

15 juni 2023

Praktijktafel digitale inclusie

Wat kan je doen vanuit vrije tijd?

VVSG



VVSG

VVSG: kernrollen



Belangenbehartiger

De VVSG vertegenwoordigt en verdedigt de lokale besturen in tal van beleidsdossiers



Kennisdeler

De VVSG ondersteunt en versterkt lokale besturen met advies, vormingen, publicaties, communicatie.



Netwerkbouwer

De VVSG brengt lokale besturen en hun partners samen en zorgt voor kruisbestuiving van kennis en goede praktijken.

Wat is digitale inclusie?

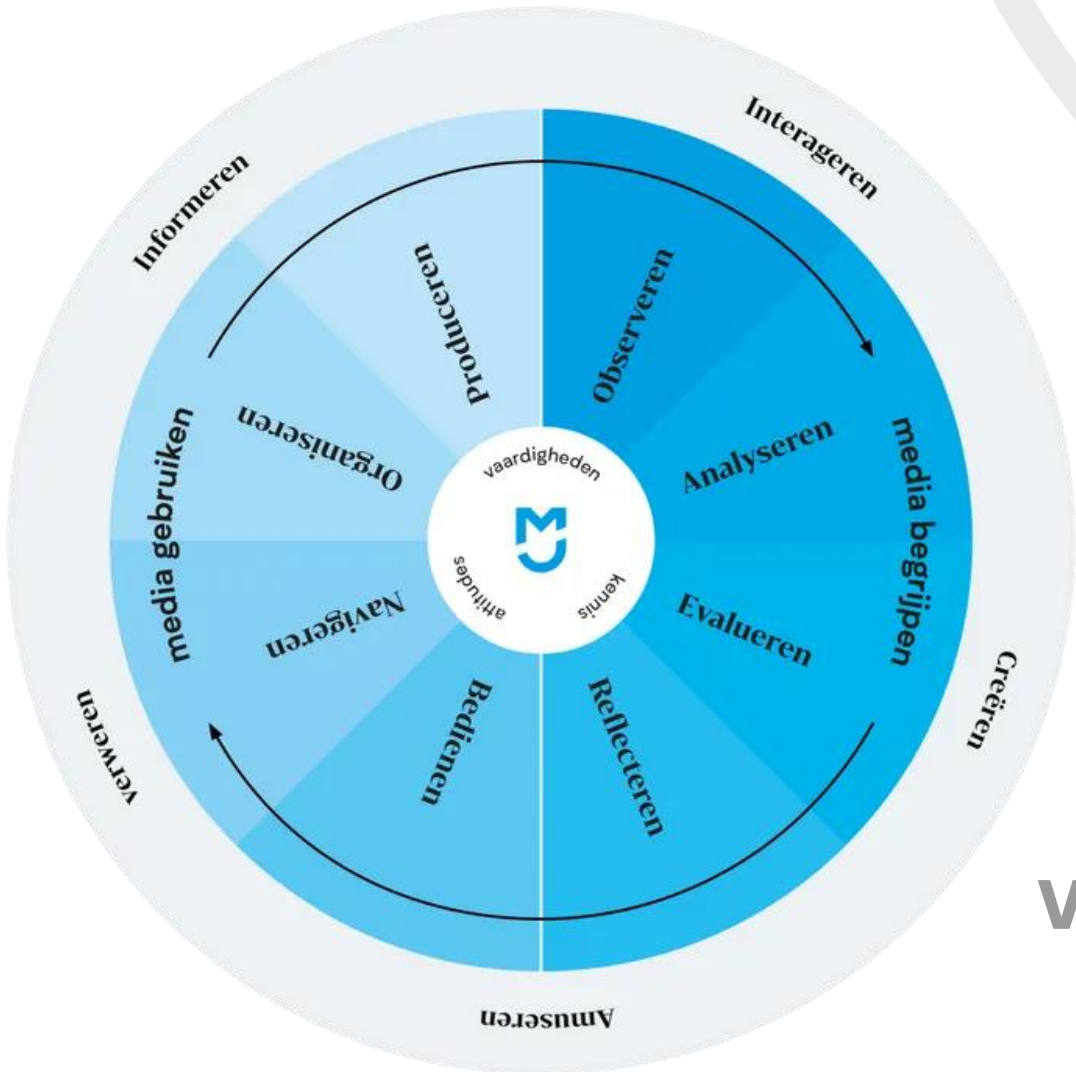
E-inclusie of digitale inclusie bestaat uit alle maatregelen die nodig zijn om te vermijden dat mensen uitgesloten worden door de digitalisering van de maatschappij

Wat is mediawijsheid?

Mediawijsheid is het geheel van **kennis, vaardigheden en attitudes** waarmee burgers zich **bewust en kritisch** kunnen bewegen in een complexe, veranderende en gemediatiseerde wereld.
Het is het vermogen tot een **actief en creatief mediagebruik**, dat gericht is op maatschappelijke participatie.

Digitale inclusie en mediawijsheid kunnen niet zonder elkaar

Mediawijs competentiemodel



Wat?

- toegang tot internet en toestellen
- digitale competenties
- digitaal-inclusieve dienstverlening

Hoe?

Lokale regierol



Meer info in de **beleidstool digitale inclusie** en in de toolbox **Digitaal Inclusieve Wijk**

Hoe vanuit vrije tijd bijdragen aan digitale inclusie?

We focussen ons op 2 pijlers

Digitale competenties:

- 1-op-1 ondersteuning
- ondersteuning in groep
- digitale oefenkansen

Digitaal-inclusieve dienstverlening

VVSG

Vereniging van
Vlaamse Steden
en Gemeenten



**Hoe vanuit vrije tijd bijdragen aan
digitale competenties?**

1-op-1 ondersteuning

Een digihelper (al dan niet een vrijwilliger) geeft ondersteuning aan een digistarter:

- op een versterkende manier
- laagdrempelig
- met veel zorg en herhaling waar nodig
- op maat...

Individuele ondersteuning: 2 soorten vragen

Digitale hulp- of ondersteuningsvraag:

- vaak in functie van dienstverlening of administratie
- kortetermijnoplossing gewenst
- beperkt leereffect
- **soms om te zetten in een leervraag**

Digitale leervraag:

- vaak in functie van verbeteren van welzijn, zelfredzaamheid...
- meer tijd mogelijk
- groot leereffect

Ondersteuning in groep

In openbare computerruimte (digipunt) of op een plek waar mensen voor iets anders komen

- les, lessenreeks of workshop over een digitaal thema
- of gekoppeld aan bestaand aanbod (conservatiegroep, ontmoetingsmoment, dienstencentrum, buurtwerking...)

VVSG



Digitale oefenkansen

Kleine, informele momentjes waarop mensen de kans krijgen om iets digitaals te proberen:

- niet aangekondigd, niet benoemd als digitale les
- ingewerkt in dienstverlening of in bestaande activiteiten

VVSG



Enkele voorbeelden

- jaarlijks inschrijvingsmoment sportclub als digitale oefenkans
- huiswerkbegeleiding met aandacht voor het digitale
- ondersteuning aanbieden gekoppeld aan ontmoetingsmoment
- aan de slag met Google Maps in conversatiegroep NT2
- e-lezen aangrijpen om aan de slag te gaan met algemene digitale vaardigheden
- ...



Digitale uitsluiting is een complex probleem:

- elke partner heeft een puzzelstukje in handen
- ieder zijn eigen expertise, aanbod en bereikte doelgroepen
- elkaars aanbod kennen, onderling afstemmen, samenwerken en naar elkaar doorverwijzen

Wat kan je nog doen?

- je verschillende partners sensibiliseren over het belang van digitaal-inclusieve dienstverlening
- niet-inclusieve dienstverlening signaleren bij de aanbieder

VVSG

Vereniging van
Vlaamse Steden
en Gemeenten



**Hoe vanuit vrije tijd een digitaal-
inclusieve dienstverlening
garanderen?**

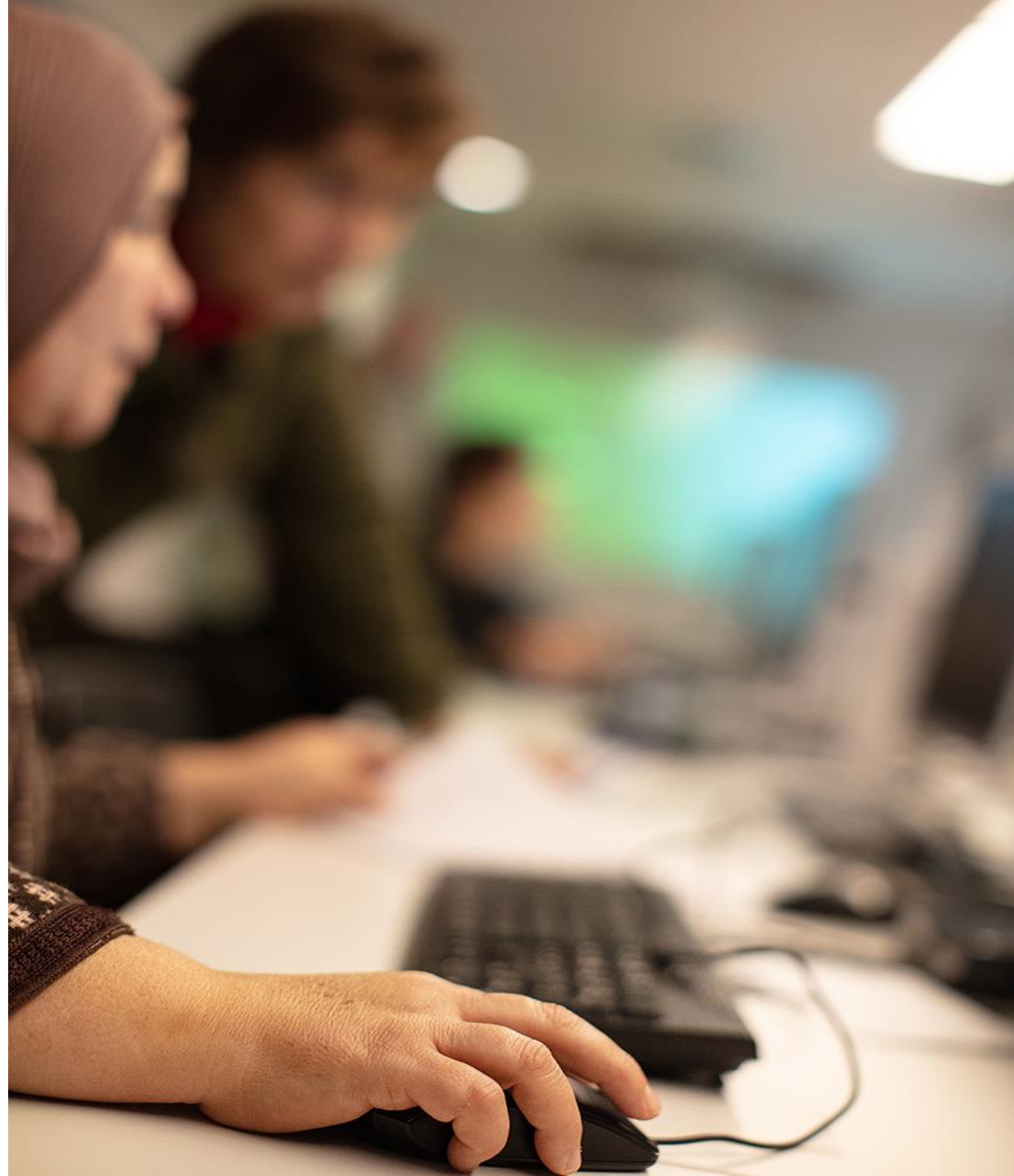
Digitaal-inclusieve dienstverlening

- click, call, connect-principe: evenwaardige en toegankelijke **alternatieven** bieden naast digitale dienstverlening
- voor iedereen laagdrempelig en zelfstandig bruikbaar
- **ondersteuning** bieden
- inzetten op **verschillende communicatiekanalen** voor een divers bereik



Werken vanuit het perspectief van de gebruiker

- **dienstverlening** aftoetsen
- **gebruikerstests** organiseren voor nieuwe app of website, maar ook voor aangekochte toepassingen



Voorbeeld: Roeselare en Deerlijk

Roeselare, ARhus en Deerlijk: project “Testhuis”: mensgerichte dienstverlening:

- principes service design
- testpubliek / burgerpanel
- gebruiksvriendelijk maken van de fysieke en digitale dienstverlening
- vorming medewerkers onder meer over digitaal prikkelen

Deerlijk: beleidsplan digitale inclusie:

- observaties burgerzaken om problemen in kaart te brengen
- versterken van het onthaal en omscholen van eerstelijnsmedewerkes tot e-ambassadeurs

Ondersteuning

Jaarlijkse inspiratiedag digitale inclusie

Webinars en infosessies

Lerend netwerk e-inclusie:

- 4 bijeenkomsten per jaar (meestal online)
- regelmatige nieuwsmails
- Teamsgroep om onderling uit te wisselen

Standpunt VVSG digitale inclusie en lokale besturen





Materialen



Digitale-inclusiecoach: voor medewerkers van lokale besturen en andere overheid, die het digitale-inclusiebeleid vormgeven

Mediacoach: voor professionelen die in hun organisatie willen werken aan digitale en mediawijsheid, specifieke opleidingen voor sectoren:

- jeugdwerk en bibliotheken
- jeugdhulp
- personen met een beperking
- onderwijs

Digihelper: voor mensen die (al dan niet vrijwillig) digistarters helpen met hun vragen over de digitale wereld

VVSG

Vereniging van
Vlaamse Steden
en Gemeenten



Vragen?

Joke Van Dyck | Projectmedewerker e-inclusie

joke.vandyck@vvsg.be

0487 308 852