

Iedereen Digitaal @ Leuven

Netwerklunch GBO

Donderdag 12 oktober 2023



leuven



Wie

- Tuur Struyf
 - ◆ Stad Leuven, directie welzijn, afdeling sociaal beleid, team digitale inclusie
 - ◆ Projectcoördinator digitale inclusie
 - ◆ Sinds mei 2022

In deze presentatie?

- Wat is Iedereen Digitaal @ Leuven?
- Waar vind je de informatie?
- Wat is het bredere kader?

Wat is Iedereen Digitaal @ Leuven?





“Elke Leuvenaar die dat wil, moet kunnen deelnemen aan de digitale samenleving”

Verschillende onderzoeken en bronmaterieel.

Interessant zijn vooral de Barometer Digitale Inclusie in opdracht van de Koning Boudewijnstichting en het Dossier Digitale Inclusie van Mediawijs.

The screenshot shows the Mediawijs website interface. At the top, there's a navigation bar with 'Home' and 'Dossiers'. The main article is titled 'Digitale inclusie: is iedereen mee?' with a sub-header 'Actueel'. Below the title, there's a short introduction and a list of authors: 'Wagen over digitale inclusie? Contacteer onze experts Anke Le Clercq, Dany Nij, Tom Spinoors en Bart Simons'. There's a search bar with the text 'Zoek op thal, trefwoord'. Below that, there's a section 'Wat is digitale inclusie?' with a paragraph explaining the concept. Further down, there's a section '4 veelgestelde vragen over digitale inclusie' with a list of questions and answers, each with a plus icon to expand. The questions are: 'Wat betekent 'de digitale kloof'?', 'Kan iedereen digitaal uitgesloten zijn?', 'Hoe is het gesteld met de digitale (on)gelijkheid in België?', and 'Welke competenties heb je nodig om digitaal mee te zijn?'.

The screenshot shows the Mediawijs website interface for the article 'Wat leren we uit de Barometer Digitale Inclusie 2022'. The title is 'Wie is kwetsbaar voor digitale uitsluiting?'. Below the title, it says 'Dit artikel is deel van Digitale inclusie'. The main text starts with 'Er is geen duidelijk antwoord op de vraag wie kwetsbaar is voor digitale uitsluiting, maar in veel gevallen is die kwetsbaarheid wel te wijten aan een aantal factoren. Zo lopen sommige bevolkingsgroepen een beduidend groter risico dan andere.' Below this, there's a section '5 onderscheidende factoren' with a list: '1. Inkomen', '2. Opleiding', '3. Leeftijd', '4. Gezinsamenstelling', '5. Geboorteland'. There are five infographics showing percentages: '1 op 5 huishoudens met een laag inkomen', '27% van de laaggeschoolde 55-plussers', '22% van de alleenstaanden', '67% van de laaggeschoolden', '68% van de 55- tot 74-jarigen', '29% van de mensen met een laag inkomen', and '50% van wie geboren is in het buitenland'. At the bottom, there's a section '13 socio-economische en digitale indicatoren' with a paragraph: 'Uiteraard is het volledige verhaal genuanceerder. Studies geven alleen de grote lijnen weer, terwijl in felle ledereen te maken kan krijgen met digitale uitsluiting. Enkele voorbeelden: iemand kan hoogopgeleid zijn en over een goed inkomen beschikken, maar toch digitaal uitgesloten worden door een gebrek aan motivatie, hulp en/of zelfvertrouwen. iemand kan laaggeschoold en werkloos zijn, maar tegelijk digitaal mee zijn omdat zijn of haar netwerk genoeg digitaal vaardige mensen telt.'

The screenshot shows the cover and content of the 'Barometer Digitale Inclusie 2022' report. The cover is purple and white, with the title 'BAROMETER DIGITALE INCLUSIE 2022' and the date '02 09 2022'. Below the title, it says 'SOCIALE RECHTVAARDIGHEID EN AARMOEDE' and 'De COVID-19 crisis heeft de digitalisering van de samenleving versneld, maar dat de meest kwetsbare personen hebben niet noodzakelijk aansluiting gevonden op digitaal vlak.' The content page shows the title 'WAAROVER GAAT HET?' and a paragraph: 'Technologie verandert onze samenleving in ljtempo. Maar niet iedereen surft vlot mee op de digitale golf. In 2020 legde de Barometer Digitale Inclusie zwart op wit de omvang van deze diensten kloven bloot. Uit de eerste Barometer bleek dat heel wat Belgen niet de vruchten van de digitalisering plukken. Hun toegang tot hun rechten op het vlak van bv. onderwijs of gezondheidszorg wordt hierdoor belemmerd.' Below this, there's a section 'Auteurs(s)' with names: 'Laura Faure - UCLouvain, CIRTES - Centre Interdisciplinaire de Recherche Travail, Etat et Societe', 'Georgie Brocqua - UCLouvain, CIRTES - Centre Interdisciplinaire de Recherche Travail, Etat et Societe', and 'Ile Mariën - Vrije Universiteit Brussel'. At the bottom, there's a section 'MEER WETEN' with the text 'Ondanks de stijgende digitalisering, is bijna één Belg op twee digitaal kwetsbaar' and 'Uit de Barometer Digitale Inclusie blijkt dat de toegenomen digitalisering binnen onze'.

Enkele cijfers

Ongelijke toegang tot internet

- 1 op 5 huishoudens met een laag inkomen hebben thuis geen internet
- 27% van de laaggeschoolde 55-plussers gaat nooit online

Ongelijkheid op het vlak van digitale vaardigheden

- 46% van de Belgische bevolking is digitaal kwetsbaar
- 48% van de alleenstaanden heeft zwakke digitale vaardigheden

Ongelijkheid bij het digitaal gebruik van essentiële diensten

- 49% van de internetgebruikers met een laag opleidingsniveau maakt gebruik van e-handel
- 42% van de internetgebruikers uit een arm huishouden maakt gebruik van e-gezondheid

The screenshot shows a webpage from Mediawijs with the title "Wat leren we uit de Barometer Digitale Inclusie 2022". The page features several key statistics and insights:

- Ongelijke toegang tot internet en digitale technologieën:** 1 op 5 huishoudens met een laag inkomen hebben thuis geen internet, and 27% van de laaggeschoolde 55-plussers gaat nooit online.
- Ongelijkheid op het vlak van digitale vaardigheden:** 46% van de Belgische bevolking is digitaal kwetsbaar, and 48% van de alleenstaanden heeft zwakke digitale vaardigheden.
- Ongelijkheid bij het digitaal gebruik van essentiële diensten:** 49% van de internetgebruikers met een laag opleidingsniveau maakt gebruik van e-handel, and 42% van de internetgebruikers uit een arm huishouden maakt gebruik van e-gezondheid.

The article also includes a list of three key findings: 1. Ongelijke toegang tot internet en digitale technologieën, 2. Ongelijkheid op het vlak van digitale vaardigheden, and 3. Ongelijkheid bij het digitaal gebruik van essentiële diensten.

Daarom een e-inclusie-beleid

In het kort:

Bijna de helft van de Belgen is digitaal kwetsbaar. **Digitale uitsluiting** is een reëel probleem. Ook in Leuven.

Iedereen is vatbaar voor digitale uitsluiting. Het is een samengaan van verschillende indicatoren.

De evolutie van de digitale samenleving valt niet stil. Dus ook het risico op digitale uitsluiting **blijft evolueren**.

Digitale uitsluiting heeft vele aspecten, kan verschillende vormen aannemen en vraagt dus een **brede aanpak** om verdere sociale uitsluiting tegen te gaan.



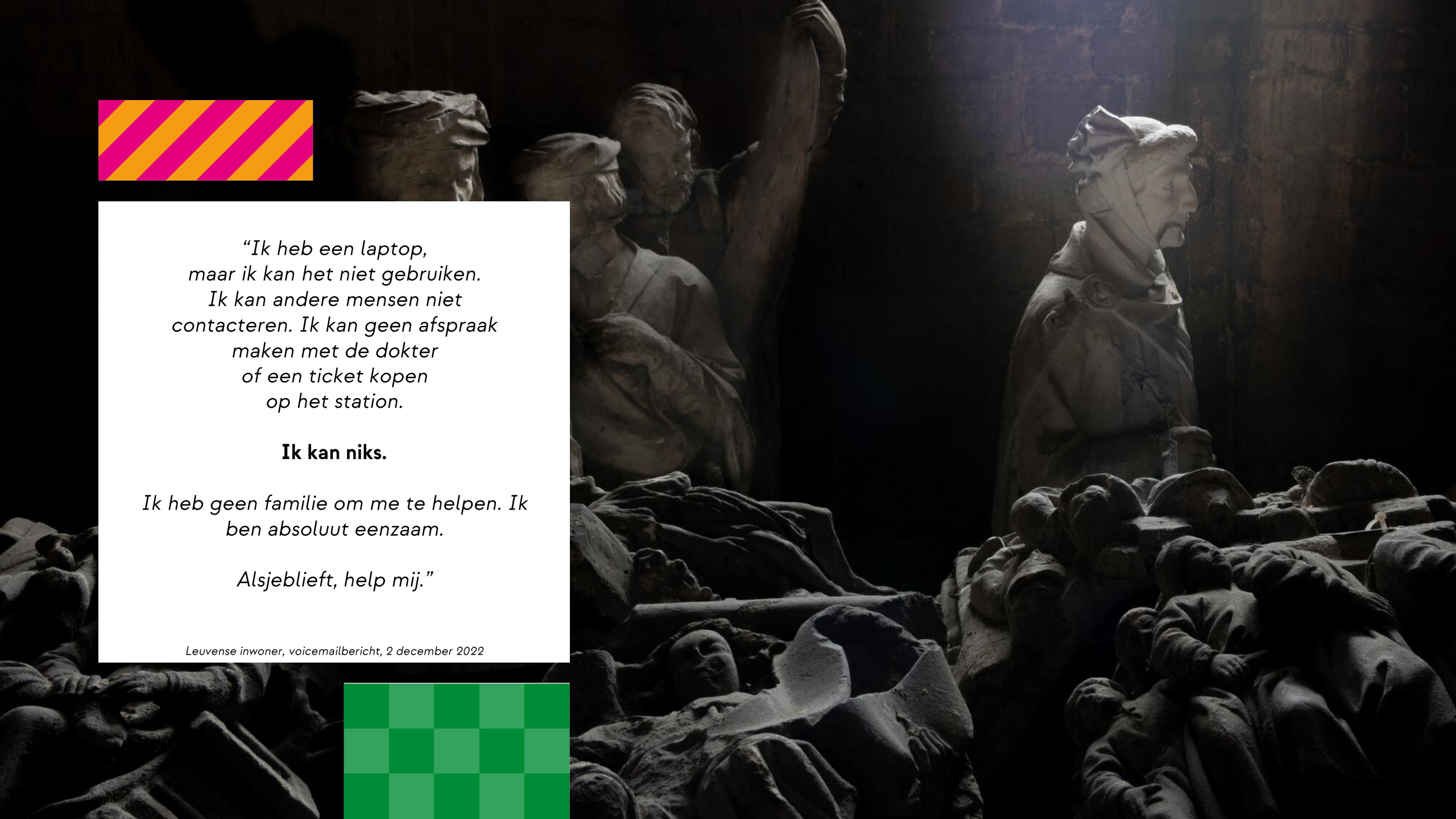
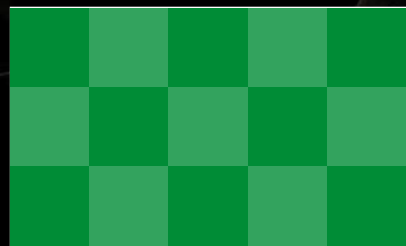
*“Ik heb een laptop,
maar ik kan het niet gebruiken.
Ik kan andere mensen niet
contacteren. Ik kan geen afspraak
maken met de dokter
of een ticket kopen
op het station.*

Ik kan niks.

*Ik heb geen familie om me te helpen. Ik
ben absoluut eenzaam.*

Alsjeblieft, help mij.”

Leuvense inwoner, voicemailbericht, 2 december 2022



Waar zet ons e-inclusie-beleid op in?

In het kort:

Digitale uitsluiting heeft vele aspecten, kan verschillende vormen aannemen en vraagt dus een **brede aanpak** om verdere sociale uitsluiting tegen te gaan.

Daarom werkt digitale inclusie aan **vier voorwaarden**: toegang, vaardigheden, ondersteuningswerk en digitaal inclusieve dienstverlening.

Deze voorwaarden willen we op maat van Leuven aanpakken in verschillende **experimenten**.

Voor zowel **externe** (voor de Leuvenaars), als **interne** (voor het personeel).

Met als doel om tegen eind 2024 een **ingebed en duurzaam** e-inclusiebeleid te hebben dat inzet op de vier voorwaarden.

We bekijken hoe kunnen we de bestaande en nieuwe **experimenten kunnen verankeren** en wat daar voor nodig is.

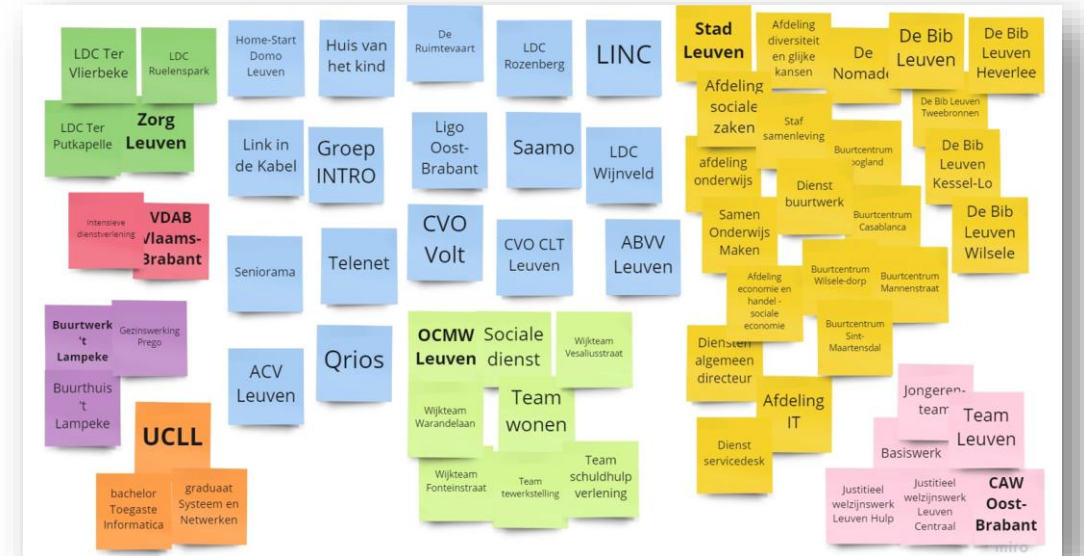
Samenwerking

Het project Iedereen Digitaal @ Leuven is een sterk en uitgebreid samenwerkingsverband met onmisbare partners die in het veld het verschil maken.

De samenwerking valt steeds terug op **drie basisprincipes**:

- We vertrekken van wat al bestaat: ieder bestaand aanbod is een deel van het geheel en iedere partner draagt naar eigen vermogen bij;
- Samen vullen we de ontbrekende puzzelstukken aan: wat moeten we concreet nog voorzien om het aanbod dekkend en laagdrempelig te maken, welke partner kan dit opnemen en wat is er voor nodig;
- We proberen ons model duurzaam en sociaal in te vullen: circulair gebruik van materialen, inzet van de sociale economie, geven van oefenkansen, creëren van verbinding.

De dienstverlening van Iedereen Digitaal @ Leuven is in volle ontwikkeling.



Vier voorwaarden

Binnen digitale inclusie wordt er gewerkt aan vier voorwaarden. Deze vier voorwaarden zijn ook de ankerpunten in ons e-inclusiebeleid:

- **Toegang** – betaalbare en kwaliteitsvolle toegang tot hardware, software en internet
- **Vaardigheden** – de juiste digitale competenties om digitaal mee te zijn. Je hebt sterke kennis (weten), vaardigheden (kunnen) en attitudes (houding, willen, durven) nodig.
- **Ondersteuningsnetwerk** – een sterk ondersteuningsnetwerk speelt een centrale rol in het verwerven van die digitale competenties. Ergens waar je terecht kan met je digitale vragen om je weg te vinden in de digitale wereld.
- **Inclusion by design / digitaal-inclusieve dienstverlening** – de digitale toepassingen zijn ontworpen zonder extra digitale drempels. Websites en applicaties die we gebruiken worden zo toegankelijk en gebruiksvriendelijk mogelijk ontworpen.

We werken dit uit zowel **extern** (voor de Leuvenaar, alle leeftijden), als **intern** (voor werknemers). Voor **kinderen, jongeren en volwassenen**.



Toegang

Betaalbare en kwaliteitsvolle toegang tot hardware, software en internet

- Organiseren van een **HardwareHub voor bruikleen en herstel** van hardware voor financieel kwetsbare Leuvenaars (volwassenen).
 - ◆ Refurbishen van toestellen met vrijwilligers (vooral laptops, maar ook andere hardware)
 - ◆ Cliënten kunnen een aanvragen indienen via toeleidende partners (bv. OCMW, buurt- en basiswerkingen)
 - ◆ Gratis in bruikleen, voor een periode van 1 jaar met mogelijkheid tot verlenging (nieuw bruikleenreglement in opmaak)
 - ◆ Laatste periode sterke stijging van aanvragen gemerkt (bv. in 2022 80 laptops in bruikleen gegeven, in 2023 tot nu al meer dan 250)
 - ◆ Zorgen dat ook instroom van gebruikte toestellen via bedrijven niet stilvalt
 - ◆ <https://www.leuven.be/leen-een-laptop>



Toegang

Betaalbare en kwaliteitsvolle toegang tot hardware, software en internet

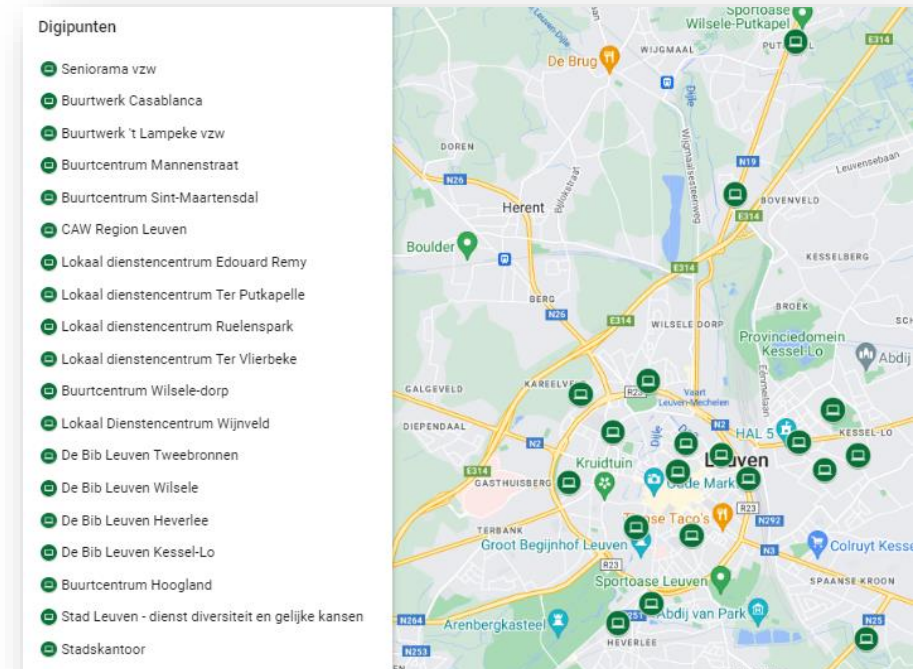
- Communiceren en toeleiden naar **goedkope internetoplossingen** voor financieel kwetsbare Leuvenaars (sociaal tarief en Telenet Essential)
 - ◆ Telenet biedt een lager tarief voor een particuliere internetaansluiting aan 5 of 10 euro per maand via een vouchersysteem
 - ◆ Cliënten kunnen een aanvragen indienen via toeleidende partners (bv. OCMW, buurt- en basiswerkingen)
 - ◆ In Leuven zijn er 11 partnersorganisaties die Telenet-vouchers kunnen voorzien. Nog verder uit te breiden.
 - ◆ In 2024 komt er een nieuw sociaal internettarief van maximum 19 euro. Wie in aanmerking komt ontvangt hierover automatisch een brief.
 - ◆ <https://www.leuven.be/betaalbaar-internet>



Toegang

Betaalbare en kwaliteitsvolle toegang tot hardware, software en internet

- Netwerk van **digipunten** met gratis te gebruiken openbare computers met internetaansluiting.
 - ◆ Er zijn op dit moment 20 digipunten met openbare computers verspreid over Leuven en deelgemeenten
 - ◆ Ingebed in de werking en op de locatie van verschillende partnerorganisaties (buurtcentra, basiswerkingen, bibliotheken, lokale dienstencentra, OCMW ...)
 - ◆ Plan om digipunten verder kwalitatief te ondersteunen en zichtbaarheid te geven
 - ◆ <https://www.leuven.be/digipunten>



Vaardigheden

De juiste digitale competenties om digitaal mee te zijn. Je hebt sterke kennis (weten), vaardigheden (kunnen) en attitudes (houding, willen, durven) nodig.

- Overzichtelijk ontsluiten voor burgers en toeleiders van informatie over **bestaande opleidingen en vormingen**.
 - ◆ Op dit moment vooral aanbod lessenreeksen bij Ligo en de CVO's, maar ook kortere workshops bij lokale dienstencentra en bibliotheek
 - ◆ <https://www.leuven.be/opleidingen-leer-nieuwe-digitale-vaardigheden>



Vaardigheden

De juiste digitale competenties om digitaal mee te zijn. Je hebt sterke kennis (weten), vaardigheden (kunnen) en attitudes (houding, willen, durven) nodig.

- Zo lokaal mogelijk aanbieden van een **aanvullend en complementair aanbod** van korte, laagdrempelige, thematische vormingen ontwikkeld op basis van de noden.
 - ◆ Binnen het partnerschap werken vormingsorganisaties en werkingen die vormingen kunnen hosten en organiseren samen aan dit aanvullend aanbod
 - ◆ Zoveel als mogelijk vraaggestuurd
 - ◆ Concreet aanvullend aanbod verwacht vanaf begin 2024
 - ◆ <https://www.leuven.be/opleidingen-leer-nieuwe-digitale-vaardigheden>



Ondersteuningsnetwerk

Een sterk ondersteuningsnetwerk speelt een centrale rol in het verwerven van die digitale competenties. Ergens waar je terecht kan met je digitale vragen om je weg te vinden in de digitale wereld.

- Faciliteren van een wekelijks, tweewekelijks of maandelijks **digitaal spreekuur** voor hulp bij digitale vragen in verschillende digipunten.
 - ◆ In 13 digipunten zijn er één of meerdere digitale spreekuren waar iedereen zonder afspraak terecht kan met digitale vragen.
 - ◆ Voornamelijk door vrijwillige digihelpers
 - ◆ We werken aan een verdere uitbreiden van het aantal digitale spreekuren en locaties
 - ◆ Registreren van de digitale vragen om daaruit te leren, kennis over te versterken, ander aanbod te ontwikkelen ...
 - ◆ <https://www.leuven.be/digitaal-spreekuur>



Ondersteuningsnetwerk

Een sterk ondersteuningsnetwerk speelt een centrale rol in het verwerven van die digitale competenties. Ergens waar je terecht kan met je digitale vragen om je weg te vinden in de digitale wereld.

- Inschakelen van **buurtvrijwilligers** voor 1-op-1 opvolging van digitale vragen via Leuven Helpt.
 - ◆ De digibuddy-werking van Iedereen Digitaal @ Leuven is sinds maart ingekanteld in Burenhulp en Leuven Helpt.
 - ◆ Burenhulp is een soort database met buurtvrijwilligers. Buurtvrijwilligers zijn Leuvenaars die tijd willen vrijmaken om een buur te helpen.
 - ◆ Leuven Helpt is het algemene contactpunt van stad Leuven voor sociale hulpvragen. Iedereen kan voor zichzelf of voor iemand anders (als zorgverstreker, familie, buur ...) een sociale hulpvraag stellen via telefoon, mail, online en aan het loket.
 - ◆ De medewerkers van Leuven Helpt nemen contact op met de hulpvrager om de vraag te verduidelijken. Afhankelijk van de vraag kan Leuven Helpt en haar partnerorganisaties Burenhulp inschakelen.
 - ◆ <https://www.leuven.be/hulpvraag>



Vier voorwaarden

Dienstverlening van het partnerschap Iedereen Digitaal @ Leuven

- **Toegang**
 - ◆ HardwareHub voor gratis bruikleen van toestellen
 - ◆ Partnerschap Telenet Essential voor goedkoper internet
 - ◆ Netwerk van digipunten met openbare computers
- **Vaardigheden**
 - ◆ Overzicht van het bestaande aanbod vormingen
 - ◆ Aanvullend laagdrempelig, lokaal en vraaggestuurd vormingsaanbod (in opmaak)
- **Ondersteuningsnetwerk**
 - ◆ Digitale spreekuren in digipunten voor hulp bij digitale vragen
 - ◆ Buurtvrijwilligers via Burenhulp/Leuven Helpt voor 1-op-1 opvolging van digitale vragen



Digitaal-inclusieve dienstverlening

Digitaal-inclusieve dienstverlening – de digitale toepassingen zijn ontworpen zonder extra digitale drempels. Websites en applicaties die we gebruiken worden zo toegankelijk en gebruiksvriendelijk mogelijk ontworpen.

- City Deal met experimenten samen met 12 andere steden, bv. aangifte geboorte, inname openbaar domein, aanvragen Kom op voor je Wijk ...
- Human-centered design inbedden in de organisatie
- Vertrekt vanuit de dienstverleningsprincipes van stad Leuven, en dat er bij digitalisering steeds een fysiek alternatief blijft bestaan.
- <https://www.leuven.be/toegankelijke-digitale-dienstverlening>



**Waar vind je info
over de
dienstverlening
van Iedereen
Digitaal @
Leuven?**



Iedereen digitaal mee

Een busticket kopen, een postpakket ophalen, een doktersafspraak maken, solliciteren, een schooltaak opvolgen ... Steeds meer dagelijkse taken gebeuren digitaal. Ook de manier waarop dat gebeurt, verandert erg snel.

Met het project **Iedereen Digitaal @ Leuven** willen we dat elke Leuvenaar die dat wil, kan deelnemen aan de digitale samenleving. Ook jij kan daarbij helpen.

Hoe zorgen we dat iedereen digitaal meekan?

We helpen iedereen die het digitaal wat moeilijker heeft. We zorgen niet alleen voor toegang tot internet en een computer, maar bieden ook hulp en opleidingen aan. Daarnaast maken we onze digitale dienstverlening zo eenvoudig mogelijk.

Digipunten

[Gebruik gratis een computer met internet](#)

Geen computer of internet thuis? Ga naar een Digipunt in jouw buurt.

Digihulp

[Eerste hulp bij digitale vragen](#)

Heb je een specifieke digitale vraag? Of heb je nood aan iemand die je op weg helpt om met de computer te werken of zaken digitaal te regelen? We kunnen je op verschillende manieren helpen.

Opleidingen

[Leer nieuwe digitale vaardigheden](#)

In Leuven kan je bij verschillende organisaties een opleiding volgen om je digitale vaardigheden te versterken.

HardwareHub

[Leen een laptop](#)


Leuvenaars die het financieel wat moeilijker hebben, kunnen terecht bij onze uitleendienst met laptops.

Gebruiksvriendelijk ontwerpen

[Toegankelijke digitale dienstverlening](#)

We maken onze dienstverlening zo eenvoudig mogelijk, zodat iedereen ze kan gebruiken.

Internettoegang

[Betaalbaar internet](#) 

Leuvenaars die het financieel wat moeilijker hebben, kunnen een beroep doen op verschillende initiatieven voor betaalbaar internet.

Hoe kan jij helpen?

Word vrijwilliger

Ben je zelf goed met computers en smartphones en help je graag iemand die het digitaal wat moeilijker heeft? Stel je dan vrijblijvend kandidaat.

We zijn op zoek naar 3 profielen:

Buurtvrijwilliger

Als buurtvrijwilliger help je iemand uit jouw buurt op weg in de digitale samenleving. Samen zoeken jullie naar een antwoord op digitale vragen.

Digihelper

Als digihelper ondersteun je op een vast moment in de week in een Digipunt bij digitale vragen.

Pc-dokter

Als pc-dokter maak je digitale tweedehandstoestellen klaar voor gebruik en voer je herstellingen uit.

Schenk ICT-materiaal



Gezocht: ICT-materiaal

We zijn op zoek naar ICT-materiaal dat al een eerste leven heeft gehad, maar nog kwaliteitsvol is.

Wij zorgen dat het materiaal terechtkomt bij Leuvenaars die het nodig hebben.

Communicatie

- We ontwikkelden een **landingspagina op leuven.be**. Hier kunnen we overzichtelijk de dienstverlening van Iedereen Digitaal @ Leuven ontsluiten www.leuven.be/iedereendigitaal en de beschrijven hoe burgers en bedrijven ons kunnen helpen.
 - ◆ We bekijken op welke manier we hier ook **informatie voor de samenwerkingspartners, de toeleidende en andere partners** makkelijk kunnen ontsluiten
 - ▶ Meer info en duiding over [digitale uitsluiting](#) en [digitale inclusie](#)
 - ▶ Meer info over de partners in het samenwerkingsverband
 - ▶ Rechtstreekse link naar het [aanvraagformulier](#) voor de hardwarehub
 - ▶ Rechtstreekse link naar het [Leuven Helpt-formulier](#) voor de aanvraag van een buurtvrijwilliger
 - ▶ Registratie van digitale vragen tijdens een [digitaal spreekuur](#)
 - ▶ ...

Vraag hulp aan

Voor wie?

Voor wie vraag je hulp?

Voor mezelf

Voor iemand anders

Jouw gegevens

Je vraagt hulp voor iemand anders. Vul eerst jouw gegevens in, zodat we je kunnen contacteren als we meer info nodig hebben.

Voornaam

Familienaam

Telefoonnummer

We gebruiken dit telefoonnummer alleen voor deze aanvraag.

E-mailadres (niet verplicht)

We gebruiken dit mailadres alleen voor deze aanvraag.

Wat is je relatie met de persoon waarvoor je hulp aanvraagt?

Bv. zorgverstrekker, huisarts, familie, buur, mantelzorger, kennis ...

Toestemming

Deze toestemming hebben we nodig om je vraag te kunnen behandelen.

Deze persoon gaf mij toestemming om hulp te vragen.

Persoon voor wie je hulp aanvraagt

Voornaam

Communicatie

- Er circuleert nog een erg verouderde versie van een folder met een overzicht van de verschillende digipunten.
 - ◆ We ontwikkelen **nieuwe offline communicatiedragers**. We denken onder andere aan een overzichtsbrochure met alle info over Iedereen Digitaal @ Leuven en de dienstverlening.

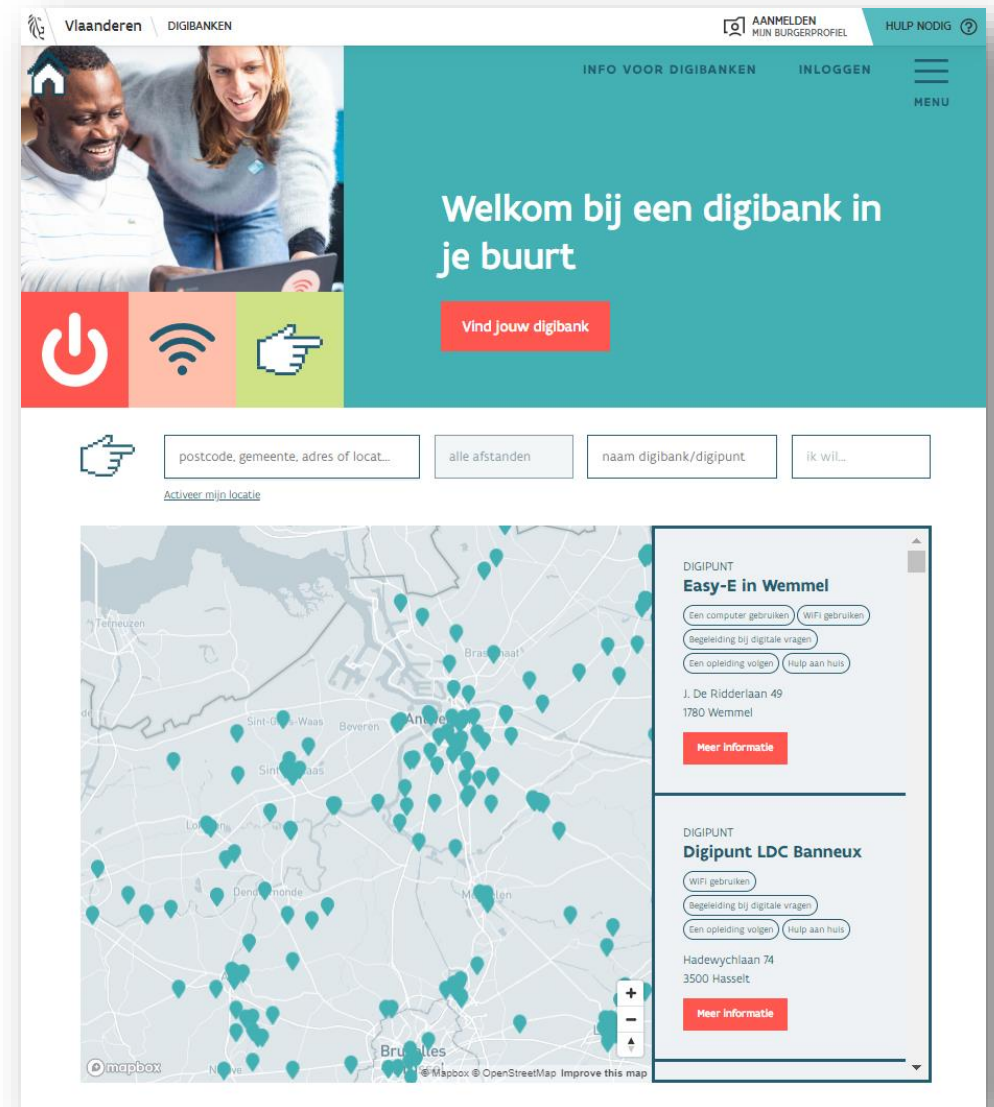
**Iedereen
Digitaal @
Leuven in een
breder geheel**



Projectmiddelen

Vlaanderen | Digibanken

- Relancemiddelen Vlaamse Veerkracht
- Departement Werk & Sociale Economie
 - ◆ Afdeling Sociale Economie en Werkbaar Werk
 - ◆ Minister Jo Brouns (voorheen: Hilde Crevits)
- Voor de oprichting lokale digibanken
 - ◆ Toegang tot hardware en internet
 - ◆ Vorming en opleiding
 - ◆ Ondersteuning essentiële diensten
- Februari 2022 – december 2024
- Kans op verlening tot midden 2026



The screenshot shows the website for Digibanken Vlaanderen. At the top, there is a navigation bar with the logo, 'Vlaanderen DIGIBANKEN', and links for 'AANMELDEN MIJN BURGERPROFIEL' and 'HULP NODIG'. Below the navigation bar is a hero section with a photo of a man and a woman looking at a laptop, and the text 'Welkom bij een digibank in je buurt' with a red button 'Vind jouw digibank'. Below this is a search bar with a hand icon, a text input field 'postcode, gemeente, adres of locat...', and buttons for 'alle afstanden', 'naam digibank/digipunt', and 'ik wil...'. Below the search bar is a map of Flanders with many blue pins representing digipunt locations. On the right side of the map, there are two information panels for specific digipunt locations: 'DIGIPUNT Easy-E in Wemmel' and 'DIGIPUNT Digipunt LDC Banneux'. Each panel lists services like 'Een computer gebruiken', 'WiFi gebruiken', 'Begeleiding bij digitale vragen', 'Een opleiding volgen', and 'Hulp aan huis', along with the address and a 'Meer informatie' button.

Projectoproepen Vlaanderen | City Deal

- Relancemiddelen Vlaamse Veerkracht
- Actieplan Iedereen Digitaal
- Agentschap Binnenlands Bestuur
 - ◆ Afdeling Gelijke Kansen, Integratie en Inburgering
 - ◆ Minister Bart Somers
- City Deal e-Inclusion by Design
 - ◆ Samenwerking: 13 centrumsteden en VGC
 - ◆ Trekkers: District09 en KCVS
 - ◆ Opbouw kennis en praktijk human-centered design
- Maart 2022 – december 2024



City Deal 'E-Inclusion by Design'

De Vlaamse centrumsteden en de Vlaamse Gemeenschapscommissie werken samen aan een gebruiksvriendelijkere digitale dienstverlening.

Alle lokale overheden zijn ervan overtuigd dat zo veel mogelijk burgers hun digitale dienstverlening zelfstandig moeten kunnen gebruiken. Daarbij is het van belang dat de eindgebruiker bij een digitale dienst centraal staat. Er zijn al goede voorbeelden te vinden waarbij dat het geval is, maar zonder werkvormen en structurele aanpak. Daar start de uitdaging van de City Deal 'E-Inclusion by Design'.

Van maart 2022 tot december 2024 slaan de dertien centrumsteden (Aalst, Antwerpen, Brugge, Gent, Genk, Hasselt, Kortrijk, Leuven, Mechelen, Oostende, Roeselare, Sint-Niklaas en Turnhout) en de Vlaamse Gemeenschapscommissie Brussel de handen ineen. District09 (Stad Gent) geeft de City Deal inhoudelijk vorm en coördineert het project.

"De digitale transformatie gaat razendsnel en niet iedereen is mee. Als we niet willen dat die mensen uitgesloten worden, moeten we onze dienstverlening gebruiksvriendelijker maken. Samen met ICT-partner District09 zet Stad Gent graag haar schouders onder dit project."

Sofie Bracke – schepen van Publiekszaken en Digitalisering

Het Kenniscentrum Vlaamse Steden (KCVS) en het Agentschap Binnenlands Bestuur verzorgen de beleidscontext. De City Deal krijgt 2,89 miljoen euro subsidies binnen het actieplan 'Iedereen Digitaal', via relancemiddelen die Vlaams minister van Binnenlands Bestuur, Bestuurszaken, Inburgering en Gelijke Kansen Bart Somers inzet voor e-inclusie op lokaal niveau.

Toolbox met aanbevelingen

De City Deal focust zich op de ontwikkeling van werkvormen die lokale overheden helpen om de eindgebruiker zo centraal mogelijk te zetten bij de ontwikkeling en implementatie van hun digitale dienstverlening. Daarvoor zijn opleidingen en pilotprojecten voorzien.

Alle partnersteden zetten twee experimenten op waarbij ze in de ontwikkelings- of implementatiefase van een digitale dienst de eindgebruiker centraal plaatsen, waarbij een externe inhoudelijke partner hen zal coachen. Dat leerproces moet resulteren in een concrete toolbox en beleidsaanbevelingen voor lokale overheden.

Projectoproepen Vlaanderen | e-Inclusiebeleid

- Relancemiddelen Vlaamse Veerkracht
- Actieplan Iedereen Digitaal
- Agentschap Binnenlands Bestuur
 - ◆ Afdeling Gelijke Kansen, Integratie en Inburgering
 - ◆ Minister Bart Somers
- Uitbouw van een lokaal e-inclusiebeleid
 - ◆ Individuele toegang tot internet
 - ◆ Verdere uitrol lokaal overkoepelend e-inclusiebeleid
 - ◆ Verschillende deelaspecten van e-inclusie
- November 2022 – december 2024

The screenshot shows a webpage from the Flemish Government (Vlaanderen) titled "Subsidie voor de uitrol van een lokaal e-inclusiebeleid". The page includes a navigation menu with options like "Overzicht", "Werking en beleid", "Subsidies", "Cijfers en onderzoek", "Regelgeving", and "Partners". The main content area features a sub-header "Subsidies" and the title "Subsidie voor de uitrol van een lokaal e-inclusiebeleid". Below the title, there is a paragraph explaining that on July 15, 2022, the Flemish Government decided to support local e-inclusion policies. A callout box states that 160 subsidy applications from local governments and the VGC were approved, with a link to the ministerial decision. A section titled "Indieners" describes that 160 local governments applied, and the Flemish Community Commission will fund them. Below this is a map of Flanders with blue dots indicating the locations of the applicants. A sidebar on the right lists navigation options such as "Doelstellingen subsidie", "Voorwaarden", "Subsidie kosten", etc. At the bottom, there is a note about the priority of actions and the total number of projects to be funded.

Team

Door het e-inclusiebeleid als het overkoepelende verhaal te bekijken, kregen we de kans om daarrond ook een uitgebreider team te bouwen:

- Omar Shaikhani
 - ◆ coördinatie hardwarehub
 - ◆ sinds 1 juli 2021

- Tuur Struyf
 - ◆ projectcoördinator digitale inclusie (focus op toegang, vaardigheden, ondersteuningsnetwerk)
 - ◆ sinds 25 april 2022

- Helena Schulpé
 - ◆ projectcoördinator digitale inclusie (focus op digitaal-inclusieve dienstverlening)
 - ◆ sinds 1 mei 2023

- Elise De Beys
 - ◆ projectdeskundige digitale inclusie
 - ◆ sinds 1 juni 2023

- Lana Van den Heuvel
 - ◆ projectdeskundige digitale inclusie
 - ◆ sinds 19 juni 2023



Netwerk

In Vlaanderen zijn er alvast verschillende platformen en lerende netwerken waar we uitgebreide kennis kunnen opbouwen over het thema, praktijkervaring kunnen uitwisselen, samen met vele gemotiveerde (nieuwe) collega's.

- Kennisnetwerken
 - ◆ Lerend Netwerk Digibanken
 - ◆ Coachingsnetwerk City Deal e-Inclusion by Design
 - ◆ Lerend Netwerk e-Inclusie – VVSG

- Opleiding
 - ◆ Digitale inclusiecoach

Lokaal netwerk digitale inclusie

- Iedereen Lunch
 - ◆ Online update over Iedereen Digitaal @ Leuven + het e-inclusiebeleid
 - ◆ 3 x per jaar
- Fysiek netwerkmoment
 - ◆ Uitwisseling, ontmoeting, kennisdelen, inspireren én samenwerken aan de uitdagingen die we detecteren
 - ◆ 1 x per jaar (15 november 2023)
- We bekijken of een nieuwsbrief voor het lokale netwerk een meerwaarde kan zijn
- We maken werk van het online ontsluiten van de nodige info voor het lokale netwerk

Vrijwilligers

- Bij de verschillende aspecten van de werking van Iedereen Digitaal @ Leuven betrekken we vrijwilligers:
 - ◆ **Digihelpers** – als digihelper ondersteun je op een vast moment in de week in een digipunt bij digitale vragen
 - ◆ **Buurtvrijwilligers voor digitale vragen** – als buurtvrijwilliger help je iemand uit jouw buurt op weg in de digitale samenleving.
 - ◆ **PC-dokter** – als PC-dokter maak je digitale tweedehandstoestellen klaar voor gebruik en voer je herstellingen uit.

Vragen, feedback, suggesties ...

iedereendigitaal@leuven.be

0477 98 47 77 (algemeen)

tuur.struyf@leuven.be

016 27 22 86 (Tuur)



leuven