

# Digitale inclusie in de meerjarenplannen van de Vlaamse lokale besturen

*Rapport in opdracht van Mediawijs*

Mei 2026

Paola Verhaert



VVSG



**Auteur van het rapport:**

Paola Verhaert

**Datum van publicatie:**

Mei 2026

**Uitgever van het rapport:**

Mediawijs, Vlaams Kenniscentrum Digitale en Mediawijsheid

**Gelieve naar dit rapport te refereren als volgt:**

Verhaert, P. (2026, mei). *Digitale inclusie in de meerjarenplannen van de Vlaamse lokale besturen*. Mediawijs. <https://www.mediawijs.be/artikels/digitale-inclusie-de-meerjarenplannen>

**© 2026, Paola Verhaert**

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden gekopieerd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur.

# Inhoudstafel

<b>1. INLEIDING .....</b>	<b>4</b>
<b>2. CONTEXT .....</b>	<b>6</b>
2.1 DIGITALE-INCLUSIEBELEID IN VLAANDEREN .....	6
2.2 VLAAMSE LOKALE BESTUREN EN DIGITALE INCLUSIE .....	7
2.3 UITDAGINGEN VOOR HET LOKAAL DIGITALE-INCLUSIEBELEID.....	8
<b>3. METHODOLOGIE .....</b>	<b>10</b>
3.1 BELEIDSANALYSE .....	10
3.2 CASESTUDIES .....	14
<b>4. RESULTATEN .....</b>	<b>17</b>
4.1 BESCHRIJVENDE ANALYSE .....	17
4.2 INHOUDELIJKE ANALYSE .....	27
4.3 CASESTUDIES .....	34
<b>5. BESLUIT .....</b>	<b>41</b>
<b>6. BIJLAGEN .....</b>	<b>45</b>
6.1 LIJST MET TABELLEN .....	45
6.2 INTERVIEWLEIDRAAD .....	46
6.3 REFERENTIES.....	47

# 1. Inleiding

In navolging van de lokale verkiezingen van 2024 stelden alle Vlaamse lokale besturen tegen eind 2025 een nieuw meerjarenplan op. Deze meerjarenplannen bieden inzicht in de beleidsdoelstellingen die de lokale besturen tijdens de bestuursperiode van 2026 tot 2031 zullen nastreven. **Het doel van dit onderzoek is om te identificeren in welke mate en op welke manier digitale inclusie aan bod komt in de meerjarenplannen van de lokale besturen in Vlaanderen voor de komende bestuursperiode.**

Twee primaire onderzoeksvragen vormen het uitgangspunt voor deze studie:

- 1) Hoeveel Vlaamse lokale besturen vermelden in hun meerjarenplan dat ze zullen inzetten op digitale inclusie?
- 2) Hoe zetten de Vlaamse lokale besturen zich in voor digitale inclusie?

Om een antwoord te bieden op de eerste onderzoeksvraag werd een beschrijvende analyse van de meerjarenplannen uitgevoerd. Deze analyse biedt inzicht in de mate waarin de Vlaamse lokale besturen zich tijdens de nieuwe bestuursperiode engageren voor digitale inclusie, alsook de manier waarop zij hun digitale-inclusiebeleid bestuurlijk organiseren. Onderstaande deelvragen maken deel uit van de beschrijvende analyse:

- Hoeveel lokale besturen vermelden in hun meerjarenplan dat ze zullen inzetten op digitale inclusie? Hoeveel lokale besturen verwijzen in hun meerjarenplan expliciet of impliciet naar doelstellingen met betrekking tot digitale inclusie?
- Is er wat betreft de aandacht voor digitale inclusie een verschil tussen de kleine, middelgrote en grote lokale besturen? Indien wel, waarin schuilt dat verschil?
- Is er wat betreft de aandacht voor digitale inclusie een verschil op basis van de provincies?
- Is er wat betreft de aandacht voor digitale inclusie een verschil tussen de lokale besturen die tijdens de vorige bestuursperiode wel bovenlokale projectmiddelen voor digitale inclusie hebben ontvangen, en de lokale besturen voor wie dit niet het geval was? Het betreft hier specifiek de projectmiddelen in het kader van Digibanken (Vlaamse overheid), Iedereen Digitaal (Vlaamse overheid) en e-Inclusion for Belgium (federale overheid).
- Onder welke bevoegdheid of beleidsdomein wordt digitale inclusie opgenomen? Wordt digitale inclusie bijvoorbeeld benaderd als een sociaal of technisch thema?
- Welke lokale en bovenlokale actoren worden vermeld als partners om het digitale-inclusiebeleid te realiseren? Is er bovendien sprake van samenwerkingsverbanden tussen naburige lokale besturen?
- Welke budgetten stellen de lokale besturen in hun meerjarenplan ter beschikking voor de realisatie van hun digitale-inclusiebeleid?

De tweede onderzoeksvraag, met name de vraag hoe de lokale besturen hun digitale-inclusiebeleid inhoudelijk vormgeven, wordt beantwoord aan de hand van een inhoudelijke analyse van de meerjarenplannen. Deze inhoudelijke analyse biedt een antwoord op de onderstaande deelvragen:

- Welke pijlers van digitale inclusie maken deel uit van het beleid van de lokale besturen? Hierbij wordt een onderscheid gemaakt tussen de vier bouwstenen voor digitale inclusie, namelijk toegang, competenties, ondersteuning, en gebruiksvriendelijke en toegankelijke dienstverlening (Verhaert et al., 2024a).
- Worden er specifieke doelgroepen benoemd in de meerjarenplannen, zoals ouderen, jongeren, personen met een beperking? Zo ja, welke?
- Welke uitdagingen vermelden de lokale besturen omtrent de realisatie van hun digitale-inclusiebeleid?

Dit rapport is gestructureerd als volgt: hoofdstuk 2 beschrijft de gehanteerde methodologie voor het onderzoek. Hoofdstuk 3 schetst de context waarin de lokale besturen zich inzetten voor digitale inclusie. Hierbij is er aandacht voor het bestaande digitale-inclusiebeleid in België en de rol van de Vlaamse lokale besturen in het voorkomen en bestrijden van digitale ongelijkheid. Daarnaast biedt de contextschets een beknopt overzicht van de uitdagingen waar de Vlaamse lokale besturen anno 2026 voor staan met betrekking tot het realiseren van hun digitale-inclusiebeleid. Hoofdstuk 4 beschrijft de resultaten van de beleidsanalyse. Dit hoofdstuk omvat eveneens drie casestudies, waarin het digitale-inclusiebeleid van drie lokale besturen in Vlaanderen wordt belicht. Tot slot biedt hoofdstuk 5 een overzicht van de belangrijkste conclusies uit dit onderzoek.

Deze studie liep van januari 2026 tot februari 2026, en gebeurde in opdracht van Mediawijs, het Vlaamse Kenniscentrum voor Digitale en Mediawijsheid. De studie kadert binnen de rol van Mediawijs als partnerorganisatie digitale inclusie van het beleidsdomein Gelijke Kansen van de Vlaamse Overheid.

## 2. Context

### 2.1 Digitale-inclusiebeleid in Vlaanderen

Digitale inclusie verwijst naar strategieën om digitale ongelijkheid te voorkomen en te bestrijden. Digitale-inclusiebeleid is een overheidsinstrument om, op een gestructureerde en doelgerichte manier, een antwoord te bieden op één of meerdere aspecten van digitale ongelijkheid (Verhaert et al., 2024a). Dit beleid heeft doorgaans betrekking op één of meerdere van de vier pijlers van digitale inclusie:

- Het faciliteren van toegang tot technologie en infrastructuur;
- Het stimuleren van digitale vaardigheden en competenties;
- Het voorzien van ondersteuning bij het gebruik van digitale technologieën en toepassingen;
- Het verhogen van de toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van de digitale dienstverlening (Mediawijs, z.d.; Verhaert et al., 2024a).

Sinds de start van de Covid-19-gezondheids crisis in 2020 is de aandacht van beleidsmakers voor digitale inclusie toegenomen (Reisdorf & Rhinesmith, 2020). Ook in België is het aantal beleidsinitiatieven dat de digitale inclusie van burgers beoogt in de voorbije jaren gegroeid. Een analyse van het Belgische digitale-inclusiebeleid toont aan dat alle verschillende regeringen in België zich tussen 2020 en 2024 sterk hebben geëngageerd voor digitale inclusie. Zo zette de Vlaamse regering-Jambon (2019-2024) tijdens deze legislatuur verschillende grootschalige beleidsprogramma's op met het oog op het bestrijden van digitale ongelijkheid (Verhaert et al., 2024b). Deze programma's werden grotendeels gefinancierd met middelen vanuit het Europese Plan voor Herstel en Veerkracht (Dermine, 2021).

Uit analyses van het Belgische digitale-inclusiebeleid blijkt dat bovenlokale beleidsmakers tijdens de vorige legislatuur voornamelijk hebben ingezet op de eerste drie pijlers van digitale-inclusiebeleid, met name toegang, competenties en ondersteuning (Verhaert et al., 2024b; Verhaert et al., 2024c). Tegelijk tonen deze analyses aan dat bovenlokale beleidsmakers vanaf 2021 ook uitdrukkelijk aandacht hebben besteed aan het stimuleren van de uitrol van digitale-inclusiebeleid op het lokale niveau (Verhaert et al., 2024c).

Als deel van grootschalige beleidsprogramma's werden lokale actoren zoals lokale besturen, bibliotheken en OCMW's actief betrokken bij de ontwikkeling en implementatie van digitale-inclusiebeleid (Verhaert et al., 2024c). Voorbeelden van zulke programma's zijn Iedereen Digitaal (Vlaanderen; Vlaamse Overheid, z.d.b), Digibanken (Vlaanderen; Vlaamse Overheid, z.d.a) en e-Inclusion for Belgium (federaal; Dermine, 2021). De actieve betrokkenheid van lokale actoren bij de uitrol van digitale-

inclusiebeleid biedt de mogelijkheid om initiatieven af te stemmen op de context, behoeften en capaciteiten van de lokale bevolking (Verhaert et al., 2023; Carmi & Yates, 2020).

## 2.2 Vlaamse lokale besturen en digitale inclusie

Drie bovenlokale beleidsprogramma's zetten tijdens de periode van 2020 tot 2024 uitdrukkelijk en grootschalig in op de uitrol van lokaal digitale-inclusiebeleid of lokale digitale-inclusieprogramma's. Dit hoofdstuk biedt een overzicht van deze beleidsprogramma's.

Het Agentschap Binnenlands Bestuur lanceerde in 2021 het Vlaamse actieplan **Iedereen Digitaal** (Vlaamse Overheid, z.d.b). Dit actieplan had als centrale doelstelling dat lokale besturen in Vlaanderen, in samenwerking met lokale sociale partners, zouden inzetten op de ontwikkeling van een eigen beleidsplan voor digitale inclusie. Het beleidsplan moest garanderen dat elke burger in Vlaanderen internettoegang, vormingen ter versterking van hun digitale competenties en ondersteuning bij het gebruik van digitale toepassingen zou kunnen vinden in zijn of haar nabije omgeving. Om dit te realiseren, werden vanuit het actieplan financiële middelen voorzien, onder meer voor de lokale besturen.

In 2022 startte de Vlaamse overheid met de subsidiëring van de **digibanken**. Digibanken zijn lokale samenwerkingsverbanden waarin verschillende lokale besturen en partnerorganisaties samenwerken om de digitale inclusie van burgers te bevorderen (Vlaamse Overheid, z.d.a). De digibanken stellen drie doelstellingen voorop:

- Het bevorderen van toegang tot hardware, onder meer via een uitleendienst.
- Het versterken van digitale vaardigheden, onder meer via opleidingen.
- Het ondersteunen van de toegang tot essentiële diensten, onder meer via begeleiding en met de hulp van digihelpers in digipunten (Vlaamse Overheid, 2025).

Ook de federale overheid zette tijdens de vorige legislatuur in op het bevorderen van digitale inclusie via grootschalige digitale-inclusieprogramma's. Vanaf 2022 bood de POD Maatschappelijke Integratie ondersteuning aan OCMW's en vzw's via het project **e-Inclusion for Belgium** (Dermine, 2021). Dit programma was gericht op de ontwikkeling van projecten die een of meerdere van de volgende doelstellingen nastreven:

- Het uitbouwen van een ondersteuningsnetwerk voor kwetsbare groepen.
- Het verbeteren van de digitale vaardigheden van kwetsbare groepen.
- Het verbeteren van de digitale vaardigheden van hulpverleners.
- Het verbeteren van digitale toegankelijke dienstverlening door onder andere het toepassen van e-inclusion by design principes.

- Het implementeren van een digitaal inclusiebeleid (POD Maatschappelijke Integratie, z.d.).

Een bevraging van de Vlaamse lokale besturen toont aan dat zij zich tijdens de vorige bestuursperiode sterk hebben geëngageerd voor het bevorderen van digitale inclusie (Anrijs et al., 2024). 60 procent van de Vlaamse lokale besturen nam deel aan deze bevraging. 76 procent van de lokale besturen gaf aan dat het thema werd vermeld in hun meerjarenplan voor de bestuursperiode van 2020 tot 2025. 84 procent van de bevroegde lokale besturen meldde dat digitale inclusie ook een plek zou krijgen in hun volgende meerjarenplan (2026-2031). Als relatief nieuwe bevoegdheid werd digitale inclusie met andere woorden omarmd door de lokale besturen in Vlaanderen (ibid.).

Uit dezelfde bevraging blijkt dat de bovenlokale subsidies voor digitale inclusie, zoals deze die kaderden binnen het actieplan Iedereen Digitaal, een sterke stimulans vormden voor de realisatie van lokaal digitale-inclusiebeleid. De subsidies zorgden voor een aanzienlijke toename in het aantal acties voor digitale inclusie dat de lokale besturen organiseerden. Bovendien zorgden de subsidies ervoor dat lokale besturen deze acties konden verankeren in een omvattend en duurzaam digitale-inclusiebeleid. Tot slot bevorderden de subsidies ook de lokale kennisontwikkeling, alsook de professionalisering en opschaling van lokale digitale-inclusieprogramma's (ibid.).

Vlaamse lokale actoren die zich inzetten voor digitale inclusie maken deel uit van een breed ecosysteem van lokale en bovenlokale actoren die initiatieven voor digitale inclusie op een structurele wijze ondersteunen. Uit onderzoek blijkt dat de ondersteuning van bovenlokale kennispartners, zoals Mediawijs en de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG), bepalend is geweest voor de uitrol van het lokale digitale-inclusiebeleid tijdens de vorige bestuursperiode (ibid.). De toenemende betrokkenheid van de Vlaamse lokale besturen bij digitale inclusie werd met andere woorden mede mogelijk gemaakt door het bestaan van dit ecosysteem.

## **2.3 Uitdagingen voor het lokaal digitale-inclusiebeleid**

Hoewel de Vlaamse lokale besturen digitale inclusie hebben omarmd als nieuwe bevoegdheid, ondervonden zij tijdens de vorige bestuursperiode ook een reeks uitdagingen. Uit onderzoek blijkt dat de lokale besturen stotten op zowel praktische als bestuurlijke uitdagingen bij de ontwikkeling en uitrol van hun digitale-inclusiebeleid (Anrijs et al., 2024).

Deze praktische uitdagingen hadden betrekking op zaken zoals het bereiken en betrekken van bepaalde doelgroepen, en het maken van inhoudelijke keuzes omtrent de vormgeving van het digitale-inclusiebeleid. Op bestuurlijk vlak worstelden de lokale besturen onder meer met het genereren van intern draagvlak voor digitale inclusie en een

te beperkte interne capaciteit om op een volwaardige manier aan de slag te gaan met het thema (ibid.).

Tijdens de nieuwe bestuursperiode staan de lokale besturen die blijvend willen inzetten op digitale inclusie voor een reeks nieuwe uitdagingen. Onder impuls van programma's zoals Digibanken en Iedereen Digitaal konden de lokale besturen in Vlaanderen op grote schaal investeren in de ontwikkeling van kennis en acties omtrent digitale inclusie. Deze beleidsprogramma's werden gefinancierd met bovenlokale middelen die niet langer voorhanden zijn. Zowel in het Vlaamse als federale regeerakkoord werden geen middelen geoordeeld die het voortbestaan van deze programma's op het lokale niveau zouden kunnen waarborgen.

Het ten einde lopen van beleidsprogramma's zoals Digibanken en Iedereen Digitaal betekent met andere woorden dat de lokale besturen in Vlaanderen voor de nieuwe bestuursperiode voornamelijk zijn aangewezen op eigen middelen om hun digitale-inclusiebeleid te realiseren. Dit rapport onderzoekt of en hoe dit zal gebeuren, aan de hand van een analyse van de nieuwe meerjarenplannen van de lokale besturen en een reeks beknopte casestudies.

## 3. Methodologie

Om een antwoord te bieden op vooropgestelde onderzoeksvragen werd gebruikgemaakt van een combinatie van kwalitatieve onderzoeksmethoden. Een analyse van de meerjarenplannen van de Vlaamse lokale besturen vormde daarbij het fundament van deze studie.

Bijkomend werd gebruikgemaakt van de casestudy benadering om diepere inzichten te verwerven in de manier waarop de lokale besturen hun digitale-inclusiebeleid voor de nieuwe bestuursperiode hebben vormgegeven, alsook in de uitdagingen die zij ervaren bij de uitrol van dit beleid. Dit hoofdstuk biedt een gedetailleerd overzicht van de gehanteerde methodologie.

### 3.1 Beleidsanalyse

#### 3.1.1 Dataverzameling

De meerjarenplannen van de lokale besturen werden verzameld aan de hand van de BBC-analysetool van de Vlaamse overheid (Vlaamse Overheid, z.d.c). De dataverzameling gebeurde in januari 2026, wanneer alle lokale besturen hun meerjarenplan hadden ingediend. De dataset omvat met andere woorden de meerjarenplannen van alle 285 lokale besturen in Vlaanderen.

Twee belangrijke kanttekeningen dienen te worden geplaatst bij het gebruik van deze databron om het engagement van de Vlaamse lokale besturen voor digitale inclusie te meten. Ten eerste omvat de dataset voor deze studie enkel en alleen de meerjarenplannen voor de bestuursperiode van 2026 tot 2031. Het beleid van de lokale besturen tijdens de vorige bestuursperiode(n) maakt geen deel uit van dit onderzoek. Dit rapport biedt met andere woorden geen vergelijkende analyse.

Ten tweede omvat deze dataset niet meer documenten dan de meerjarenplannen van de lokale besturen. De analyse van deze documenten biedt inzicht in de mate waarin digitale inclusie een beleidsprioriteit vormt voor de lokale besturen. Echter, het ontbreken van enige verwijzing naar digitale inclusie in hun meerjarenplan betekent niet noodzakelijk dat een lokaal bestuur niet inzet op digitale inclusie. Het is evenwel mogelijk dat een lokaal bestuur acties voor digitale inclusie organiseert zonder deze te vermelden in het meerjarenplan. Sommige lokale besturen kiezen er bovendien voor om hun meerjarenplan over het algemeen op een zeer summiere manier te schrijven. Zulke summiere beschrijvingen bieden slechts beperkt inzicht in de beleidsdoelstellingen en bijbehorende acties van een lokaal bestuur.

Om een antwoord te kunnen bieden op de vooropgestelde onderzoeksvragen werden vier meetpunten toegevoegd aan de dataset:

- De **provincie** van het lokale bestuur. Elk lokaal bestuur werd gekoppeld aan de bijbehorende provincie, dus Antwerpen, Limburg, Oost-Vlaanderen, Vlaams-Brabant of West-Vlaanderen.
- De lokale besturen met de status van **centrumstad** werden als dusdanig gemarkeerd.
- De **grootte** van het lokale bestuur. Om zicht te krijgen op de grootte van het lokale bestuur werd gekeken naar de meest recente bevolkingscijfers die beschikbaar waren tijdens deze fase van het onderzoek, dus in januari 2026. Dit waren de bevolkingscijfers van 1 januari 2025, die ter beschikking werden gesteld door de Federale Overheidsdienst Binnenlandse Zaken (Federale Overheidsdienst Binnenlandse Zaken, z.d.). Daarbij telden de kleine lokale besturen minder dan 20.000 inwoners. De middelgrote lokale besturen telden tussen 20.000 en 50.000 inwoners. De grote lokale besturen telden meer dan 50.000 inwoners.
- De **subsidie(s)** die het lokale bestuur tijdens de vorige bestuursperiode al dan niet heeft ontvangen om aan digitale inclusie te werken. Hierbij werd gekeken naar lokale besturen die subsidies hebben ontvangen in het kader van Iedereen Digitaal en/of Digibanken en/of e-Inclusion for Belgium. De identificatie van de lokale besturen met subsidies gebeurde op basis van data van het Agentschap Binnenlands Bestuur (Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten, 2024).

### 3.1.2 Data-analyse

De analyse van de meerjarenplannen gebeurde aan de hand van de quick-scan methodologie. Deze methode liet toe om te onderzoeken in welke mate en hoe digitale inclusie deel uitmaakt van het beleid van de Vlaamse lokale besturen. De quick-scan methode is een methode waarbij informatie wordt verzameld over bestaande beleidsacties op een gestructureerde en uniforme manier. Deze data worden schematisch voorgesteld in een vooraf gedefinieerde matrix, die vervolgens wordt gebruikt om de data te analyseren (Van Audenhove et al., 2023).

De analyse van de meerjarenplannen gebeurde aan de hand van vier stappen, die hieronder in detail worden beschreven.

#### ***Stap 1: De opstelling van een analysematrix***

Als eerste stap werd een analysematrix opgesteld. Dit maakte het mogelijk om de beschrijvende en inhoudelijke data van de meerjarenplannen te inventariseren en te analyseren. Voor de ontwikkeling van de matrix werd voortgebouwd op eerder onderzoek

waarin het digitale-inclusiebeleid in België en Vlaanderen werd geïnventariseerd en geanalyseerd (Verhaert et al., 2024b; Verhaert et al., 2024c).

De matrix werd opgesteld in Excel. De y-as van de matrix bestond uit een overzicht van de verschillende lokale besturen. De x-as van de matrix omvatte de data die tijdens de quick-scan werd verzameld. Onderstaande datapunten maakten deel uit van de analysematrix.

### **Contextuele data**

- De naam van het lokale bestuur.
- De provincie van het lokale bestuur.
- De grootte van het lokale bestuur.
- De subsidie(s) voor digitale inclusie die het lokale bestuur al dan niet heeft ontvangen.

### **Inhoudelijke data**

- Expliciete of impliciete verwijzingen naar digitale inclusie. Een expliciete vermelding houdt in dat het meerjarenplan verwijst naar ‘digitale inclusie’ of afgeleiden van de term, zoals ‘digitaal inclusief’ en ‘e-inclusie’. Bij een impliciete vermelding wordt er niet uitdrukkelijk verwezen naar digitale inclusie, maar wel naar pijlers van digitale inclusie, zoals ‘ondersteuning’, ‘digitale competenties’ of ‘gebruiksvriendelijke of toegankelijke dienstverlening’.
- Een overzicht van de doelstellingen en acties met betrekking tot digitale inclusie.
- Het beleidsdomein waarin de acties omtrent digitale inclusie worden georganiseerd.
- De pijlers van digitale inclusie waar het lokale bestuur op inzet (d.w.z., toegang, competenties, ondersteuning en/of gebruiksvriendelijke of toegankelijke dienstverlening).
- Vermeldingen van beoogde doelgroepen van het beleid.
- Vermeldingen van samenwerkingsverbanden in het kader van het digitale-inclusiebeleid.
- Vermeldingen van (boven)lokale partners voor de implementatie van het digitale-inclusiebeleid.
- Vermeldingen van budgetten voor acties die uitsluitend betrekking hebben op digitale inclusie.

Met het oog op de volledigheid van de matrix werden de meerjarenplannen van vier centrumsteden eerst onderworpen aan een grondige lezing. Aan de hand van deze eerste lezing werd de matrix aangevuld met nieuwe contextuele en inhoudelijke datapunten. Het opstellen van de analysematrix was met andere woorden een iteratief proces. Er werd gekozen voor vier centrumsteden waarvan het duidelijk was dat zij tijdens de huidige bestuursperiode zouden inzetten op digitale inclusie. Dit aantal meerjarenplannen volstond om saturatie te bereiken voor deze stap in de analyse.

## **Stap 2: De opstelling van een lijst met relevante zoektermen**

Als tweede stap werd een lijst met relevante zoektermen opgesteld. Deze zoektermen maakten het mogelijk om te detecteren welke meerjarenplannen al dan niet relevant zijn voor het onderzoek; met andere woorden, in welke meerjarenplannen (aspecten van) digitale inclusie worden vermeld. In het kader van eerder onderzoek naar digitale-inclusiebeleid in België werd een lijst opgesteld met relevante zoektermen; deze vormde de basis voor deze stap van de analyse (Verhaert et al., 2024b; Verhaert et al., 2024c).

Om deze lijst met zoektermen te vervolledigen werden enkele meerjarenplannen eerst onderworpen aan een grondige lezing. Net zoals bij stap 1, werden ook hier de meerjarenplannen van vier centrumsteden eerst onderworpen aan een grondige lezing. Dit gebeurde met het oog op de identificatie van bijkomende relevante zoektermen die konden worden toegevoegd aan onderstaande lijst van zoektermen. Ook hier volstond dit aantal meerjarenplannen om saturatie te bereiken.

**Tabel 1: Lijst met relevante zoektermen voor de analyse van meerjarenplannen.**

digitale inclusie
digitaal inclusief
e-inclusie
digitale toegankelijkheid
digitale vaardigheden
digitale competenties
digitale geletterdheid
digitale dienstverlening
digitale ondersteuning
digitale toegang
digitale kloof
digitaal
digitale-inclusiebeleid
Iedereen Digitaal
digibanken
digipunten
e-Inclusion for Belgium

### ***Stap 3: Analyse van de meerjarenplannen op basis van de vooropgestelde analysematrix en zoektermen***

Als derde stap van de quick-scan werden de meerjarenplannen van alle lokale besturen in Vlaanderen onderworpen aan een grondige analyse. De analyse gebeurde stapsgewijs en als volgt:

- Aan de hand van de lijst met relevante zoektermen werd gezocht naar vermeldingen van (aspecten van) digitale inclusie in de meerjarenplannen. Dit maakte het mogelijk om de meerjarenplannen te identificeren waar digitale inclusie aan bod komt. De relevante meerjarenplannen werden opgenomen in de vooropgestelde analysematrix.
- Vervolgens werden de meerjarenplannen waarin digitale inclusie aan bod komt, geanalyseerd met het oog op het verzamelen van de relevante data (zie stap 1 in de quick-scan methode).

### ***Stap 4: Analyse van de resultaten***

De vierde en laatste stap van de quick-scan methode omvatte een diepgaande cross-case analyse van de verzamelde data, met als doel om de vooropgestelde onderzoeksvragen te beantwoorden.

## **3.2 Casestudies**

Naast de quick-scan methode, werd er voor dit onderzoek ook gebruikgemaakt van de casestudy benadering (Pal, 2005). Deze methode liet toe om diepere inzichten te verwerven over de manier waarop de lokale besturen hun digitale-inclusiebeleid bestuurlijk en inhoudelijk vormgeven, alsook over de uitdagingen die zij ervaren bij de uitrol van hun beleid.

### **3.2.1 Selectie van casestudies**

In samenspraak met de opdrachtgever en het doel van deze opdracht indachtig werden drie soorten lokale besturen opgenomen in de casestudies.

- **Case 1:** Een centrumstad.
- **Case 2:** Een lokaal bestuur met een omvattend beleidsplan voor digitale inclusie.
- **Case 3:** Een lokaal bestuur dat minstens twee subsidies voor digitale inclusie ontving tijdens de vorige bestuursperiode, maar dat het thema niet vermeldt in het meerjarenplan voor de huidige bestuursperiode.

Voor elke case werd een overzicht gemaakt van de lokale besturen die in aanmerking zouden komen voor de casestudies. De selectie van de lokale besturen voor de casestudies gebeurde in samenspraak met de opdrachtgever. Hierbij werd telkens gekozen voor het lokale bestuur met een digitale-inclusiebeleid dat het meest representatief is voor de overige lokale besturen. Daarnaast werd er rekening gehouden met de geografische spreiding van de casestudies, zodat de drie casestudies zijn gespreid over drie verschillende provincies.

### **3.2.2 Dataverzameling**

De analyse van de relevante meerjarenplannen (cf. hoofdstuk 3.1) vormde de basis voor de casestudies, aangevuld met expertinterviews. Expertinterviews maken het mogelijk om voorbij de gedocumenteerde informatie te gaan en niet-gedocumenteerde informatie te ontginnen (Van Audenhove & Donders, 2019).

Voor elke case werd de medewerker binnen het lokale bestuur met de meeste kennis over het lokale digitale-inclusiebeleid geïdentificeerd en uitgenodigd om deel te nemen aan de studie. Bij elk van de betrokken lokale besturen was dit de coördinator die verantwoordelijk is voor de lokale digitale-inclusiewerking. Door het beknopte tijdsbestek van deze studie (januari-februari 2026), werden de expertinterviews beperkt tot één per case.

De interviews gebeurden op een semigestructureerde wijze. Deze methode laat toe om reflectie te stimuleren en stilzwijgende kennis bloot te leggen (Bogner & Menz, 2009). Elk interview bestond uit twee delen. Het eerste deel van het interview was gericht op het stimuleren van reflectie over de redenen waarom en de manier waarop het lokale bestuur zich tijdens de vorige bestuursperiode inzette voor digitale inclusie. De experts werden ook gevraagd naar de successen en uitdagingen die het lokale bestuur ervoer bij de uitrol van het lokale digitale-inclusiebeleid. Het tweede deel van het interview focuste op het lokale bestuur tijdens de nieuwe bestuursperiode. De deelnemers werden uitgenodigd om te reflecteren over het huidige engagement van het lokale bestuur voor digitale inclusie, de geplande acties, de voorziene impact van het beleid en de voorziene uitdagingen met betrekking tot de uitrol van het digitale-inclusiebeleid.

Een overzicht van de richtvragen die werden gebruikt voor de interviews is beschikbaar via bijlage 6.2. Alle interviews werden online georganiseerd en vonden plaats in februari 2026.

### **3.2.3 Data-analyse**

De expertinterviews werden geanalyseerd aan de hand van een thematische analyse (Braun, Clarke & Rance, 2014). Deze thematische analyse was toegespitst op twee doelstellingen:

- Het opstellen van een gedetailleerde beschrijving van het digitale-inclusiebeleid van het lokale bestuur tijdens zowel de vorige als de nieuwe bestuursperiode.
- Het identificeren van de uitdagingen die de lokale besturen ervaren bij de uitrol van het digitale-inclusiebeleid, zowel tijdens de vorige als tijdens de nieuwe bestuursperiode.

## 4. Resultaten

### 4.1 Beschrijvende analyse

#### 4.1.1 Hoeveel lokale besturen werken aan digitale inclusie?

##### *Het aantal lokale besturen dat digitale inclusie in hun meerjarenplan vermeldt*

**De grote meerderheid van de lokale besturen verwijst naar digitale inclusie in hun meerjarenplan voor de nieuwe bestuursperiode.** 87,4% van de lokale besturen vermeldt digitale inclusie in het beleidsplan op een expliciete of impliciete wijze<sup>1</sup>.

**Tabel 2: Percentage lokale besturen dat digitale inclusie vermeldt in het meerjarenplan.**

	<i>Ja</i>	<i>Ja, expliciet</i>	<i>Ja, impliciet</i>	<i>Nee</i>
<i>Alle lokale besturen</i>	87,4%	51,2%	36,1%	12,6%

Deze cijfers wijzen op een toename van de inzet van de lokale besturen voor digitale inclusie. In 2023 peilde een monitoringstudie naar de vermelding van digitale inclusie in de vorige meerjarenplannen van de lokale besturen (Anrijs et al., 2024). Als deel van deze studie gaf 76% van de lokale besturen aan dat digitale inclusie vermeld werd in hun meerjarenplan voor de periode van 2020 tot 2025. Tegelijk gaf 84% van de lokale besturen in het kader van deze studie aan dat digitale inclusie ook vermeld zou worden in het volgende meerjarenplan, voor de periode van 2026 tot 2031 (ibid.).

Het is belangrijk om te benadrukken dat een precieze vergelijking met de cijfers uit deze monitoringstudie niet mogelijk is. De resultaten van de studie uit 2023 zijn namelijk gebaseerd op survey- en interviewdata. Dit onderzoek omvatte met andere woorden geen analyse van de meerjarenplannen zelf. Bovendien namen niet alle, maar 60% van alle lokale besturen in Vlaanderen deel aan deze studie (ibid.).

**Een kleine meerderheid van de lokale besturen vermeldt digitale inclusie expliciet in het meerjarenplan (51,2%).** Meer dan een derde van de lokale besturen maakt impliciete verwijzingen naar digitale inclusie (36,1%). Dit betekent dat aspecten van digitale inclusie, zoals digitale competenties of het belang van toegang tot computers,

---

<sup>1</sup> Een expliciete vermelding houdt in dat het meerjarenplan verwijst naar 'digitale inclusie' of afgeleiden van de term, zoals 'digitaal inclusief' en 'e-inclusie'. Bij een impliciete vermelding wordt er niet uitdrukkelijk verwezen naar digitale inclusie, maar wel naar pijlers van digitale inclusie, zoals 'ondersteuning', 'digitale geletterdheid' of 'toegankelijke en gebruiksvriendelijke dienstverlening'.

wel aan bod komen, maar dat deze niet worden gelinkt aan de bredere thematiek van digitale inclusie.

### ***De grootte van het lokale bestuur als factor in het engagement van lokale besturen voor digitale inclusie***

**Het aandeel van de lokale besturen dat digitale inclusie vermeldt in het meerjarenplan ligt hoog, ongeacht de grootte van het lokale bestuur.** Bij zowel de kleine als de middelgrote lokale besturen ligt dit cijfer dicht bij het algemene gemiddelde van 87,4%. Bij de kleine en middelgrote lokale besturen ligt het respectievelijke aandeel van de expliciete en impliciete vermeldingen van digitale inclusie eveneens rond het algemene gemiddelde (respectievelijk 51,2% en 36,1%).

**Alle grote lokale besturen vermelden digitale inclusie in hun meerjarenplan voor 2026-2031.** De grote lokale besturen vermelden digitale inclusie vaker expliciet in het meerjarenplan (71% van de grote lokale besturen, in vergelijking met 51,2% van alle lokale besturen).

**Tabel 3: Percentage lokale besturen dat digitale inclusie vermeldt in het meerjarenplan, opgesplitst volgens de grootte van het lokale bestuur.**

	<i>Ja</i>	<i>Ja, expliciet</i>	<i>Ja, impliciet</i>	<i>Nee</i>
<i>Kleine lokale besturen</i>	86%	51%	35%	14%
<i>Middelgrote lokale besturen</i>	88%	49%	39%	12%
<i>Grote lokale besturen</i>	100%	71%	29%	0%

### ***De provincie van het lokale bestuur als factor in het engagement van lokale besturen voor digitale inclusie***

**Het aandeel van de lokale besturen dat digitale inclusie vermeldt in het meerjarenplan ligt hoog, ongeacht de provincie waar het lokale bestuur is gelegen.** In elke provincie vermeldt meer dan 80% van de lokale besturen digitale inclusie in het meerjarenplan.

Als we de lokale besturen opsplitsen per provincie, worden enkele verschillen merkbaar. Dit zijn geenszins extreme verschillen. Oost-Vlaanderen is de enige provincie waar meer dan 90% van de lokale besturen digitale inclusie vermeldt in het meerjarenplan.

Als we een onderscheid maken tussen expliciete en impliciete vermeldingen van digitale inclusie, zien we dat de lokale besturen in Antwerpen vaker expliciet verwijzen naar digitale inclusie (61,2% van de lokale besturen in Antwerpen, in vergelijking met 51,2% van alle lokale besturen). De lokale besturen in Vlaams-Brabant verwijzen vaker impliciet naar digitale inclusie in hun meerjarenplan (44,7% van de lokale besturen in Vlaams-Brabant, in vergelijking met 36,1% van alle lokale besturen).

**Tabel 4: Percentage lokale besturen dat digitale inclusie vermeldt in het meerjarenplan, opgesplitst per provincie.**

	<i>Ja</i>	<i>Ja, expliciet</i>	<i>Ja, impliciet</i>	<i>Nee</i>
<i>Antwerpen</i>	88%	61,2%	26,9%	11,9%
<i>Limburg</i>	81,6%	47,4%	34,2%	18,4%
<i>Oost-Vlaanderen</i>	92,7%	50,9%	41,8%	7,3%
<i>Vlaams-Brabant</i>	84,1%	39,7%	44,7%	15,9%
<i>West-Vlaanderen</i>	88,7%	54,8%	33,9%	11,3%

### ***Bovenlokale beleidsprogramma's voor digitale inclusie als factor in het engagement van lokale besturen voor digitale inclusie***

Als deel van deze studie werd onderzocht of er wat betreft de aandacht voor digitale inclusie een verschil is tussen de lokale besturen die tijdens de vorige bestuursperiode wel bovenlokale projectmiddelen voor digitale inclusie hebben ontvangen, en de lokale besturen voor wie dit niet het geval was. Het betreft hier specifiek de projectmiddelen in het kader van Digibanken (Vlaamse overheid), Iedereen Digitaal (Vlaamse overheid) en e-Inclusion for Belgium (federale overheid).

Om een volledig antwoord te kunnen bieden op deze vraag, wordt hieronder toegelicht hoeveel lokale besturen deze projectmiddelen hebben ontvangen tijdens de vorige bestuursperiode. In totaal ontving 80% van alle lokale besturen minstens één subsidie voor digitale inclusie tijdens de vorige bestuursperiode. Meer dan de helft van de lokale

besturen (54,3%) ontving tijdens deze periode twee of drie subsidies voor digitale inclusie.

**Tabel 5: Percentage lokale besturen dat subsidies heeft ontvangen voor digitale inclusie, opgesplitst volgens het aantal subsidies dat zij hebben ontvangen.**

	<i>Aantal lokale besturen</i>
<i>Minstens één subsidie voor digitale inclusie</i>	80%
<i>Drie subsidies voor digitale inclusie</i>	15,4%
<i>Twee subsidies voor digitale inclusie</i>	38,9%
<i>Eén subsidie voor digitale inclusie</i>	25,6%
<i>Geen subsidie voor digitale inclusie</i>	20%

**Tabel 6: Percentage lokale besturen dat digitale inclusie vermeldt in het meerjarenplan en waarvan de lokale besturen minstens één subsidie hebben ontvangen.**

	<i>Ja</i>	<i>Ja, expliciet</i>	<i>Ja, impliciet</i>	<i>Nee</i>
<i>Lokale besturen met minstens één subsidie</i>	89,9%	56,1%	33,8%	10%
<i>Lokale besturen zonder subsidie</i>	77,2%	31,6%	45,6%	22,8%

**Er is een merkbaar verschil tussen de lokale besturen met minstens één subsidie en de lokale besturen zonder subsidie. 89,9% van de lokale besturen met minstens één subsidie vermeldt digitale inclusie in het meerjarenplan.** Bij de lokale besturen zonder subsidie ligt dit cijfer lager en onder het gemiddelde (77,2% van de lokale besturen zonder subsidie, in vergelijking met 87,4% van alle lokale besturen).

**De lokale besturen met minstens één subsidie verwijzen vaker expliciet naar digitale inclusie in het meerjarenplan** (56,1% van de lokale besturen met minstens één

subsidie, in vergelijking met 51,2% van alle lokale besturen). Dit is een groot verschil met de lokale besturen zonder subsidie, waarbij minder dan een derde expliciet naar digitale inclusie verwijst in het meerjarenplan (31,6% van de lokale besturen zonder subsidie, in vergelijking met 51,2% van alle lokale besturen).

**Tabel 7: Percentage lokale besturen dat digitale inclusie vermeldt in het meerjarenplan, opgesplitst volgens het aantal subsidies voor digitale inclusie dat de lokale besturen hebben ontvangen.**

	<i>Ja</i>	<i>Ja, expliciet</i>	<i>Ja, impliciet</i>	<i>Nee</i>
<i>Lokale besturen met drie subsidies</i>	90,9%	70,5%	20,4%	9,1%
<i>Lokale besturen met twee subsidies</i>	91,9%	59,5%	32,4%	8,1%
<i>Lokale besturen met één subsidie</i>	86,3%	42,5%	43,8%	13,7%
<i>Lokale besturen zonder subsidie</i>	77,2%	31,6%	45,6%	22,8%

Als we een opsplitsing maken tussen de lokale besturen volgens het aantal subsidies voor digitale inclusie dat zij hebben ontvangen, zijn enkele kleine verschillen merkbaar. Het aantal lokale besturen met één subsidie dat digitale inclusie vermeldt in het meerjarenplan ligt dicht bij het algemene gemiddelde (86,3% van de lokale besturen met één subsidie, in vergelijking met 87,4% van alle lokale besturen).

Bij de lokale besturen die twee of drie subsidies hebben ontvangen, vermeldt meer dan 90% digitale inclusie in het meerjarenplan. Dit cijfer ligt ietwat hoger bij de lokale besturen met twee subsidies, in vergelijking met de lokale besturen met drie subsidies. Dit verschil bedraagt echter slechts één procentpunt en is dus relatief klein.

**Hoe meer subsidies een lokaal bestuur heeft ontvangen tijdens de vorige bestuursperiode, hoe groter de kans dat deze digitale inclusie expliciet vermeldt in zijn meerjarenplan voor de bestuursperiode van 2026-2031.** Per subsidie stijgt het aandeel van lokale besturen dat digitale inclusie expliciet vermeldt met minstens 10,9%.

Dit verschil bedraagt 17% tussen de lokale besturen met één subsidie (42,5%) en de lokale besturen met twee subsidies (59,5%).

#### **4.1.2 Hoe organiseren de lokale besturen hun digitale-inclusiebeleid?**

##### ***De beleidsdomeinen waarin digitale inclusie wordt opgenomen***

Als deel van deze studie werd onderzocht hoe de lokale besturen hun digitale-inclusiebeleid bestuurlijk organiseren. Om een antwoord te formuleren op deze vraag werd onder meer onderzocht onder welke bevoegdheden de lokale besturen hun beleidsdoelstellingen en -acties voor digitale inclusie plaatsen. Daarbij is het mogelijk dat een lokaal bestuur zijn digitale-inclusiebeleid organiseert vanuit verschillende beleidsdomeinen. Een lokaal bestuur kan er bijvoorbeeld voor kiezen om bepaalde beleidsdoelstellingen voor digitale inclusie vanuit het domein van dienstverlening te formuleren, en andere vanuit het domein van onderwijs.

**De drie vaakst voorkomende beleidsdomeinen voor digitale inclusie zijn dienstverlening en communicatie, sociaal en gelijkekansenbeleid, en cultuur en vrije tijd.** Meer dan de helft van de lokale besturen (56,2%) organiseert digitale-inclusiebeleid vanuit het domein van dienstverlening en communicatie. Bij 40% van de lokale besturen maakt digitale inclusie deel uit van het sociaal en gelijkekansenbeleid. Een kwart van de lokale besturen (24,5%) organiseert digitale-inclusiebeleid vanuit het domein van cultuur en vrije tijd.

Bij minstens 20 lokale besturen plaatst het digitale-inclusiebeleid binnen de bevoegdheid van onderwijs (9,8% van de lokale besturen), personeelsbeleid (9,8%), welzijn en zorg (8,8%), en digitale transformatie (7%). De beleidsdomeinen die bij minder dan vijf lokale besturen voorkomen, zijn algemeen beleid, economie en werk, wonen, financiën en veiligheid. In hoofdstuk 4.2.1 wordt dieper ingegaan op de motivaties van lokale besturen om digitale-inclusiebeleid te organiseren, met aandacht voor de verschillende beleidsdomeinen.

**Tabel 8: Percentage lokale besturen dat het digitale-inclusiebeleid plaatst binnen een bepaalde bevoegdheid of beleidsdomein.**

	<i>Aantal lokale besturen</i>
<i>Dienstverlening en communicatie</i>	56,2%
<i>Sociaal en gelijkekansenbeleid</i>	40%
<i>Cultuur en vrije tijd</i>	24,5%
<i>Onderwijs</i>	9,8%
<i>Personeelsbeleid</i>	9,8%
<i>Welzijn en zorg</i>	8,8%
<i>Digitale transformatie</i>	7%

### ***De partners van de lokale besturen voor het realiseren van hun digitale-inclusiebeleid***

Als deel van deze studie werd onderzocht met welke actoren de lokale besturen samenwerken om hun digitale-inclusiebeleid te realiseren. Hierbij werd een onderscheid gemaakt tussen drie typen actoren: lokale actoren, bovenlokale actoren en samenwerkingsverbanden met naburige lokale besturen. Actoren en samenwerkingsverbanden werden enkel opgenomen in de analyse indien zij in het meerjarenplan uitdrukkelijk worden vermeld in verband met het digitale-inclusiebeleid.

**Ongeveer een tiende van de lokale besturen (10,2%) vermeldt samenwerkingsverbanden met andere lokale besturen.** Deze lokale besturen verwijzen in hun meerjarenplan naar een voortzetting van bestaande samenwerkingsverbanden rond digitale inclusie. Deze samenwerkingsverbanden werden gevormd of versterkt in het kader van de bovenlokale subsidieprogramma's voor digitale inclusie, zoals Digibanken en Iedereen Digitaal. In sommige gevallen ontstonden deze samenwerkingsverbanden ad hoc en naar aanleiding van subsidie-oproepen. In andere gevallen bestonden de samenwerkingsverbanden al, bijvoorbeeld als formeel intergemeentelijk samenwerkingsverband. In deze gevallen werd de samenwerking rond digitale inclusie geïntegreerd in het bestaande samenwerkingsverband.

**Tabel 9: Percentage lokale besturen dat samenwerkingen vermeldt als deel van het digitale-inclusiebeleid.**

	<i>Aantal lokale besturen</i>
<i>Vermeldt samenwerkingsverbanden met andere lokale besturen</i>	10,2%
<i>Vermeldt samenwerkingen met lokale of bovenlokale actoren</i>	49,5%
<i>Vermeldt samenwerkingen met lokale actoren</i>	49,5%
<i>Vermeldt samenwerkingen met bovenlokale actoren</i>	6,3%
<i>Vermeldt digitale inclusie niet in het meerjarenplan</i>	12,6%

**Ongeveer de helft van de lokale besturen werkt samen met bovenlokale of lokale actoren voor de realisatie van hun digitale-inclusiebeleid.** Al deze lokale besturen vermelden samenwerkingen met lokale actoren. Slechts een kleine minderheid van de lokale besturen (6,3%) vermeldt samenwerkingen met bovenlokale actoren voor de realisatie van hun digitale-inclusiebeleid.

**Ongeveer de helft van de lokale besturen verwijst naar samenwerkingen met lokale actoren voor de realisatie van hun digitale-inclusiebeleid.** Dit zijn actoren wiens werking specifiek is gelinkt aan het grondgebied van de gemeente in kwestie. Vaak gaat het hier om diensten van het lokale bestuur, zoals bibliotheken of digibanken, of om organisaties waarvan de werking is gelinkt aan het lokale bestuur. Een voorbeeld van een actor waarvan de werking wel is gelinkt aan het grondgebied van de gemeente, maar niet aan het lokale bestuur zelf, is een woonzorgcentrum.

De lokale actoren waar de lokale besturen het vaakst naar verwijzen in hun meerjarenplan zijn enerzijds de digibanken en digipunten (29,5%), en anderzijds de bibliotheken (27%). Lokale actoren zoals de bibliotheken en lokale dienstencentra zijn vaak verantwoordelijk voor het uitbaten van een digipunt.

Bijna een tiende van de lokale besturen (9,1%) vermeldt samenwerkingen met digihelpers of afgeleiden hiervan (bijvoorbeeld digicoaches, digidokters, digiambassadeurs). Samenwerkingen met lokale dienstencentra worden vermeld in de meerjarenplannen van 3,6% van de lokale besturen. Een aantal lokale actoren wordt

door minder dan vijf lokale besturen vermeld: sociale kruideniers, woonzorgcentra, sociale huizen, scholen en buurthuizen.

**Tabel 10: Percentage lokale besturen dat samenwerkt met lokale actoren om het digitale-inclusiebeleid te realiseren, opgesplitst per type lokale actor.**

	<i>Aantal lokale besturen</i>
<i>Vermeldt samenwerkingen met digibanken of digipunten</i>	29,5%
<i>Vermeldt samenwerkingen met bibliotheken</i>	27%
<i>Vermeldt samenwerkingen met digihulp, digihelpers, digicoaches, of afgeleiden</i>	9,1%
<i>Vermeldt samenwerkingen met lokale dienstencentra</i>	3,6%
<i>Vermeldt digitale inclusie niet in het meerjarenplan</i>	12,6%

**Een kleine minderheid van de lokale besturen (6,3%) werkt samen met bovenlokale actoren voor de realisatie van hun digitale-inclusiebeleid.** Deze actoren zijn bovenlokale sociale en middenveldorganisaties, kennisorganisaties, private bedrijven en overheidsinstellingen.

De bovenlokale partners die het vaakst worden vermeld door de lokale besturen zijn Ligo (7 lokale besturen), Inter (4 lokale besturen), Avansa (3 lokale besturen) en Digidak (3 lokale besturen). Beego, het Centrum voor Volwassenenonderwijs, Cultuurconnect, POD Maatschappelijke Integratie en VDAB worden elk vermeld door 2 lokale besturen. Huis van het Kind, Link in de Kabel en de Vlaamse overheid worden elk vermeld door één lokaal bestuur. De overheidsinstellingen, met name de POD Maatschappelijke Integratie en de Vlaamse overheid, worden vermeld in het kader van hun respectievelijke subsidieprogramma's voor digitale inclusie.

#### ***De budgetten van lokale besturen voor de realisatie van hun digitale-inclusiebeleid***

Het laatste deel van de beschrijvende analyse omvat een analyse van de budgetten die de lokale besturen ter beschikking stellen voor de realisatie van hun digitale-inclusiebeleid. **Bijna de helft van alle lokale besturen (48,4%) vermeldt in hun meerjarenplan een budget voor acties die uitsluitend betrekking hebben op digitale**

**inclusie.** Tegelijk vermeldt een aanzienlijk deel van de lokale besturen (39%) digitale inclusie wel in het meerjarenplan, maar wijzen zij geen apart budget toe voor de realisatie van hun digitale-inclusiebeleid.

Niet alle lokale besturen voorzien een aparte budgetlijn voor de acties die betrekking hebben op digitale inclusie. In sommige meerjarenplannen worden deze acties ingebed in bredere actieplannen of werkingen, bijvoorbeeld gericht op het bevorderen van sociale uitsluiting. In deze gevallen is het niet mogelijk om te achterhalen of de budgetten in kwestie gericht zijn op digitale inclusie, of in welke mate dat het geval zou zijn. Daarom worden enkel de lokale besturen meegeteld die in hun meerjarenplan een aparte budgetlijn voorzien voor acties die uitsluitend betrekking hebben op digitale inclusie.

In het kader van de budgettering voor digitale inclusie verwijzen verschillende lokale besturen uitdrukkelijk naar de bovenlokale subsidies (Digibanken, Iedereen Digitaal, e-Inclusion for Belgium). Het wegvallen van deze subsidies wordt door de lokale besturen aangehaald als een reden om de digitale-inclusiewerking terug te schroeven of te schrappen. Tegelijk benadrukken deze lokale besturen dat zij hun digitale-inclusiewerking wensen verder te zetten, maar nog zoekende zijn naar middelen om dit te kunnen verwezenlijken. Enkele lokale besturen verwijzen ook naar een vierde bovenlokaal subsidieprogramma, namelijk de Digisprong. Deze lokale besturen halen het wegvallen van de middelen via de Digisprong aan als een reden om zelf te investeren in digitale toestellen en ICT-infrastructuur voor scholen.

**Tabel 11: Percentage lokale besturen dat een budget voorziet voor acties die uitsluitend betrekking hebben op digitale inclusie.**

	<i>Aantal lokale besturen</i>
<i>Vermeldt digitale inclusie en voorziet een budget voor acties die uitsluitend betrekking hebben op digitale inclusie</i>	48,4%
<i>Vermeldt digitale inclusie, maar voorziet geen budget voor acties die uitsluitend betrekking hebben op digitale inclusie</i>	39%
<i>Vermeldt digitale inclusie niet in het meerjarenplan</i>	12,6%

De lokale besturen vermelden geen nieuwe financieringsbronnen van bovenlokale overheden, noch van andere partijen. Bij sommige lokale besturen zijn de budgetten voor digitale inclusie evenwel afkomstig van bovenlokale subsidies. Deze lokale besturen verwijzen naar de subsidies van Digibanken, die werden verlengd tot juli 2026. Dit betekent dan ook dat een deel van de budgetten die de lokale besturen toewijzen aan acties voor digitale inclusie afkomstig zijn uit bovenlokale middelen, en niet uit eigen middelen.

## 4.2 Inhoudelijke analyse

### 4.2.1 Waarom zetten de lokale besturen in op digitale inclusie?

#### *Motivaties van de lokale besturen om in te zetten op digitale inclusie*

Als deel van de inhoudelijke analyse werd onderzocht waarom de Vlaamse lokale besturen zich inzetten voor digitale inclusie. Hun engagement voor digitale inclusie vertrekt het vaakst vanuit één of meerdere van de onderstaande motivaties.

#### **1) Het digitale-inclusiebeleid faciliteert de organisatie van een toegankelijke en efficiënte dienstverlening die beantwoordt aan de noden van de bevolking.**

De lokale besturen zien digitale inclusie als een instrument om een toegankelijke en efficiënte dienstverlening te organiseren. Aandacht voor de verschillende pijlers van digitale inclusie laat de lokale besturen toe om de noden van de bevolking beter te begrijpen en tegemoet te komen aan deze noden. In het bijzonder de derde en vierde pijler dragen daartoe bij (ondersteuning, en toegankelijke en gebruiksvriendelijke dienstverlening).

#### **2) Het digitale-inclusiebeleid werkt als hefboom voor gelijke kansen, met het oog op het bestrijden van sociale en digitale uitsluiting.**

Voor de lokale besturen kan digitale inclusie ervoor zorgen dat hun burgers op een volwaardige manier kunnen participeren in de (digitale) samenleving. De lokale digitale-inclusiewerking draagt niet alleen bij tot het bestrijden van digitale uitsluiting, maar ook tot het bestrijden van sociale uitsluiting en armoede. Volgens de lokale besturen zorgt digitale inclusie er bovendien voor dat de rechten van burgers kunnen worden verzekerd. Eén lokaal bestuur benadrukt dat het digitale inclusie als een basisrecht beschouwt.

#### **3) Het digitale-inclusiebeleid maakt deel uit van de educatieve en sociale rol van het lokale bestuur.**

De lokale besturen beschouwen digitale inclusie als deel van hun educatieve en sociale functie. Vooral de bibliotheken spelen een belangrijke rol bij de uitrol van het lokale

digitale-inclusiebeleid. Zij bieden zowel een laagdrempelige leerplek als een sociale ontmoetingsplek (een ‘derde plek’).

Met hun digitale-inclusiebeleid wensen de lokale besturen de digitale geletterdheid van hun bevolking te stimuleren en levenslang leren te promoten. Het educatieve engagement van de lokale besturen uit zich ook in acties gericht op de lokale scholen. Zo zetten verschillende lokale besturen eigen middelen ter beschikking van lokale scholen voor de aankoop van digitale toestellen of andere ICT-infrastructuur.

#### **4) Het digitale-inclusiebeleid zorgt ervoor dat de eigen organisatie wendbaar en toekomstbestendig wordt.**

De lokale besturen zetten in op digitale inclusie om hun organisatie te versterken en te beschermen tegen toekomstige uitdagingen. Dit doen zij onder meer door het stimuleren van de digitale competenties van het eigen personeel. Hierbij hebben zij aandacht voor digitale basisvaardigheden, maar ook voor vaardigheden gericht op het promoten van cyberveiligheid. De lokale besturen motiveren de aandacht voor de digitale competenties van de eigen werknemers ook door te verwijzen naar doelstellingen om hun aantrekkelijkheid als werkgever te stimuleren.

### **4.2.2 Hoe geven de lokale besturen hun digitale-inclusiebeleid inhoudelijk vorm?**

#### ***Doelgroepen in de meerjarenplannen van de lokale besturen***

**Uit de analyse van de meerjarenplannen blijkt dat iets meer dan een derde van de lokale besturen (36,5%) acties organiseert voor één of meerdere specifieke doelgroepen.** Iets meer dan de helft van de lokale besturen (50,9%) vermeldt geen enkele doelgroep als deel van het digitale-inclusiebeleid.

De doelgroep die de lokale besturen het vaakst vermelden in verband met digitale inclusie, is het eigen personeel. In deze gevallen wensen de lokale besturen aandacht te besteden aan de digitale competenties van de eigen medewerkers. De ‘kwetsbare groepen’ worden vermeld door ongeveer een tiende van de lokale besturen (11,6%). Hoewel het niet altijd duidelijk is hoe de lokale besturen deze kwetsbaarheid interpreteren, kaderen vermeldingen van deze doelgroep bijna altijd in het sociaal of gelijkerechtsbeleid van het lokale bestuur.

Ook leeftijdsgebonden doelgroepen worden vermeld in het digitale-inclusiebeleid van de lokale besturen. Ongeveer een tiende van de lokale besturen (10,5%) vermeldt senioren als doelgroep voor de digitale-inclusiewerking. In 6% van de meerjarenplannen worden jongeren of kinderen vermeld.

Tot slot vermeldt minder dan 5% van de lokale besturen één van de volgende doelgroepen: scholen, volwassenen, kortgeschoolden, leerkrachten, nieuwkomers, personen met een beperking, alleenstaanden, anderstaligen, ouders en vrijwilligers.

**Tabel 12: Percentage lokale besturen dat één of meerdere doelgroepen uitdrukkelijk vermeldt in het digitale-inclusiebeleid.**

	<i>Aantal lokale besturen</i>
<i>Vermeldt digitale inclusie en minstens één doelgroep in het meerjarenplan</i>	36,5%
<i>Vermeldt digitale inclusie en geen doelgroepen in het meerjarenplan</i>	50,9%
<i>Vermeldt digitale inclusie niet in het meerjarenplan</i>	12,6%

**Tabel 13: Percentage lokale besturen dat specifieke doelgroepen vermeldt in het kader van acties voor digitale inclusie, opgesplitst per doelgroep.**

	<i>Aantal lokale besturen</i>
<i>Vermeldt personeel als doelgroep van de digitale-inclusiewerking</i>	17,5%
<i>Vermeldt kwetsbare groepen als doelgroep van de digitale-inclusiewerking</i>	11,6%
<i>Vermeldt senioren als doelgroep van de digitale-inclusiewerking</i>	10,5%
<i>Vermeldt jeugd als doelgroep van de digitale-inclusiewerking</i>	6%

## ***De verschillende pijlers van digitale inclusie in de meerjarenplannen van de lokale besturen***

Als deel van deze studie werd onderzocht welke pijlers van digitale inclusie worden vermeld in de meerjarenplannen van de lokale besturen. Hierbij werd een onderscheid gemaakt tussen de vier pijlers van digitale inclusie, namelijk toegang, digitale competenties, ondersteuning, en toegankelijke en gebruiksvriendelijke dienstverlening.

Uit de beleidsanalyse blijkt dat de meerderheid van de lokale besturen (58,6%) inzet op minstens twee pijlers van digitale inclusie. 13,6% van de lokale besturen vermeldt de vier pijlers van digitale inclusie. In deze gevallen omvat het meerjarenplan meestal een volwaardig beleidsplan voor digitale inclusie, met heldere doelstellingen en acties gekoppeld aan elke pijler van digitale inclusie.

Vaker beschrijven de lokale besturen echter individuele acties, zonder deze te koppelen aan een omvattend beleidsplan voor digitale inclusie. Tot slot vermeldt een klein deel van de lokale besturen (8,4%) digitale inclusie wel in hun meerjarenplan, maar zonder te verwijzen naar specifieke aspecten van digitale inclusie of te verduidelijken welke acties deel uitmaken van hun engagement voor de thematiek.

**Tabel 14: Percentage lokale besturen dat één of meerdere pijlers van digitale inclusie vermeldt in het meerjarenplan.**

	<i>Aantal lokale besturen</i>
<i>Vermeldt vier pijlers van digitale inclusie</i>	13,7%
<i>Vermeldt drie pijlers van digitale inclusie</i>	26,3%
<i>Vermeldt twee pijlers van digitale inclusie</i>	18,6%
<i>Vermeldt één pijler van digitale inclusie</i>	20,4%
<i>Vermeldt digitale inclusie, maar specificeert geen pijler(s) van digitale inclusie</i>	8,4%
<i>Vermeldt digitale inclusie niet</i>	12,6%

### ***Digitale toegang in de meerjarenplannen van de lokale besturen***

Een vijfde van de lokale besturen (20,4%) organiseert acties om de toegang tot internet en digitale toestellen te faciliteren. Dat doen zij bijvoorbeeld door het voorzien van gratis wifi in het gemeentehuis, het organiseren van een uitleendienst voor laptops en tablets, het uitbaten van een openbare computerruimte, of het bieden van toegang tot print- en kopieerfaciliteiten.

Scholen zijn een vaak voorkomende begunstigde van de acties gericht op digitale toegang. Naar aanleiding van het wegvallen van de subsidies die kaderden in de Digisprong, investeren enkele lokale besturen eigen middelen in de digitale uitrusting van lokale scholen.

**Tabel 15: Percentage lokale besturen dat inzet op toegang als deel van het digitale-inclusiebeleid.**

	<i>Aantal lokale besturen</i>
<i>Vermeldt toegang in het digitale-inclusiebeleid</i>	20,4%

### ***Digitale competenties in de meerjarenplannen van de lokale besturen***

De meerderheid van de lokale besturen (60,4%) organiseert acties ter bevordering van digitale competenties. Daarmee is de tweede pijler van digitale inclusie, digitale competenties, de vaakst voorkomende pijler in de meerjarenplannen van de lokale besturen.

**Tabel 16: Percentage lokale besturen dat inzet op competenties als deel van het digitale-inclusiebeleid.**

	<i>Aantal lokale besturen</i>
<i>Vermeldt digitale competenties in het digitale-inclusiebeleid</i>	60,4%

Deze acties zijn gericht op het versterken van de digitale competenties van burgers, maar ook van het eigen personeel (bijvoorbeeld loketmedewerkers). Daarbij ligt de nadruk voornamelijk op digitale basisvaardigheden, maar is er ook aandacht voor specifieke digitale competenties. Deze specifieke digitale competenties hebben betrekking op bijvoorbeeld cyberveiligheid en artificiële intelligentie (AI).

### **Ondersteuning in de meerjarenplannen van de lokale besturen**

Meer dan de helft van de lokale besturen (52,6%) zet in op ondersteuning voor burgers bij het gebruik van digitale toestellen en toepassingen. Zij organiseren acties om burgers te ondersteunen bij hun digitale hulpvragen, bijvoorbeeld bij digipunten en digibanken. Zij engageren zich ook om burgers persoonlijk te begeleiden bij het volbrengen van digitale administratieve taken, bijvoorbeeld aan de loketten van het gemeentehuis.

Deze ondersteuning wordt doorgaans aangeboden door drie groepen van ‘dijihelpers’. De eerste groep zijn medewerkers van het lokale bestuur. Dit zijn bijvoorbeeld onthaalmedewerkers, bibliotheekmedewerkers of maatschappelijke werkers. De tweede groep zijn de vrijwilligers, die bijvoorbeeld werkzaam zijn in de digipunten. De derde groep van dijihelpers bestaat uit vertegenwoordigers van externe organisaties die gespecialiseerd zijn in het bieden van ondersteuning bij digitale hulpvragen.

**Tabel 17: Percentage lokale besturen dat inzet op ondersteuning als deel van het digitale-inclusiebeleid.**

	<i>Aantal lokale besturen</i>
<i>Vermeldt ondersteuning in het digitale-inclusiebeleid</i>	52,6%

### **Toegankelijke en gebruiksvriendelijke dienstverlening in de meerjarenplannen van de lokale besturen**

Het verhogen van de toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van de digitale dienstverlening vormt een belangrijke pijler van het digitale-inclusiebeleid van de lokale besturen. De meerderheid van de lokale besturen (57,9%) heeft in hun meerjarenplan aandacht voor de toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van hun digitale dienstverlening.

Dit engagement uit zich op verschillende manieren, waarbij de lokale besturen vooral het belang van fysieke toegang tot dienstverlening benadrukken. Enkele lokale besturen verwijzen expliciet naar het *click-call-connect* of ‘klik-bel-kom’ principe. Dit is een multi-kanaalstrategie waarbij de toegang van burgers tot fysieke, telefonische en online diensten verzekerd wordt (Rey-Moreno & Medina-Molina, 2016). Daarnaast voorzien sommige lokale besturen ook mobiele toegang tot dienstverlening, gericht op burgers die zich moeilijk kunnen verplaatsen.

**Tabel 18: Percentage lokale besturen dat inzet op toegankelijke en gebruiksvriendelijke dienstverlening als deel van het digitale-inclusiebeleid.**

	<i>Aantal lokale besturen</i>
<i>Vermeldt toegankelijke en gebruiksvriendelijke dienstverlening in het digitale-inclusiebeleid</i>	57,9%

Een aantal lokale besturen zet ook in op de ontwikkeling of integratie van bijkomende digitale kanalen. Dit doen zij vanuit de motivatie om de toegang tot hun dienstverlening te verbeteren. Daarbij verwijzen zij in het bijzonder naar de integratie van AI-gestuurde chatbots of WhatsApp in hun dienstverlening. Enkele lokale besturen uiten ook de wens om gebruik te maken van AI-tools om de toegankelijkheid van de dienstverlening te verhogen.

De lokale besturen organiseren ook acties gericht op het verhogen van de inclusiviteit van hun digitale dienstverlening. Dit doen zij bijvoorbeeld door in te zetten op het gebruiksvriendelijke ontwerp van hun digitale kanalen, het gebruik van klare taal op digitale kanalen, en door hun digitale dienstverlening te onderwerpen aan een toegankelijkheidstoets.

### ***Overzicht van de verschillende pijlers van digitale inclusie in de meerjarenplannen van de lokale besturen***

De analyse van de meerjarenplannen toont aan dat de eerste pijler van digitale inclusie, digitale toegang, voorkomt in een kleine minderheid van de meerjarenplannen (20,4%). De drie overige pijlers van digitale inclusie worden vermeld in meer dan de helft van de meerjarenplannen. De tweede pijler, digitale competenties, is daarbij de vaakst voorkomende (60,4% van de lokale besturen). De vierde pijler, toegankelijke en gebruiksvriendelijke dienstverlening, is de op één na vaakst voorkomende pijler en wordt vermeld in 57,9% van de meerjarenplannen. De derde pijler, ondersteuning, komt voor in 52,6% van de meerjarenplannen.

**Tabel 19: Percentage lokale besturen dat inzet op de pijlers van digitale inclusie, opgesplitst per pijler.**

	<i>Aantal lokale besturen</i>
<i>Vermeldt toegang in het digitale-inclusiebeleid</i>	20,4%
<i>Vermeldt digitale competenties in het digitale-inclusiebeleid</i>	60,4%
<i>Vermeldt ondersteuning in het digitale-inclusiebeleid</i>	52,6%
<i>Vermeldt toegankelijke en gebruiksvriendelijke dienstverlening in het digitale-inclusiebeleid</i>	57,9%
<i>Vermeldt digitale inclusie niet</i>	12,6%

## 4.3 Casestudies

Deze beknopte casestudies beschrijven het digitale-inclusiebeleid van drie lokale besturen in Vlaanderen, alsook de uitdagingen die zij ervaren bij de ontwikkeling en implementatie van hun beleid.

### 4.3.1 Case 1

Deze casestudy beschrijft het digitale-inclusiebeleid van een Vlaamse centrumstad. De relatie van dit lokaal bestuur met digitale inclusie is vergelijkbaar met die van een groot deel van de andere centrumsteden. Met andere woorden, andere centrumsteden delen de uitdagingen die zij rapporteren met betrekking tot de uitrol van hun digitale-inclusiebeleid in de huidige bestuursperiode.

#### ***Digitale inclusie tijdens de vorige bestuursperiode***

Dit lokaal bestuur zet al sinds de vroege jaren 2000 in op het bevorderen van digitale inclusie. Toen begon het met de organisatie van computercursussen voor beginners, een werking die tot op de dag van vandaag bestaat. Sinds enkele jaren kunnen burgers met digitale hulpvragen terecht bij verschillende buurthuizen, waar zij worden ondersteund door vrijwillige digihelpers. Digitale inclusie was ook reeds aanwezig in het vorige meerjarenplan van het lokale bestuur, dat de periode van 2020 tot 2025 bestreek. Daarin

engageerde het lokale bestuur zich om “elke burger toegang te verlenen en op weg te helpen in de digitale wereld.”

Tijdens de vorige bestuursperiode ontving het lokale bestuur drie bovenlokale subsidies voor digitale inclusie. Het lokale bestuur zag in de subsidies de kans om een proeftuin voor digitale inclusie op te zetten, met voldoende ruimte voor experiment en evaluatie. Tegelijk gaven de subsidies het bestuur ook de mogelijkheid om bestaande acties te stroomlijnen en samen te brengen onder een overkoepelend beleidsplan voor digitale inclusie. Tot slot lieten de subsidies het bestuur ook toe om de bestaande acties te vernieuwen en uit te breiden, bijvoorbeeld door de aankoop van nieuwe digitale toestellen.

Dat beleidsplan omvatte de vier pijlers van digitale inclusie en zette sterk in op lokale en regionale samenwerkingsverbanden. Zo zette het bestuur binnen het grondgebied van de stad digipunten op in de verschillende wijken, maar ook in het ziekenhuis en bij de VDAB. Partners zoals SAAMO hielpen om het aanbod voor digitale inclusie kenbaar te maken bij de burgers. Op regionaal niveau werkte het lokale bestuur samen met naburige gemeenten in het kader van het Digibankenproject.

### ***Digitale inclusie tijdens de huidige bestuursperiode***

Het lokale bestuur schenkt ook aandacht aan digitale inclusie in zijn nieuwe meerjarenplan, voor de bestuursperiode van 2026 tot 2031. In zijn meerjarenplan verwijst het lokale bestuur uitdrukkelijk naar de vier verschillende pijlers van digitale inclusie. Het bestuur meldt dat er lokaal een brede politieke erkenning lijkt te zijn van het belang van digitale inclusie. Daarbij wordt ook erkend dat er een blijvende nood zal zijn aan acties om digitaal kwetsbare burgers te ondersteunen.

Het ten einde lopen van de bovenlokale subsidies voor digitale inclusie zal een grote impact hebben op de digitale-inclusiewerking van dit lokale bestuur. Het bestuur voorziet middelen om het voortbestaan van deze werking te verzekeren en deze deels in te kantelen in de reguliere werking. Echter, deze middelen zullen niet volstaan om de bestaande digitale-inclusiewerking integraal te behouden. Net zoals dit het geval is bij andere centrumsteden, wordt verwacht dat de functie van de coördinator van de Digibanken zal worden geschrapt. Een andere medewerker binnen het lokale bestuur zal in dat geval verantwoordelijk zijn voor de verdere coördinatie van de aangepaste lokale digitale-inclusiewerking.

Het wegvallen van de bovenlokale subsidies betekende ook dat het lokale bestuur de bestaande digitale-inclusiewerking moet reorganiseren. De beslissingen hieromtrent gebeuren op basis van een evaluatie van de bestaande digitale-inclusiewerking en

enkele beleidsprioriteiten, zoals het behoud van een digipunt in elke wijk en het versterken van de digitale competenties van het personeel.

Tegelijk rapporteert het lokale bestuur enkele uitdagingen bij de uitrol van hun digitale-inclusiewerking. Zo meldt het lokale bestuur dat er een onevenwicht bestaat in de doelgroepen die hun weg vinden naar het aanbod omtrent digitale inclusie. Terwijl het er goed in slaagt om de doelgroep van senioren te bereiken, ondervindt het iets meer moeilijkheden om andere doelgroepen te bereiken, zoals jongeren en werkzoekenden. Door de opkomst van nieuwe technologieën, zoals artificiële intelligentie, merkt het lokale bestuur ook dat burgers blijvend nood hebben aan ondersteuning en kansen om hun digitale competenties te versterken.

Het lokale bestuur rapporteert ook een toename van het aantal digitale hulpvragen over het gebruik van essentiële diensten, zoals mutualiteiten, banken en vakbonden. Deze diensten worden steeds vaker gedigitaliseerd, zonder aandacht of alternatieve opties voor digitaal kwetsbare burgers. Het gevolg van deze evolutie is dat deze burgers zich wenden tot het lokale bestuur voor ondersteuning bij hun digitale hulpvragen. Tot slot is het bestuur onzeker over de voortzetting van de digitale-inclusiewerking in naburige gemeenten. Als centrumstad vermoedt het dat meer digitaal kwetsbare burgers uit deze kleinere gemeenten zich vaker tot hen zullen wenden.

Het lokale bestuur meldt dat het baat had bij het feit dat het Digibankenprogramma de termijn van de vorige bestuursperiode overschreed en blijft lopen tot juli 2026. Dit zorgde ervoor dat de digitale-inclusiewerking zonder meer kon blijven voortbestaan onder het nieuwe bestuur.

### **4.3.2 Case 2**

Deze casestudy beschrijft een klein lokaal bestuur waarvan het meerjarenplan een omvattend beleidsplan voor digitale inclusie vermeldt. In hun meerjarenplan is er met andere woorden aandacht voor alle pijlers van digitale inclusie (namelijk, toegang, competenties, ondersteuning, en toegankelijke en gebruiksvriendelijke dienstverlening). Bovendien beschrijft het meerjarenplan heldere doelstellingen en acties gericht op het bevorderen van digitale inclusie.

#### ***Digitale inclusie tijdens de vorige bestuursperiode***

Dit lokale bestuur begon zich in te zetten voor digitale inclusie in 2020, naar aanleiding van de Digisprong. Eens het lokale bestuur aan de slag was gegaan met dit thema, besloot het om zijn focus te verleggen van onderwijs naar de noden van burgers die de sociale dienst bezochten. Sinds 2020 werkt het lokale bestuur samen met een externe

partij om hun lokale acties voor digitale inclusie te organiseren. Deze partij is gespecialiseerd in het organiseren van vormingen gericht op het stimuleren van digitale competenties.

Het lokale bestuur tekende meteen in op de bovenlokale subsidieprogramma's voor digitale inclusie. De snelheid waarmee dit gebeurde, is volgens het lokale bestuur te wijten aan de voeling van hun burgemeester met digitale inclusie. Het vindt daarin ook een verklaring voor de blijvende inzet van het lokale bestuur op het thema. Als klein lokaal bestuur besloot het om zich in te schrijven voor de bovenlokale digitale-inclusieprogramma's als deel van een samenwerkingsverband. Omdat de burgemeesters uit dit samenwerkingsverband een goede relatie hebben, vormde het opzetten van deze samenwerking voor digitale inclusie geen grote uitdaging.

Het samenwerkingsverband wendde de bovenlokale subsidies aan om een nieuwe medewerker aan te werven. Deze medewerker werd gedeeld door alle lokale besturen in het samenwerkingsverband en kon zich volledig toewijden aan digitale inclusie. Vanuit het lokale bestuur werden de middelen gebruikt om de samenwerking met de externe partij verder te zetten en enkele nieuwe samenwerkingen aan te gaan met andere externe partijen. Het lokale bestuur beschrijft hun digitale-inclusiewerking als een groot succes; daarbij verwijst het bijvoorbeeld naar de steevast lange wachtlijsten voor de vormingen die het organiseert en die zijn gericht op het versterken van digitale competenties.

### ***Digitale inclusie tijdens de huidige bestuursperiode***

In hun meerjarenplan voor de periode van 2026-2031 vermeldt dit lokaal bestuur digitale inclusie uitdrukkelijk als een beleidsprioriteit. Daarbij beschrijft het bestuur digitale inclusie als een basisrecht. Door middel van hun engagement voor het thema hoopt het lokale bestuur mee te bouwen aan een digitale samenleving op mensenmaat.

In hun nieuwe meerjarenplan zet het lokale bestuur in op de vier pijlers van digitale inclusie. Het bestuur wil in het bijzonder inzetten op het versterken van de digitale competenties van de eigen medewerkers, waarbij het onder andere aandacht heeft voor competenties die het personeel beter beschermen tegen *phishing*. Het bestuur zet de komende jaren ook sterk in op het verhogen van de toegankelijkheid van de digitale dienstverlening. Daarbij is hun doel dat burgers toegang krijgen tot alle nodige informatie via één centrale digitale toegangspoort. Als deel van deze doelstelling wenst het ook het aanbod met betrekking tot digitale inclusie te centraliseren en te verduidelijken voor burgers.

Voor de realisatie van hun digitale-inclusiebeleid voorziet het lokale bestuur een budget. Deze middelen laten het bestuur onder meer toe om de samenwerking met een externe partij, gespecialiseerd in vormingen ter versterking van digitale competenties, verder te

zetten. Het bestuur draagt ook middelen bij die de loonkosten van de digitale-inclusiecoördinator dekken. Deze coördinator wordt tewerkgesteld door het samenwerkingsverband, waardoor de loonkosten gedeeld worden door de verschillende lokale besturen die hiertoe behoren. Het aanbreken van de nieuwe bestuursperiode leidt volgens het lokale bestuur tot nieuwe discussies binnen het samenwerkingsverband. Zo is het vooralsnog niet duidelijk in welke mate elk lokaal bestuur zich wil engageren voor digitale inclusie, welke budgetten zij zullen verbinden aan hun engagement, en welke beleidsprioriteiten zij voorop willen stellen.

Het ten einde lopen van de bovenlokale subsidies voor digitale inclusie heeft ook binnen dit lokale bestuur een impact op de werking. Diensten zoals computerhulp aan huis, het *refurbishen* van laptops en het telecomloket zullen tegen de zomer van 2026 noodgedwongen worden stopgezet. Tegelijk schakelen steeds meer externe diensten over naar uitsluitend digitale systemen en toepassingen waardoor de OCMW-medewerkers moeten bijspringen om de nodige administratieve ondersteuning te bieden aan cliënten met digitale hulpvragen.

Het lokale bestuur nuanceert de impact van het wegvallen van de subsidies voor digitale inclusie. Het lokale bestuur stelt dat louter financiële middelen geen garantie bieden voor succes. Tijdens de vorige bestuursperiode zag het hoe het creëren en behouden van een politiek draagvlak voor digitale inclusie onontbeerlijk is om vooruitgang te boeken. Dat merkte het bij naburige gemeenten in hun samenwerkingsverband, waar (vooral jonge) digitale-inclusiemedewerkers vaak niet gehoord werden door het gemeentebestuur. Dit heeft tot gevolg dat digitale inclusie als beleidsthema niet even hoog op de politieke agenda staan bij deze lokale besturen.

### **4.3.3 Case 3**

Deze casestudy beschrijft een lokaal bestuur dat minstens twee subsidies voor digitale inclusie ontving tijdens de vorige bestuursperiode, maar dat het thema niet vermeldt in hun meerjarenplan voor de nieuwe bestuursperiode.

#### ***Digitale inclusie tijdens de vorige bestuursperiode***

De aankondiging van de bovenlokale subsidieprogramma's vormde voor dit lokale bestuur de aanleiding om zich voor het eerst in te zetten voor digitale inclusie. Voordien bestonden er in deze gemeente bijvoorbeeld nog geen openbare computerruimten of digipunten waar burgers terecht konden met hun digitale hulpvragen.

De digitale-inclusiewerking van dit lokale bestuur maakte deel uit van een regionaal samenwerkingsverband met vijf andere gemeenten. Voor de coördinatie van dit

samenwerkingsverband werd een coördinator aangeworven. Als deel van de werking werden digipunten opgezet op verschillende locaties van de gemeente.

Hoewel de digitale-inclusiewerking in deze gemeente goed liep, rapporteerde het lokale bestuur enkele uitdagingen. Zo beschrijft het hoe elk lokaal bestuur in het samenwerkingsverband andere prioriteiten en verwachtingen koesterde. Dit is volgens de respondent te wijten aan verschillen in de samenstelling van de deelnemende gemeenten. Zo maakten zowel kleine als grote gemeenten deel uit van dit samenwerkingsverband, maar verschillen de gemeenten ook wat betreft de samenstelling van hun bevolking. In sommige deelnemende gemeenten wonen bijvoorbeeld meer anderstaligen, in andere meer ouderen.

Hoewel burgers actief en veelvuldig gebruikmaakten van het aanbod voor digitale inclusie, rapporteert het lokale bestuur ook enkele moeilijkheden met het genereren van aandacht voor hun werking. Zo merkte het dat de gratis vormingen ter versterking van digitale competenties vooral de doelgroep van de senioren bereikten, terwijl andere doelgroepen die hier nood aan hebben hier moeilijker hun weg naartoe vonden. Ook op het politieke niveau was er volgens het lokale bestuur – zowel lokaal als bovenlokaal – te weinig aandacht voor de digitale-inclusiewerking, alsook voor de algehele problematiek van digitale ongelijkheid.

Tot slot beschrijft het bestuur ook hoe er aanvankelijk veel misvattingen waren over digitale inclusie. Naarmate het bestuur hun digitale-inclusiewerking verder uitbouwde, groeide het bewustzijn over de complexiteit van digitale ongelijkheid. Zo leerde het bestuur dat, naast digitale competenties, talenkennis evengoed een voorwaarde is om op een efficiënte wijze gebruik te kunnen maken van digitale diensten. Het bestuur zette daarom ook in op de organisatie van ondersteuning waarbij de nadruk niet noodzakelijk lag op digitale noden, maar op het bieden van administratieve ondersteuning en een sociale ontmoetingsplek.

### ***Digitale inclusie tijdens de huidige bestuursperiode***

Digitale inclusie wordt niet vermeld in het meerjarenplan van dit lokale bestuur voor de bestuursperiode van 2026-2031. Er werd bijgevolg voorlopig geen budget geoormerkt voor het voortzetten van de bestaande digitale-inclusiewerking.

Dankzij de subsidies uit het Digibankenprogramma beschikt het lokale bestuur nog over voldoende middelen om de bestaande werking verder te zetten tot juli 2026. Het is onduidelijk hoe de lokale digitale-inclusiewerking er na deze datum zal uitzien, al staat wel vast dat de functie van de digitale-inclusiecoördinator niet zal worden verlengd. Tijdens de komende maanden zal het lokale bestuur onderzoeken of en hoe een deel van de digitale-inclusiewerking kan blijven voortbestaan met zo weinig mogelijk middelen en

inzet van personeel. Bij de eigen medewerkers en bij de medewerkers van naburige lokale besturen observeert het lokale bestuur wel een hoog niveau van bewustzijn en engagement voor digitale inclusie.

Tot slot stelt het lokale bestuur vraagtekens bij de looptijd van de bovenlokale subsidies voor digitale inclusie. Het opzetten van een omvattende lokale digitale-inclusiewerking vergde tijd, waardoor deze pas anderhalf jaar na de start van het programma goed liep. Het stelt dan ook voor dat de budgetten ruimer gespreid hadden kunnen worden, bijvoorbeeld over een langere termijn.

## 5. Besluit

Dit onderzoek had als doel om te identificeren in welke mate en op welke manier digitale inclusie aan bod komt in de meerjarenplannen van de lokale besturen in Vlaanderen voor de bestuursperiode van 2026 tot 2031. Op basis van een analyse van de meerjarenplannen kunnen we enkele conclusies trekken over de inzet van de Vlaamse lokale besturen voor digitale inclusie.

Ten eerste blijkt uit de beleidsanalyse dat **de grote meerderheid van de lokale besturen tijdens de nieuwe bestuursperiode digitale-inclusiebeleid zal organiseren**. Dit hoog niveau van engagement is aanwezig bij lokale besturen van alle grootten en in alle provincies. Alle grote lokale besturen hebben in hun meerjarenplan aandacht voor het thema. Bij de overige lokale besturen, dus de kleine en de middelgrote lokale besturen, is de grootte van het lokale bestuur geen bepalende factor voor het engagement voor digitale inclusie. De inzet voor digitale inclusie verschilt slechts minimaal tussen de provincies.

Hoewel de inzet van de lokale besturen voor digitale inclusie over het algemeen hoog ligt, is er wel **een merkbaar verschil tussen de lokale besturen die minstens één bovenlokale subsidie voor digitale inclusie hebben ontvangen, en de lokale besturen zonder subsidies**. Vermeldingen van digitale inclusie komen vaker voor in het meerjarenplan van lokale besturen met minstens één subsidie, van in dat van lokale besturen zonder subsidie. De lokale besturen met minstens één subsidie verwijzen bovendien vaker expliciet naar digitale inclusie in hun meerjarenplan. Hoe meer subsidies een lokaal bestuur heeft ontvangen tijdens de vorige bestuursperiode, hoe groter de kans dat het digitale inclusie expliciet vermeldt in hun meerjarenplan voor de nieuwe bestuursperiode.

**Bijna de helft van alle lokale besturen voorziet in hun meerjarenplan middelen die uitsluitend zijn bedoeld voor acties die betrekking hebben op digitale inclusie.** Tegelijk toont de analyse aan dat meer dan een derde van de lokale besturen wel beleidsdoelstellingen voor digitale inclusie formuleert, maar geen apart budget voorziet voor de realisatie van hun digitale-inclusiebeleid.

De meerjarenplannen bieden evenwel geen volledig zicht op de manier waarop de lokale besturen hun digitale-inclusiewerking zullen financieren. Dit komt doordat sommige lokale besturen geen aparte budgetlijn voorzien voor hun digitale-inclusiewerking, maar deze integreren in een breder actieplan of inkantelen in hun reguliere werking. Bovendien zullen sommige lokale besturen nog tot de zomer van 2026 bovenlokale middelen ontvangen voor hun digitale-inclusiewerking, via het Digibankenprogramma. Niettemin bieden de meerjarenplannen ook inzicht in de manier waarop de lokale besturen op

budgettair vlak omgaan met het wegvallen van de bovenlokale subsidies voor digitale inclusie.

Ten tweede toont de analyse van de meerjarenplannen aan hoe de Vlaamse lokale besturen hun digitale-inclusiebeleid tijdens de komende jaren zullen organiseren. **De drie vaakst voorkomende beleidsdomeinen waarin digitale inclusie wordt vermeld, zijn dienstverlening en communicatie, sociaal en gelijkekansenbeleid, en cultuur en vrije tijd.**

Wanneer we kijken naar de actoren waarmee de lokale besturen hun digitale-inclusiebeleid realiseren, zien we een veelheid aan verschillende actoren. Een kleine minderheid van de lokale besturen verwijst naar samenwerkingsverbanden met andere lokale besturen voor de realisatie van hun digitale-inclusiebeleid. **Tegelijk vermeldt ongeveer de helft van de lokale besturen samenwerkingen met lokale actoren en diensten**, zoals digibanken, digihelpers, bibliotheken en lokale dienstencentra. Bovenlokale partners worden slechts in een kleine minderheid van de meerjarenplannen vermeld.

Ten derde toont de inhoudelijke analyse van de meerjarenplannen aan dat **de lokale besturen zich inzetten voor digitale inclusie vanuit verschillende motivaties**. Zo zien zij digitale-inclusiebeleid als een instrument om een toegankelijke en efficiënte dienstverlening te organiseren, die beantwoordt aan de noden van de bevolking. De lokale besturen beschouwen digitale-inclusiebeleid ook als hefboom voor gelijke kansen, waarbij er in het bijzonder aandacht is voor sociale en digitale ongelijkheid. Digitale-inclusiebeleid maakt voor de besturen ook een deel uit van hun educatieve en sociale rol. Tot slot zien de lokale besturen digitale inclusie ook als een middel om de eigen organisatie meer wendbaar en toekomstbestendig te maken.

Iets meer dan een derde van de lokale besturen richt hun acties voor digitale inclusie op één of meerdere specifieke doelgroepen. Ongeveer de helft van de lokale besturen vermeldt in hun digitale-inclusiebeleid geen enkele doelgroep uitdrukkelijk. **De doelgroepen die de lokale besturen het vaakst vermelden in verband met digitale inclusie, zijn die van het eigen personeel, kwetsbare groepen, senioren en jeugd.**

Tot slot blijkt uit de inhoudelijke analyse van de meerjarenplannen dat **de meerderheid van de lokale besturen inzet op minstens twee pijlers van digitale inclusie**. Een kleine minderheid van de lokale besturen vermeldt alle vier pijlers van digitale inclusie, en de eerste pijler van digitale inclusie, digitale toegang, komt ook slechts voor in een minderheid van de meerjarenplannen. Drie van de vier pijlers van digitale inclusie worden vermeld in meer dan de helft van de meerjarenplannen. Dit zijn de pijlers van digitale competenties, ondersteuning, en toegankelijke en gebruiksvriendelijke dienstverlening.

**Naast een analyse van de meerjarenplannen omvatte dit onderzoek ook drie beknopte casestudies van Vlaamse lokale besturen.** Deze casestudies bieden diepere inzichten in de manier waarop de lokale besturen hun digitale-inclusiebeleid bestuurlijk en inhoudelijk vormgeven. Ze bieden ook een unieke kijk in de uitdagingen die de Vlaamse lokale besturen ervaren bij de uitrol van hun digitale-inclusiebeleid, zowel tijdens de vorige als de nieuwe bestuursperiode.

De casestudies belichten het beleid, de praktijken en ervaringen van drie verschillende lokale besturen. De eerste case beschrijft **het lokaal bestuur van een centrumstad.** In deze centrumstad wordt er, ondanks het wegvallen van de bovenlokale middelen, blijvend ingezet op digitale inclusie. Intern en politiek is er een draagvlak voor het thema, en er worden eigen middelen aangewend om het voortbestaan van de lokale digitale-inclusiewerking te waarborgen. Omwille van het wegvallen van de bovenlokale middelen zal de lokale digitale-inclusiewerking worden gereorganiseerd. Vooralsnog is het niet helemaal duidelijk hoe het lokale bestuur deze reorganisatie zal vormgeven.

De tweede case beschrijft **een lokaal bestuur dat een omvattend digitale-inclusiebeleid formuleert in zijn meerjarenplan.** Ook bij dit lokaal bestuur is het intern en politiek draagvlak voor digitale inclusie groot en ook hier worden eigen middelen aangewend om het voortbestaan van de lokale werking te verzekeren. Twee factoren waren bepalend voor de blijvende inzet van dit lokale bestuur voor digitale inclusie. Ten eerste, het creëren en behouden van een politiek draagvlak voor digitale inclusie. Ten tweede, de nauwe samenwerking met naburige lokale besturen in het kader van een intergemeentelijk samenwerkingsverband.

De derde case beschrijft **een lokaal bestuur dat tijdens de vorige bestuursperiode twee subsidies voor digitale inclusie heeft ontvangen, maar dat het thema niet vermeldt in zijn meerjarenplan** voor de nieuwe bestuursperiode. Ook in deze gemeente was de lokale digitale-inclusiewerking succesvol. Echter, omwille van beperkte budgettaire ruimte zal deze werking worden teruggeschroefd en gereorganiseerd tijdens de nieuwe bestuursperiode. De volledige impact van deze reorganisatie is nog niet duidelijk. Tijdens de komende maanden zal het lokale bestuur onderzoeken of en hoe het een deel van de digitale-inclusiewerking kan voortzetten met zo weinig mogelijk middelen en inzet van personeel. Ook bij dit lokale bestuur is er sprake van een intern draagvlak voor digitale inclusie. Hier ontbreekt er echter een sterk en duurzaam politiek draagvlak voor het thema.

Door het korte tijdsbestek van deze opdracht was het niet mogelijk om meer respondenten of lokale besturen te betrekken in de casestudies. Toch tonen deze casestudies aan dat er – ook voorbij de meerjarenplannen – een rijkheid aan kennis, ervaringen en ideeën over digitale inclusie aanwezig is bij de lokale besturen. Diepgaander kwalitatief onderzoek naar de realiteiten, capaciteiten en ideeën van de

Vlaamse lokale besturen zou meer inzichten kunnen opleveren over de manier waarop zij de toekomst van digitale inclusie in Vlaanderen willen, kunnen en zullen vormgeven.

## 6. Bijlagen

### 6.1 Lijst met tabellen

**Tabel 1:** Lijst met relevante zoektermen voor de analyse van meerjarenplannen.

**Tabel 2:** Percentage lokale besturen dat digitale inclusie vermeldt in het meerjarenplan.

**Tabel 3:** Percentage lokale besturen dat digitale inclusie vermeldt in het meerjarenplan, opgesplitst volgens de grootte van het lokale bestuur.

**Tabel 4:** Percentage lokale besturen dat digitale inclusie vermeldt in het meerjarenplan, opgesplitst per provincie.

**Tabel 5:** Percentage lokale besturen dat subsidies heeft ontvangen voor digitale inclusie, opgesplitst volgens het aantal subsidies dat zij hebben ontvangen.

**Tabel 6:** Percentage lokale besturen dat digitale inclusie vermeldt in het meerjarenplan en waarvan de lokale besturen minstens één subsidie hebben ontvangen.

**Tabel 7:** Percentage lokale besturen dat digitale inclusie vermeldt in het meerjarenplan, opgesplitst volgens het aantal subsidies voor digitale inclusie dat de lokale besturen hebben ontvangen.

**Tabel 8:** Percentage lokale besturen dat het digitale-inclusiebeleid plaatst binnen een bepaalde bevoegdheid of beleidsdomein.

**Tabel 9:** Percentage lokale besturen dat samenwerkingen vermeldt als deel van het digitale-inclusiebeleid.

**Tabel 10:** Percentage lokale besturen dat samenwerkt met lokale actoren om het digitale-inclusiebeleid te realiseren, opgesplitst per type lokale actor.

**Tabel 11:** Percentage lokale besturen dat een budget voorziet voor acties die uitsluitend betrekking hebben op digitale inclusie.

**Tabel 12:** Percentage lokale besturen dat één of meerdere doelgroepen uitdrukkelijk vermeldt in het digitale-inclusiebeleid.

**Tabel 13:** Percentage lokale besturen dat specifieke doelgroepen vermeldt in het kader van acties voor digitale inclusie, opgesplitst per doelgroep.

**Tabel 14:** Percentage lokale besturen dat één of meerdere pijlers van digitale inclusie vermeldt in het meerjarenplan.

**Tabel 15:** Percentage lokale besturen dat inzet op toegang als deel van het digitale-inclusiebeleid.

**Tabel 16:** Percentage lokale besturen dat inzet op competenties als deel van het digitale-inclusiebeleid.

**Tabel 17:** Percentage lokale besturen dat inzet op ondersteuning als deel van het digitale-inclusiebeleid.

**Tabel 18:** Percentage lokale besturen dat inzet op toegankelijke en gebruiksvriendelijke dienstverlening als deel van het digitale-inclusiebeleid.

**Tabel 19:** Percentage lokale besturen dat inzet op de pijlers van digitale inclusie, opgesplitst per pijler.

## 6.2 Interviewleidraad

### *Digitale inclusie tijdens de vorige bestuursperiode*

- Kan u uzelf kort introduceren en uw rol binnen het lokaal bestuur beschrijven?
- Wanneer en hoe kwam uw lokaal bestuur voor het eerst in contact met de thematiek van digitale inclusie? Wat waren de belangrijkste drijfveren voor het lokale bestuur om in te zetten op dit thema?
- Wanneer en hoe ging het lokale bestuur voor het eerst aan de slag gegaan met het thema?
- Op welke manier maakte digitale inclusie al dan niet deel uit van het vorige meerjarenplan van het lokale bestuur?
- Hoe zag het digitale-inclusiebeleid er tijdens de vorige bestuursperiode uit?
- Waren bepaalde pijlers van digitale inclusie (bv. toegang, competenties) of doelgroepen prioritair voor de manier waarop het lokale bestuur digitale inclusie benaderde?
- Welke rol speelden bovenlokale subsidies voor digitale inclusie in het realiseren van een lokale digitale-inclusiewerking?
- Welke uitdagingen kenden jullie bij de uitrol van een digitale-inclusiewerking tijdens de vorige bestuursperiode?

### *Digitale inclusie tijdens de huidige bestuursperiode*

- Op welke manier is er in het huidige bestuur al dan niet aandacht voor digitale inclusie?
- Wat waren de beweegredenen van het bestuur om wel/niet verder te gaan met de digitale-inclusiewerking?

- Wat zijn de pijlers van het huidige digitale-inclusiebeleid? Zijn bepaalde aspecten van digitale inclusie (bv. toegang, competenties) of doelgroepen prioritair voor de manier waarop het lokale bestuur digitale inclusie benadert?
- Welke concrete impact heeft het wegvallen van de bovenlokale subsidies op de lokale digitale-inclusiewerking?
- Ervaren of voorzien jullie uitdagingen voor de implementatie van het nieuwe digitale-inclusiebeleid?
- Hoe gaan jullie om met deze uitdagingen?

### 6.3 Referenties

Anrijs, S., Verhaert, P., Rothe, F., Van Audenhove, L. & Ponnet, K. (2024, mei). *Digitale inclusie in Vlaamse lokale besturen. Waarom en hoe realiseren lokale besturen een digitale-inclusiebeleid*. Rapport in opdracht van de Vlaamse Overheid. Gent: imec-mict, Universiteit Gent.

Bogner, A., & Menz, W. (2009). The theory-generating expert interview: Epistemological interest, forms of knowledge, interaction. In *Interviewing experts* (pp. 43-80). London: Palgrave Macmillan UK.

Braun, V., Clarke, V., & Rance, N. (2014). How to use thematic analysis with interview data. *The counselling & psychotherapy research handbook*, 3, 183-197.

Carmi, E., & Yates, S. J. (2020). What do digital inclusion and data literacy mean today? *Internet Policy Review*, 9(2).

Dermine, T. (2021). *Nationaal Plan voor Herstel en Veerkracht België*. Belgium.be. [https://dermine.belgium.be/sites/default/files/articles/NL%20-%20Nationaal%20plan-%20voor%20herstel%20een%20veer-kracht\\_1.pdf](https://dermine.belgium.be/sites/default/files/articles/NL%20-%20Nationaal%20plan-%20voor%20herstel%20een%20veer-kracht_1.pdf)

Federale Overheidsdienst Binnenlandse zaken. (z.d.). *Statistieken van bevolking: Bevolkingscijfers op 1 januari 2025*. <https://www.ibz.rrn.fgov.be/nl/burger/rijksregisteren-bevolking/bevolking/statistieken-van-bevolking>

Mediawijs. (z.d.). *Wat is digitale inclusie?* <https://www.mediawijs.be/nl/artikels/wat-digitale-inclusie>.

Pal, L. A. (2005). Case study method and policy analysis. In *Thinking like a policy analyst: Policy analysis as a clinical profession* (pp. 227-257). New York: Palgrave Macmillan US.

POD Maatschappelijke Integratie. (z.d.). *Projectoproep "E-inclusion for Belgium" - verlenging OCMW's en Sociale Actoren*. <https://www.mi-is.be/nl/subsidies-projectoproepen/projectoproep-e-inclusion-belgium-verlenging-ocmws-en-sociale-actoren>

Reisdorf, B., & Rhinesmith, C. (2020). Digital inclusion as a core component of social inclusion. *Social inclusion*, 8(2), 132-137.

Rey-Moreno, M., & Medina-Molina, C. (2016). Omnichannel strategy and the distribution of public services in Spain. *Journal of Innovation & Knowledge*, 1, 36–43.

Van Audenhove, L., Iordache, C., Van den Broeck, W., & Mariën, I. (2023). Quick-Scan Analysis as a Method to Analyze and Compare Media Literacy Frameworks. In *Media literacy and media education research methods* (pp. 263-287). Routledge.

Van Audenhove, L., & Donders, K. (2019). Talking to people III: Expert interviews and elite interviews. In *The Palgrave handbook of methods for media policy research* (pp. 179-197). Cham: Springer International Publishing.

Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten. (2024, 1 december). *Subsidies lokaal digitale-inclusiebeleid*. <https://www.vvsg.be/kennis/databank/subsidies-lokaal-digitale-inclusiebeleid#Kaart>

Verhaert, P., Anrijs, S., Van Audenhove, L., & Ponnet, K. (2024a). Digitale inclusie op de lokale beleidsagenda: Hoe ontwikkelen Vlaamse lokale besturen digitale-inclusiebeleid? In *Bouwen aan een breed lokaal sociaal beleid (Cahier 13): Digitale inclusie: lokale besturen aan zet* (Vol. 13, blz. 47-70). Politeia.

Verhaert, P., Van Audenhove, L., Rothe, F., Anrijs, S. & Ponnet, K. (2024b). *De opkomst van digitale-inclusiebeleid in België tussen 2020 en 2024*. Rapport in opdracht van de Vlaamse Overheid. Brussel: imec-SMIT, Vrije Universiteit Brussel.

Verhaert, P., Van Audenhove, L., Anrijs, S. & Ponnet, K. (2024c). *Jaarlijkse stand van zaken van het digitale-inclusiebeleid in België*. Rapport in opdracht van de Vlaamse Overheid. Brussel: imec-SMIT, Vrije Universiteit Brussel.

Verhaert, P., Van Audenhove, L., Anrijs, S. & Ponnet, K. (2023). *Digitale inclusie op lokaal niveau: Inzichten uit vijf Europese landen*. Rapport in opdracht van de Vlaamse Overheid. Brussel: imec-SMIT, Vrije Universiteit Brussel.

Vlaamse Overheid. (2025, 2 juni). Evaluatiestudie naar de werking en impact van digibanken. *Kennisplatform Werk en Sociale Economie*. <https://www.vlaanderen.be/kennisplatform-werk-en-sociale-economie/bijdragen-van-het-kennisplatform/evaluatiestudie-naar-de-werking-en-impact-van-digibanken>

Vlaamse Overheid. (z.d.a). Digibanken. *Vlaanderen.be*.  
<https://digibanken.vlaanderen.be/>.

Vlaamse Overheid. (z.d.b). Iedereen Digitaal. *Vlaanderen.be*.  
<https://www.vlaanderen.be/samenleven/toegankelijkheid/iedereen-digitaal>.

Vlaamse Overheid. (z.d.c). BBC beleidstool. *Vlaanderen.be*.  
<https://www.vlaanderen.be/lokaal-bestuur/data-en-tools/bbc-beleidstool>

