

Digitale inclusie in Vlaamse lokale besturen

Waarom en hoe realiseren lokale
besturen een digitale-inclusiebeleid?

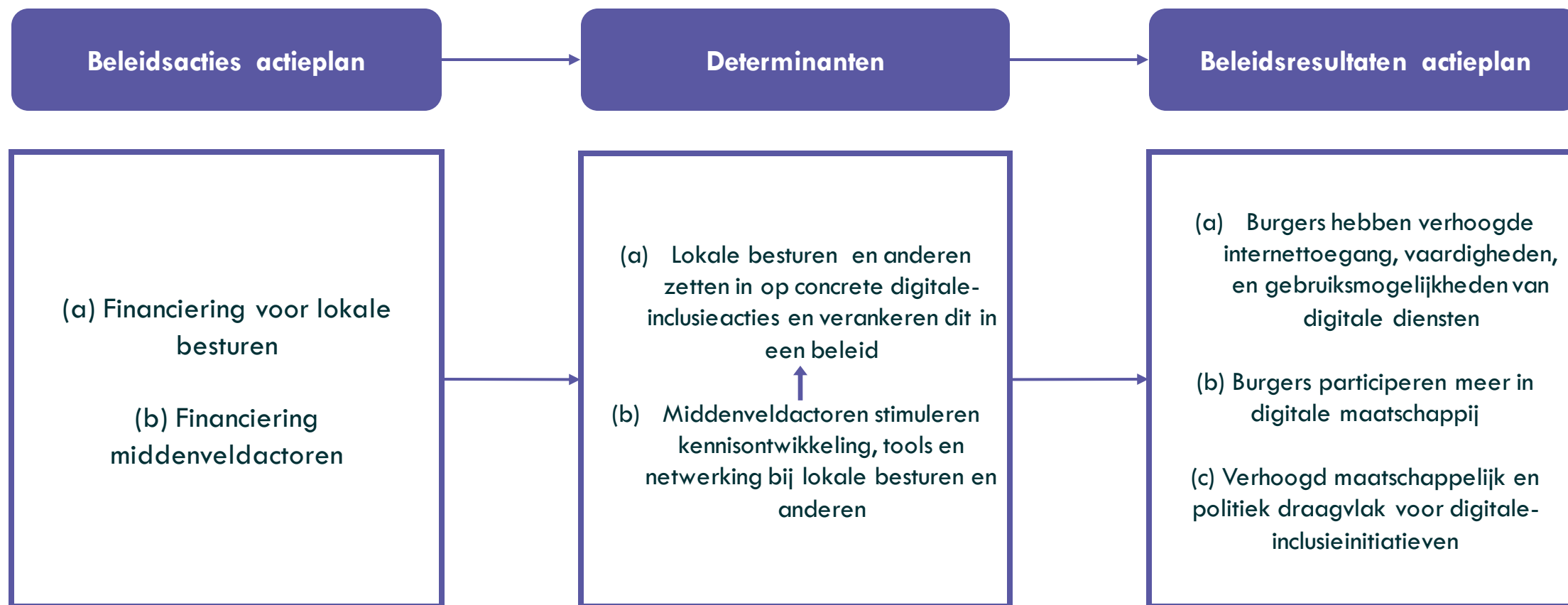
Presentatie voor het thematisch lerend netwerk digitale inclusie - 15/05/2024

Sarah Anrijs & Paola Verhaert



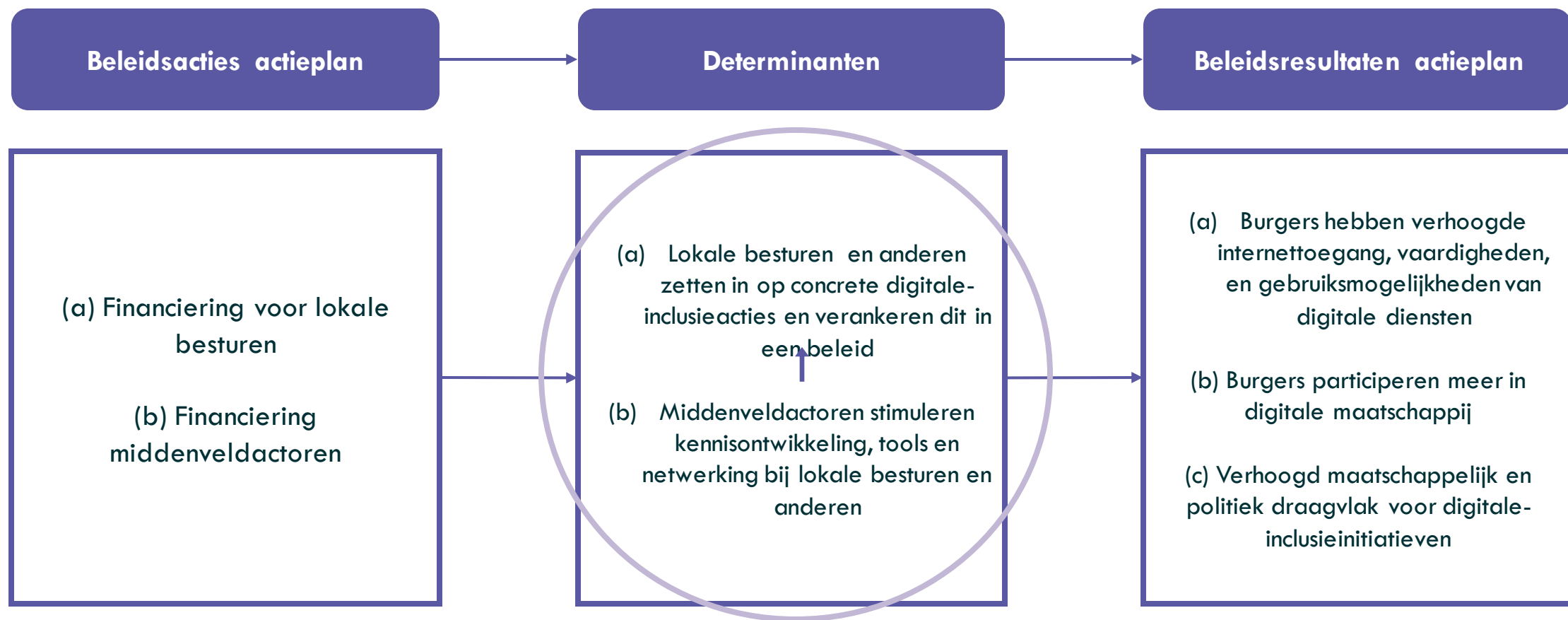
Het actieplan
Iedereen Digitaal en
het onderzoek
Iedereen Digitaal

Wat beoogt actieplan iedereen Digitaal?



Beïnvloedende variabelen: organisatorische of interne factoren (macro, meso, micro) en omgevings- of externe factoren (macro, meso, micro)

Waarop focust onderzoek iedereen Digitaal?



Beïnvloedende variabelen: organisatorische of interne factoren (macro, meso, micro) en omgevings- of externe factoren (macro, meso, micro)



Waarom zetten
lokale besturen in op
digitale inclusie

Wat zijn motivaties van lokale besturen om aan digitale inclusie te werken?

1. **Verantwoordelijkheidsgevoel** om burgers bij te staan in digitaliserende samenleving
2. **Nabijheid** bij burgers om signalen op te vangen
3. Digitaliseren van **eigen dienstverlening**
4. **Covid-19-gezondheidscrisis** was voor sommigen een eyeopener
5. **Vele subsidies** om kennis op de bouwen, bestaande acties te versterken of verbreden, experimenteren met nieuwe acties

“Wat mooi is aan een lokaal bestuur is dat we heel dicht bij de burger staan omdat wij letterlijk heel fysiek bereikbaar zijn. De mensen weten ons sneller te vinden dan andere overheden die soms zelfs telefonisch niet bereikbaar zijn. Ik denk dat wij echt een belangrijke rol te spelen hebben in digitale inclusie. Ik denk dat wij ook heel goed weten wat de noden zijn van onze inwoners omdat wij alle vormen van dienstverlening aanbieden. Daarom blijft digitale inclusie onze verantwoordelijkheid.”

Leidend ambtenaar, centrumstad

Welke impact bereiken lokale besturen met hun digitale-inclusieacties?

1. Vragen van burgers worden beantwoord
2. Er wordt bijgeleerd door burgers
3. Tijd en ruimte voor fysieke ontmoeting tussen burgers en aanbieders
4. Tijd en ruimte voor burgers om digitale ervaringen en frustraties te delen

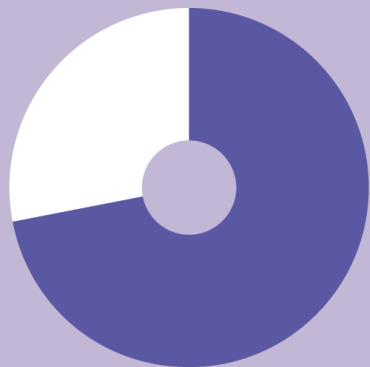
“Ik denk sowieso dat mensen door opleidingen te volgen meer zelfredzaam worden, dat ze het echt leren om zaken zelf te doen en niet elke keer hulp te vragen ergens of het laten doen door iemand anders. Dus ik denk dat er wel een hele impact is op de zelfredzaamheid van mensen.”

Projectcoördinator, klein lokaal bestuur

“In het algemeen gaat de ondersteuning bij digitale zaken over kleine dagelijkse toepassingen, mensen zitten ergens mee vast, en dan merk je wel dat ze echt verder geholpen zijn en dat ze heel tevreden terug naar huis gaan.”

Projectcoördinator, klein lokaal bestuur

Figuur 1: Percentage lokale besturen dat positieve uitkomsten realiseert voor verschillende doelgroepen.



72% van de lokale besturen realiseren met hun digitale inclusie-acties positieve uitkomsten **voor burgers**.



45% van de lokale besturen realiseren met hun digitale-inclusieacties positieve uitkomsten **voor lokale organisaties** (bv. armoedevereniging, ouderenvereniging).



43% van de lokale besturen realiseren positieve uitkomsten **voor interne medewerkers**.

Tabel 2: Percentage lokale besturen dat positieve uitkomsten realiseert voor verschillende doelgroepen - opgesplitst volgens subsidie.

	Burgers	Lokale verenigingen	Interne medewerkers
Lokale besturen met subsidie	76%	48%	48%
Lokale besturen zonder subsidie	55%	24%	26%



Hoeveel uur en door
wie wordt aan
digitale inclusie
gewerkt?

Hoeveel tijd besteden digitale-inclusie-medewerkers per week aan digitale inclusie?

- Gemiddelde tijdbesteding = 10 uur
- Mediaan = 4 uur
- Minimum-maximum = 0-40 uur

- 11% werkt halfuur of minder per week aan digitale inclusie
- 14% werkt 38-40 uur per week aan digitale inclusie

“Voor het OCMW zijn dat 3 fulltimers en voor een partner van ons, die de uitleendienst doet, is dat ook een fulltime. Dus we zijn met 4 fulltimers hierop bezig.”

Projectcoördinator, groot lokaal bestuur

“Het zijn allemaal mensen die dat eigenlijk naast hun gewone job doen.”

Projectcoördinator, middelgroot lokaal bestuur

Tabel 3: Wekelijkse tijdbesteding aan digitale inclusie door medewerkers in lokale besturen - opgesplitst volgens grootte lokaal bestuur.

	Gemiddelde tijdsbesteding per week (uur)
Kleine lokale besturen	6
Middelgrote lokale besturen	12
Grote lokale besturen	22

Tabel 4: Wekelijkse tijdbesteding aan digitale inclusie door medewerkers in lokale besturen - opgesplitst volgens subsidie.

	Gemiddelde tijdsbesteding per week (uur)
Lokale besturen met subsidie	11
Lokale besturen zonder subsidie	4

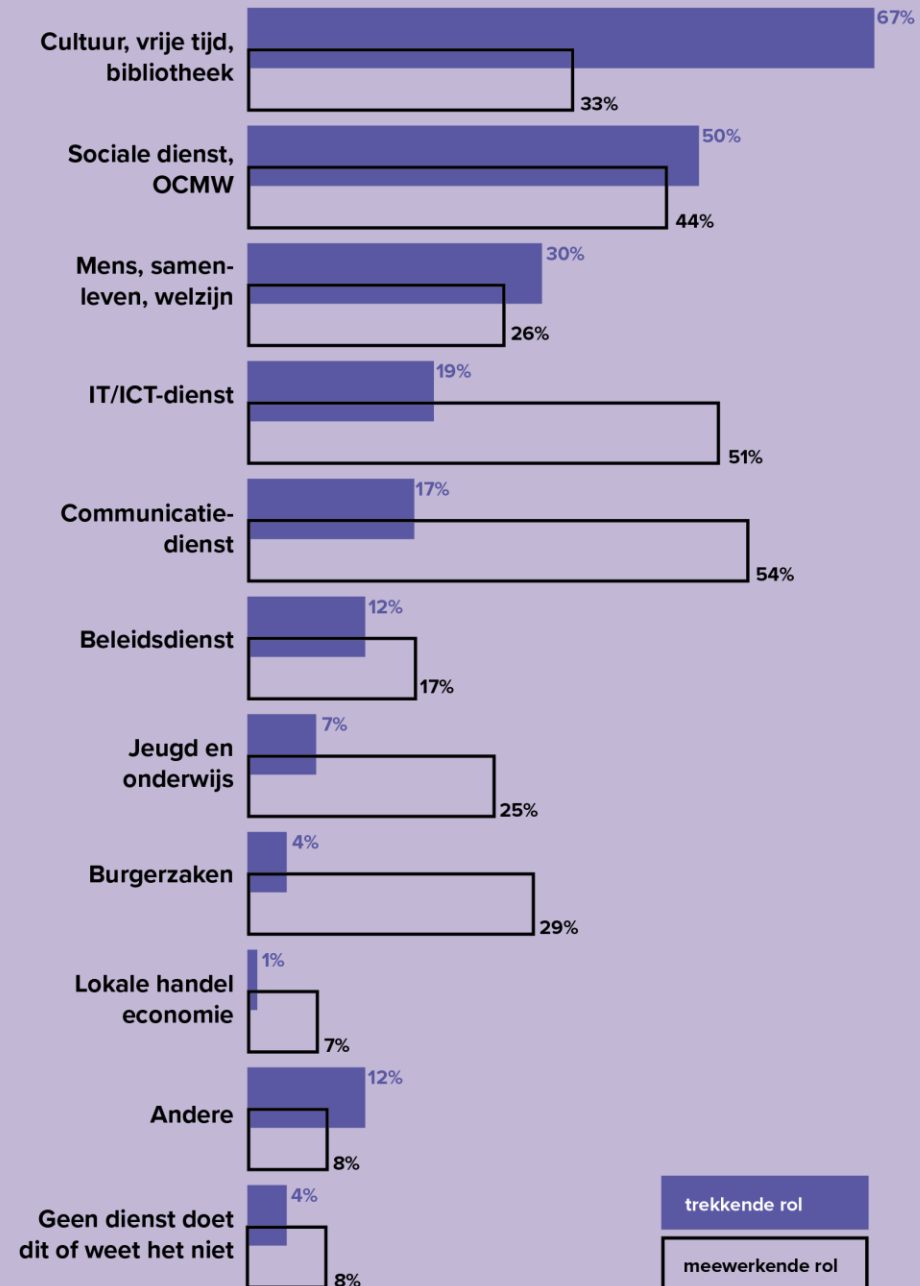
Welke functieprofielen en welke diensten werken aan digitale inclusie?

- In 90% van lokale besturen werkt een **B-profiel** aan digitale inclusie
- In 63% werkt (ook) een **A-profiel** op digitale inclusie
- Bij 47% werkt (ook) een **C-profiel** op digitale inclusie

Tabel 5: Percentages lokale besturen waarin bepaald functieprofiel aan de slag is - opgesplitst volgens grootte lokaal bestuur.

	A-profiel	B-profiel	C-profiel
Kleine lokale besturen	53%	84%	50%
Middelgrote lokale besturen	73%	91%	38%
Grote lokale besturen	77%	96%	73%

Figuur 2: Percentages lokale besturen waarin een bepaalde dienst een trekkende of meewerkende rol opneemt in digitale inclusie.



Met welke externe partijen werken lokale besturen samen aan digitale inclusie

- 69% werkt samen met andere lokale besturen
- 77% werkt samen met lokale sociale en middenveldorganisaties
- 31% doet beroep op adviespartijen

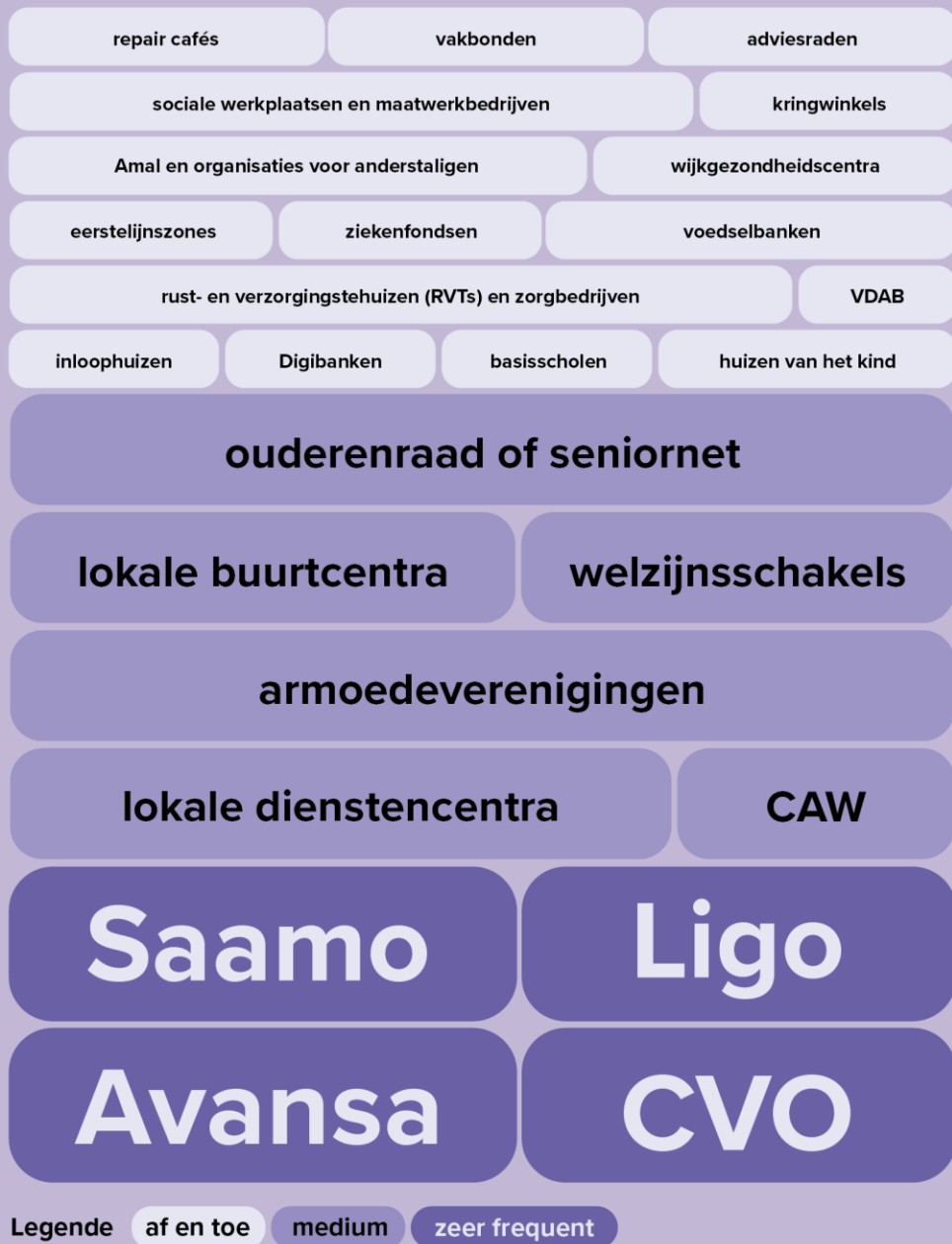
Tabel 6: Percentages lokale besturen die samenwerken met externe partijen - opgesplitst volgens grootte lokaal bestuur.

	Andere lokale besturen	Lokale sociale en middenveld-organisaties	Adviespartijen
Kleine lokale besturen	73%	62%	24%
Middelgrote lokale besturen	72%	90%	38%
Grote lokale besturen	38%	92%	30%

Tabel 7: Percentages lokale besturen die samenwerken met externe partijen - opgesplitst volgens subsidie.

	Andere lokale besturen	Lokale sociale en middenveld-organisaties	Adviespartijen
Lokale besturen met subsidie	74%	81%	35%
Lokale besturen zonder subsidie	48%	57%	9%

Figuur 3: Lokale sociale en middenveldorganisaties waarmee lokale besturen samenwerken aan digitale inclusie.



Redenen om niet samen te werken met andere lokale besturen of lokale organisaties

- Afwezigheid middenveld
- Tijdsgebrek
- Geen win-win mogelijk
- Focus op vrijwilligers i.p.v. samenwerking
- Nog niet over nagedacht

“Je hebt hier heel weinig middenveld. Je hebt dus heel weinig vzw's die bijvoorbeeld met kansarmen werken. Ze zeggen vaak: “je moet samenwerken met het middenveld”. In [gemeente] valt dat nog een beetje mee, maar in de andere gemeenten zijn er eigenlijk heel weinig partijen die met sommige doelgroepen samenwerken, zeker in vergelijking met een stad (...).”

Projectcoördinator middelgroot lokaal bestuur



Welke praktijk- en
beleidsacties
ondernemen lokale
besturen?

Veelvoorkomende praktijkacties

- Digipunten of digidokters
- Digibanken
- Openbare computerruimtes
- Workshops en vormingen digitale basisvaardigheden
- Digihulp aan huis en digicheques

Unieke(re) praktijkacties

- Digicafé voor eerstelijnsmedewerkers
- Aandacht voor het affectieve (angst, frustratie)
- Digiscan van toestellen en connectiviteit bij mensen thuis
- Digikraam op de markt
- ...

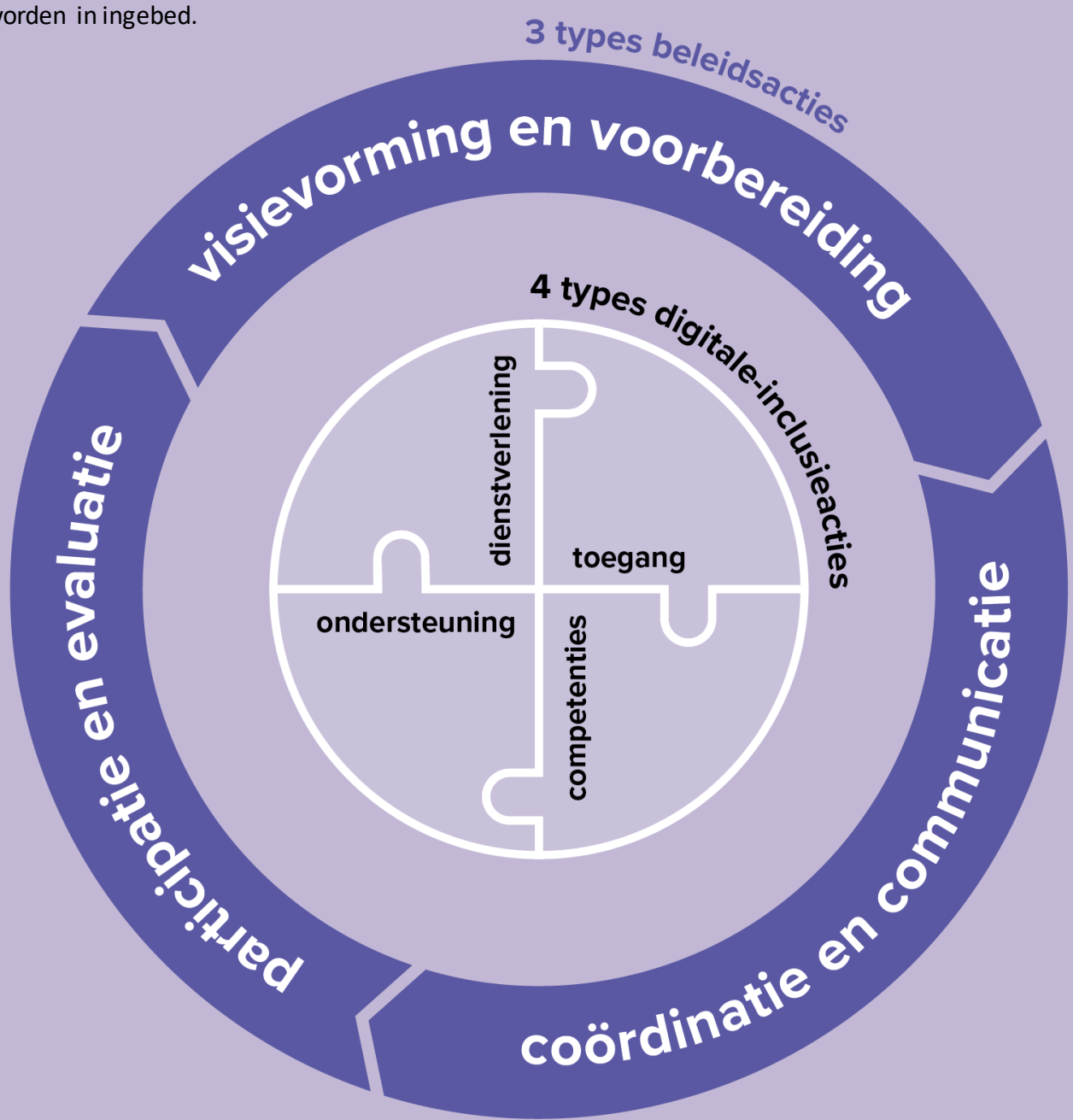
“Op dit moment werken wij met kleine visitekaartjes waar we er telkens twee van mee geven. Bij eentje zeggen we, het is voor jou, dan weet je waar je terecht kan en eentje kan je aan iemand geven waarvan je denkt, die kan ook wel wat digitale hulp gebruiken. Op die manier merken we dat mensen bij ons komen”

Projectcoördinator klein lokaal bestuur

Wat is een duurzaam digitale-inclusiebeleid?

1. Een digitale-inclusiewerking die gedragen is door het lokaal bestuur en lokale actoren,
2. Een digitale-inclusiewerking die focust op lange termijn,
3. Een digitale-inclusiewerking die wordt gevoed door informatie, innovatie en evaluatie

Figuur 4: Visuele voorstelling van de drie beleidsfasen waarin praktijkacties voor digitale inclusie moeten worden ingebed.



Tabel 8: Percentage lokale besturen dat (eerder) wel of (eerder) niet inzet op beleidsacties voor visievorming en voorbereiding.

	(Eerder) niet	(Eerder) wel
Inzicht hebben in de digitale toegang, competenties en ondersteuningsnoden van inwoners, inclusief moeilijker te bereiken doelgroepen	33%	64% ⁸
Op de hoogte zijn welke lokale organisaties, diensten of bedrijven al wat doen rond digitale inclusie	15%	84%
Op de hoogte zijn van onderzoeksrapporten, goede praktijken en bovenlokaal beleid rond digitale inclusie	22%	74%
Strategische doelstellingen hebben met betrekking tot digitale inclusie	28%	69%
Strategische doelstellingen voor digitale inclusie vertalen in concrete operationele doelstellingen of acties	23%	73%
Concrete digitale-inclusieacties koppelen aan timing en budgetten en afspraken maken over wie welke taken opneemt	29%	68%

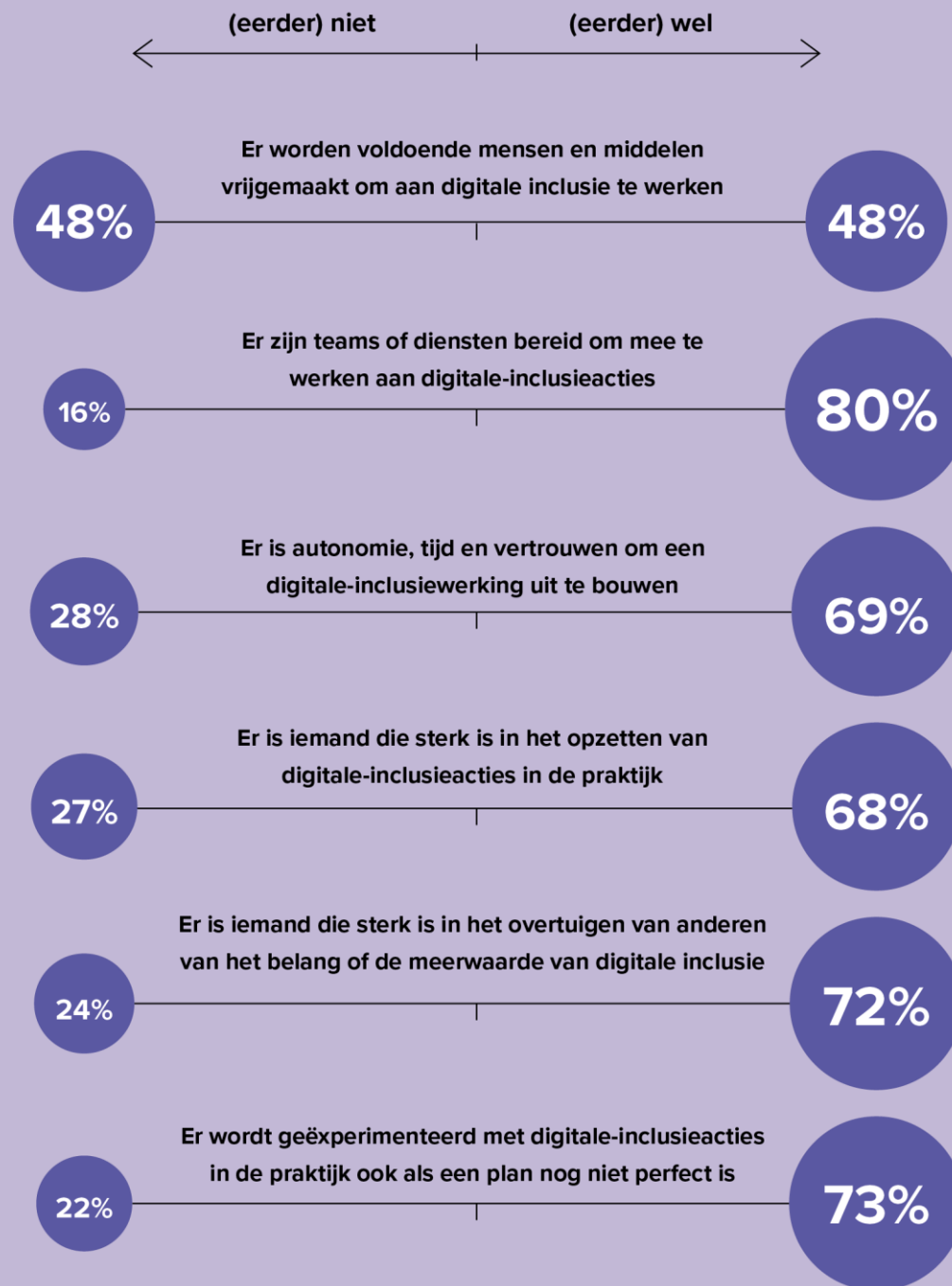
Tabel 9: Percentage lokale besturen dat (eerder) wel of (eerder) niet inzet op beleidsacties voor coördinatie en communicatie.

	(Eerder) niet	(Eerder) wel
In het lokaal bestuur een centraal aanspreekpunt hebben dat digitale-inclusieacties opvolgt	28%	69% ⁸
Samenwerkingen zoeken met lokale en/of bovenlokale organisaties, diensten of bedrijven om digitale-inclusieacties te realiseren	8%	91%
Nieuwe kennis en ervaring over digitale inclusie uitwisselen, intern en/of met medewerkers van andere lokale besturen	17%	80%
Opleiding en ondersteuning voorzien voor medewerkers of vrijwilligers die digitale-inclusieacties in de praktijk uitvoeren (bv. loket- of bibmedewerker die oefenkansen aanbiedt)	33%	65%
Communiceren naar inwoners bij welke organisaties, diensten of bedrijven ze terecht kunnen voor hun digitale-inclusienoden (eventueel via samenwerkingen)	14%	84%
Zorgen voor diverse communicatie, en laagdrempelige toeleiding en begeleiding bij digitale-inclusieacties voor kwetsbare doelgroepen (eventueel via samenwerkingen)	22%	74%

Tabel 10: Percentage lokale besturen dat (eerder) wel of (eerder) niet inzet op beleidsacties voor participatie en evaluatie.

	(Eerder) niet	(Eerder) wel
Opleiding, tools en netwerking rond digitale inclusie gebruiken die op bovenlokaal niveau aangeboden worden	17%	79% ^B
Verschillende interne diensten betrekken bij de ontwikkeling en evaluatie van concrete digitale-inclusieacties en/of bredere digitale-inclusiebeleid	24%	74%
Inwoners en/of lokale actoren betrekken bij de ontwikkeling en evaluatie van onze digitale-inclusieacties, inclusief moeilijker te bereiken doelgroepen	49%	48%
Digitale-inclusiedoelstellingen en -acties bijsturen op basis van eigen evaluaties en bovenlokaal onderzoek	31%	64%
Aanbevelingen doen aan het college van burgemeester en schepenen over wat nodig is voor een toekomstige digitale-inclusiewerking	24%	70%
Noden die lokaal bestuur ervaart bij het werken aan digitale inclusie doorgeven aan bovenlokaal niveau, bijvoorbeeld door te participeren aan netwerken of beleidsmomenten	28%	64%

Figuur 5: Percentage lokale besturen waarin randvoorwaarden om aan digitale inclusie te werken (eerder) wel of (eerder) niet voldaan zijn.





Welk ondersteunend
materiaal gebruiken
lokale besturen en
waarom?

Welk materiaal van Mediawijs en VVSG gebruiken lokale besturen?

Top 5 van meest gebruikte ondersteuningsmaterialen

- Website digitaleinclusie.be: 62%
- Webinars over digitale inclusie: 53%
- Vlaams Lerend Netwerk Digitale Inclusie: 46%
- Inspiratiedag digitale inclusie: 43%
- Brochure digitale inclusie in Vlaanderen: 40%

Figuur 6: Percentage lokale besturen dat verschillende uitkomsten haalt uit het ondersteuningsaanbod voor digitale inclusie.



86% van de lokale besturen geraakt vertrouwd met centrale concepten van digitale inclusie.



85% van de lokale besturen is nadien gemotiveerd om met digitale inclusie aan de slag te gaan.



82% van de lokale besturen verwerft waardevolle kennis en vaardigheden.



82% van de lokale besturen heeft meer inzicht in authentieke en actuele praktijkvoorbeelden gelinkt aan digitale inclusie.



66% van de lokale besturen is na het volgen van aanbod in staat om zelf digitale-inclusieacties ter realiseren.



62% van de lokale besturen vindt dat het aanbod hen in staat stelt om nadien anderen te overtuigen van het belang en de meerwaarde van digitale inclusie.

Welk bijkomend materiaal of ondersteuning willen lokale besturen in de toekomst?

1. Verdiepende kennis verbeteren eigen digitale dienstverlening
2. Verdiepende kennis lokale regierol digitale inclusie opnemen
3. Thematische lerende netwerken voor specifieke praktijkacties zoals uitleensystemen, digipunten, openbare wifi-netwerken.
4. Individueel advies op maat bij uitbouw lokaal digitale-inclusiewerking en beleid
5. Faciliteren van ontmoeting en uitwisseling met andere lokale besturen
6. Belangenbehartiging ten aanzien van bovenlokale overheden en private dienstverleners



Welke uitdagingen
ervaren lokale
besturen om aan
digitale inclusie te
werken?

Welke praktische uitdagingen ervaren lokale besturen?

Logistieke organisatie: locaties en tijdstippen voor acties, voldoende hard- en software kunnen voorzien

“We zitten vast op iets heel stoms, het organiseren van een infosessie. Om hoe laat? In de namiddag, in de vooravond, in de avond? Want je wil jong en oud bereiken. Dus dat zijn gewoon heel kleine praktische dingen waar je op vast loopt.”

Leidend ambtenaar, klein lokaal bestuur

“In de gemeenten die groter zijn qua oppervlakte is het soms een worsteling om te beslissen waar we wat gaan aanbieden en hoe haalbaar het is het om een aanbod te hebben op verschillende plekken. Enerzijds is nabijheid wel belangrijk, maar als je daar dan geen kwaliteit kunt waarborgen, als je alleen een computer kan aanbieden en nooit persoonlijke ondersteuning, is dat ook niet zo waardevol. Dat is een moeilijke evenwichtsoefening.”

Leidend ambtenaar, middelgroot lokaal bestuur

Inhoudelijke organisatie: bepalen van geschikte inhoud, didactiek, werkvorm voor workshops

“Voorkennis van deelnemers in workshops is divers, “digibeten” hypothekeren sessies ten koste van zij met al meer kennis. Volgende keer zullen we een onderscheid maken op basis van niveau”

Projectcoördinator, groot lokaal bestuur

“Moeilijkheden bij workshops, bv. MijnBurgerprofiel: iedereen moet een account hebben/inloggen vooraleer hier inhoudelijk te kunnen op werken; online bankieren: privacyprobleem om hier echt les rond te geven”

Projectcoördinator, middelgroot lokaal bestuur

Bereiken van doelgroepen:
Bereiken van en communiceren naar minder actieve of zichtbare doelgroepen, bereiken van en communiceren naar mensen met weinig interesse in digitale

“Ik weet dat we nu in de digipunten nog niet veel mensen van andere afkomst hebben bereikt. Dus daar wil ik op inzetten, en ik heb ideeën over hoe we dat kunnen doen. We gaan dat doen door ons bijvoorbeeld te gaan voorstellen in de moslimgemeenschap (...) via de moskee, via groepen en verenigingen die samenkomen.”

Projectcoördinator, groot lokaal bestuur

“Je hebt altijd wel een groep die moeilijk te bereiken is, of mensen die eigenlijk niet willen. Mensen die zeggen: ‘ik heb geen computer, ik heb geen smartphone en dat interesseert me niet.’ Maar hopelijk kunnen we die bewustwording wat meer laten leven.”

Projectcoördinator, middelgroot lokaal bestuur

Opzetten vrijwilligerswerking: het vinden en ondersteunen van een vaste ploeg vrijwilligers

Vrijwilligers komen en gaan, daar kan je niet op bouwen op lange termijn. Dit kan je wel als je een groep hebt van twintig vrijwilligers, maar in mijn geval gaat dat over [naam] en van de ene op de een andere dag is [naam] niet meer goed ter been, dan valt het project ook stil en dat is niet de bedoeling. Je moet toch een klein beetje continuïteit kunnen voorzien.”

Projectcoördinator, klein lokaal bestuur

“Wij hebben ervoor gekozen om onze 10 digipunten te laten bemannen door een team van vrijwilligers. Dat is natuurlijk geen evidente keuze, want al van in het begin, toen we aan het project gingen beginnen, konden wij ook moeilijk inschatten of wij voldoende vrijwilligers zouden vinden. Tien digipunten bemannen is niet evident en het gaat hier ook over een profiel van vrijwilligers dat niet altijd even gemakkelijk te vinden is.”

Lid gemeentebestuur, groot lokaal bestuur

Welke bestuurlijke uitdagingen ervaren lokale besturen?

Geschikt en voldoende personeel vinden: aanwerving van nieuw personeel of vrij roosteren bestaand personeel

“Bij subsidies moet je altijd eerst een dossier schrijven, dan krijg je die subsidie en vanaf het moment dat je ze krijgt, had je eigenlijk al begonnen moeten zijn. Terwijl we dan nog iemand moeten aanwerven. Dat was niet gemakkelijk. Het was ook niet gemakkelijk om het profiel te vinden van iemand die én goed is met digitalisering, én goed is in het werken met die groepen. Ondertussen ben je natuurlijk al een half jaar verder in je subsidies, bij sommigen nog iets langer, en dan moet je eigenlijk al beginnen renderen en moet je je [beleids]plan al hebben.”

Lid gemeentebestuur, groot lokaal bestuur

Intern draagvlak genereren: intern overtuigen en enthousiasmeren voor een digitale-inclusiebeleid, zowel collega's uit eerstelijnsfuncties als managementteam

“Wat minder goed loopt of uitdagend is, is het overtuigen en betrekken van het managementteam en interne diensten die niet rechtstreeks betrokken zijn op digitale-inclusieprojecten.”

Projectmedewerker, middelgroot lokaal bestuur

Intergemeentelijke
samenwerkingen: verschillende
groottes en snelheden van
gemeenten, verschillende
contexten en prioriteiten

“Verschillende gemeentes hebben verschillende schalen. Sommige gemeentes zijn heel landelijk, anderen zijn heel klein. Sommige mensen willen beleid hebben dat volledig uitgewerkt is en andere mensen willen onmiddellijk beginnen met een opleiding op te starten. En dan moet ik op verschillende snelheden werken. Ja, dat is interessant, maar ook uitdagend.”

Projectcoördinator, middelgroot lokaal bestuur

Private samenwerkingen:
promoten van privé-initiatieven is
moeilijk, samenwerking verloopt
moeilijk

“[Naam lokaal bedrijf] biedt dat aan, (...) en rekent per halfuur, 19,5 euro, om bij mensen thuis langs te gaan. Ik kan jou dus een bon cadeau doen, dan kan er iemand een halfuur komen ‘digicoachen’. Op zich is dat een tof idee, maar ik vind dat het moeilijk is om als bibliotheek dat actief te verkopen. Want dat gaat over een privé-initiatief.”

Projectcoördinator, klein lokaal bestuur

Te weinig capaciteiten: lokale besturen krijgen meer bevoegdheden maar niet per se meer financiële en beleidscapaciteit

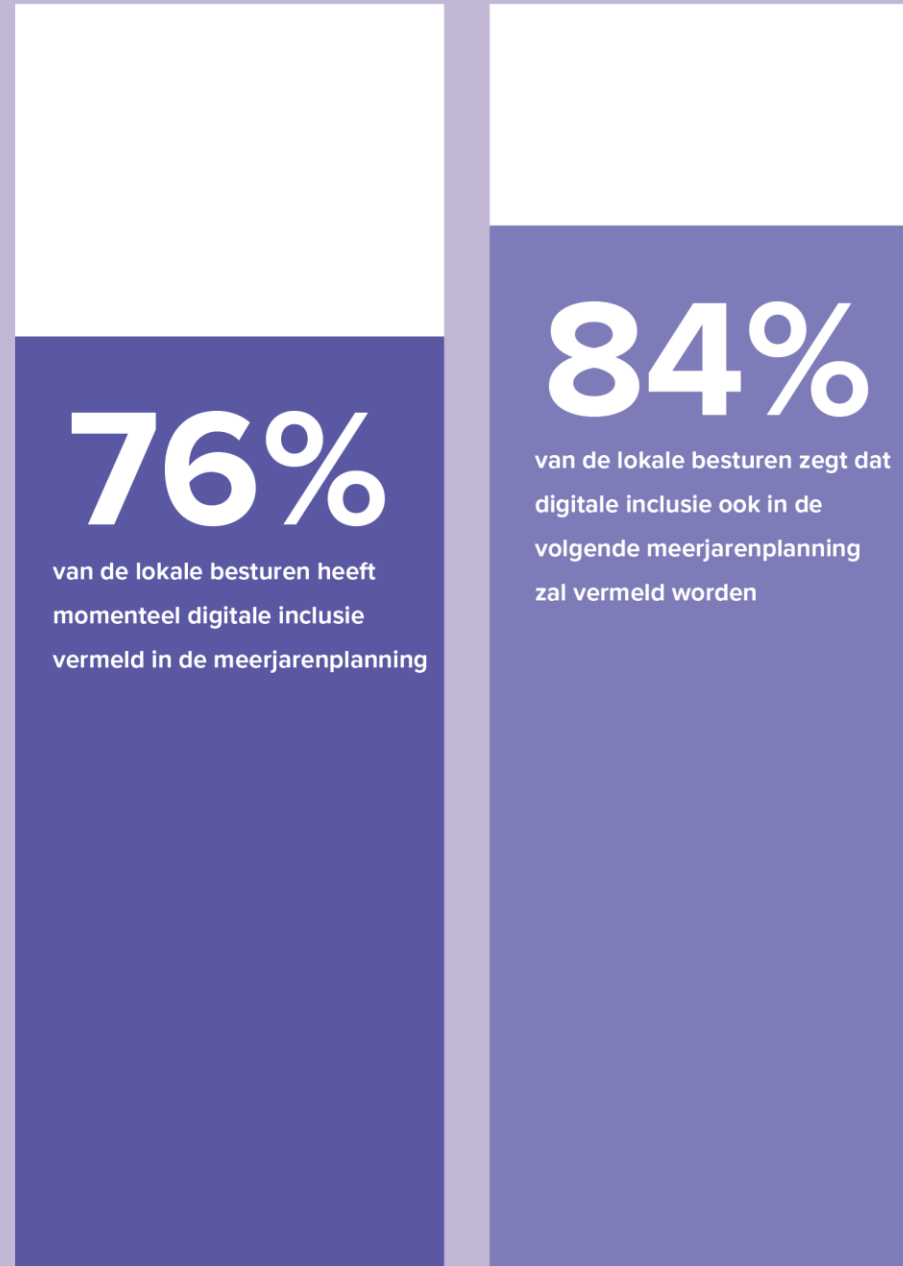
“Ik denk dat, los van of dit dan terecht is of onterecht, dat die bevoegdheden vaak vermeederen. Dit is voor sommige projecten zeer logisch maar om het kwalitatief te volbrengen moet je daar ook voldoende kracht en capaciteit achter kunnen zetten. Ik denk dat dit een uitdaging is.”

Communicatiemedewerker, klein lokaal bestuur



Hoe willen lokale
besturen in de
toekomst inzetten op
digitale inclusie?

Figuur 7: Percentage lokale besturen waarbij digitale inclusie in de meerjarenplanning staat - huidige en volgende planning.



Verduurzaming van lokale inclusie via meerjarenplanning

Tabel 13: Percentage lokale besturen dat digitale inclusie in de volgende meerjarenplanning zal vermelden - opgesplitst volgens grootte lokaal bestuur.

Volgende meerjarenplanning	Neen	Ja, expliciet	Ja, impliciet	Weet het niet
Kleine lokale besturen	0%	63%	21%	17%
Middelgrote lokale besturen	0%	75%	10%	16%
Grote lokale besturen	0%	81%	8%	11%

Tabel 14: Percentage lokale besturen dat digitale inclusie in de huidige meerjarenplanning vermeldt - opgesplitst volgens subsidie.

Volgende meerjarenplanning	Neen	Ja, expliciet	Ja, impliciet	Weet het niet
Lokale besturen met subsidie	0%	75%	12%	13%
Lokale besturen zonder subsidie	0%	46%	26%	28%

Figuur 8: Zeven instrumenten die lokale besturen inzetten om ook op lange termijn aan digitale inclusie te kunnen werken.



Wat verwachten lokale besturen van bovenlokale overheden?

Structurele financiering: om digitale inclusie blijvend als bevoegdheid op te nemen, initiatieven en medewerkers te kunnen financieren

“Financieel vooral. Pas op, wat Mediawijs doet is ook fantastisch (...), maar er moet wel personeel betaald worden om dat mogelijk te maken. En personeel is nog altijd een hele grote kost.”

Projectcoördinator, groot lokaal bestuur

“Het zou mooi zijn als de Vlaamse overheid kan zeggen: ‘zoveel gemeenten krijgen een coördinator.’ Dat zou echt de top zijn, maar ik verwacht me daar niet aan.”

Projectcoördinator, middelgroot lokaal bestuur

Doordachte subsidiestromen: voor innovatieve experimenten rond digitale inclusie, met afstemming over en binnen verschillende overheden

“Wat ons misschien stoort is dat er heel veel oproepen zijn rond e-inclusie vanuit diverse organisaties, overheden en die zijn allemaal net iets anders. Het is soms moeilijk om het bos nog door de bomen te zien. Het is moeilijk om te weten welke subsidie nu voor wat is, en het vraagt tijdsinvestering om het allemaal uit te werken.”

Leidend ambtenaar, middelgroot lokaal bestuur

Centrale kaders en aansturing:
rond een algemene visie digitale
inclusie en veelvoorkomende
praktijkacties met aandacht voor
lokale verschillen

“Concrete ondersteuning bieden rond wederkerende thema's zoals GDPR, afsprakennota's met vrijwilligers, openbare computerruimtes (welk materiaal, werken rond privacy, registratie, GDPR en software-aanbieders hiervoor, ...).”

Beleidsadviseur, middelgroot lokaal bestuur

“Ik heb ook de indruk dat heel veel steden het warm water aan het uitvinden zijn en naast elkaar aan het werk zijn. Eigenlijk moest dat centraler aangestuurd zijn, met aandacht voor de lokale implementatie. (...) Met wat uniformiteit kan je heel veel werk uitsparen en die tijd kan je aan andere dingen spenderen.”

Projectcoördinator, middelgroot lokaal bestuur

Decretale verankering en
regelgeving: om ervoor te zorgen
dat elk lokaal bestuur blijvend
werk maakt van digitale inclusie,
maar ook om andere
dienstenaanbieders aan te sporen
om dit te doen

Bovenlokale overheidswebsites en apps: die voldoen aan inclusieve principes en waarbij wordt samengewerkt tussen verschillende overheden om administratieve procedures te vereenvoudigen

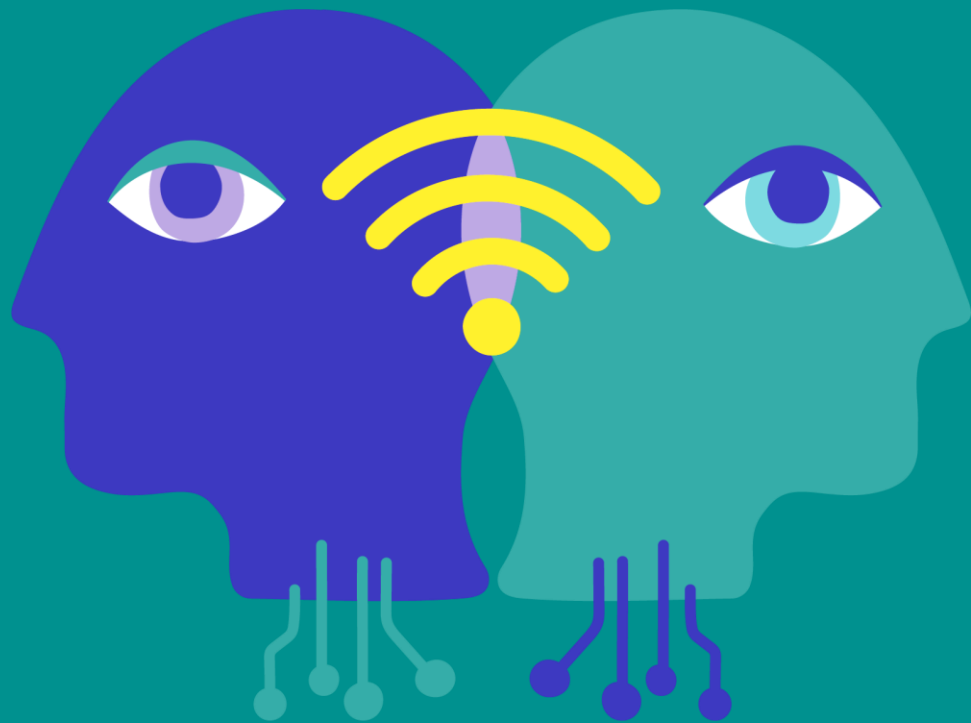
“Bij Vlaamse en federale diensten ontbreekt heel dikwijls inclusion-by-design. Concreet voorbeeld: als een aanvraag moet ingediend worden, blijkt tijdens het invullen van de aanvraag welke gegevens je allemaal nodig hebt. Als er bij de inleiding van de aanvraag staat welke gegevens nodig zijn, dan kunnen burgers deze gegevens en documenten vooraf verzamelen. Nu moeten burgers 3 tot 4 keer terugkomen omdat ze eerst papieren moeten halen, gegevens moeten navragen...”

Projectmedewerker, klein lokaal bestuur



Besluit

1. Lokale besturen hebben digitale inclusie omarmd als bevoegdheid
2. De subsidies binnen het actieplan Iedereen Digitaal waren een duidelijke stimulans voor de ontwikkeling van een digitale-inclusiebeleid en kennisontwikkeling binnen lokale besturen
3. Een bepalend element in de digitale-inclusiewerking van lokale besturen is hun ecosysteem van partners en uitwisseling met andere lokale besturen
4. Lokale besturen kunnen uitdagingen gelinkt aan een lokaal digitale-inclusiebeleid niet alleen aanpakken



Het volledige rapport raadplegen kan via [deze online link](#)

Gelieve te citeren als: 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.