

Bouwstenen Beleidstool digitale inclusie voor lokale besturen

Zelf te printen



Toegang

Leen digitaal materiaal en software uit aan burgers.



- Kunnen burgers ergens terecht om een toestel te lenen?
- Kan het lokaal bestuur of een partner zorgen voor een uitleendienst?



Toegang

Stel je infrastructuur ook ter beschikking van andere organisaties.



- Zijn er lokale initiatieven die werken aan digitale vaardigheden die digitaal materiaal kunnen gebruiken voor bepaalde workshops of activiteiten?



Toegang

Zorg dat elke burger die dit wil thuis een kwaliteitsvolle internetverbinding heeft.



- Weten de inwoners welke initiatieven er bestaan voor betaalbaar internet?
- Wat kan jij als lokaal bestuur doen om toegang tot het internet te voorzien?
- Weten professionals die in contact staan met de burger welke initiatieven er bestaan voor betaalbaar internet?



Toegang

Zorg dat elke medewerker die dit wil thuis toegang heeft tot het internet.



- Hebben alle eigen medewerkers thuis een kwaliteitsvolle internetverbinding?
- Welke rol speelt de werkgever in het hebben van internet thuis?



Toegang

Voorzie publiek toegankelijk digitaal materiaal en internet.



- Zijn er plekken waar burgers gratis gebruik kunnen maken van digitaal materiaal en internet?
- Zijn er plekken waar veel burgers komen, waar er toegang tot digitaal materiaal en internet voorzien zou kunnen worden?
- Hebben bepaalde plekken, waar kansengroepen komen een specifieke aanpak nodig?



Toegang

.....
.....
.....



Toegang

Ondersteun burgers bij technische vragen en onderhoud van digitale toestellen.

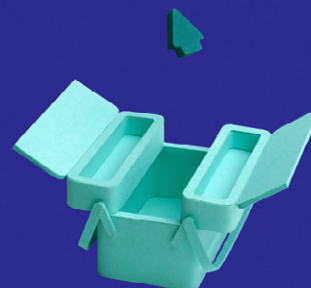


- Waar kunnen burgers terecht als hun digitaal toestel kapot gaat?
- Weten eerstelijnsactoren waar burgers terecht kunnen met technische vragen over hun toestel?
- Kan je als lokaal bestuur zelf een rol spelen in het beantwoorden van technische vragen van je digistarters?



Competenties

Weet wat medewerkers digitaal kennen en kunnen.



- Weet je welke competenties de medewerkers hebben?
- Weet je welke competenties medewerkers nodig hebben om vandaag en morgen hun job te kunnen (blijven) uitvoeren?
- Hebben ze deze competenties?



Competenties

Versterk de digitale competenties van de eigen medewerkers.



- Kunnen de eigen medewerkers hun digitale competenties versterken? Welke ondersteuning krijgen zij hiervoor?
- Welke digitale competenties hebben de kort- en middengeschoolde medewerkers nodig?
- Is er een ondersteuningsaanbod voor medewerkers die geen computer nodig hebben bij het uitoefenen van hun job?



Competenties

Informeer burgers over het vormings- en ondersteuningsaanbod.

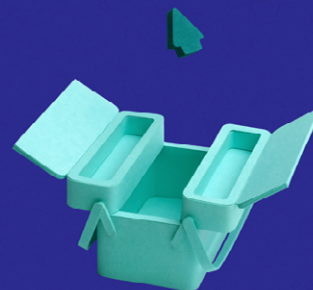


- Bestaat er een overzicht van het bestaande aanbod? En wordt dit up-to-date gehouden?
- Weten burgers waar ze hun digitale competenties kunnen versterken of waar ze terecht kunnen met een digitale vraag?
- Weten eigen medewerkers en middenveldactoren in het lokaal bestuur naar waar ze kunnen doorverwijzen?
- Op welke manier communiceer je over het bestaande aanbod?



Competenties

Weet wat burgers digitaal kennen en kunnen.

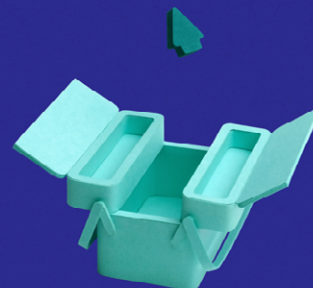


- Weet je welke digitale competenties burgers hebben?
- Op welke bronnen kan je je baseren om een beeld te krijgen van die competenties?
- Met wie kan je spreken om hier een beter zicht op te krijgen?



Competenties

Denk na over het vormings- en ondersteuningsaanbod voor specifieke doelgroepen.



- Wordt de doelgroep zelf betrokken bij de keuze en uitwerking van het aanbod?
- Is het aanbod op maat van de doelgroep?
- Op welke manier kan je de drempel verlagen voor bepaalde doelgroepen?
- Op welke manier leid je doelgroepen toe naar het aanbod?
- Welke inspanningen doe je om moeilijk bereikbare doelgroepen te bereiken?



Competenties

Ondersteun burgers in groep bij het aanleren van digitale competenties.



- Waar, wanneer en voor wie kan je ondersteuning in groep aanbieden?
- Bij welke ondersteuning is het nodig om het concept aan te passen op maat van specifieke doelgroepen?
- Wie zorgt er voor deze ondersteuning?
- Is er afstemming tussen de verschillende aanbieders van ondersteuning?



Competenties

Bied digitale prikkels en oefenkansen aan.



- Waar, wanneer en voor wie kan je digitale prikkels en oefenkansen aanbieden?
- Is er ondersteuning en sensibilisering voor organisaties of diensten die digitale prikkels en oefenkansen kunnen aanbieden?



Competenties

Ondersteun burgers individueel bij het aanleren van digitale competenties.

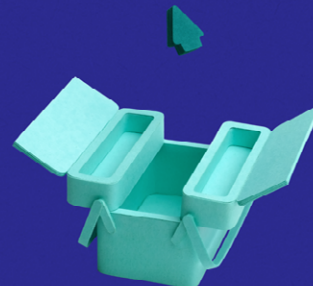


- Waar, wanneer en voor wie kan je individuele ondersteuning aanbieden?
- Wie zorgt er voor deze ondersteuning?
- Is er afstemming tussen de verschillende aanbieders van ondersteuning?
- Hebben sommige doelgroepen een aanpak op maat nodig?



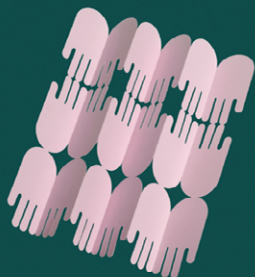
Competenties

.....
.....
.....



Ondersteuningsnetwerk

Zet in op een digihelper-werking.

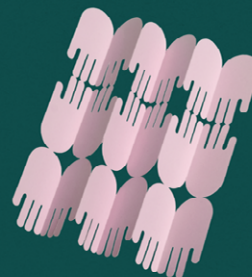


- Waar kunnen burgers terecht met digitale vragen?
- Hoe kan je je burgers, werknemers, vrijwilligers aanmoedigen om zich in te zetten om anderen te helpen?
- Welk type digihelpers zijn er?
- Welke professionele krachten nemen ook een rol op als digihelper of zouden deze rol kunnen opnemen?



Ondersteuningsnetwerk

Ondersteun digihelpers.

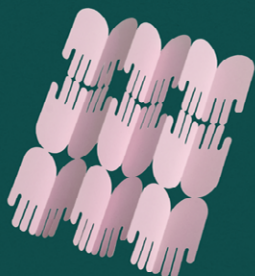


- Bij wie kunnen digihelpers terecht met vragen?
- Zijn er intervisiemomenten voorzien voor de digihelpers?
- Is er een opleiding beschikbaar voor de digihelpers?
- Is het voor iedereen duidelijk wat de opdracht en het mandaat is van de verschillende profielen van digihelpers die aan de slag zijn?



Ondersteuningsnetwerk

Weet hoe je een digitale hulpvraag en een digitale leervraag herkent.

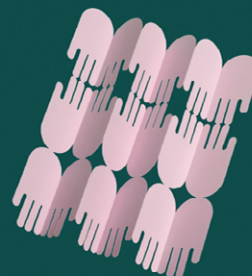


- Weten digihelpers (zowel eigen medewerkers als partners) wat het verschil is tussen een digitale hulpvraag en een digitale leervraag?
- Welke aanpak schuif je naar voren bij een digitale hulpvraag?
- Welke aanpak schuif je naar voren bij een digitale leervraag?



Ondersteuningsnetwerk

Zorg ervoor dat alle digistarters ergens terecht kunnen met hun digitale hulpvraag.

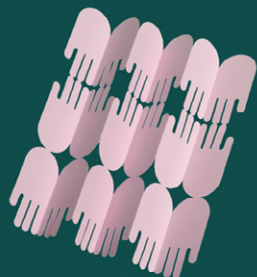


- Waar kunnen burgers terecht wanneer ze een (dringende) vraag hebben over digitale dienstverlening?
- Welke digihelpers ondersteunen bij welke digitale vragen?
- Weten digihelpers naar wie ze kunnen doorverwijzen?



Ondersteuningsnetwerk

Breng het ondersteuningsnetwerk van digistarters in kaart.

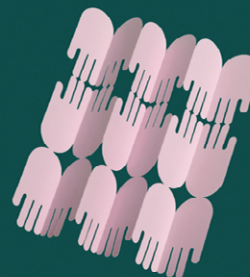


- Hoe breng je het ondersteuningsnetwerk van een digistarter in kaart?
- Kan je het ondersteuningsnetwerk van digistarters versterken of activeren?
- Heeft de digistarter nood aan een professioneel ondersteuningsnetwerk?



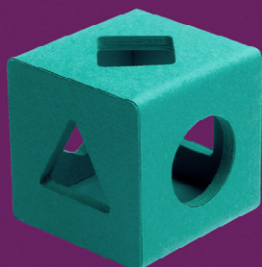
Ondersteuningsnetwerk

.....
.....
.....



Dienstverlening en communicatie

Weet hoe je digitale kwetsbaarheden herkent.

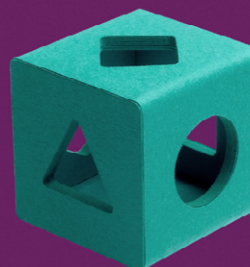


- Weten eerstelijnsmedewerkers hoe ze digistarters kunnen herkennen? En wat de volgende stappen zijn?



Dienstverlening en communicatie

Help digistarters verder.

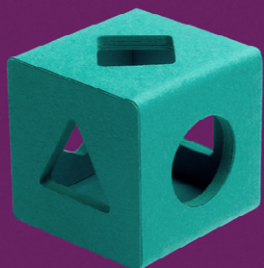


- Weten eerstelijnsmedewerkers naar waar ze kunnen doorverwijzen?
- Werken de doorverwijzingen?
- Wat als iemand een digitale dienst niet kan gebruiken?



Dienstverlening en communicatie

Bied hulp bij eigen online diensten.

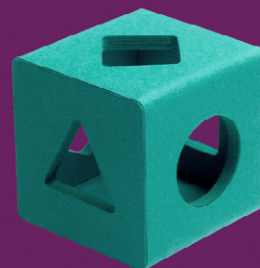


- Waar kunnen burgers terecht als ze een vraag hebben over een online dienst?
- Weet je wat de meest gestelde vragen zijn van burgers over online diensten?



Dienstverlening en communicatie

Gebruik klare taal.

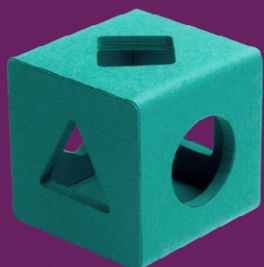


- Begrijpen de burgers je communicatie?
- Kunnen de teksten die je gebruikt eenvoudiger?



Dienstverlening en communicatie

Test je eigen digitale toepassingen.

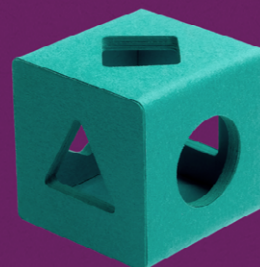


- Wat vinden de digistarters van de digitale toepassingen die je gebruikt?



Dienstverlening en communicatie

Maak zo veel mogelijk gebruik van bestaande en reeds geteste toepassingen en oplossingen.

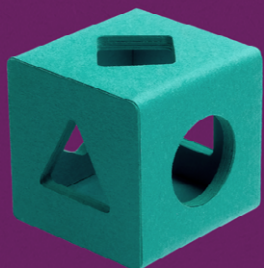


- Kan je aansluiten bij bestaande initiatieven of platformen?
- Is het gebruik van Mijn Burgerprofiel voor jouw lokaal bestuur een meerwaarde?
- Is een nieuwe toepassing steeds de beste oplossing?



Dienstverlening en communicatie

Blijf offline alternatieven aanbieden.

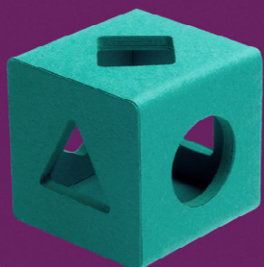


- Kunnen burgers nog steeds terecht bij een fysiek persoon (en telefonisch) om hun dienstverlening te regelen?
- Bereik je minder digitaal vaardigen ook met je communicatie?



Dienstverlening en communicatie

Voldoe aan de toegankelijkheidsvereisten.

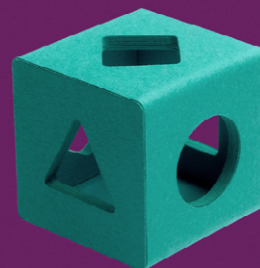


- Voldoen je websites en andere digitale toepassingen aan de WCAG-normen?



Dienstverlening en communicatie

Ontwikkel nieuwe toepassingen samen met de gebruikers.

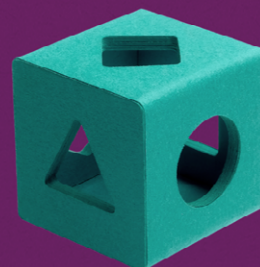


- Op welke manier kan je je gebruikers betrekken bij de ontwikkeling van nieuwe toepassingen?
- Betrek je ook minder digitaal vaardige burgers bij gebruikerstesten?



Dienstverlening en communicatie

Maak je digitale toepassingen gebruiksvriendelijk voor iedereen.

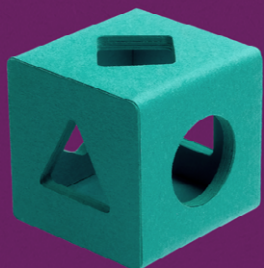


- Wie kan er vlot met je website aan de slag en wie niet?
- Op welke plekken of tijdens welke stappen lopen veel gebruikers vast?



Dienstverlening en communicatie

Spoor anderen aan om deze principes voor toegankelijke en inclusieve dienstverlening ook toe te passen.



- Zijn er bepaalde actoren of dienstverleners op je grondgebied waar je als lokaal bestuur invloed op kan uitoefenen om inclusiever te werk te gaan?

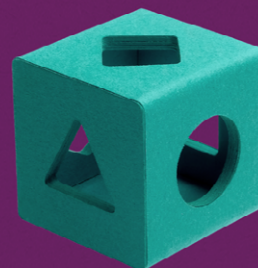


Dienstverlening en communicatie

.....

.....

.....



Lokale regierol

Bouw aan mandaat om aan digitale inclusie te werken.



- Welk draagvlak heb je als persoon of vanuit je dienst om een trekkersrol te nemen inzake digitale inclusie?
- Ben je op de hoogte dat je mandaat niet vanzelf krijgt, maar dat je het zelf moet aanvoelen, creëren en soms ook expliciet vragen?
- Welke speelruimte neem je al?
- Hoe communiceer je en koppel je terug over samenwerkingen?
- Welke insteken krijg je mee vanuit het lokaal bestuur of vanuit de dienst?
- Hoe bouw je aan draagvlak?
- Hoe breid je je speelruimte uit?



Lokale regierol

Zet regie-instrumenten in voor digitale inclusie.



- Welke regie-instrumenten zet je nu al in voor digitale inclusie?
- Welke daarvan werken goed?
- Waar of hoe kan het beter?
- Weet jij welke regie-instrumenten je best gebruikt in verschillende contexten?

Voorbeelden van regie-instrumenten zijn:

- contact houden, overleggen, afstemmen... met het werkveld
- financiële stimuli geven aan het werkveld (bestek, uitbesteding...)
- subsidies aan partners voor digitale-inclusie-activiteiten
- afspraken of verplichtingen, vastgelegd in een convenant, of (bovenlokale) regelgeving



Lokale regierol

Stel een lokaal digitale-inclusienetwerk samen.



- Is samenwerking hier nodig?
- Bekijk je je netwerk kritisch? Weet je waar er hiaten zijn, maar ook welke partners niet echt iets bijbrengen?
- Welke actoren (intern én extern) zouden een bijdrage kunnen leveren?
- Welke partners zouden een bijdrage kunnen leveren?
- Wie betrek je wanneer?
- Wie krijg je nu niet mee, maar hoop je in een later stadium misschien wel te betrekken?



Lokale regierol

Duid een lokale trekker digitale inclusie aan.



- Wie is waar goed in?
- Welke rollen worden best door andere mensen uit het netwerk opgenomen?
- Is er een lokale trekker digitale inclusie?
- Onderhoudt deze trekker contacten met interne en externe partners en geeft hij het digitale-inclusiebeleid richting?
- Is de lokale trekker een echte netwerker?
- Gaat de lokale trekker graag met mensen om?
- Is de lokale trekker ondernemend, strategisch denkend en kan hij om met het feit dat niet alles altijd even rechtlijnig verloopt?



Lokale regierol

Voed je met gebruikersinzichten.



- Neem je het perspectief van de gebruikers nu al mee?
- Neem je het perspectief van de meest kwetsbare gebruikers, met het hoogste risico op digitale uitsluiting mee?
- Bereiken je gebruikersbevragingen de verschillende doelgroepen die je wil bereiken met acties rond toegang, competenties, ondersteuning en dienstverlening?
- Gebruik je gebruikersinzichten om noden en drempels in te schatten en de dienstverlening voor de verschillende doelgroepen op een toegankelijke manier aan te bieden?
- Waar zit het goed en waar kan het beter?



Lokale regierol

Breng de lokale situatie in kaart.



- Ken je de lokale situatie en weet je welke uitdagingen er spelen?
- Wat leer je uit gesprekken met de doelgroep zelf?
- Wat leer je uit gesprekken met intermediairs en collega's?
- Wat leer je van experts en cijfers? Wie lopen in je gemeente of stad het meeste risico op digitale uitsluiting? In welke buurten is het risico het hoogst?...
- Welk aanbod is er al en is er voldoende aanbod voor de meest kwetsbare groepen?
- Welke inspiratie haal je bij partners uit je netwerk?
- Met welke voor de hand liggende partners heb je nog geen connectie? Waarom niet?

