. Uit de praktijk stellen we vast dat de huidige goedkope internet abonnementen niet altijd kunnen geplaatst worden in de sociale woningen. Daarnaast is het per gezinssituatie verschillend welke internetverbinding het beste is. Hierin duidelijke informatie en ondersteuning bieden, zonder commercieel doeleinde, zou een grote steun kunnen betekenen voor de burger die zoekende is.

Binnen deze huishoudens zitten ook leerlingen en studenten. Om deze groep toegang te geven tot het internet is het aangewezen om **wifi standaard te voorzien in een schoolpakket** en verplicht internetverbinding aan te bieden in studentenkoten.

Bij toegang tot het internet hoort ook het **ter beschikking hebben van een kwaliteitsvol toestel**. Er is de voorbije jaren ingezet op het aankopen en ontlenen van toestellen. Deze toestellen kunnen gebruiken, staat of valt bij **goede ondersteuning**. Onder deze ondersteuning verstaan wij het leren gebruiken van het toestel, het onderhouden en uitvoeren van updates van het toestel en het herstellen van het toestel. Zonder deze ondersteuning lopen de uitgedeelde toestellen snel vast of raken ze defect en zijn ze dus niet lang bruikbaar.

Een ‘**smartphonewijzer**’ kan de burger ondersteunen bij de vraag: ‘waaraan moet een toestel voor mij voldoen?’. In zo’n wijzer wordt zonder commercieel belang eerlijk advies gegeven, voor zowel de aankoop van het toestel als voor de periode erna. Zo is gebruik, onderhoud en herstelling minstens even belangrijk om het toestel optimaal te laten werken bij langdurig gebruik en niet te snel een nieuw toestel te moeten kopen.

Hoe kwam deze tekst tot stand?

In juli 2023 rijpte het plan vanuit de kerngroep van het Lerend Netwerk Digitale Inclusie Antwerpen om een stand van zaken te maken rond het werkveld van digitale inclusie en een aantal noodzakelijke stappen te formuleren naar de toekomst, met het oog op de gemeenteraadsverkiezingen in oktober 2024. Zo kunnen we onze expertise delen en goed in beeld brengen wat de belangrijkste uitdagingen precies zijn. Belangrijk hierbij is dat deze noodzakelijke stappen zo breed mogelijk gedragen zijn, door zo veel mogelijk organisaties in het werkveld, maar ook door organisaties en mensen die veel met de uitdagingen rond digitale inclusie in aanraking komen.

We stelden ons het doel om tegen juni 2024 een document te presenteren met deze noodzakelijke stappen.

Om tot dit document te komen riepen we 3 keer het middenveld samen om na te denken over uitdagingen rond de 4 pijlers van digitale inclusie: netwerk, competenties, inclusion by design en toegang. We starten telkens, ter inspiratie, met een filmpje van een expert die meer uitleg geeft over het thema. Vervolgens konden alle aanwezigen hun inbreng geven via een gestructureerde brainstorm. In de voorlaatste stap splitsten de aanwezigen zich op om de input te verwerken tot goed geformuleerde stappen. Tot slot kozen we uit deze noodzakelijke stappen degene die we op de voorpagina willen.

Na deze 3 denkdagen kwam de kerngroep van het Lerend Netwerk terug samen om de resultaten te verwerken tot een geheel. Op 15 mei kwamen alle deelnemers van de denkdagen samen om de tekst door te nemen en laatste feedback te verwerken. Vervolgens vertrok het document via mail naar alle deelnemende organisaties die dan deze tekst formeel kunnen onderschrijven.

