



Verkenningnota 'iedereen digitaal mee'

Regio in Transitie

6 juni 2023

## Inhoudsopgave

<b>Inleiding .....</b>	<b>3</b>
Projecten .....	3
Proces .....	4
<b>Situatieschets (omgevingsanalyse/verkenningnota).....</b>	<b>6</b>
Verkenning van de huidige digitale kloof binnen Regio in Transitie .....	6
Noden & uitdagingen .....	8
Getuigenissen inwoners van RiT.....	8
Huidige situatie rond digitale inclusie .....	11
<b>Beleidsaanbevelingen .....</b>	<b>13</b>
Pijler 1: Toegang .....	13
Pijler 2: Vaardigheden .....	14
Pijler 3: Dienstverlening .....	14
<b>Visie E-inclusie .....</b>	<b>15</b>
Strategische doelstellingen .....	15
<b>Bijlagen .....</b>	<b>22</b>
Bijlage 1: Bevolkingsgroepen per lokale bestuur die meer risico lopen op digitale uitsluiting. ....	22

## Inleiding

De digitalisering gaat razendsnel. Hoewel er veel voordelen zijn aan deze digitalisering moeten we voorkomen dat we andere vormen van uitsluiting creëren of versterken.

Voor steeds meer dienstverlening kan of moet je online terecht. Als je digitaal niet mee bent, word je uitgesloten in tal van aspecten van het maatschappelijke leven en komt het recht op zaken zoals onderwijs, werk of zorg in het gedrang. Denk bijvoorbeeld aan mensen die niet online bankieren, de werkzoekende die moeilijk een job kan vinden omwille van zwakke digitale vaardigheden, de ouder die geen Smartschool kan gebruiken. Iedereen heeft gelijke rechten en verdient gelijke kansen. Om de gelijke kansen van iedereen binnen Regio in Transitie te verzekeren, is het dus cruciaal om op digitale inclusie in te zetten.

De lokale besturen van Regio in Transitie besloten om de krachten te bundelen en legden alle middelen samen in één programma E-inclusie.

Deze nota is voortgekomen uit enerzijds de actieve bevraging van de inwoners over hun digitale noden en anderzijds de afstemmingen met verschillende doelgroeporganisaties, diensten en schepenen van de lokale besturen.

Bij de bevragingen van de inwoners is meer aandacht besteed aan de doelgroepen die een groter risico lopen op digitale uitsluiting, zoals bijvoorbeeld ouderen, personen met een laag inkomen, personen met een laag opleidingsniveau en alleenstaanden.

De doel van deze nota is het verkennen van de digitale kloof in Regio in Transitie, het analyseren van de huidige situatie en het brengen en uittesten van mogelijke oplossingspistes die we dan in een actieplan verwerken.

## Projecten

Samen hebben we op verschillende subsidierondes ingetekend. Volgende projecten rond E-inclusie hebben we goedgekeurd gekregen.

### Iedereen digitaal

Beerse, Kasterlee, Lille, Oud-Turnhout en Vosselaar hebben samen dit project ingediend. Hier zetten we voornamelijk in op het opzetten en uitbouwen van een lokaal E-inclusie beleidsplan. Stad Turnhout heeft als centrumstad een adviserende rol. Voorliggend beleidsplan is door deze subsidie tot stand kunnen komen. Dit vertrekkende vanuit de behoeften en uitdagingen van de inwoners.

### City Deal 'E-inclusion by design'

Als centrumstad neemt Turnhout deel aan het City Deal project met de centrumsteden. Hier werken we aan het gebruiksvriendelijker maken van de digitale dienstverlening van de lokale besturen door de 'gebruiker' van bij de start te betrekken. Een toolkit komt na afloop ter beschikking van de 6 gemeenten.

### Digibanken

Alle zes gemeenten van de Regio in Transitie hebben samen het project Digibank ingediend. Hier zetten we in op intensieve toeleiding en ondersteuning van de burger met eender welke digitale vraag of nood. Verder werken we aan een sterke samenwerking met een breed veld van partners om een aanbod uit te werken dat voldoet aan de lokale noden en om alle digitale risicogroepen te bereiken.

### E-inclusion for Belgium

Met dit project dat we samen met alle zes gemeenten ingediend hebben, bundelen we alle extra inspanningen die we doen om de restgroep te vinden en te verbinden. Dit doen we door in te zetten op outreachers die naar vindplaatsen in de gemeenten gaan, 'Reach out for E-inclusion' als hybride vorm van hulpverlening. Daarnaast motiveren en ondersteunen we onze medewerkers in de eerste lijn om ook deze principes toe te passen.

#### Subsidie voor de uitrol van een lokaal e-inclusiebeleid

Voor dit project moest elk lokaal bestuur apart indienen. We zetten voornamelijk in op acties op vlak van individuele toegang tot internet op het thuisadres van kwetsbare burgers. Daarnaast gebruiken we deze subsidie om in te zetten op E-inclusie initiatieven complementair aan de bestaande.

#### Proces

- Mandaat om aan digitale inclusie binnen de Regio in Transitie te werken.
- Veel inzichten gekregen door deel te nemen aan de opleiding georganiseerd door VVSG, Mediawijs en District09 – Digitale-inclusiecoach.
- Opzoeken en samenwerken met partners binnen de regio.
- Situatie en noden van de verschillende lokale besturen in kaart brengen:
  - Gesprekken met interne partners
  - Actieve bevraging van de inwoners via:
    - Focusgroepen – doelgroepgericht
    - Adviesraden
    - Individuele gesprekken
  - Gesprekken met doelgroeporganisaties
  - Gesprekken met digitale partners
  - Overzicht van de verschillende doelgroepen/vertegenwoordigers per gemeente waar gesprekken gevoerd zijn als ook de aantal deelnemers:
    - Jongeren - Beerse, Kasterlee (Leercoach SMIK)
    - Beerse – Focusgroep met ongeveer 10
    - Kasterlee – jeugdraad met ongeveer 13 deelnemers
    - 55+ers - Beerse, Kasterlee, Lille, Oud-Turnhout, Vosselaar
      - Beerse:
        - Focusgroep, vertegenwoordigers van de seniorenraad, medewerkers van het LDC – 12
      - Kasterlee
        - Okra Lichtaart 20 à 25
        - Okra Tielen ongeveer 15
        - Neos Kasterlee – 10
      - Lille
        - Okra Gierle focusgroep – 17
        - Seniorenraad ongeveer 13
      - Oud-Turnhout
        - Focusgroep + seniorenraad + individuele gesprek ongeveer 7
      - Vosselaar
        - Focusgroep – 8
        - Seniorenraad gesprek ongeveer 8
  - Ouders – Beerse 6

- Personen met een fysieke beperking – Beerse, en Turnhout individuele gesprekken met twee personen
- Personen met een migratie achtergrond (Villa Mescolanza, EVA vrouwen vereniging)
  - Villa Mescolanza
  - EVA vrouwen ongeveer 5
  - NOOR gesprekken met 3 vertegenwoordigers
- Verenigingen tegen armoede en sociale uitsluiting ('t Locomotiefje, T'ANTWOORD)
  - 't Locomotiefje ongeveer 8
  - T'ANTWOORD ongeveer 12

In gemeenten waar nog geen werkingen rond bepaalde doelgroepen bestaan of waar outreachers nog niet aan de slag waren, liep het soms moeilijk om mensen samen te brengen voor een focusgroep. Via de oproep in de gemeentebladen en de flyers die rond gingen kwam er amper reacties. De e-inclusie ambtenaren hebben dan mee proberen zoeken naar mensen die gekend zijn binnen de gemeenten die bereid waren om deel te nemen.

Daarnaast hebben we ook de gesprekken gevoerd bij verenigingen en doelgroepvertegenwoordigers om toch een beeld van de noden te kunnen krijgen binnen de gemeenten.

Aanbevelingen beleidsplan – Dit is een dynamisch document dat regelmatig geëvalueerd en bijgestuurd moet worden op basis van de situatie in de regio.

Eerste aanbeveling naar de beleidsgroep: juni 2023

## Situatieschets (omgevingsanalyse/verkenningnota)

### Verkenning van de huidige digitale kloof binnen Regio in Transitie

Uit onderzoek<sup>1</sup> naar de digitale kloof, op vlak van toegang tot digitale middelen-, en vaardigheden, spelen 5 factoren een belangrijke rol om het risico op digitale uitsluiting te bepalen, namelijk: inkomen, opleiding, leeftijd, gezinssamenstelling en geboorteland.

#### De belangrijkste cijfers uit dit onderzoek:

- 1 op 3 van de mensen met een laag inkomen heeft thuis geen internettoegang.
- 2 op 3 van de laaggeschoolden heeft nog nooit gebruikgemaakt van e-administratie.
- 2 op 3 van de 55- tot 74-jarigen heeft geen of zwakke digitale vaardigheden.
- ruim 1 op 5 van de alleenstaanden heeft thuis geen internetverbinding.
- de helft van wie geboren is in het buitenland heeft geen of zwakke digitale vaardigheden.

Bij combinaties van die bevolkingsgroepen, zoals laaggeschoolde senioren, stijgen de risico's op digitale uitsluiting nog verder.

Studies geven alleen de grote lijnen weer. Het is belangrijk om in het achterhoofd te houden dat iedereen te maken kan krijgen met digitale uitsluiting. Bijvoorbeeld:

- Een hoogopgeleide met een goed inkomen kan toch digitaal uitgesloten worden door een gebrek aan motivatie, hulp en/of zelfvertrouwen.
- Een laaggeschoolde werkloze persoon kan digitaal mee zijn, omdat zijn/haar netwerk genoeg digitaal vaardige mensen telt.

Hieronder de bevolkingsgroepen per gemeente die meer risico lopen op digitale uitsluiting.

---

<sup>1</sup> Bron: [Enquête ICT- en internetgebruik bij huishoudens Statbel, bewerking Statistiek Vlaanderen](#)

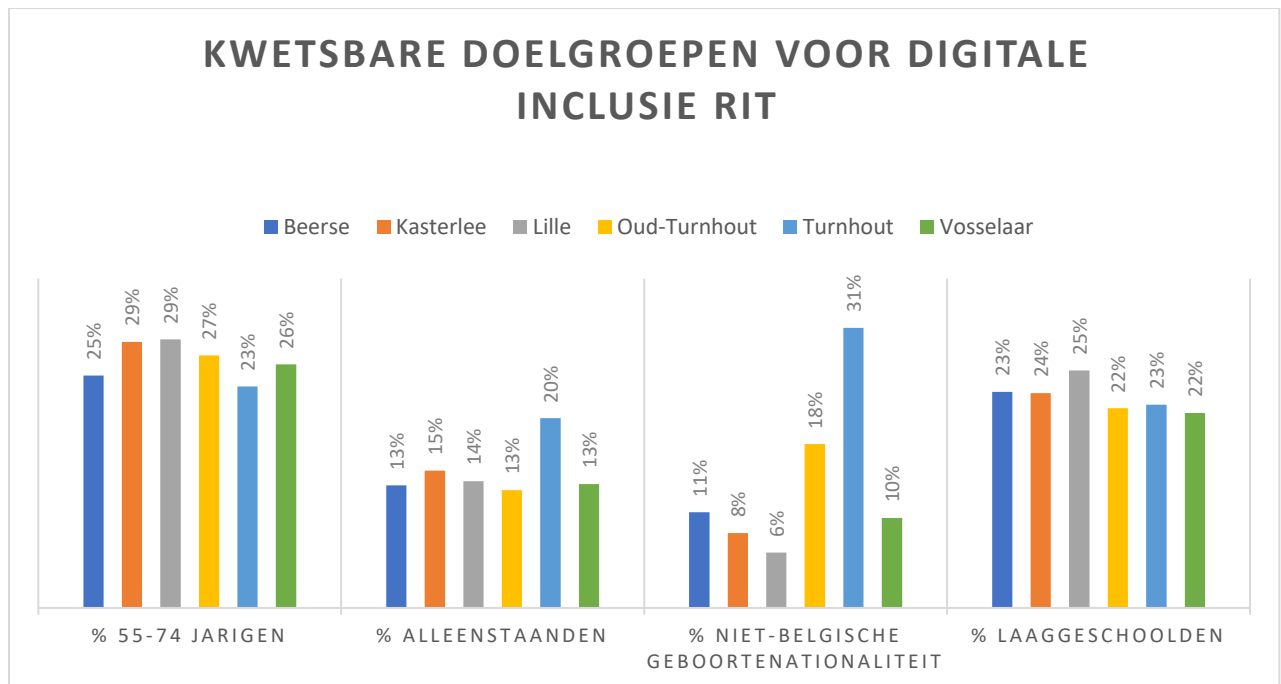
Barometer digitale inclusie 2020:

Auteurs: Périne Brotcorne, UCLouvain, CIRTES - Interdisciplinair Centrum voor Arbeid, Staat en Samenleving Onderzoek & Ilse Mariën, imec-SMIT-VUB.

Digitale vaardigheden bij burgers: <https://www.vlaanderen.be/statistiek-vlaanderen/digitale-economie/digitale-vaardighedenbij-burgers>

Gepubliceerd op 30 april 2020, opzoek datum: 31 mei 2022

Inwoners: Demografische elementen



Aboslute waarden:

	Aantal inwoners	55-74 jarigen	Alleenstaanden	Niet-Belgische geboortenationaliteit	Laaggeschoolden
■ Beerse	18.403	4.601	2.431	1.954	4.185
■ Kasterlee	19.149	5.528	2.852	1.572	4.355
■ Lille	16.682	4.768	2.319	1.059	4.168
■ Oud-Turnhout	14.401	3.854	1.830	2.564	3.013
■ Turnhout	46.466	10.869	9.485	14.463	9.939
■ Vosselaar	11.558	2.988	1.529	1.138	2.371
■ Regio	126.659	32.608	20.446	22.750	28.031

■ Beerse ■ Kasterlee ■ Lille ■ Oud-Turnhout ■ Turnhout ■ Vosselaar ■ Regio

Bron: provincie.incijfers.be | 2022, Laaggeschoold – 2017, Kansarmoede index – 2021, opzoek datum: mei 2023

Als we binnen de ‘Regio in Transitie’ naar combinaties gaan kijken, zien we dat de absolute cijfers van de meest kwetsbaren toch nog redelijk hoog zijn, bijvoorbeeld:

- In 2022 zijn er 11.165 alleenstaanden die 55 jaar en ouder zijn
- In 2022 waren er 3.271 alleenstaande moeders

De absolute cijfers per gemeente kan je in [bijlage 1 ‘Bevolkingsgroepen per lokaal bestuur’](#) raadplegen.

## Noden & uitdagingen

Vanuit de bevraging van de inwoners en afstemming met verschillende doelgroeporganisaties en diensten zijn er verschillende uitdagingen en noden naar voren gekomen.

Veel van de bevroagde mensen vonden dat de hele digitalisering te ingewikkeld is en veel te snel voor hen gaat. Ze voelden zich afhankelijk van anderen omdat ze altijd bij hun naasten moeten aankloppen om hun digitale zaken te regelen. Waaruit ook de extra nood blijkt voor mensen die geen naasten hebben.

We hebben verschillende getuigenissen gebundeld om een beeld te krijgen van de situatie binnen de Regio in Transitie.

### Getuigenissen inwoners van RiT

Voor sommige inwoners heeft het niet digitaal mee kunnen zijn door het snelle digitalisering en soms weinig alternatieven, een grote impact op hun zelfstandigheid:

*“Ik wil zo lang mogelijk thuis blijven wonen maar als het zo blijft met alle digitalisering gaat dat voor mij nooit lukken” – inwoner van Beerse*

*“Daar hou ik mezelf niet bezig, mijn partner doet dat” – inwoner uit Kasterlee*

Het gebrek aan een digitale toestel of internet is ook een grote uitdaging voor inwoners ook als het soms vrijwillig is.

*“Ze gaan er vanuit dat iedereen een smartphone heeft en kan gebruiken” - inwoner van Vosselaar*

*“Ik heb geen smartphone of internet, dat is niet meer voor mij, ik trek mijn plan wel” - inwoner van Lille*

De inwoners die wel een beetje mee zijn of durven, maken soms fouten die niet direct recht te zetten zijn. Wat ook maakt dat hun angst voor de digitale wereld nog groter wordt en dat ze minder durven.

*“Ik bestelde per ongeluk voor € 2.800 i.p.v. € 280 wijk-werkcheques door het digitaal te doen” - inwoner van Beerse*

*“Ik lig 's nachts wakker in mijn bed uit onrust wanneer ik bankzaken online doe omdat ik bang ben dat ik iets fout gedaan heb” – inwoner van Vosselaar*

*“Volgende jaar (2024) stop ik met het gebruik van wijkwerkcheques, ik vind het allemaal te moeilijk en onveilig” – inwoner van Oud-Turnhout*

*“Ik vertrouw online bankzaken ook niet helemaal. Ooit een factuur van Engie gekregen van 220 EUR en probeerde die ook online te betalen maar het systeem bleef constant hangen en het lukte precies niet. Uiteindelijk heb ik 1100 EUR betaald omdat het systeem het 5 keer geregistreerd had en ik kon pas een maand later het geld terug krijgen”*

Sommige inwoners die al financieel of sociaal kwetsbaar waren, worden nog kwetsbaarder door de digitale kloof. Ze moeten dan bijvoorbeeld extra betalen om overschrijvingen te laten uitvoeren door de bank.

*“Ik steek altijd mijn overschrijvingsformulier in de brievenbus omdat ik het niet digitaal kan” – financieel kwetsbare inwoner.*

*“Bij een computerles bij de CVO werden we gevraagd om de computer aan te zetten, ik kon dit niet en mijn medecursisten begonnen te lachen. - inwoner Lille*



Voor laag- of ongeletterden is het ook niet evident om digitale zaken te kunnen doen. Bijvoorbeeld voor veel kinderen van BUSO (buitengewoon secundaire onderwijs) is lezen al heel moeilijk en daardoor kunnen ze niet makkelijk mee in het digitale wereld. In maatwerkbedrijven worden ze ook geconfronteerd met mensen die niet kunnen lezen en daardoor is het ook moeilijker voor hen op de werkvloer met alle digitalisering die erbij komt.

Voor personen met een migratieachtergrond zijn het dikwijls niet zo zeer de vaardigheden maar wel de taal die een struikelblok vormt. Een hulpverlener van VINAC vertelt dat iemand hulp vroeg om een document van het strafregister op haar gsm te downloaden maar de gsm stond in het Arabisch dus kon de hulpverlener die geen Arabisch kent, haar weg niet vinden om de dame te kunnen helpen.

Personen met een psychische kwetsbaarheid hebben heel veel wantrouwen in het internet en de digitale wereld. Ze denken dikwijls dat ze opgevolgd worden, hebben veel angst en denken dat alles phishing is en uiteindelijk willen ze helemaal niets digitaal doen.

Soms is de kwaliteit van de ondersteuning naar de inwoner ook een drempel naar hulp zoeken en digitaal mee zijn.

*“Ik wou hulp om mijn vele spams te verwijderen dus ging ik naar de digidak (/hulp zoeken?) en de lesgever zei heel onvriendelijk dat ik naar de winkel moest gaan” – inwoner Vosselaar*

*“Ik heb hulp nodig met mijn smartphone maar ik kan niet naar de vrije inloop gaan omdat ik tijdens de dag moet werken” – inwoner Vosselaar*

Een gebrek aan een digitaal ondersteuningsaanbod dicht bij de inwoners is ook een uitdaging die veel voorkwam bij de gemeenten die nog geen digitale ondersteuningsaanbod hebben. Er zijn heel wat inwoners die graag een plek dichtbij hebben waar ze voor eender welke digitale vraag terecht kunnen, en liefst in hun deelgemeenten. Soms is er ook een cursusaanbod die buiten de gemeente georganiseerd is en te duur voor de meesten.

*“60 EUR voor computerlessen vind ik best duur” – inwoner Kasterlee*

*“Ik zou heel graag een computercursus willen volgen maar de dichtstbijzijnde aanbod is voor mij te ver omdat ik alleen een fiets heb” – inwoner Kasterlee*

Een gebrek of vermindering aan persoonlijk contact met de diensten is bij een groot deel van de bevrageden een groot pijnpunt.

Doordat men vroeger persoonlijk aan het loket kwamen, konden ze tijdens het gesprek dikwijls met andere zaken die naar voor kwamen geholpen worden (zoals bijvoorbeeld dat ze recht hebben op een bepaalde premie). Nu heel veel zaken vooral online verlopen, verliezen ze die link, wat soms maakt dat rechten niet gekend en dus niet opgenomen worden.

Mensen die het niet willen of kunnen, krijgen dan vaak geen of moeilijk de mogelijkheid om zaken te regelen.

*“Telefoongesprekken met keuze menu's, die heel onduidelijk en onpersoonlijk zijn en je kan geen vragen stellen als je iets niet weet” – inwoner Beerse*

*“Er wordt geen rekening met ons gehouden, er is geen verbinding meer” – inwoner Beerse*

Overall in de gemeenten zijn er verhalen van inwoners die aan de balie stonden om een afspraak te kunnen maken en dat dit niet kon. Het loket leek hen vrij maar ze mochten enkel online of telefonisch

en afspraak maken, niet aan de balie. Om te bellen moesten ze ook even buiten gaan. Er is ook een geval dat iemand terug thuis een afspraak online ging maken en hij mocht direct terug komen.

*“Overal moet je altijd eerst een afspraak maken, je kan niet gewoon binnen lopen zoals vroeger”*  
inwoner Vosselaar

*“De loketten moeten gewoon terug open gaan voor 50 jaar nog en dan lost het probleem vanzelf op”* –  
Inwoner uit Turnhout (EVA vereniging)

Veel van de bevroegde inwoners die in gemeenten wonen waar al een aanbod is rond een vrije inloop of digitale cursussen, wisten er niets over. Dit betekent dat ook een gerichte communicatie naar de burgers toe een drempel kan vormen.

Het is niet altijd evident voor sommige inwoners met een fysieke beperking om naar een cursus of vrije inlooppunt te gaan bij vragen.

Voor sommige inwoners is het een uitdaging als er hulp nodig is bij iets op hun vaste computer of op hun printer. Het is niet evident om dit toestel dan naar een vrije inlooppunt te brengen.

We kunnen hieruit zien dat bij sommige doelgroepen veel angst is om iets fout te doen of om zich belachelijk te voelen. Ze horen verhalen over mensen die online heel veel geld verloren hebben en willen daarom zelfs hun geld niet op de bank zetten.

Naast het problemen rond het niet beschikken over een toestel of de vaardigheden om digitale zaken te kunnen doen, kan de gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid van online diensten een drempel vormen. Dit effect kan nog sterker zijn bij personen met een visuele beperking.

*“Om een melding aan te geven op het meldingsformulier van het meldpunt moet ik dikwijls 4 à 5 keren proberen om de ‘captcha’ juist in te geven”* – slechtziende Turnhout

De medewerkers van loket Wonen en van Huis van het Kind van Regio in Transitie werden ook bevroegd over hun ervaringen. Bij loket wonen merken ze een verschuiving in de doelgroep van de mensen die ze moeten helpen. Voorheen hadden ze gewoon iedereen over de vloer die info nodig had om een aanvraag in te dienen. Maar nu hebben ze vooral de mensen die niet digitaal mee kunnen over de vloer. Dus zijn ze ook bezig met alle digitale randvragen eerst op te lossen. Bijvoorbeeld met Itsme. Bij Huis van het Kind merken ze dat mensen een aanvraag online indienen bij het Loket Kinderopvang, maar dat velen de belangrijke info op de website niet lezen. Misschien moet de belangrijke informatie op een andere manier gegeven worden.

In de bevraging is ook gepolst naar de vormingsnoden van de inwoners. Dit liep min of meer gelijk voor verschillende doelgroepen, enkel jongeren hadden andere noden. Het merendeel van de inwoners die interesses hadden in een vorming, hadden gelijke interesses die in het dagelijkse leven gebruikt worden:

- Algemene computer kennis,
- Microsoft office (word, excel; powerpoint) in het algemeen leren werken met
- Werken met fotoshop
- Online aankopen
- Online betalen (bankapp/payconiq..)
- Veiligheid online/phishing - Welke mails te vertrouwen – op wat mag je klikken
- Werken met itsme
- Installeren van programma's op smartphone

- Mailen
- Iets opzoeken op het internet
- Hoe omgaan met cyberpesten (Jongeren)

Minder voorkomende interesses:

- Muziek opnemen en bewerken
- Zelfvertrouwen in de digitale wereld
- Een reis online boeken
- PC opkuisen – wat te doen als computer veel trager gaat.
- Digitaal ondertekenen

Een paar interessante vaststellingen:

- Tussen de stad en de gemeenten waren er geen opmerkelijke verschillen. De noden en uitdagingen zijn per doelgroep min of meer gelijk.
- Thema's waarbij mensen vooral moeite mee hebben:
  - De snelheid en niet meer kunnen volgen
  - Het gebrek aan een alternatief voor het digitale voor degenen die het moeilijk vinden
  - Angst en wantrouwen over de digitale wereld omwille van veiligheid
  - Het gebrek aan volwaardige persoonlijk contact met de diensten
- De noden waren meestal gelijkaardig tussen alle doelgroepen heen. Behalve bij bepaalde doelgroepen:
  - Jongeren hadden weinig angst om dingen fout te doen bijvoorbeeld. Ze gaven wel aan te willen leren over cyberpesten en oplichting voorkomen.
  - Voor personen met een visuele beperking die wel digitaal mee waren, lagen hun uitdagingen meer op de gebruiksvriendelijkheid van de online toepassingen.
  - Personen met een migratieachtergrond hadden vooral moeite met het begrip van de Nederlandse taal die op de online toepassingen gebruikt worden.

### Huidige situatie rond digitale inclusie

Regio in Transitie kent in elke gemeente apart reeds jaren acties om de digitale vaardigheden en toegankelijkheid van de inwoners te versterken. Maar deze zijn vooral ad hoc en zonder integrale visie op een overkoepelend E-inclusie beleid.

Om lokale besturen te helpen bij het opstellen van een beleid rond E-inclusie is er een beleidstool digitale inclusie ontworpen samen met VVSG en mediawijs op basis van de visie van VVSG op digitale inclusie en de bouwstenen voor digitale inclusie. Op basis van deze tool kan je rond 4 verschillende pijlers werken om de digitale kloof steeds kleiner te maken. Deze pijlers zijn Toegang, Vaardigheden, Dienstverlening en Regierol. Rond deze pijlers moeten we inspanningen blijven leveren om onze inwoners steeds digitaal mee te kunnen krijgen.

Hierbij de bestaande situatie binnen de Regio in Transitie, rond die 4 pijlers van E-inclusie:

#### *Pijler 1: Toegang*

Toegang gaat over het hebben van wat nodig is om deel te kunnen nemen aan de digitale wereld, denk aan een PC, een smartphone en het internet.

- Lokale besturen binnen Regio in Transitie nemen initiatieven voor aankoop of inzameling, refurbishing en ter beschikking stellen van laptops aan kwetsbare doelgroepen.

- Samenwerking met sociale economiebedrijf 'Informatek' voor herstelling
- Samenwerking met 'Ondernemers voor Warm België'  
Beerse heeft een aanbod van nieuwe en tweedehands laptops voor diverse doelgroepen via deze samenwerking.
- Samenwerkingen voor internetvoorziening door Telenet.  
Beerse werkt nog samen met Telenet waar ze een betaalbare internet aanbod hebben voor cliënten van het OCMW.
- In de bibliotheken van de verschillende lokale besturen binnen de RiT is er internet en zijn er computers ter beschikking voor wie die willen gebruiken.
- Gratis wifi op openbare plaatsen.

### *Pijler 2: Vaardigheden*

Naast het hebben moet je het ook kunnen doen. Het bestaand aanbod aan mogelijkheden om vaardigheden aan te leren zijn divers.

- Cursussen, workshops en ondersteuning voor inwoners via vrijwilligers van de gemeenten in de bibliotheek, lokale dienstencentra, Digidak, Ligo, etc.
  - Opleiding voor senioren in LDC Eigenaard en in de bibliotheek van Oud-Turnhout
  - De scholen van Oud-Turnhout krijgen ondersteuning via de bibliotheek
  - Vrije inloopmomenten en cursus aanbod in de twee digidaks van Beerse
  - Vrije inloopmomenten en cursus in de digidaks in Turnhout en Vosselaar
- Outreach - ondersteuning aan huis.
- Digibuddy - via een buddy werking krijgen sommige inwoners hulp bij hun digitale vragen – Beerse
- Digibuddies – een initiatief in Beerse waarbij digitale vaardigheden versterkt worden door lagereschoolkinderen en 55+ers samen te brengen.
- Diplomagerichte opleidingen (CVO's, Ligo, VDAB) in Turnhout
- Samenwerking met partners als Ligo, Agentschap Integratie en Inburgering, CVO's, of trajectbegeleiding voor nog betere toeleiding

### *Pijler 3: Dienstverlening*

Een digitale inclusieve dienstverlening houdt in dat het voor iedereen laagdrempelig, toegankelijk en zelfstandig bruikbaar is, ongeacht de digitale vaardigheden of mogelijkheden van de klant.

- Ad hoc vragen stellen is mogelijk. Er is wel geen regeling voor.
- Naast een online mogelijkheid om afspraken te maken bij de gemeenten binnen de RiT zijn ze ook telefonisch bereikbaar. Er is officieel nog geen mogelijkheid om fysiek aan de balie een afspraak te kunnen maken, hoewel het occasioneel gebeurt.
- Binnen de RiT zijn er verschillende initiatieven die, naast de vrije inloopmomenten van de huidige digipunten, los van elkaar lopen waar inwoners naartoe kunnen voor allerlei hulp, inclusief met digitale vragen:
  - NOOR in Turnhout – een werking ontstaan uit een samenwerking tussen team wonen, migratie en ontmoeting van het CAW en Villa Mescolanza. Daar kunnen inwoners die de Nederlandse taal niet beheersen, hulp krijgen in een andere taal.
  - Vrijwilliger in 't Geburt die mensen helpt met digitale vragen – buurthuis in Turnhout.
  - Koffie en papieren in Beerse en Turnhout waarbij hulp aan inwoners wordt aangeboden tijdens een vrij inloopmoment.
  - Het loket wonen en huis van het kind van de Regio in Transitie biedt hulp aan inwoners die hulp nodig hebben om een aanvraag online te doen.

#### *Pijler 4: Regie en coördinatie digitale inclusie:*

Binnen de regio is er tot nu toe geen beleid voor E-inclusie behalve in Turnhout, waar het deel uitmaakt van het beleid van armoede & gelijke kansen. Beerse, Oud-Turnhout en Vosselaar hebben beleidsdoelstellingen opgenomen in de meerjarenplannen, maar er is geen duidelijkheid over hoe deze gerealiseerd moeten worden.

Samen hebben we ingezet op de subsidie van 'Iedereen Digitaal' om te zorgen voor een visie en beleid op E-inclusie dat door de verschillende beleidsdomeinen wordt gedragen.

In het najaar van 2021 werd een stuurgroep (projectgroep E-inclusie) opgericht bestaande uit ambtenaren van de zes lokale besturen. Deze cel centraliseert al onze inspanningen op vlak van E-inclusie. In deze overlegmomenten bepalen ze mee de richting en uitvoering van de E-inclusie projecten binnen de regio. Elk van de ambtenaren is ingebed in een lokaal bestuur waar ze kunnen terugvallen op de expertise van collega's zoals stafmedewerkers, maatschappelijke assistenten, ICT-medewerkers, etc. De projectgroep komt maandelijks samen en wordt gesteund en aangestuurd door een politiek overleg tussen de bevoegde schepenen (de beleidsgroep Regio in Transitie).

De beleidsgroep (bevoegde schepenen & ambtenaren per gemeente) komt ieder kwartaal samen. Deze groep neemt beslissingen en hakt knopen door.

Zowel de ambtelijke projectgroep als de beleidsgroep met de verantwoordelijke schepenen volgen de verschillende E-inclusie projecten op tegen de achtergrond van de lokale meerjarenplannen. Het beleidsdraagvlak en de optie voor verduurzaming is met deze laatste ook gegarandeerd.

Verder is er de 'klankbordgroep', dit zijn de ambtenaren van de projectgroep & vertegenwoordigers van partners die met een kritische blik feedback geven aan de projectgroep van ambtenaren. Deze groep denkt operationeel na en zorgt tot nu toe voor de uitvoering van het Digibank project. We willen dit uitbreiden tot een klankbordgroep voor alle e-inclusieprojecten, inclusief de projecten waar de besturen niet bij betrokken zijn. (bijvoorbeeld Edusprong) Samen doen we maximaal aan kennisdeling en werken we samen binnen alle actieplannen.

Door het netwerk dat ontstaat, kunnen er ook doorverwijzingen tussen de partners ontstaan. Zo bieden we de doelgroep alle kansen en helpen we ze op maat verder. We komen trimestrieel samen.

Met de subsidie van 'E-inclusion for Belgium' gaan we op outreaching inzetten, om de niet-bereikte mensen te kunnen helpen.

## Beleidsaanbevelingen

Om onze inwoners steeds digitaal mee te kunnen krijgen moeten we rond de 4 pijlers van E-inclusie, inspanningen blijven leveren. Bij ['Strategische doelstellingen'](#) wordt dit uitgebreid toegelicht.

### Pijler 1: Toegang

Het hebben van internettoegang thuis voor onze inwoners is een belangrijke eerste stap om toegang tot de digitale wereld te kunnen garanderen. Binnen de regio meer uitgebreid inzetten op internet op het thuisadres van kwetsbare burgers – ondersteuning bieden op het type abonnement, goede communicatie naar de inwoners over het beschikbare aanbod, tussenkomsten waar nodig en indien het kan.

Het ter beschikking stellen van laptops voor digitale kwetsbaren die het willen en de middelen daarvoor niet hebben. Het uitleensysteem dat vanuit het Digibank-project uitgerold wordt, komt hieraan tegemoet.

Daarnaast is het belangrijk dat inwoners weten waar ze terecht kunnen voor ondersteuning bij technische vragen.

### Pijler 2: Vaardigheden

Het is om te beginnen, zeer belangrijk om tenminste een vormings- en/of vrijeinloopmoment aan te bieden in gemeenten waar er nog geen is.

Om te zorgen dat inwoners geïnteresseerd zijn, moeten de vormen op hun noden en interesses focussen - bijvoorbeeld phishing, cyberpesten, itsme gebruik, installeren van een app, gebruik payconiq, digitaal ondertekenen, enz. Ze moeten zo veel mogelijk gratis of betaalbaar zijn en op maat en het tempo van de doelgroep. Een goede toeleiding kan ook zorgen dat de juiste personen naar het juiste aanbod gaan. Tijdens opleidingen is het zinvol om gelijke niveaus van digitale vaardigheden, sociale vaardigheden of taalniveau binnen de doelgroep samen te plaatsen. Op deze manier kunnen de burgers opleidingen volgen op hun eigen niveau.

Voor inwoners die een beetje gevorderd zijn, kan ook een eenvoudige online cursus aangeboden worden. Denk aan korte filmpjes met een uitleg.

Vormingen en workshops moeten zo veel mogelijk dicht bij de doelgroep doorgaan. Dit is veel laagdrempeliger en op deze manier vinden ze de opleidingen gemakkelijker, en zal ze ook meer geneigd zijn om ze te volgen. Voor sommige doelgroepen is de drempel nog te hoog om bij een workshop/vorming die buiten hun vertrouwde plaatsen is te gaan. Bijvoorbeeld een workshop laten doorgaan in de LDC of een andere ontmoetingsplek van de doelgroep.

Een kwaliteitsvolle ondersteuning is cruciaal. Wanneer de kwaliteit niet goed is, kan dit opnieuw een drempel vormen naar het digitale. Denk aan goede opgeleide vrijwilligers die geduldig zijn en ook weten hoe om te gaan met verschillende doelgroepen.

Daarbij is het ook belangrijk om een spreiding van de vrijeinloopmomenten te kunnen garanderen voor werkende inwoners. Bijvoorbeeld ook een avond of weekend.

Een aanbod rond digitale ondersteuning aan huis, zeker voor personen met een beperking is onmisbaar.

### Pijler 3: Dienstverlening

Om een digitale inclusieve dienstverlening te kunnen garanderen is het van uiterst belang om alternatieven aan te bieden voor wie het niet digitaal kan. Dit principe noemen we "Click-Call-Connect". Het moet mogelijk zijn om, naast de online en telefonische opties, ook een afspraak aan de balie te maken in de gemeenten binnen de Regio in Transitie.

Persoonlijk contact bij de diensten is bij veel doelgroepen heel belangrijk. In de gemeenten binnen Regio in Transitie is er bijvoorbeeld geen ingebouwde structuur om afspraken aan de balie te kunnen maken. Afspraken moet je vaak online of telefonisch maken. De mensen die dit niet kunnen, geraken heel gefrustreerd of haken af bij de vele keuzemenu's die soms heel onduidelijk zijn. Soms duurt het ook lang om de juiste persoon aan de lijn te krijgen. Daarom het belang van het behouden van voldoende persoonlijk contact bij de verschillende diensten.

Daarnaast moet ook worden gekeken naar de digitale toepassingen die gemaakt worden. Als die zo veel mogelijk toegankelijk en laagdrempelig zijn, is er veel meer kans dat mensen het gewoon online zouden kunnen of leren, wat maakt dat er minder vragen over de vloer komen. Denk aan eenvoudige formulieren, klare taal en gebruiksvriendelijkheid. Het betrekken van inwoners uit verschillende

doelgroepen in het testen van bestaande en nieuwe online toepassingen, diensten en producten is dus noodzakelijk.

Zelf vormingen aanbieden of in samenwerking met partners bij ontwikkelen van nieuwe digitale toepassingen.

‘Wat de vos niet weet, weet de haas ook niet’. Gerichtte communicatie over het aanbod rond digitale ondersteuning naar alle inwoners en op basis van verschillende doelgroepen is van uiterst belang.

Naast het aanbod voor de inwoners moeten we ook inspanningen leveren om de eigenmedewerkers ook digitaal mee te krijgen en ‘up-to-date’ te houden. Dit is ook belangrijk om te kunnen inspelen op vragen/noden van burgers en digitale kwetsbaarheden te kunnen detecteren.

Digitale oefenkansen in de bestaande werking integreren en stimuleren. Dit zijn kleine informele momentjes waar mensen de kans krijgen iets digitaals te proberen en zo geprikkeld worden om vaker gebruik te maken van digitale tools. Denk aan een medewerker die een klant helpt om hun volgende afspraak vast te leggen in de agenda op de smartphone van de klant. Dit bevordert zelfvertrouwen, zelfredzaamheid en versterkt de vaardigheid.

## Visie E-inclusie

Het samenwerkingsverband van zes lokale besturen streeft naar gelijke kansen voor iedere burger in deze snel evoluerende digitale samenleving.

Elk van de lokale besturen heeft in haar meerjarenplan acties opgenomen die verwijzen naar E-inclusie, zoals o.a. werken met burgerparticipatie, dienstverlening toegankelijker en op maat maken, de digitale kloof dichten, public wifi verzorgen, outreachend werken, enz.

Als samenwerkingsverband hebben we de doelstellingen:

Het ontwikkelen van een e- inclusiebeleid als stevige basis voor meer digitale toegankelijkheid naar online diensten en informatie, het versterken van digitale vaardigheden van onze burgers en de verbetering van de digitale toegang tot (onze) diensten, online informatie en aanbod, met specifieke aandacht voor de meest kwetsbare burgers. Als lokaal bestuur vergroten we onze eigen expertise en inzichten in dit thema. We verankeren dit nieuwe e-inclusiebeleid in onze meerjarenplanning.

Uitwisselen van goede praktijken om elkaar te versterken, zowel tussen de lokale besturen onderling, als met onze partnerorganisaties, waar de verbinding kan gebeuren naar meerdere doelgroepen via informele contacten. De kruisbestuiving is een meerwaarde voor alle leden van het samenwerkingsverband en hun eigen burgers.

Inspireren van andere beleidsdomeinen om (de aandacht voor) E-inclusie proactief in te bouwen in nieuw beleid. Dit is innovatief voor onze regio.

## Strategische doelstellingen

Na het onderzoek van de noden binnen de Regio in Transitie en de bestaande situatie zijn er verschillende vaststellingen die we mee nemen in een voorstel naar het beleid.

Om de digitale kloof voor onze inwoners steeds te verkleinen moeten we inspanningen blijven leveren rond de 4 pijlers van digitale inclusie (toegang, vaardigheden, dienstverlening en regie). Hierna weergegeven zijn alle mogelijke pistes waarop we kunnen inzoomen en concrete acties en plannen op kunnen baseren. Na experimentele acties die nu en in de kortere toekomst genomen zullen worden, beslissen we samen waar we onze schouders in de toekomst willen onderzetten.

## Pijler 1: Toegang

We zorgen ervoor dat inwoners die dat willen of nodig hebben, toegang tot een digitaal toestel hebben. Via het Digibank-project zorgen we ervoor dat er een digipunt in elke gemeente is waar, onder andere, laptops ter beschikking komen die aan inwoners uitgeleend kunnen worden. Daarnaast streven we ernaar om in elke gemeente binnen de regio ten minste één openbare computerruimte te hebben, waar een computer en andere digitale materialen (kaartlezer, printer, scannen enz.) ter beschikking zijn.

Om onze inwoners thuis toegang tot het internet te verlenen, zetten we in op aangepaste communicatiestrategieën om hen te informeren over het sociaal tarief telecom en het aanbod van de telecomdiensten. We helpen ze ook bij het aanvragen daarvan. Dit doen we ook voor onze eigen werknemers.

We zetten samenwerkingen op met de telecombedrijven binnen de regio om gebruik van hun aanbod te kunnen maken.

We zorgen ervoor dat de inwoners weten waar ze terecht kunnen met technische vragen en voor het onderhoud van hun digitale toestellen. Door bijvoorbeeld een actuele lijst van partners die daarrond werken te onderhouden en op goede plaatsen te delen (online en offline).

Met de middelen van de project oproep 'POD MI – E-inclusion for Belgium' zetten we in op outreachers die naar vindplaatsen in de gemeenten gaan naar burgers die niet bereikt worden. Ze brengen in kaart door welke drempels dit zo is en gaan de burgers stimuleren en toeleiden naar initiatieven waar ze toegang tot digitale technologieën kunnen krijgen.

## Pijler 2: Vaardigheden

We proberen de digitale vaardigheden van onze inwoners en eigen medewerkers steeds te verbeteren door het zelf of in partnerschap organiseren van opleidingen en workshops. In sommige gemeenten binnen de regio is er al een vormingsaanbod. We streven ernaar om het zo kwalitatief en laagdrempelig mogelijk te houden.

Via het Digibank-project zetten we een sterk partnerschap binnen de regio op, dat voor een betere toeleiding zorgt zodat iedereen goed geholpen kan worden met eender welke drempel rond digitale dienstverlening die ze ervaren.

In alle zes gemeenten van de regio komt er op termijn één (extra) digipunt waar opleidingen gegeven kunnen worden. Hier proberen we zo veel mogelijk een gemengde profiel van opgeleide vrijwilligers te hebben zodat de drempel voor bepaalde doelgroepen laag genoeg is. We zorgen voor een verschil in openingsuren van de digipunten met ten minste één avondslot zodat ook mensen die tijdens de dag werken gebruik kunnen maken van de digipunten.

De digipunten in onze regio gaan een éénloketsfunctie hebben, waar inwoners hulp bij een digitale vraag kunnen krijgen, vormingen kunnen volgen en digitale materialen kunnen ontlenen. Om mensen toe te leiden naar de Digipunten voorzien we ook een 'mobiel Digipunt' waarmee we bij partners op vraag kunnen neerstrijken voor korte inloopsessies of workshops. Ook langere 'pop-ups' in kwetsbare wijken staan op onze verlanglijst.

Het partnerschap faciliteert communicatie van en naar de doelgroepen. Met vormingspartners, partners die al rond E-inclusie werken, buurtpartners en verenigingen zorgen we steeds voor een actuele behoefte detectie en een kwalitatief en toegankelijk aanbod. Daarnaast streven we ernaar om ons vormingsaanbod waar nodig aan te passen voor specifieke doelgroepen.



We maken gebruik van digicheques en digibuddies waarbij inwoners één op één begeleiding kunnen krijgen om de drempels die ze thuis ervaren onmiddellijk mee aan te pakken.

Binnen onze eigen diensten vragen we ook naar de opleidingsbehoeften van onze medewerkers en proberen de nodige vormingen en/of workshops daarrond te organiseren. Daarnaast bepalen we hoe diensten digitale oefenkansen in de bestaande werking kunnen integreren en hiertoe stimulerende acties kunnen ondernemen.

We maken een goed communicatieplan (online en offline) zodat inwoners weten waar ze terecht kunnen voor opleiding en begeleiding.

De outreachers gaan de burgers ook stimuleren om naar het opleidingsaanbod te komen.

### Pijler 3: Dienstverlening

We streven naar een toegankelijker dienstverlening door het analyseren van onze eigen dienstverlening naar drempels op vlak van toegankelijkheid. We werken die drempels zo veel mogelijk weg.

Door het bevragen van inwoners uit verschillende doelgroepen, evalueren we onze bestaande digitale toepassingen naar digitale toegankelijkheid (gebruik van klare taal, gebruiksvriendelijkheid, toegankelijk voor personen met een beperking) om steeds verder uit te bouwen naar een digitaal toegankelijk aanbod.

We voorzien opleidingen voor onze eerstelijnsmedewerkers zo dat ze digitale kwetsbaarheden kunnen detecteren en inwoners begeleiden of doorverwijzen.

We geven gratis opleiding en begeleiding aan onze inwoners voor het gebruik van gemeentelijke online diensten.

Inwoners die geen of weinig gebruik van essentiële diensten maken zullen ook door de outreachers van het POD MI project begeleid en toegeleid worden naar initiatieven waar ze hulp kunnen krijgen.

Door het steeds betrekken van de inwoners bij ontwikkelen van nieuwe digitale toepassingen, streven we ernaar dat al onze digitale toepassingen gebruik maken van klare taal, gebruiksvriendelijk en toegankelijk zijn. We laten ook onze digitale toepassingen testen door een divers testpanel.

Als we zo toegankelijk mogelijk digitale toepassingen ontwikkelen zullen we veel minder vragen hebben en meer tijd aan te bieden aan de inwoners die echt niet anders kunnen.

We hanteren het Click-Call-Connect principe. Inwoners voor wie het gebruik van het internet een te hoge drempel is, zouden op verschillende momenten naar een dienst moeten kunnen bellen. Voor wie bellen nog een hoge drempel is, zou zonder afspraak nog fysiek terecht moeten kunnen, bijvoorbeeld door via de balie een afspraak te kunnen maken.

### Pijler 4: Regie en coördinatie

We nemen de regierol op voor digitale inclusie binnen de regio door het opzetten en regelmatig evalueren en bijsturen van onze E-inclusie visie en beleid.

We betrekken vertegenwoordigers van de bevolking uit elk van de lokale besturen, met aandacht voor kansengroepen door middel van een burgerplatform, bij de ontwikkeling en bijsturen van onze visie en plan rond E-inclusie. Hierdoor kunnen we ook de noden en behoeften per gemeente op vlak van E-inclusie bepalen. We streven ernaar om dit burgerplatform uiteindelijk bestendig te worden in een adviesorgaan/klankbordgroep E-inclusie.

Het is niet altijd evident om de meest kwetsbaren te bereiken. Mochten we geen kwetsbare burgers bereid vinden om deel te nemen, kunnen we beroep doen op onze samenwerkingen met doelgroepverenigingen, middenveldorganisaties en partners die representatief zijn voor elk van onze gemeentes.

Op basis hiervan doet de stuurgroep (projectgroep van ambtenaren) aanbevelingen naar de beleidsgroep E-inclusie toe.

Het bovenlokaal e-inclusiebeleid wordt, waar wenselijk, afgestemd op lokale noden. Dit e-inclusiebeleid zal transversaal zijn en gedragen door verschillende beleidsdomeinen.

We geven E-inclusie een duurzame plaats binnen het lokaal beleid en verankeren burgerparticipatie inzake e -inclusie binnen elk lokaal bestuur.

Via onze E-inclusie partnerschap – de ‘klankbordgroep’ – versterken en faciliteren we partnerschappen en zorgen we ervoor dat lokale actoren op de hoogte zijn van mogelijke partners en naar wie ze kunnen doorverwijzen. We bekijken ook proactief of er bovenlokale partnerschappen mogelijk zijn.

Met de subsidies van het project ‘E-inclusion for Belgium’ zetten we binnen de regio in op outreaching.

Onze overlegmomenten met verschillende partners blijven we behouden om samenwerkingen te optimaliseren. We blijven ook deelnemen aan het lerend netwerk E-inclusie.

#### Budget

Voor de realisatie van een actieplan voor E-inclusie zetten we samen met alle zes gemeenten binnen de Regio in Transitie de middelen in van de gesubsidieerde projecten ‘Iedereen Digitaal’, ‘Digibanken’, ‘E-inclusion for Belgium’, het Vlaams project ‘City deal e-inclusion by design’ en de ‘Subsidie voor de uitrol van een lokaal e-inclusiebeleid’.

De digitale kloof wordt niet op enkele jaren weggewerkt. Er is nood aan een duurzame inbedding van de visie en het beleid op E-inclusie, dat in de volgende legislatuur vertaald dient te worden in nieuwe meerjarenplannen en daaraan gekoppeld moet de nodige financiering voorzien worden.

#### Timing

##### 2022

- Situatie van de lokale besturen – noden en behoeften in kaart brengen.

##### 2023

- Beleidskeuzes samen bepalen (inclusief input van partners)
- Transversaal beleidsplan aftoetsen
- Realiseren van acties uit de projecten ‘Digibanken’ en ‘E-inclusion for Belgium’. Met opvolging, tussentijdse evaluatie en bijsturing.

##### 2024

- Realiseren andere E-inclusie acties, met opvolging, tussentijdse evaluatie en bijsturing.
- Vergroten van het draagvlak voor E-inclusie. We delen onze expertise aangaande het thema, we streven ernaar E-inclusie te laten doordringen in de eigen lokale dienstverlening, bij de partners en in andere (boven)lokale besturen.

## 2025 en toekomst

- Omdat de startpositie voor ieder lokaal bestuur verschillend is, wordt het e-inclusiebeleid op niveau van het lokaal bestuur en op het niveau van de samenwerking geëvalueerd, bijgestuurd en geborgd in de gemeentelijke meerjarenplannen.
- De lokale burgerplatformen worden minstens lokale adviesorganen/klankbordgroepen E-inclusie.
- Evalueren, bijsturen en verder uitbouwen van de visie, acties/mogelijke andere acties rond E-inclusie.
- Verder uitbouwen van het engagement van het partnerschap E-inclusie in de regio. Hoe tezamen inzetten op de nog bestaande noden van de burgers?
- Verder uitbouwen van de outreaching en buddywerking, na evaluatie van de bereikte doelgroepen.

### *Verduurzaming*

E-inclusie is ondertussen opgenomen in de Strategische Meerjarenplannen van de zes initiatiefnemende besturen, en is ook verankerd in de basiswerking van de partners.

Als bestuur wordt E-inclusie horizontaal gelinkt aan verschillende beleidsdomeinen. Naargelang de lokale structuur sluit het aan bij de werking voor bijvoorbeeld gelijke kansen, armoedebestrijding, toegankelijke dienst- en hulpverlening of participatie. De opname in de meerjarenplanning én de reeds bestaande werking en budgetten voor E-inclusie garanderen de verdere engagementen vanuit de besturen. De bestaande convenanten voor digitale hulp blijven met eigen middelen verdergezet.

Ook de inbedding in de werking van de Regio in Transitie, waarbij we met de zes besturen een samenwerking opzetten voor het geheel van E-inclusie met afstemming tussen de verschillende projecten maakt de verduurzaming voor de hand liggend. Door de sterke betrokkenheid van de bevoegde schepenen met de beleidsgroep E-inclusie zijn we verzekerd van het blijvend beleidsdraagvlak.

Alle partners van de klankbordgroep bevorderen verduurzaming van het aanbod en van de samenwerking door de acties te verankeren in hun beleidsopties en de acties op te nemen in de praktijk van de reguliere werking.

Door het verankeren van dit nieuwe e-inclusiebeleid in onze strategische meerjarenplanning worden de nodige budgetten voorzien.

De opleidingen van de medewerkers zijn manieren om het draagvlak in onze bestuur zo breed mogelijk te verankeren. We integreren outreaching bij digitale uitsluiting in de basishouding van iedere medewerker.

### *Stakeholders*

We zijn een netwerk van partners dat elkaar op tal van manieren kan versterken en ondersteunen. We gebruiken elkaars netwerk om te groeien en doen dat vooral samen.

We zijn een breed netwerk waar zowel organisaties inzitten als lokale besturen. Deze samenwerking zorgt ervoor dat we alle facetten van de te bereiken doelgroep afdekken.

### *Lokale besturen*

Beerse, Kasterlee, Lille, Oud-Turnhout, Turnhout en Vosselaar bundelen hun krachten, tezamen met de projectenvereniging Regio in Transitie, om samen de motor van het project te zijn.

Elke dienst in het lokaal bestuur is op de hoogte van E-inclusie. Wanneer er dan problemen gesignaleerd worden, kunnen ze dit doorgeven aan het netwerk. Daarnaast verbindt de projectgroep alle E-inclusie projecten binnen de regio.

Ze sluiten aan bij de klankbordgroep om daar de stem van de lokale besturen te vertegenwoordigen. Ook ondersteunen ze de zoektocht naar nieuwe partners, die continu aan de gang is. Daarnaast onderhouden ze mee het partnerplatform en dragen ze bij aan de vormgeving hiervan. Ze zorgen dat hun eigen communicatiekanalen kunnen worden ingezet voor de communicatie rond het projecten, dit omdat zij als lokaal bestuur reeds een groot bereik hebben.

Bij elk lokaal bestuur zijn er heel wat diensten betrokken in het project. De verscheidenheid van deze diensten zorgen er weer voor dat we alle facetten van de te bereiken doelgroep afdekken.

### *Vormingspartners*

Onze vormingspartners hebben vandaag al een uitgebreid aanbod rond E-inclusie. Het is de bedoeling om constant met elkaar af te stemmen, om na te gaan op welke manier we dit aanbod kunnen uitbreiden en gemakkelijker tot bij de doelgroep kunnen brengen.

Samen met alle vormingspartners willen we het bestaande aanbod versterken met nieuwe initiatieven én zorgen dat deze goed zitten qua locatie, timing & inhoud. De vormingspartners kunnen door het netwerk de burgers toeleiden naar elkaars aanbod.

**Ligo Kempen** verzorgt het vormingsaanbod voor laaggeschoolde volwassenen en is bereid om expertise te delen om zo te komen tot een toegankelijk, afgestemd aanbod voor de meest kwetsbare burgers inzake de Digibanken.

De lokale besturen van stadsregio Turnhout & **VDAB** engageren zich - in de samenwerkingsovereenkomst Digibanken - om maatregelen te nemen inzake drempels richting de arbeidsmarkt. Bij dit actiedomein is er specifieke aandacht voor het detecteren van drempels bij het opzetten van nieuwe initiatieven door de partners van de samenwerkingsovereenkomst. Er wordt dan onderzocht waar problemen kunnen ontstaan voor kwetsbare burgers en gezocht naar alternatieven om voor hen de drempel te verlagen. Verder worden reeds bestaande drempels naar werk, in het overleg ter opvolging van de samenwerkingsovereenkomst, actief gezocht en in kaart gebracht. Tezamen wordt er bepaald hoe deze drempels beperkt kunnen worden en actie ondernomen

Het **CVO EduKempen** wil zijn cursisten kennis, vaardigheden en attitudes bijbrengen die nodig zijn voor hun persoonlijke ontwikkeling, hun maatschappelijk functioneren, hun deelname aan verdergezet onderwijs en de uitoefening van hun beroep.

Daarnaast certificeert het CVO EduKempen zijn opleidingen met een officieel erkend studiebewijs. Het centrum positioneert en profileert zich als een betrouwbare partner in de regio - tussen de andere onderwijsverstrekkers - en werkt continu aan een behoeftedekkend en vernieuwend onderwijsaanbod dat aansluit op de vraag van de maatschappij en de arbeidsmarkt.

De **digipunten** die op dit moment ingericht zijn in de verschillende lokale besturen worden uitgebaut door Digidak en worden in samenwerking met Informatiek ingericht. Zij staan dicht bij de doelgroep en kunnen bijdragen aan de strategie om de doelgroep zo goed mogelijk te bereiken.

Ze denken mee na over de upgrade van onze digipunten. We verwachten dat ze hun aanbod maximaal afstemmen en dat er opleiding voor vrijwilligers voorzien worden. We willen de digipunten uitbouwen tot locaties waar burgers gebruik kunnen maken van hardware of deze kunnen ontlenen enerzijds maar ook technisch ondersteund worden anderzijds.

**Digidak (Blenders vzw)** bouwde als één van de eerste (2003) in Turnhout en daarna breder kleinschalige en laagdrempelige openbare computerruimten om de mensen en in het bijzonder kwetsbare groepen - te laten kennismaken met digital media en digitale diensten en apps. Zowel met hulp op vrije inlooppmomenten als met gerichte initiaties in kleine groepen ondersteunt een opgeleid team van vrijwilligers iedereen die zich op de laagdrempelige locatie aandient. De in onze regio opgebouwde expertise, de aanwezige capaciteit van vrijwilligers en professionals en de samenwerking met de besturen en andere partners maken ze een belangrijke partner.

**Informatek** is een opleidings- en werkervaringsinitiatief van WEB waarbij ze jongeren en werkzoekenden een stage of werkervaringstraject aanbieden met als doel door te stromen naar een tewerkstelling op de reguliere arbeidsmarkt. Informatek heeft verschillende duurzame samenwerkingsverbanden met Belgische bedrijven om hun afgeschreven computers te verwerken. Deze computers worden tegen democratische prijzen opnieuw aangeboden aan personeelsleden van de desbetreffende bedrijven, scholen en non-profit organisaties of mensen uit de kansengroepen (via OCMW's en Kringwinkels). Informatek kan voor onze Digibanken de volgende diensten aanbieden:

- Het refurbishen en aanbieden van tweedehands computermateriaal, service na verkoop.
- Technische ondersteuning aan de koper en gebruiker

**Beego** schakelt slimme informatica studenten in die hulp aan huis bieden. Van eenvoudige vragen tot een privéles of een complex technisch probleem. Ondertussen is Beego bijna actief in heel Vlaanderen en Brussel. Daarnaast beheert Beego het Digihulp portaal, waar ze een overzicht ter beschikking stellen van alle E-inclusieve initiatieven

#### *Buurtpartners*

Omdat we dicht bij onze doelgroep willen staan, kunnen onze **buurtpartners** niet missen in het lijstje. Zij staan het dichtste bij de doelgroep en weten op welke manier we ze het beste kunnen bereiken. Van onze buurtpartners verwachten we dat ze de doelgroepen betrekken en toeleiden naar het aanbod rond E-inclusie. Ze zullen een grote rol spelen in de outreachende aanpak om de doelgroep te bereiken. We vragen hen actief mee te denken en te werken aan deze aanpak.

De buurtpartners kunnen zelf actief op zoek gaan naar noden door de outreachende aanpak mee uit te dragen.

**T'AntWOORD:** Een 'Verenigingen waar armen het woord nemen' die door een sterke samenwerking met het bestuur onze vinger aan de pols vormt om steeds actueel de drempels die mensen in armoede ervaren te kennen. Hun inbreng is essentieel om alle voorgestelde strategieën en interventies te toetsen aan de context en de ervaring van kwetsbare groepen.

**Vzw De Watertoren:** Een lokale welzijnsschakel waar vrijwilligers zich inzetten voor mensen in armoede. Naast het brede aanbod aan materiële hulp investeert de vzw in haar ontmoetingsplaats. Hier kunnen mensen samen met anderen op verhaal komen en warm doorverwezen worden naar structurele hulp. Het lokaal bestuur van Beerse en de vzw hebben een samenwerkingsovereenkomst waar ze inzetten om acties die elkaar versterken en ze nemen ook deel aan de partnerschap van de klankbordgroep van de Regio in Transitie. Hier geven ze samen met de andere sociale partners uit RIT hun deskundig advies met betrekking tot de diverse werven. De kennis en expertise van de vrijwilligers is een meerwaarde in het project. Zij zijn goed geplaatst om de voorstellen en strategieën af te toetsen aan de huidige context en de ervaringen van de meest kwetsbare in onze regio.

**Woonmaatschappij DE ARK (nu 'Woonboog')**: Creëert kansen voor kwaliteitsvol en betaalbaar wonen en leven. 'Onze huurders en kopers vinden bij ons een eigen thuis. Samen werken we aan een aantrekkelijke buurt waar het goed leven is.'

Omdat de doelgroep breder is dan de maatschappelijk kwetsbaren is onze partnerschap uitgebreid naar de wijkverenigingen, adviesraden zoals de seniorenraad, enz.

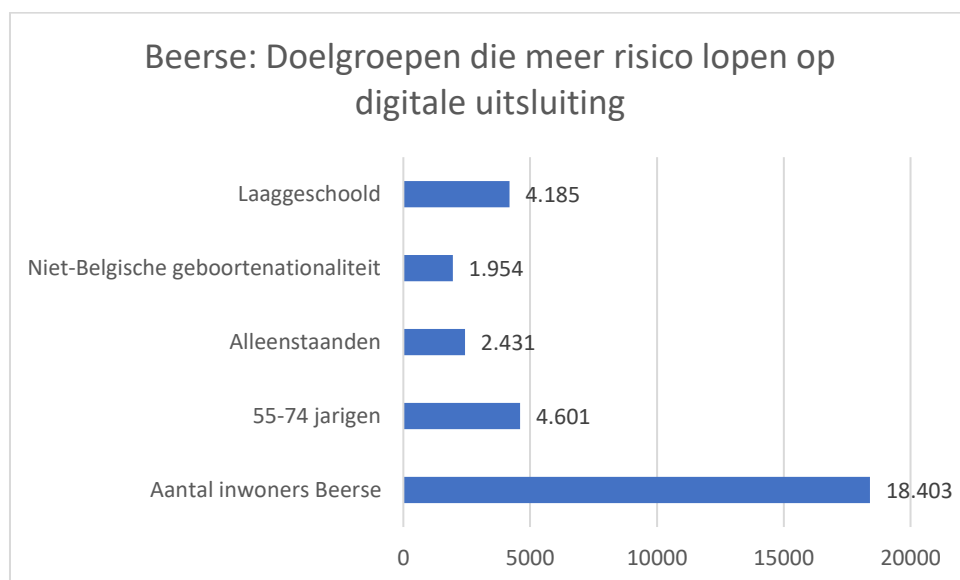
## Bijlagen

Bijlage 1: Bevolkingsgroepen per lokale bestuur die meer risico lopen op digitale uitsluiting.

### *Beerse:*

In 2022 telde Beerse 18.403 inwoners, waarvan 6.282, die 55 jaar en ouder waren. Het aantal alleenstaanden was 2.431 waarvan 568 alleenstaande ouders waren. De kansarmoede index lag in 2021 op 10,7. Het aantal personen met een niet-Belgische geboortenationaliteit was 1.954.

De meest recente cijfers over onderwijsniveau van inwoners dateren van 2017. Op dat moment waren er in Beerse 4.185 laaggeschoolden (inwoners die 25 jaar en ouder zijn en die geen diploma secundair onderwijs hebben).

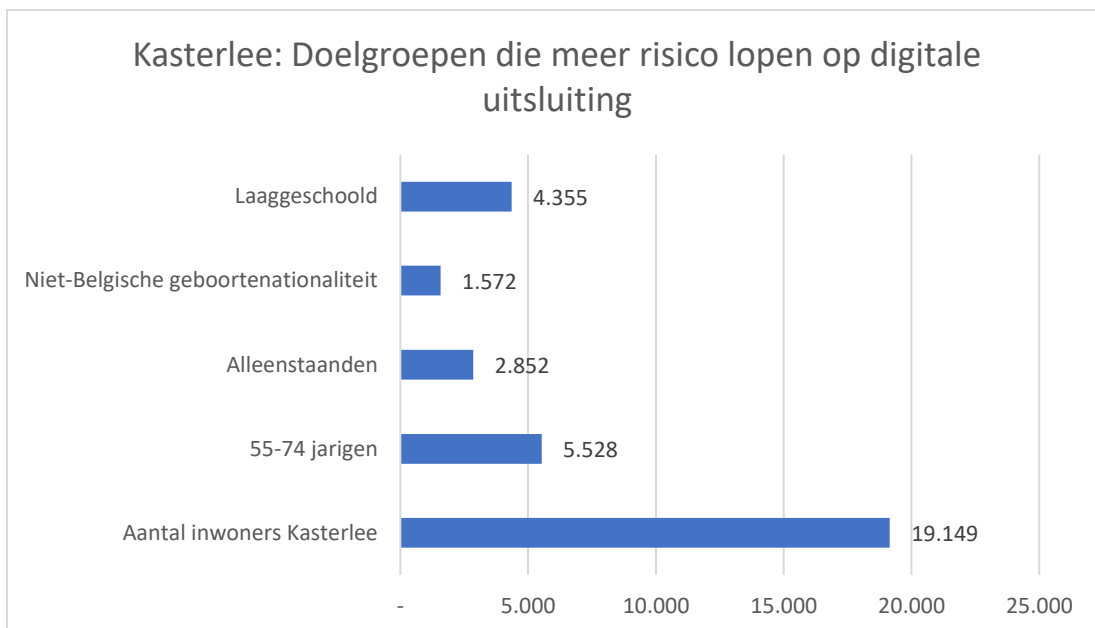


Bron: provincie.incijfers.be | 2022, Laaggeschoold – 2017, Kansarmoede index – 2021, opzoek datum: mei 2023

### *Kasterlee:*

In 2022 telde Kasterlee 19.149 inwoners, waarvan 7.466 die 55 jaar en ouder waren. Het aantal alleenstaanden was 2.852 waarvan 579 alleenstaande ouders waren. De kansarmoede index lag in 2021 op 5,7. Het aantal personen met een niet-Belgische geboortenationaliteit was 1.572.

In 2017 waren er 4.355 laaggeschoolden (inwoners die 25 jaar en ouder zijn en die geen diploma secundair onderwijs hebben).

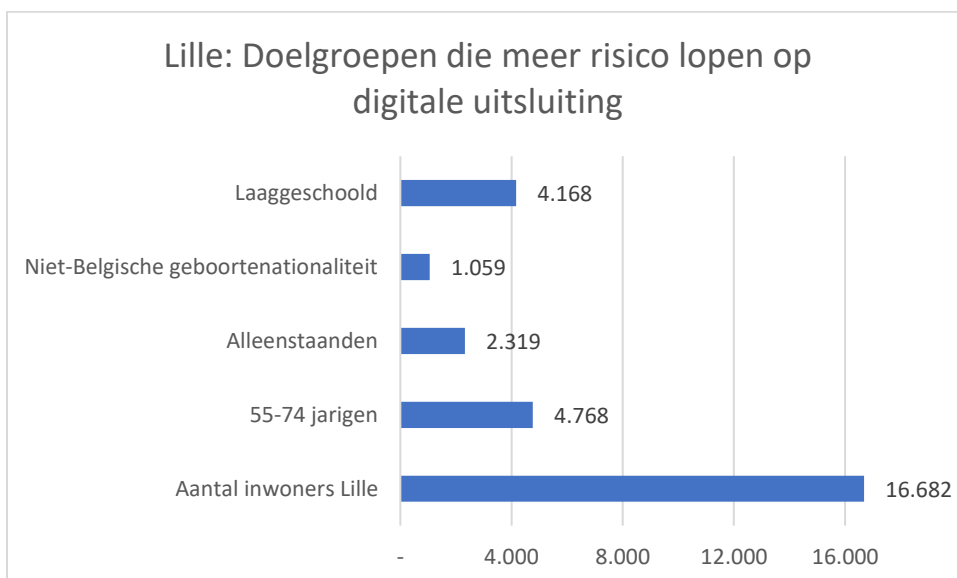


Bron: provincie.incijfers.be | 2022, Laaggeschoold – 2017, Kansarmoede index – 2021, opzoek datum: mei 2023

#### Lille:

Lille telde in 2022 16.682 inwoners waarvan 6.234 die 55 jaar en ouder waren. Het aantal alleenstaanden was 2.319 waarvan 451 alleenstaande ouders waren. De kansarmoede index lag in 2021 op 3,9. Het aantal personen met een niet-Belgische geboortenationaliteit was 1059.

In 2017 waren er 4.168 laaggeschoolden (inwoners die 25 jaar en ouder zijn en die geen diploma secundair onderwijs hebben).



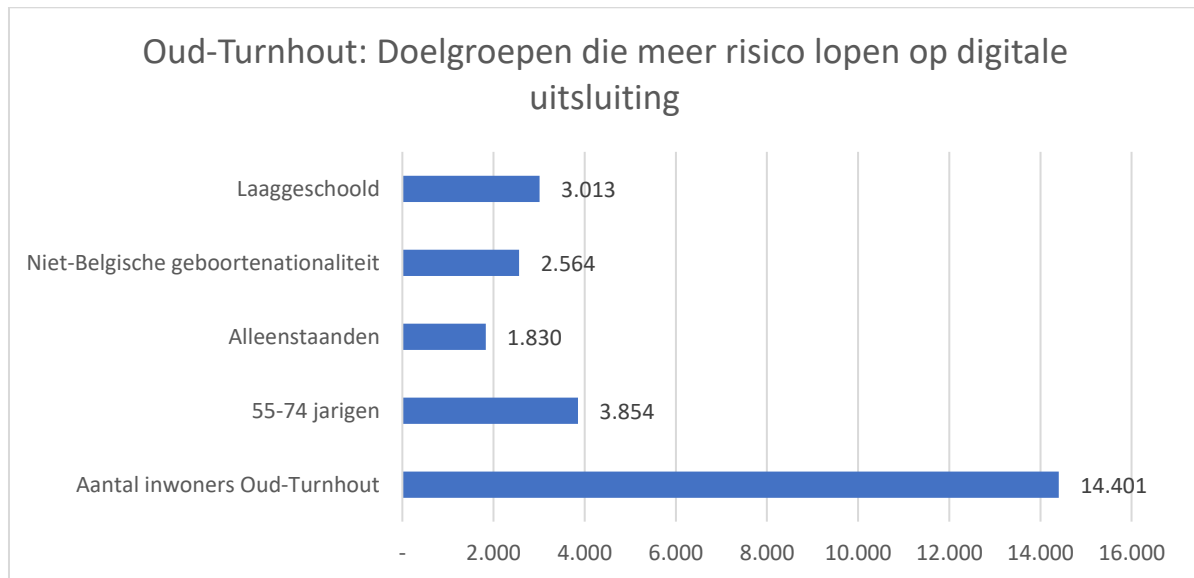
Bron: provincie.incijfers.be | 2022, Laaggeschoold – 2017, Kansarmoede index – 2021, opzoek datum: mei 2023

#### Oud-Turnhout:

Het aantal inwoners van Oud-Turnhout was in 2022 14.401, waarvan 5.400 die 55 jaar en ouder waren. Het aantal alleenstaanden was 1.830 waarvan 377 alleenstaande ouders waren. De

kansarmoede index lag in 2021 op 8,2. Het aantal personen met een niet-Belgische geboortenationaliteit was 2.564.

In 2017 waren er 3.013 laaggeschoolden (inwoners die 25 jaar en ouder zijn en die geen diploma secundair onderwijs hebben).

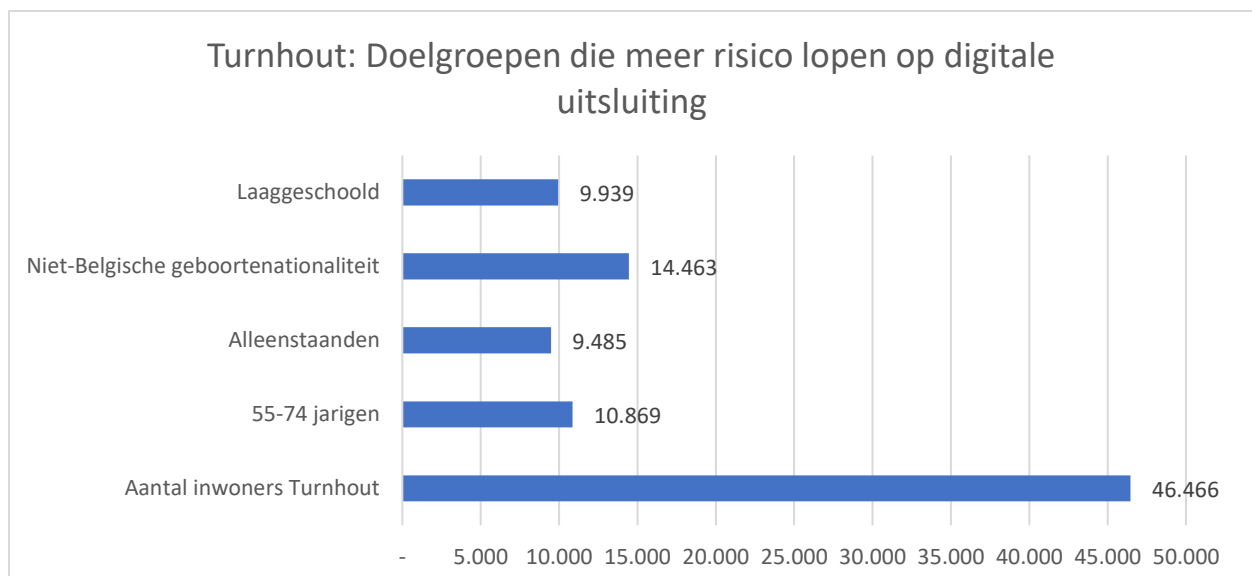


Bron: provincie.incijfers.be | 2022, Laaggeschoold – 2017, Kansarmoede index – 2021, opzoek datum: mei 2023

#### Turnhout:

In 2022 telde Turnhout 46.466 inwoners, waarvan 15.315 die 55 jaar en ouder waren. Het aantal alleenstaanden was 9.485 waarvan 1.824 alleenstaande ouders waren. De kansarmoede index lag in 2021 op 24,1. Het aantal personen met een niet-Belgische geboortenationaliteit was 14.463.

In 2017 waren er 9.939 laaggeschoolden (inwoners die 25 jaar en ouder zijn en die geen diploma secundair onderwijs hebben).



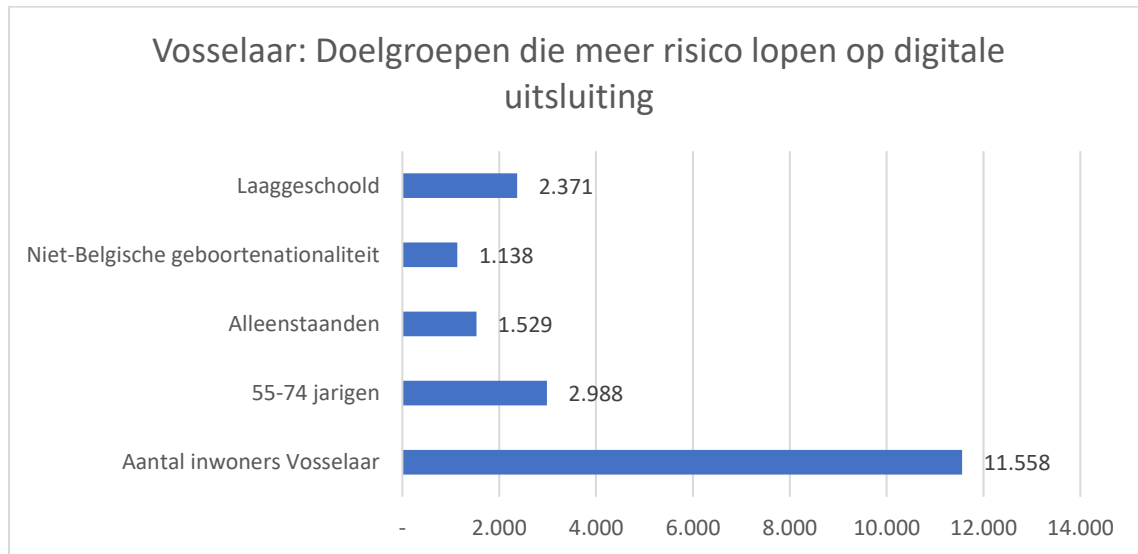
Bron: provincie.incijfers.be | 2022, Laaggeschoold – 2017, Kansarmoede index – 2021, opzoek datum: mei 2023



### Vosselaar:

Het aantal inwoners van Vosselaar was in 2022 11.558, waarvan 4.055 die 55 jaar en ouder waren. Het aantal alleenstaanden was 1.529 waarvan 356 alleenstaande ouders waren. De kansarmoede index lag in 2021 op 7,9. Het aantal personen met een niet-Belgische geboortenationaliteit was 1.138.

In 2017 waren er 2.371 laaggeschoolden (inwoners die 25 jaar en ouder zijn en die geen diploma secundair onderwijs hebben).



Bron: provincie.incijfers.be | 2022, Laaggeschoold – 2017, Kansarmoede index – 2021, opzoek datum: mei 2023