

De lokale besturen en e-inclusie: visie en standpunt

Goedgekeurd door de Raad van Bestuur van 17 maart 2021

1 Context

De omslag naar de digitale maatschappij veronderstelt een volwaardige digitale transformatie van het lokaal bestuur. Deze transformatie omvat vijf bouwstenen¹, waarvan een lokaal e-inclusief beleid er één is. Niet iedereen is immers in staat om de omslag naar de digitale maatschappij te maken. 40 procent van de Belgen tussen 16 en 74 jaar loopt het risico op digitale uitsluiting: 32 procent van hen heeft zwakke digitale vaardigheden en 8 procent gebruikt geen internet².

De digitale uitsluiting is duidelijk verbonden met inkomen, opleidingsniveau, leeftijd en geletterdheid³. De voordelen van de toenemende digitalisering van de samenleving komen vooral ten goede van de groepen die sociaal, cultureel en economisch bevoordeeld zijn. Opmerkelijke vaststelling, tot slot, is dat het gebruik van digitale overheidsdiensten sinds enkele jaren op hetzelfde peil blijft.

2 Visie

E-Inclusie – van uitsluiting naar insluiting in de digitale wereld – is onlosmakelijk verbonden met het streven naar een inclusieve samenleving en vergt een geïntegreerde aanpak. Dit heeft een sociale component – erbij horen en ertoe doen – en een structurele component: systemen en structuren binnen welzijn en zorg, werk, onderwijs, vrije tijd, wonen, mobiliteit, dienstverlening, veiligheid... Het lokaal bestuur heeft daarin een rol en verantwoordelijkheid, naast andere maatschappelijke actoren: de federale, Vlaamse en provinciale overheid, het middenveld, onderwijs, werkgevers, sociaal ondernemers, burgerinitiatieven...

Uit diverse praktijken en projecten in Vlaamse lokale besturen komt naar voor dat een geïntegreerd lokaal e-inclusiebeleid maatwerk is, waarbij het lokaal bestuur vier strategische hefbomen hanteert, in wisselwerking tot elkaar:

- outreaching,
- participatie en coproductie,

¹ Naar een volwaardige digitale transformatie van het lokaal bestuur: visie van de Vlaamse steden en gemeenten.' – VVSG-visienota, goedgekeurd door de Raad van Bestuur van VVSG

² Barometer Digitale Inclusie, Koning Boudewijnstichting, 27/08/2020.

³ De cijfers voor laaggeletterdheid in Vlaanderen zijn zonder meer zorgwekkend: 800.000 Vlamingen (één op zes tot zeven) zijn onvoldoende geletterd om goed te kunnen functioneren in een opleiding, op het werk en in het maatschappelijk leven. De belangrijkste risicogroepen, wat betreft laaggeletterdheid in Vlaanderen, zijn laaggeschoolden, volwassenen met een lage sociaal- economische status, ouderen, eerste generatie migranten, anderstaligen en niet-actieven. Zie <https://onderwijs.vlaanderen.be/sites/default/files/atoms/files/mindmap.pdf>

- transversaal beleid,
- de digitale kloof dichten.

Deze hefboomen sluiten aan op de strategische doelstellingen die de VVSG naar voor schoof in haar memorandum⁴:

- SD3 samenleven en diversiteit,
- SD4 armoede structureel terugdringen en zorg versterken,
- SD7 participatie en coproductie van beleid,
- SD9 data en technologie als hefboom inzetten.

2.1 Outreaching

Binnen Welzijn en Zorg en – breder – het Lokaal Sociaal Beleid en Geïntegreerd Breed Onthaal is outreaching een bekende strategie om signalen van inwoners in kwetsbaarheid op te vangen en hun zorg- en ondersteuningsnoden te detecteren. Dit gebeurt bijvoorbeeld aan de hand van huisbezoeken.

Maar in de omslag naar de digitale maatschappij mag outreaching niet beperkt blijven tot de traditionele kansengroepen, zoals bijvoorbeeld ouderen met zorgnoden, laaggeletterden, anderstaligen of mensen in armoede. Want ook de niet-zorgbehoevende universitair opgeleide middenklasser bijvoorbeeld, die zijn digitale vaardigheden niet continu verhoogt of op peil houdt, raakt achterop en loopt risico op digitale uitsluiting.

2.2 Participatie en coproductie

Ook dit is op het sociale domein een bekende strategie om mensen in kwetsbaarheid ertoe te bewegen erbij te horen in de samenleving en ertoe te doen, van betekenis te zijn. Sociaal werkers en hulpverleners wenden hun competenties, expertise en ervaring aan om kracht- en contextgericht aan de slag te gaan, zodat mensen in een veilige context hun inbreng doen en verantwoordelijkheid opnemen, vanuit de optiek: 'niets over ons zonder ons'.

In de omslag naar de digitale maatschappij worden individuele burgers die hiervoor het talent hebben, de digibuddy's van zij die niet zo goed meekunnen in de digitale wereld. Anderen worden vrijwilliger, geven workshops en vormingen en werken hierrond samen met betaalde beroepskrachten, bijvoorbeeld in centra voor volwassenenonderwijs, centra voor basiseducatie, lokale dienstencentra, bibliotheken... We denken in die optiek ook aan het samenspel tussen buurtbewoners, sociaal werkers en hulpverleners in buurten en wijken, waar digitale instrumenten ingezet worden om de sociale cohesie te versterken (Hoplr), het kleine helpen te organiseren (GiveADay), de burgerdemocratie te realiseren (CitizenLab). Tot slot toont de corona-crisis aan dat digitale instrumenten nodig zijn om alle burgers te bereiken en te informeren (whats app groepen, filmpjes voor bepaalde moeilijk bereikbare gemeenschappen...)

⁴ VVSG Verkiezingsmemorandum 2019 "De omslag naar een volwaardig partnerschap"

2.3 Transversaal beleid

Om te evolueren van uitsluiting naar insluiting in de gemeente of stad, moet op elk beleidsdomein de (digitale) inclusietoets gebeuren en de nodige ondersteuning voorhanden zijn. Bijvoorbeeld wanneer ouders langs digitale weg een abonnement voor hun kind willen aanvragen om van het zwembad van de gemeente gebruik te maken. Wanneer de hoogbejaarde dienstencheques wil aanvragen voor poetshulp die vanuit het OCMW georganiseerd wordt. Wanneer een inwoner online een afspraak wil maken voor het containerpark. Wanneer iemand een aanvraag voor sociale huisvesting wil doen... Hiervoor zet de gemeente in op partnerschappen (bijvoorbeeld met VOCVO/ Wablieft, AnySurfer, Blenders, Beego...) en ondersteuningsnetwerken voor medewerkers in de eigen dienstverlening. De gemeente neemt hierin de regierol op.

2.4 De digitale kloof dichten

De barometer digitale inclusie van de Koning Boudewijnstichting maakt het onderscheid tussen de digitale kloof van de 1^{ste} graad (geen toegang), de 2^{de} graad (gebrek aan vaardigheden¹) en de 3^{de} graad (geen gebruik maken van elektronische dienstverlening).

Om deze drie kloven dicht te rijden, zijn vijf acties nodig:

- **Voorzien in toegang tot het internet:** door gratis wifi ter beschikking te stellen in de gemeente, mensen gratis gebruik te laten maken van computer en internet, te voorzien in de mogelijkheid om te printen...
- **Voorzien in individuele ondersteuning voor iedere inwoner:** begeleiding bij digitale vragen, gratis en vertrouwd voor specifieke doelgroepen, gratis vragen over e-dienstverlening, advies bij keuze digitaal toestel en internet...
- **Voorzien in ondersteuning in groep:** via workshops of lessen over digitale thema's (je reis online boeken, een Facebookprofiel aanmaken, cybersecurity...) eveneens gratis en vertrouwd voor specifieke doelgroepen...
- **Digitale oefenkansen bieden,** geïntegreerd in bestaande activiteiten: de partners waarmee het lokaal bestuur samenwerkt hierin activeren, zelf ook extra inspanningen leveren voor specifieke doelgroepen...
- **De regierol opnemen:** aanspreekpunten in buurten en wijken creëren, de inwoners informeren over het digitaal aanbod, digitale noden detecteren, samenwerken met partners rond digitale thema's...

3 Wat verwachten we van de centrale overheden?

De uitdagingen op vlak van e-inclusie manifesteren zich niet enkel op het niveau van steden en gemeenten. De inwoners van België en Vlaanderen zijn dezelfde als die van de steden en gemeenten. Ook de centrale overheden hebben er alle belang bij dat hun inwoners meer digivaardig zijn, maar het probleem om sommige doelgroepen te bereiken is lokaal toch het meest voelbaar. Daarom vragen we aan de centrale overheden om de lokale besturen te ondersteunen bij de uitrol van hun e-inclusie activiteiten, om zo alle inwoners - en dan zeker de meest kwetsbare - te laten deelnemen aan de digitale maatschappij.

3.1 Wat gebeurt er op vandaag?

Professor Ilse Mariën van de VUB richtte begin maart 2020 een Taskforce e-inclusie op, om op Vlaams niveau tot afstemming te komen inzake (nood)maatregelen, in eerste instantie rond de verdeling van IT-materiaal over de scholen, de welzijns- en zorginstellingen, bepaalde doelgroepen die geen toegang hebben tot Internet... Momenteel verzamelt de Taskforce goede praktijken, informeert ze, bv. inzake onderzoek naar digitale noden, en volgt ze het federaal, Vlaams en lokaal beleid op. Zo ontwikkelde ze recent een actie naar het federale beleidsniveau toe om het sociaal Internettarief toegankelijker te maken. Mediawijs zit de Taskforce voor. VVSG participeert.

Daarnaast is er een lerend netwerk e-inclusie voor de lokale besturen. Het lerend netwerk wordt getrokken door de VVSG, Mediawijs en VOCVO (dat het Vlaams Strategisch Plan Geletterdheid coördineert, waarin het verhogen van de digitale geletterdheid één van de vijf strategische doelstellingen is). Ook de partnerorganisaties van de lokale besturen en de Vlaamse en federale overheid maken deel uit van het leernetwerk e-inclusie.

Beide organen – Taskforce e-inclusie en lerend netwerk e-inclusie – versterken elkaar complementair. Dit wordt gegarandeerd door een sterke samenwerking tussen Mediawijs, VOCVO en de VVSG.

3.2 E-inclusie in het Vlaamse relanceplan

De Vlaamse Regering trekt in het kader van het relanceplan 50 miljoen euro uit voor een programma voor het versterken van de digitale vaardigheden van de Vlamingen. Die middelen worden door minister Somers hoofdzakelijk ingeschakeld voor het ondersteunen van de lokale besturen voor de periode 2021-2024 (eenmalige middelen) om de digitale kloof van de 1ste, 2de en 3de graad op lokaal niveau aan te pakken:

- 30 miljoen euro om via het sociaal kansentarief van de UiTPAS toegang tot internet te realiseren voor mensen met een laag inkomen.
- 15 miljoen euro om de lokale e-inclusiewerking onder regie van de lokale besturen te ondersteunen, waarbij ingezet wordt op oproepen, vormingen en begeleiding in samenwerking met lokale partners. Het uiteindelijke doel is om de digitale toegang,

de digitale vaardigheden en het gebruik van digitale dienstverlening door burgers te verhogen.

- 5 miljoen euro voor de uitrol van een toegankelijkheidstoets voor digitale diensten, een Vlaams netwerk van digibuddy's en een monitor van digitale competenties van de werknemers van de Vlaamse overheid en lokale besturen.

De concrete modaliteiten voor toewijzing van de middelen worden momenteel nog uitgewerkt.

De VVSG vindt het positief dat er in het Vlaamse relanceplan aandacht gaat naar e-inclusie en de ondersteuning van de rol van lokale besturen. Die ondersteuning is zeker nodig. In wat volgt formuleren wij echter enkele bedenkingen en aandachtspunten bij de huidige plannen.

1. De UiTPAS als instrument voor toegang tot het internet

We stellen ons vragen bij het voornemen om de UiTPAS in te schakelen als instrument om toegang tot het internet te verzekeren.

Op vandaag maken slechts 45 lokale besturen gebruik van de UiTPAS. De uitrol van die UiTPAS vergt capaciteit voor de begeleiding en knowhow die in veel gemeenten niet aanwezig is. In de steden en regio's waar de UiTPAS op vandaag wordt gebruikt, zijn er medewerkers actief die hier dagdagelijks mee bezig zijn: het contacteren van partners, het uitwerken van de programmatie, het toeleiden en begeleiden van inwoners naar de UiTPAS en de activiteiten... Als de Vlaamse regering in de UiTPAS een instrument ziet om ook de meest kwetsbaren in onze samenleving naar het internet toe te leiden, dan moet er voldoende geïnvesteerd worden in capaciteit in de lokale besturen om dat werk op te nemen. Het spreekt voor zich dat ook de inwoners in steden en gemeenten waar de UiTPAS op vandaag nog niet actief is, gebruik moeten kunnen maken van die toegang tot het internet.

We vragen daarom aan de Vlaamse overheid om alternatieven zoals de formule van een sociaal abonnement of verhoogde tegemoetkomingen te onderzoeken.

2. Het ondersteunen van de lokale e-inclusiewerking van de lokale besturen

Er is 15 miljoen euro voorzien voor tijdelijke ondersteuning van de lokale besturen. Die middelen zijn nog niet bestemd maar we vernamen dat een deel van die middelen mogelijks naar één of meerdere subsidieoproepen zouden gaan voor de lokale besturen.

Idealiter is er sprake van een beperkt aantal grotere oproepen waar lokale besturen kunnen op intekenen om naar concrete, opschaalbare realisaties en implementaties te gaan. Belangrijke aandachtspunten bij zo'n subsidieoproep zijn evenwel:

- We moeten het niveau van de proeftuinen overstijgen en effectief naar **duurzame implementaties** kunnen overgaan.
- De gesubsidieerde projecten moeten leiden tot **concrete realisaties** die **voor alle lokale besturen, groot en klein**, bruikbaar en meteen inzetbaar zijn, de projecten moeten daarom vertrekken vanuit de noden van de lokale besturen.
- **Versnippering van middelen moet worden tegengaan**: eerder investeren in enkele grote projecten met een grote impact voor de grote groep van steden en gemeenten, dan in kleine projecten die nadien niet opgeschaald of geïmplementeerd geraken.
- Een belangrijke voorwaarde om in aanmerking te komen voor subsidiëring moet de **samenwerking** zijn tussen steden en gemeenten, groot én klein, binnen één of meerdere regio's. Op die manier is de kans groter dat het project effectief tegemoet komt aan de noden van een grote groep van steden en gemeenten met verschillende typologie, en vergroot het draagvlak voor verdere opschaling bij andere lokale besturen.
- Aangezien partnerschappen met steden en gemeenten zijn aangewezen, is het subsidiebedrag ook best groot genoeg om te kunnen verdelen onder de verschillende projectpartners om écht **impact teweege te brengen**.

We vernamen het voornemen om na projectoproepen in een tweede fase ook werk te maken van een automatische toekenning zodat ook lokale besturen die niet over de capaciteit of expertise beschikken om projecten uit te werken, in aanmerking kunnen komen voor tijdelijke financiële ondersteuning wanneer zij inspanningen leren voor het bevorderen van de e-inclusie. Ook in dit systeem blijft het belangrijk dat er aandacht is voor **opschaling**, **implementatie** en **verduurzaming** van de opgezette initiatieven.

We stellen ook voor om lokale besturen op weg te helpen met een **gespecialiseerd steunpunt** waar ze terecht kunnen met hun specifieke vragen, waar ze leren van elkaars successen en uitdagingen en waar laagdrempelige tools en handvaten worden uitgewerkt. Belangrijk bij zo'n steunpunt is dat dit niet top-down wordt uitgerold, maar dat dit vanuit de lokale besturen mee opgezet en aangestuurd wordt.

Toegankelijkheidstoets voor digitale diensten, een netwerk van digibuddy's en een monitor van digitale competenties

Het is nog afwachten op de concrete uitwerking van de vermelde acties maar voorlopig staan we positief tegenover de vernoemde initiatieven. We vinden het immers belangrijk dat er ook aandacht gaat naar de digitale vaardigheden van medewerkers van lokale besturen.

Het personeelsbestand van de lokale besturen telt veel kortgeschoolde medewerkers die geen secundair diploma hebben behaald. In de opleidingen die zij (destijds) hebben genoten is er vaak geen aandacht voor digiskills. Een technisch medewerker of arbeider van de groendienst had vroeger geen nood aan een e-mailadres, digitaal platform of app, maar dat is verleden tijd.

Maar het verhogen van de digitale vaardigheden is niet alleen nodig voor de kortgeschoolde medewerkers, over het algemeen worden 21e-eeuwse vaardigheden als informatie- en IT-vaardigheden en computational thinking (problemen oplossen met computertechnologie) steeds belangrijker en zijn cruciaal voor de digitale geletterdheid van medewerkers. Deze 'basis' vaardigheden omvatten onder meer het omgaan met software en hardware, online terugvinden en beoordelen van informatie, verantwoordelijk gebruik van sociale media, digitale kunnen vergaderen en samenwerken, veilig en verantwoord omgaan met persoonsgegevens en cyberveilig surfen. Daarnaast hebben lokale besturen ook nood aan meer gespecialiseerde digitale skills om als lokaal bestuur een versnelling hoger te kunnen schakelen in die digitale transformatie.

Een monitor kan helpen om inzichtelijk te maken welke vaardigheden er reeds aanwezig zijn in het lokaal bestuur en welke nog ontbreken. Een monitor zal de pijnpunten blootleggen m  r biedt natuurlijk nog geen oplossing om deze effectief aan te pakken.

Daarom vragen we **ook blijvend aandacht voor initiatieven** (bv vormingen, trainingen) die effectief inzetten **op het verhogen van de digitale vaardigheden van de medewerkers**. Een addendum bij het sectorconvenant lokale besturen zou hier een hefboom kunnen zijn.

Er is ook sprake van de opstart van een netwerk Digibuddies. Het gaat hier dan over een lokaal netwerk van vrijwilligers die in de gemeente inwoners ondersteunen, opleiden en begeleiden... In kader van het relanceplan zouden lokale besturen tijdelijk ondersteuning krijgen om zo'n netwerk op te zetten en te begeleiden.

Maar wat met **de continuïteit van dit netwerk** na de stopzetting van de relancemiddelen? Welke verwachtingen heeft de Vlaamse regering ten aanzien van de lokale besturen? Zijn die verwachtingen realistisch?

In sommige gemeenten is het helemaal geen evidentie om gemotiveerde vrijwilligers te vinden die tijd en energie willen/kunnen steken in het geven van trainingen, het begeleiden van mensen. Het vergt veel capaciteit om die mensen op te sporen, op te leiden, blijvend te enthousiasmeren... Van digibuddies wordt ook vaak een bepaalde IT-kennis verwacht om mensen te kunnen begeleiden bij IT-problemen. Die problemen zijn niet altijd even eenvoudig op te lossen.

Een belangrijk aandachtspunt is ook **de cyberveiligheid en de bescherming van de privacy** van mensen. Er moet ook voldoende aandacht gaan naar het opleiden en begeleiden van mensen hier rond. Eenmaal ze beschikken over hardware, toegang tot het internet en een aantal digitale skills, dan moeten de mensen ook voldoende gesensibiliseerd en geïnformeerd worden over mogelijke privacy-risico's en cybergevaaren om hen te beschermen.

Samengevat:

We vinden het positief dat de Vlaamse regering lokale besturen erkent als belangrijke partner voor het verhogen van de digitale vaardigheden en digitale geletterdheid van de burgers. We zijn tevreden met het voornemen om voor de periode 2021-2024 substantiële middelen uit te trekken zodat lokale besturen versterkt worden voor het opzetten van nieuwe acties en projecten. Die extra inspanningen zijn broodnodig.

De lokale besturen nemen graag de handschoen op en vragen daarom dat:

1. **Lokale besturen maximaal betrokken worden** bij het verder uitwerken van de programmalijnen zodat de voorgestelde acties (bv de UiTPAS) effectief realiseerbaar en haalbaar zijn voor de te behalen doelstellingen
2. Bij de uitwerking van alle programmalijnen ook meteen **een plan voor continuïteit** wordt opgesteld: wat ná de relancemiddelen? De lokale besturen en andere betrokken partnerorganisaties moeten bij de start weten waar ze aan toe zijn en wat er van hen eventueel wordt verwacht na afloop.
3. Opgezette ondersteuningsacties zoveel als mogelijk leiden tot **concrete realisaties en implementaties** (instrumenten) die **voor alle lokale besturen, groot en klein**, bruikbaar en meteen inzetbaar zijn.
4. **Versnippering van middelen wordt vermeden**: versnippering over kleine losstaande proeftuinen of projecten tussen de lokale besturen, maar ook versnippering van middelen tussen de verschillende agentschappen onderling.