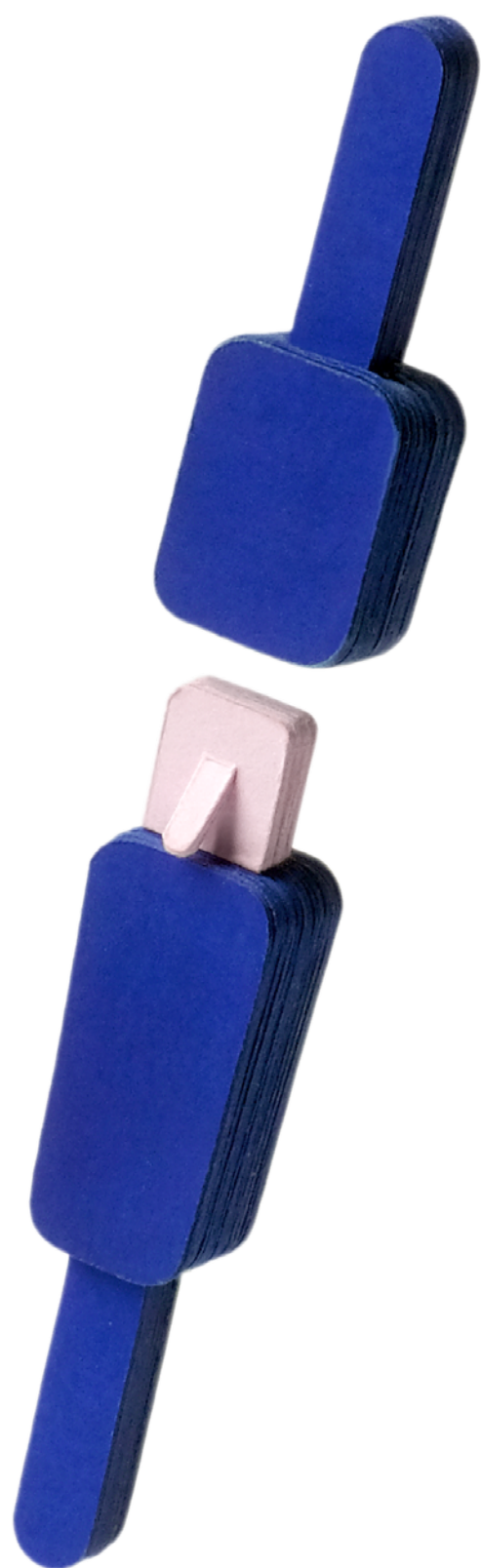


handleiding

Beleidstool digitale inclusie voor lokale besturen





Inhoud

Wat is de beleidstool digitale inclusie voor lokale besturen?	4
Voor wie is deze beleidstool?	5
Zo gebruik je de beleidstool	6
Wie heb je nodig?	7
Wat heb je nodig?	8
Fase 1	
De verkenning	9
Fase 2	
Selectie van bouwstenen voor het beleids- en actieplan	12
Fase 3	
Uitwerken beleids- en actieplan	16
Fase 4	
Implementeren en verduurzamen van het beleid	19

Wat is de Beleidstool digitale inclusie voor lokale besturen?

Bijna de helft van de Belgische bevolking is digitaal kwetsbaar. Door het steeds digitaler worden van de samenleving, betekent digitale uitsluiting voor velen ook maatschappelijke uitsluiting. Bijgevolg moeten we inzetten op digitale inclusie om zo een inclusieve (digitale) samenleving te creëren. Een digitale-inclusiebeleid is hierbij essentieel.

Alleen klinkt het uitwerken van zo'n beleid misschien als een moeilijke opdracht. Hoe begin je eraan? Waar moet je rekening mee houden? Welke doelgroepen moet je zeker mee hebben en hoe bereik je die? De Beleidstool digitale inclusie voor lokale besturen helpt prioriteiten te bepalen en biedt een kader en inspiratie om beleidskeuzes te maken en zo tot een gedragen, gecoördineerd en impactvol digitale-inclusiebeleid te komen.

We hebben het in deze beleidstool regelmatig over digihelpers en digistarters. We leggen graag even uit wat we daarmee bedoelen.

- Een digistarter is iemand die moeite heeft om bij te blijven met de digitale evolutie en die het gevoel heeft over onvoldoende digitale vaardigheden te beschikken. Iedereen kan op een bepaald moment digistarter zijn, omdat iedereen wel eens worstelt met de digitale wereld.
- Een digihelper is iemand die digistarters helpt bij digitale vragen. Dit kan
 - als vrijwilliger of als professional
 - individueel of in groep
 - thuis, aan het loket, op het werk of op een andere plaats

Voor wie is deze beleidstool?

Deze beleidstool is speciaal voor lokale besturen. Zij zijn erg goed geplaatst om lokaal aan digitale inclusie te werken omdat ze dicht bij de burger staan.

De tool helpt om zowel een digitale-inclusiebeleid als een actieplan rond digitale inclusie uit te werken. Op die manier creëren lokale besturen een belangrijk startpunt om digitale uitsluiting in hun stad of gemeente tegen te gaan. De tool kan nuttig zijn voor zowel lokale besturen die nog geen beleids- of actieplan hebben als voor lokale besturen die daar wel al mee aan de slag gingen.

Werk je niet bij een lokaal bestuur?

Dan kan je je nog altijd laten inspireren door deze beleidstool.

Zo gebruik je de beleidstool

Deze beleidstool begeleidt je in 4 fasen naar een digitale-inclusiebeleid en -actieplan.

Fase 1

De verkenning

Je neemt het team mee in het thema en wat er al rond digitale inclusie gedaan wordt in de stad of gemeente.

Fase 2

Selectie van bouwstenen voor het beleids- en actieplan

Aan de hand van de bouwstenen bepaal je samen met een werkgroep waar het lokaal bestuur verder mee aan de slag zal gaan in het beleids- en actieplan.

Fase 3

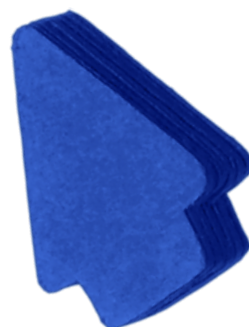
Uitwerken van het beleids- en actieplan

Je werkt de gekozen bouwstenen concreter uit en formuleert duidelijke beleidsteksten.

Fase 4

Implementeren en verduurzamen van het beleid

Je finaliseert het beleids- en actieplan en integreert het in bestaande documenten.



Wie heb je nodig?

De trekker

De taken van de trekker zijn:

- **Inventarisatie**

De kernwaarden en beleidsdocumenten van de gemeente of stad verzamelen.

- **Vorbereiding**

Verdiepen in het thema en achterhalen wat er al gedaan wordt in de stad of gemeente.

- **Begeleiding**

De groep ondersteunen bij de verschillende fases.

- **Uitwerking**

Het beleids- en actieplan uitwerken, alleen of samen met een collega, of anderen daarvoor verantwoordelijk stellen.

De trekker is iemand die zich comfortabel voelt om een groep te begeleiden en een mandaat of beslissingsrecht heeft.

De werkgroep

De werkgroep bepaalt samen met de trekker de prioriteiten voor het beleids- en actieplan.

De werkgroep bestaat uit collega's uit verschillende beleidsdomeinen en indien relevant externe partners of andere stakeholders zoals digihelpers, digistarters, inwoners die gebruik maken van gemeentelijke diensten en lokale organisaties.

Wat heb je nodig?

Deze beleidstool bestaat uit:

- Een handleiding
- Een set van kaartjes, benoemd als bouwstenen
- Het legplan en/of de online template
- De digitale-inclusiematrix





Fase 1

De verkenning

Doel

Neem de werkgroep mee in het thema digitale inclusie. Verken de vijf categorieën uit de bouwstenen.

Deelnemers

Trekker en werkgroep

Tijdsduur

Een dag

Wat moet ik als trekker voorzien?

De uitgeknipte bouwstenen

Stap 1

Verdiep je in het thema en breng acties in kaart

- Neem het dossier www.digitaleinclusie.be door.
- Verken alle bouwstenen.

De bouwstenen zijn onderverdeeld in vijf categorieën

- Toegang
- Competenties
- Ondersteuningsnetwerk
- Dienstverlening en communicatie
- Lokale regierol

De bouwstenen over toegang, competenties, ondersteuningsnetwerken, en dienstverlening en communicatie beschrijven **wat** je kan realiseren om tot meer digitale inclusie te komen in jouw stad of gemeente. De bouwstenen over de regierol beschrijven **hoe** je als lokaal bestuur voor meer digitale inclusie kan zorgen.

- Breng acties rond digitale inclusie in je stad of gemeente in kaart. Ga luisteren op verschillende diensten en bij verschillende stakeholders.
- Noteer de relevante speerpunten uit de meerjarenplanning. Kijk ook naar acties die strikt genomen niet onder digitale inclusie vallen, maar hier wel een impact op kunnen hebben (bv. geletterdheid, armoedebestrijding, klantgerichte dienstverlening...).

- Breng een werkgroep samen: Betrek collega's uit verschillende beleidsdomeinen om digitale inclusie transversaal aan te pakken. Je kan ook externe partners aanspreken, zoals het volwassenenonderwijs en organisaties die werken met personen in een kwetsbare situatie. Zij kunnen deel uitmaken van de werkgroep, maar dat hoeft niet.

Stap 2

Laat de groep kennis maken

- Kennen de deelnemers van de groep elkaar nog niet? Dan kan een kort kennismakingsspel met enkele vragen meteen het ijs breken.
- Vertel aan de groep wat het doel is van de oefening en waarom je hen hebt samengebracht.

Stap 3

Neem de werkgroep mee in het thema

- Vertel aan de groep wat:
 - de basisbegrippen zijn over digitale uitsluiting en digitale inclusie,
 - er al gebeurt over digitale inclusie op het grondgebied van de stad of gemeente,
 - er in de meerjarenplanning staat, dat relevant is voor digitale inclusie.
- Verken samen de bouwstenen.

Tip

Je kan je boodschap versterken door een ervaringsdeskundige aan het woord te laten.



Fase 2

**Selectie van
bouwstenen voor
het beleids- en
actieplan**

Doel

Bepaal prioriteiten voor het beleids- en actieplan op korte en lange termijn.

Deelnemers

Trekker en werkgroep

Tijdsduur

3 uur

Wat moet ik als trekker voorzien?

- Het legplan
- De uitgeknipte bouwstenen
- 10 rode stickers per deelnemer
- 10 groene stickers per deelnemer



Stap 1

Fris de kernwaarden op

Voor jullie met de concrete bouwstenen aan de slag gaan, frissen jullie eerst de kernwaarden van de stad of gemeente op. Dat vormt namelijk de basis van het beleid.

Denk na over welke kernwaarden van de gemeente aansluiten bij de verschillende bouwstenen van digitale inclusie.

Stap 2

Breng in kaart wat er al gebeurt

- Leg op het legplan welke acties rond de bouwstenen nu al bestaan.
- Doen jullie nog iets wat niet op de bouwstenen staat? Vul het dan in op één van de lege bouwstenen.

Stap 3

Bepaal wat belangrijk is

- Iedere deelnemer krijgt 10 groene stickers en 10 rode stickers. Met de groene stickers kan je aanduiden wat je belangrijk vindt. Met de rode stickers kan je aanduiden wat je niet belangrijk vindt.
- Iedere deelnemer verdeelt de stickers over de bouwstenen uit de vier categorieën: toegang, competenties, ondersteuningsnetwerk en dienstverlening en communicatie. Je mag maar één sticker per bouwsteen kleven.
- Hou de bouwstenen met groene stickers waarover unanimiteit is bij.
- Leg de bouwstenen met allemaal rode stickers en de bouwstenen zonder stickers opzij.
- De bouwstenen met verschillende kleuren bolletjes bespreek je in de volgende stap.

Stap 4

Bespreek de twijfelgevallen

Dit zijn mogelijke richtvragen om het gesprek te voeren:

- Waarom is de bouwsteen prioritair of niet-prioritair?
- Zijn er specifieke redenen om al dan niet in te zetten op de bouwsteen vanuit een bepaald beleidsdomein, organisatie of doelgroep?

Stap 5

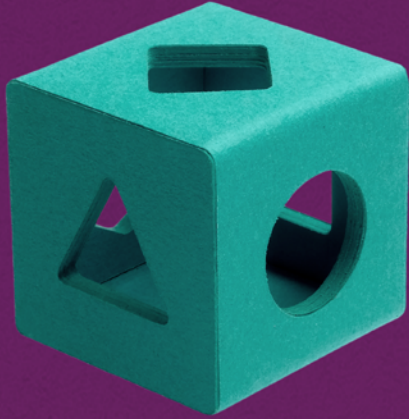
Ga aan de slag met de prioriteiten

- Kies samen welke bouwstenen jullie verder willen uitwerken.
- Bepaal welke prioriteit hebben op korte termijn en welke op lange termijn.
- Plaats deze op het legplan onder “dit willen we doen op korte termijn” en “dit willen we doen op lange termijn”.

Stap 6

Rond af

Leg uit wat de volgende stappen zijn en wanneer er teruggekoppeld wordt naar de groep.



Fase 3

Uitwerken van het beleids- en actieplan

Doel

Werk de gekozen bouwstenen concreter uit en formuleer duidelijke beleidsteksten.

Deelnemers

Trekker en werkgroep

Tijdsduur

Een halve dag of een dag, afhankelijk van het aantal bouwstenen

Wat moet ik als trekker voorzien?

- De ingevulde legplaat
- De digitale-inclusiematrix

Stap 1

Bespreek de concrete bouwstenen

Je hebt al zicht op welke bouwstenen prioriteit zijn op korte termijn en op lange termijn, maar het komt er ook op aan om deze nu nog concreter uit te werken.



Besprek samen met de werkgroep voor elke bouwsteen volgende zes vragen

- Waarom kiezen we voor deze bouwsteen (motivatie)?
- Welke acties moet de stad of gemeente ondernemen om de bouwsteen te concretiseren (acties)?
- Wanneer willen we deze actie bereiken (tijdsspanne)?
- Wie stellen we aan voor deze actie (verantwoordelijke)?
- Voor wie geldt deze actie (doelgroep)?
- Hoe gaan we de impact hiervan meten (impact)?

De digitale-inclusiematrix kan je helpen om na te denken over wie welke acties kan uitvoeren.

Digitale inclusie vraagt om regie op lokaal of bovenlokaal niveau én samenwerking met interne en externe partners. Ook de verschillende beleidsdomeinen binnen het lokaal bestuur spelen een belangrijke rol. De digitale-inclusiematrix helpt je om in beeld te brengen welke digitale-inclusie-acties de verschillende actoren kunnen ondernemen in je stad of gemeente.

Stap 2

Schrijf het beleid uit

Spreek af met de groep wie het beleid zal uitschrijven. Deze persoon of groep moet hiervoor het mandaat hebben en regelmatig afstemmen met het management.

Gebruik de input uit de vorige stap om aan de slag te gaan met het uitwerken van een beleids- en actieplan voor de stad of gemeente.

Enkele tips

- Zorg voor een duidelijke structuur
- Onderbouw je keuze
- Formuleer concrete acties



Fase 4

Implementeren en verduurzamen van het beleid

Stap 1

Finaliseren van het beleid

- Organiseer een feedbackmoment met de stakeholders die je bevraagd hebt en de deelnemers van de oefening in groep. Zo kunnen zij nog opmerkingen geven voordat het beleidsplan verspreid wordt.
- Finaliseer het beleid op basis van de feedback die je gekregen hebt.
- Leg het beleids- en actieplan voor aan het managementteam ter goedkeuring.

Stap 2

Implementeren van het beleid

Het is belangrijk om het beleids- en actieplan te communiceren naar medewerkers van de stad of gemeente zodat zij op de hoogte zijn van wat er nog zal ondernomen worden rond digitale inclusie. Denk na of je het beleids- en actieplan kan voorleggen aan de gemeenteraad of andere bestuursorganen of schenk er aandacht aan in een interne nieuwsbrief of tijdens een studiemoment.

Tip

Koppel het beleids- en actieplan aan andere beleidsdocumenten of visiedocumenten.

Stap 3

Verduurzamen van het beleid

Een beleidsoefening en het stellen van prioriteiten is nooit volledig af, het gaat altijd over een proces van proberen, luisteren en bijsturen. Stel regelmatig je acties en beleidsplannen bij op basis van de feedback die je krijgt.

Deze tools en goede praktijken kunnen je inspireren.

Digitaleinclusie.be van Mediawijs

Centrale website over digitale uitsluiting en digitale inclusie, met onderzoeksresultaten, tools en goede praktijken.

Pagina over regie en organisatienetwerken van VVSG

Uitgebreide informatie over hoe je als lokaal bestuur aan de slag kan met de lokale regierol. Welke regie-instrumenten inzetten, wanneer een samenwerking opzetten, welke types organisatienetwerken bestaan er en welke actoren betrekken.

Het Optimaal Digitaal spel van de Gebruiker Centraal

Het Optimaal Digitaal spel is een handig instrument om je (online) dienstverlening te verbeteren. Het is een workshop in spelvorm.

Toolbox toegankelijke steden en gemeenten van Inter

Digitale toolbox met informatie, richtlijnen, instrumenten en goede praktijken rond digitale toegankelijkheid.

Toolbox mensgericht ontwerpen

Digitale toolbox die lokale besturen op weg helpt naar een gebruiksvriendelijke digitale dienstverlening.



Colofon

Een publicatie van

Mediawijs, het Vlaams Kenniscentrum
Digitale en Mediawijsheid

Werkten mee aan deze publicatie

Mediawijs, VVSG, District09.

Verantwoordelijke uitgever

imec vzw
Kapeldreef 75
3001 Leuven

Contact

Andy Demeulenaere
Mediawijs, BeCentral
Kantersteen 10-12
1000 Brussel
info@mediawijs.be

Deze publicatie valt onder

De Creative Commons licentie



