

White paper

White paper

e-Inclusie in Vlaanderen: een
toekomstvisie

Colofon

White paper

Deze organisaties/actoren werkten mee aan deze white paper:

- iMinds-Mediawijs.be, Vlaams Kenniscentrum Mediawijsheid
- iMinds-SMIT-VUB
- Cultuurconnect
- Digipolis-Stad Gent
- Federatie Basiseducatie
- VOCVO
- Vormingplus Antwerpen
- Link in de kabel
- LINC vzw
- Stad Kortrijk
- Mentor vzw
- Strategisch Plan Geletterdheid Verhogen

Eindredactie: Laure Van Hoecke en Andy Demeulenaere (het Vlaams Kenniscentrum Mediawijsheid), Ilse Mariën (iMinds SMIT/VUB), Sara Van Damme (Digipolis-Stad Gent), An Bistmans (VOCVO) en Caroline Gielens (Strategisch Plan Geletterdheid Verhogen)

© 2016

Een publicatie van het Vlaams Kenniscentrum Mediawijsheid.

Pleinlaan 9, 1050 Brussel

mediawijs@iminds.be

www.mediawijs.be

Inhoud

Inhoud.....	3
1. Samenvatting	4
2. Parcours ‘Een e-inclusief beleid voor elke burger’	5
2.1 2014 White paper Mediawijsheid en memorandum Mediawijze en E-inclusieve samenleving	5
2.2 2015 Evoluties	6
2.3 2016 White paper E-inclusie in Vlaanderen	7
3. Voorbij de digitale kloof: Conceptuele evolutie naar e-inclusie	9
4. e-Inclusie en mediawijsheid	11
5. Acht digitale profielen	13
6. Concrete aanbevelingen op basis van zeven bouwblokken voor een duurzaam e- inclusie beleid	15
Bouwblok 1 – Beleid op basis van partnerschappen	16
Bouwblok 2 – Brede visie op e-inclusie	19
Bouwblok 3 – Basisreflex bij digitaliseringsprocessen	20
Bouwblok 4 – Bouwen op onderzoek	22
Bouwblok 5 – Betaalbare en kwaliteitsvolle toegang	23
Bouwblok 6 – Basiscompetenties verzekeren	25
Bouwblok 7 – Bouwen aan ondersteuningsnetwerken	27

1. Samenvatting

Het doel van deze white paper is om de huidige beleidsactoren een aantal concrete aanbevelingen aan te reiken om een duurzaam e-inclusiebeleid te realiseren.

Deze aanbevelingen voor het lokaal, Vlaams en federaal beleid zijn:

1. zet in op transversale, overkoepelende partnerschappen tussen federaal, Vlaams en lokaal niveau en over de verschillende beleidsdomeinen heen;
2. ontwikkel een beleid vanuit een brede visie op e-inclusie, gebaseerd op een continuüm van profielen van digitale uitsluiting tot digitale insluiting;
3. verplicht een aantal basisreflecties bij de ontwikkeling van een digitale dienstverlening. Hou rekening met een diversiteit aan digitale profielen bij de start van de ontwikkeling van een digitale dienst (User centered design);
4. stimuleer onderzoek dat een toekomstgericht e-inclusief beleid kan ondersteunen;
5. garandeer betaalbare en kwaliteitsvolle toegang door ondersteunende maatregelen uit te werken rond infrastructuur en kwaliteitsvolle openbare computerruimtes;
6. ondersteun vormingsactoren in alle beleidsdomeinen, zowel binnen formele als informele vormingsinitiatieven, om hun vormingsaanbod te diversifiëren en af te stemmen op de referentiekaders rond mediawijsheid en geletterdheid;
7. voorzie stimulansen rond vorming en beleid voor intermediaire organisaties die ondersteuningsnetwerken kunnen vormen voor kwetsbare groepen op digitaal vlak.

We richten ons met bovenstaande aanbevelingen tot **de beleidsdomeinen**:

- op federaal niveau: digitale agenda, privacy en maatschappelijke integratie.
- op Vlaams niveau: bestuurszaken, armoede, innovatie, gelijke kansen, cultuur, media, welzijn, onderwijs, werk en (sociale) economie
- op lokaal niveau: alle persoonsgebonden beleidsdomeinen

2. Parcours ‘Een e-inclusief beleid voor elke burger’

Werken aan digitale in- of uitsluiting kent een hobbelig parcours in Vlaanderen en België, gekenmerkt door fragmentatie en een gebrek aan continuïteit. Daarom zette het Kenniscentrum Mediawijsheid in de voorbije twee jaar een proces op om tot een white paper over e-inclusie te komen. We lichten even een aantal kernmomenten uit dat proces toe.

2.1 2014 White paper Mediawijsheid en memorandum Mediawijze en E-inclusieve samenleving

In het kader van de verkiezingen in 2014 publiceerde het Vlaams Kenniscentrum Mediawijsheid, de ‘White paper Mediawijsheid. Aanbevelingen op basis van een sectoranalyse.’ In deze white paper was er ook aandacht voor het realiseren van een mediawijs inclusief beleid. Het Kenniscentrum formuleerde daarbij een aantal aanbevelingen gericht naar de beleidsdomeinen armoede, welzijn en bestuurszaken. Hieronder geven we nog even een overzicht van deze aanbevelingen.

- Besteed voldoende aandacht aan de **ondersteuning van lokale actoren** met betrekking tot kwetsbare doelgroepen omdat zij deze het best bereiken. Er moeten mogelijkheden zijn voor lokale actoren om hun **kennis onderling te delen**. Steden, gemeenten en lokale organisaties moeten hierrond gesensibiliseerd en gestimuleerd worden.
- Zet in op een **Vlaamse coördinatie van openbare computerruimtes** (OCR's) op vlak van kwaliteitscriteria, vorming van begeleiders, samenaankoop infrastructuur en ontwikkeling van educatief materiaal in samenwerking met lokale partners, Bibnet, LOCUS en in afstemming met de Centra voor Basiseducatie.
- Zet in op een e-governmentbeleid en een verdere ontwikkeling van de e-diensten waarbij oog is voor **de toeleiding en begeleiding van kwetsbare doelgroepen** en een **toegankelijk aanbod in klare taal**.
- Werk samen met de industrie met het oog op de **bescherming van de consument** in het kader van e-commerce, bijvoorbeeld m.b.t. de toekenning van kwaliteitslabels;
- Zet in op meer mediawijsheidsprojecten en –aanbod voor de doelgroep **mensen met een functiebeperking**, zowel mentaal als fysiek. Begeleiders van deze doelgroepen moeten bewust gemaakt worden van en vorming krijgen over de mogelijkheden van digitale media om hun doelgroepen te ondersteunen. Inspirerende projecten en experimenten kunnen hier een voedingsbodem voor vormen. Hiernaast is er nood aan tools op maat voor de doelgroep, een aanbod in klare taal en een aangepaste infrastructuur.
- **Stem af met het federale beleid**, met name ‘het nationaal actieplan voor e-inclusie tegen 2020’ om middelen m.b.t. e-inclusie efficiënt te besteden, kennisdeling te stimuleren en elkaar te versterken waar mogelijk.

Gelijktijdig publiceerde het platform E-inclusie, een bundeling van organisaties en instanties die lokaal en bovenlokaal werk maken van e-inclusie, het ‘Memorandum voor een Mediawijze en E-

¹ Bibnet en LOCUS zijn sinds 2016 geïntegreerd in de organisatie Cultuurconnect.

² Zie sectie 4.3 ‘Beleidsaanbevelingen voor e-inclusie in Vlaanderen’, p. 367-375 in het doctoraatsonderzoek

inclusieve samenleving 2014' (cf. www.e-inclusie.be). De aanbevelingen in het memorandum strookten met die uit de white paper Mediawijsheid.

2.2 2015 Evoluties

Ilse Mariën, onderzoekster bij iMinds-SMIT aan de Vrije Universiteit Brussel, werkte recent haar doctoraatsonderzoek over e-inclusie af en lichtte op basis van zeven 'Bouwblokken voor een duurzaam e-inclusiebeleid' de betrokken Vlaamse beleidsdomeinen door. Ze stelde echter vast dat er nog heel wat kansen niet worden benut. Er kan **in Vlaanderen nog steeds niet van een integrale aanpak op vlak van e-inclusie** gesproken worden.

Wel waren er de voorbije jaren heel wat evoluties op vlak van e-inclusie. **De maatschappelijke context** kwam in een stroomversnelling terecht, met een steeds verder stijgende digitalisering van diensten bij de overheid én bij privé-ondernemingen. De Vlaamse Regering kondigde met het **Radicaal-Digitaalprogramma** een sterke digitaliserings-push aan en stelt de digitalisering van alle publieke diensten tegen 2020 voorop. Voor overheidsdiensten die hun diensten willen digitaliseren, maakt Agentschap Informatie Vlaanderen ieder jaar een hefboombudget van 10 miljoen euro vrij. Radicaal Digitaal omvat ook het Begeleid-Digitaalproject, dat de toegankelijkheid van deze nieuwe digitale diensten voor alle Vlaamse burgers moet garanderen. Toeleiding en begeleiding van kwetsbare doelgroepen zijn cruciaal voor het bereiken en empoweren van *elke* Vlaamse burger. Iedereen heeft immers recht op een basisdienstverlening. In deze white paper geven we dan ook enkele concrete aanbevelingen om het Begeleid-Digitaalprogramma te realiseren in samenwerking met bestaande Vlaamse en lokale e-inclusiespelers.

Naast de maatschappelijke context vond er ook een **verschuiving op wetenschappelijk niveau** plaats. Onderzoek heeft aangetoond dat **de kwetsbare groepen op vlak van het gebruik van digitale media niet langer rechtlijnig samenhangen met de 'klassieke' kwetsbare groepen op socio-economisch vlak**. Het onderzoek van iMinds SMIT VUB naar e-inclusie, onder leiding van Ilse Mariën breekt het huidige discours van digitale kloof open en geeft aan dat een beleid oog moet hebben voor alle mogelijke profielen binnen de maatschappij, gaande van volledige niet-gebruikers tot all-round digitale mediagebruikers. Het maatschappelijk aanbod moet voor iedereen toegankelijk zijn. Beleidsmatig moet er ook ingezet worden op het stimuleren van wederzijdse leerprocessen en kennisuitwisseling tussen verschillende profielen.

De **focus op knoppenkennis** van de eerste generatie digitale kloof-projecten is al lang **geëvolueerd naar aandacht voor een kritische en creatieve omgang met digitale media en de persoonlijke meerwaarde hiervan**. Door dit holistisch perspectief te hanteren benaderen de concepten e-inclusie en (digitale) mediawijsheid elkaar steeds meer, zonder deze aandacht voor de basisvaardigheden, de 'knoppenkennis' te miskennen. In deze white paper schetsen we beknopt hoe deze begrippen zich tot elkaar verhouden en op welke manier ze inzetbaar zijn op Vlaams en lokaal vlak, zowel binnen een beleidscontext als in de praktijk.

² Zie sectie 4.3 'Beleidsaanbevelingen voor e-inclusie in Vlaanderen', p. 367-375 in het doctoraatsonderzoek van Ilse Mariën, getiteld 'De dichotomie van de digitale kloof doorprikt: Een onderzoek naar de oorzaken van digitale uitsluiting en naar strategieën voor een duurzaam e-inclusiebeleid', http://media.wix.com/ugd/565d1c_a42786a785d64438b42cbbaca142f369.pdf

Het Vlaams Kenniscentrum Mediawijsheid organiseert een aantal **initiatieven** met betrekking tot e-inclusie. Zo worden er lokale e-inclusiepraktijken centraal verzameld en verspreid, expertengroepen georganiseerd met lokale en Vlaamse e-inclusieactoren, tools ontwikkeld en ontsloten, studiedagen georganiseerd en een MOOC (Massive Open Online Course) gecreëerd gericht op lokale e-inclusieactoren in 2017. Het Vlaams Kenniscentrum Mediawijsheid organiseert op regelmatige basis overlegmomenten met andere e-inclusiespelers op Vlaams niveau, zoals Cultuurconnect, VOCVO, Federatie Basiseducatie en het Agentschap Informatie Vlaanderen. Er zijn contacten met de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG), onder meer via een recente vertegenwoordiging binnen de stuurgroep van het Vlaams Kenniscentrum Mediawijsheid, en de belangrijkste (boven)lokale spelers op gebied van e-inclusie op Vlaams niveau.

Toch vormen deze inspanningen **slechts een onderdeel van een integraal e-inclusiebeleid** op Vlaams niveau. Om een integraal Vlaams e-inclusiebeleid te realiseren is er nood aan structureel erkende samenwerkingsverbanden van organisaties, mensen en middelen van diverse federale, Vlaamse en lokale beleidsbevoegdheden.

2.3 2016 White paper E-inclusie in Vlaanderen

E-Inclusie is een belangrijke pijler waar het Vlaams Kenniscentrum Mediawijsheid binnen zijn doelstellingen expliciet op inzet en budget voor vrij maakt. Deze initiatieven en middelen zijn echter ontoereikend om een coherent en duurzaam Vlaams e-inclusiebeleid op touw te zetten zoals vooropgesteld door de 7 bouwstenen. Nochtans dient het Vlaams beleid gezien de hedendaagse uitdagingen en kansen op digitaal vlak meer dan ooit de e-inclusieve kaart te trekken. Bovendien zijn er heel wat spelers uit de informele en formele educatie bereid hier een rol op te nemen. Het Begeleid-Digitaalprogramma zou een interessant kader vormen om deze spelers samen te brengen en een coherent, duurzaam e-inclusie-beleid uit te werken waar ieder domein en bijhorende koepelorganisatie zijn verantwoordelijkheid neemt. Het Vlaams niveau kan hier een belangrijke rol spelen om de nodige stimulansen te geven aan de lokale spelers.

De visie van deze white paper kwam tot stand door middel van een **participatief proces** waarbij de volgende actoren betrokken zijn:

- de diverse overlegstructuren van het Kenniscentrum Mediawijsheid: Er vonden in 2015 twee expertengroepen e-inclusie plaats en in 2015-2016 werd er hiernaast twee specifieke werkgroepvergaderingen rond de white paper samengeroepen (Zie colofon);
- de lokale e-inclusieactoren die deelnamen aan de vormingen 'Inzet van vrijwilligers' en 'Aan de slag met kwetsbare doelgroepen', georganiseerd door het Vlaams Kenniscentrum Mediawijsheid in 2015. Tijdens deze vormingen werden de deelnemers bevraagd rond hun behoeften m.b.t. deze thematieken in functie van beleid en praktijk;
- de samenwerking met de onderzoekers van iMinds-SMIT-VUB, in het kader van het doctoraatsonderzoek van Ilse Mariën en het federale onderzoeksproject IDEALiC;
- de academische en middenveldactoren die betrokken werden bij het proces binnen het Vlaams Kenniscentrum Mediawijsheid met betrekking tot de ontwikkeling van het competentiemodel Mediawijsheid.

Het doel van deze white paper is om de huidige beleidsactoren een aantal concrete aanbevelingen aan te reiken om een duurzaam e-inclusiebeleid te realiseren. We richten ons tot **de beleidsdomeinen**:

- op federaal niveau: digitale agenda, privacy en maatschappelijke integratie.
- op Vlaams niveau: bestuurszaken, armoede, innovatie, gelijke kansen, cultuur, media, jeugd, welzijn, onderwijs, werk en (sociale) economie
- op lokaal niveau: alle persoonsgebonden beleidsdomeinen

3. Voorbij de digitale kloof: Conceptuele evolutie naar e- inclusie

Het is overduidelijk dat het concept *de digitale kloof* niet meer voldoet om de achterliggende problematiek van digitale uitsluiting op een correcte manier te kaderen. Er is geen sprake meer van een tweedeling tussen diegenen met toegang en gebruik versus diegenen zonder toegang en gebruik, of tussen socio-economische groepen zoals hoogopgeleid versus laagopgeleid, rijk versus arm, jong versus oud... In de white paper volgen we daarom de **drie concepten** die worden aangehaald in het doctoraatsonderzoek van Ilse Mariën, met name (1) digitale ongelijkheden; (2) digitale uitsluiting; en (3) digitale inclusie.

- **Digitale ongelijkheden** verwijzen naar de structurele verschillen in toegang, motivatie, gebruik, (digitale) vaardigheden, ondersteuningsnetwerken, opportuniteiten en leertrajecten tussen mensen, bevolkingsgroepen of typologieën.
- **Digitale uitsluiting** verwijst naar de achtergestelde positie van mensen die door deze structurele verschillen veroorzaakt worden. Deze achtergestelde positie kan niet op eigen kracht overbrugd worden. Digitale uitsluiting is altijd verbonden met bestaande of nieuwe mechanismen van sociale uitsluiting.
- **e-Inclusie** verwijst naar de voordelige positie van mensen, gecreëerd door de structurele verschillen in voordelen en opportuniteiten. Deze voordelige positie gaat hand in hand met een verhoogde maatschappelijke participatie en sociale insluiting in verschillende levensdomeinen.

Digitale ongelijkheden gaan met andere woorden uit van een **continuüm** tussen diegenen die op alle vlakken moeilijkheden hebben met digitale media tot en met diegenen die op geen enkel vlak problemen ondervinden met digitale media en er 24/7 gebruik van maken en voordeel uit halen. Digitale uitsluiting moet bekeken worden vanuit een continuüm tussen diepe digitale uitsluiting en diepe digitale insluiting, in het sociale en het digitale veld. Hierbij worden de verschillende posities als volgt ingevuld:

- **Diepe uitsluiting:** Meerdere drempels die elkaar versterken. Een situatie die niet op individuele kracht kan overbrugd worden. Zeer beperkte maatschappelijke participatie en weinig tot geen beslissingsmacht en -kracht over het eigen leven. Geen toegang tot digitale media, weinig tot geen gebruik, zwakke digitale vaardigheden, negatieve attitude en een structureel gebrek aan opportuniteiten qua gebruik en vorming. Geen ondersteuningsnetwerken aanwezig.
- **Brede uitsluiting:** Meerdere drempels die minder sterk verweven zijn. Een zekere mate van participatie en beslissingsmacht en -kracht over de eigen levensloop. Beperkte mate van toegang, beperkt gebruik, zwakke digitale vaardigheden, weinig opportuniteiten in gebruik en vorming. Beperkte ondersteuningsnetwerken aanwezig.

- **Geconcentreerde uit- of insluiting:** Beperkt aantal zeer specifieke drempels. Daarnaast wel participatie in de overblijvende levensdomeinen. Klein aantal zeer specifieke en concrete digitale drempels, zoals bijvoorbeeld een gebrek aan duurzame toegang. Geen probleem met digitale media buiten deze specifieke drempels. Met andere woorden: ondanks de specifieke drempels is er wel sprake van een gedifferentieerd en doorgedreven gebruik van digitale media.
- **Brede insluiting:** Meerdere voordelen die ontstaan vanuit een brede maatschappelijke participatie. Bestaande drempels worden makkelijk overbrugd omwille van de aanwezigheid van de nodige ondersteuningsnetwerken. Brede toegang tot digitale media, gemiddeld tot sterke digitale vaardigheden, eerder positieve attitude en voldoende opportuniteiten tot gebruik en ondersteuningsnetwerken in de onmiddellijke omgeving.
- **Diepe insluiting:** Meerdere voordelen die de voordelige positie verder versterken. Zeer grote mate van autonomie en een sterke beslissingsmacht en -kracht. Doorgedreven toegang tot digitale media, sterke digitale vaardigheden, grote mate van autonomie in het gebruik van digitale media en de ontwikkeling van digitale vaardigheden. Zeer positieve attitude en een overvloed aan opportuniteiten en ondersteuning in de onmiddellijke omgeving.



4. e-Inclusie en mediawijsheid

Het Vlaams Kenniscentrum Mediawijsheid wil dat alle Vlaamse burgers zich goed in hun vel voelen in een digitaal Vlaanderen. Volwaardige participatie aan de maatschappij, zelfontwikkeling en autonomie zijn hiervoor cruciaal, ook in het gebruik van media. We merken echter dat dit niet voor iedereen even gemakkelijk is in deze complexe veranderende en gemediatiseerde wereld. Gebrekkige of geen mediawijsheidscompetenties zijn één van de belangrijkste factoren die kunnen zorgen voor een belemmering. Burgers hebben mediawijsheidscompetenties nodig om media strategisch te kunnen inzetten om te informeren, te communiceren, te creëren, te verweren en te amuseren. Deze doelstellingen hebben niet alleen betrekking op jezelf, maar ook op anderen. Daarvoor moet je media ten volle kunnen gebruiken en begrijpen. Media gebruiken, of het technisch, actief en creatief kunnen omgaan met media, en media begrijpen, of het kritisch en bewust omgaan met media, kunnen niet los van elkaar worden gezien en lopen dus permanent in elkaar over bij het uitvoeren van media-activiteiten.

Media gebruiken verdelen we onder in :

1. *bedienen*, de zogenaamde knoppenkennis, weten op welke knop je moet drukken om een media-actie uit te voeren;
2. *navigeren* of zich oriënteren tussen en binnen media(-inhouden);
3. *organiseren* of het aanbrengen van structuur tussen en binnen media(-inhouden);
4. en het *produceren* of het zelf ontwikkelen/maken van media(-inhouden).

Onder media begrijpen vallen:

1. *inzien* wat media zijn en hoe ze werken;
2. *analyseren* of achterhalen wie de auteur is, welke taal er gebruikt wordt, wie het doelpublik is etc.;
3. *evalueren* of het beoordelen (o.b.v. analyse) of iets betrouwbaar is, relevant is, recent is, etc.;
4. en *reflecteren* of nadenken over je eigen (media)gedrag en dat van anderen.

Het realiseren van een e-inclusief beleid is niet mogelijk zonder in te zetten op al deze mediawijsheidscompetenties bij de Vlaamse burgers.

Het Vlaams Kenniscentrum Mediawijsheid neemt daarom concrete acties met betrekking tot e-inclusie in 2016-2017, zoals:

- de organisatie van een expertengroep e-inclusie en de werkgroep white paper e-inclusie;
- het e-inclusieveld in kaart brengen (via de veldtekening mediawijsheid);
- een MOOC (Massive Open Online Course) voor begeleiders van e-inclusie-initiatieven ontwikkelen op basis van kwaliteitscriteria voor Openbare computerruimtes;
- werkvormen ontsluiten voor de verschillende profielen van digitale ongelijkheden die kunnen ingezet worden in een lokale digitaliseringscontext;

- vorming en uitwisseling organiseren tussen diverse e-inclusie-actoren en lokale overheidsdiensten (bv. de Studiedag ‘Naar e-inclusieve digitaliseringsprocessen: een radicaal digitaal programma op maat van elke burger’).

Om deze initiatieven te realiseren werken we nauw samen met en op vraag van middenveldorganisaties, onderzoek, koepelorganisaties en beleidsactoren. De acties van het Vlaams Kenniscentrum Mediawijsheid beantwoorden enerzijds aan de noden die in het verleden werden geuit door e-inclusie-actoren, anderzijds zetten we met deze acties ook in op het identificeren van en tegemoet komen aan de huidige noden van e-inclusie-actoren.

5. Acht digitale profielen

De dichotome invulling van risicogroepen van digitale uitsluiting op basis van sociaaleconomische karakteristieken - oud versus jong; werkloos versus tewerkgesteld; laagopgeleid versus hoogopgeleid... - blijft niet meer overeen. Onderzoek, nationaal en internationaal, geeft aan dat digitale uitsluiting ook voorkomt bij kansrijke groepen. Of dat kansarme groepen er, ondanks hun precaire sociale situatie, wel in slagen om zich het digitale volledig eigen te maken. Een hedendaags digitaliseringsbeleid moet dus niet uitgaan van de klassieke sociaaleconomische doelgroepen, maar moet rekening houden met de manier waarop verschillende profielen met digitale media omgaan. De acht profielen (van digitale ongelijkheden) uit het doctoraatsonderzoek van Ilse Mariën kunnen hierbij een eerste houvast bieden. Deze **acht profielen werden uitgewerkt op basis van 13 indicatoren** die werden geplaatst op een continuüm van sociale en digitale ongelijkheden: *inkomen, opleiding, maatschappelijke participatie, agency, welzijn en welbevinden, toegang, motivatie, digitale vaardigheden, sociale en soft skills, gebruikspatronen, mediakarakter van de omgeving en sociale ondersteuningsnetwerken*.³

Voor vijf van de acht profielen is er een rechtstreeks verband tussen sociale en digitale uitsluiting, met name: *Digital outcasts*, *Hopelessly undigital*, *Digital fighters*, *Smoothly digital* en *Digital All-Stars*. Voor drie profielen staat de sociaaleconomische situatie los van de manier waarop met digitale media wordt omgegaan: *Unexpected digital masters*, *Unexpected digital drop-outs* en *Digitally self-excluded*.⁴



De eerste vijf profielen maken duidelijk dat een deel van de sociaal kwetsbare burgers geconfronteerd wordt met een zeer ongunstig scenario. Burgers die tot Digital Outcasts en Hopelessly Undigital behoren, hebben door hun kwetsbare sociaaleconomische positie minder toegang tot digitale media. Door hun beperkte maatschappelijke participatie krijgen ze minder kansen om digitale vaardigheden te ontwikkelen of hun gebruik te diversifiëren. Er doet zich een vicieuze cirkel voor waarbij sociale uitsluiting tot digitale uitsluiting leidt en omgekeerd. Kansrijke groepen zoals Smoothly Digital en Digital All-Stars beschikken dan weer over meerdere voordelen, zoals betere toegang, een uitgebreid ondersteuningsnetwerk en voldoende digitale vaardigheden. Ze zijn doorlopend in de mogelijkheid om hun toegang, gebruik en vaardigheden verder te diversifiëren en te verbeteren. Hierdoor groeit het onevenwicht tussen kansrijke en kwetsbare groepen. Zonder een doorgedreven e-inclusiebeleid op lokaal, regionaal en federaal niveau, dreigen kwetsbare burgers

³ Voor meer achtergrondinformatie over de opbouw van de profielen, zie punt 2.4 *Acht profielen van digitale ongelijkheden* in het doctoraatsonderzoek van Ilse Mariën: http://media.wix.com/ugd/565d1c_a42786a785d64438b42cbbaca142f369.pdf

⁴ Een beknopte en grafische omschrijving van ieder profiel is hier terug te vinden: www.mediawijs.be/tools/fiches-8-profielen-digitale-ongelijkheden

binnen de profielen Digital Outcasts en Hopelessly Undigital, door het Radicaal Digitaal-programma steeds verder te worden weggeduwd van de samenleving. Dit geldt echter ook voor kansrijke burgers die onder de profielen Unexpected Digital Drop-Outs of Digitally Self-Excluded vallen.

Of iemand al dan niet te maken krijgt met digitale uitsluiting is **afhankelijk van de manier waarop de dertien indicatoren zich tot elkaar verhouden**. Bijvoorbeeld, iemand die autonoom is in het gebruik van digitale media, maar geen ondersteuningsnetwerk heeft, zit niet in een problematische situatie. Maar iemand die niet op een zelfstandige manier met digitale media kan omgaan, en tegelijkertijd geen ondersteuningsnetwerk heeft, bevindt zich wel in een problematische situatie. Ook het beschikken over sociale en soft skills bepalen of iemand het risico loopt op digitale uitsluiting. Digital All-Stars, of diegenen die probleemloos met digitale media aan de slag gaan, hebben ook hulp nodig, maar weten heel goed hoe, waar en bij wie ze deze hulp kunnen krijgen. Ze hebben ook voldoende zelfvertrouwen om probleemloos hulp te vragen aan anderen. Indien iemand beroep kan doen op een ondersteuningsnetwerk en ook hulp durft te vragen, kan dit de eigen digitale vaardigheden compenseren en versterken. Maar niet iedereen beschikt over het nodige zelfvertrouwen en de nodige sociale vaardigheden. Vermoed wordt dat een gebrek aan zelfvertrouwen hand in hand gaat met knoppenangst, een gebrek aan autonomie en bijkomende moeilijkheden om digitale vaardigheden te ontwikkelen.

De acht profielen uit het onderzoek van Ilse Mariën zijn een eerste poging om digitale uitsluiting op een **meer genuanceerde en gecontextualiseerde manier** te bekijken. Deze denkoefening benadrukt het belang van aspecten als agency, autonomie, soft skills en ondersteuningsnetwerken. De huidige sociaaleconomische kwantitatieve analyses die op regionaal, federaal of Europees niveau worden gerealiseerd, brengen deze indicatoren niet mee in rekening en geven hierdoor een vertekend beeld van digitale uitsluiting. Er is nood aan cijfers over de grootteorde van dergelijke gecontextualiseerde profielen van digitale ongelijkheden. Er moet worden ingezet op de **uitwerking van een nieuw meetinstrument** dat deze bijkomende indicatoren mee in aanmerking neemt. Enkel op die manier kan worden nagegaan hoeveel individuen nood hebben aan een doorgedreven interventie door de overheid.

In een **volgende fase** wordt er daarom vanuit het IDEALiC-project van iMinds-SMIT-VUB en het ALO-project en het Groeier-project van het departement Educatiewetenschappen ingezet op de uitwerking van een screeningsinstrument. Aanvullend wordt er samen met het Vlaams Kenniscentrum Mediawijsheid ook werk gemaakt van werkvormen die het mogelijk maken om de profielen in te zetten voor reflectieprocessen binnen een lokale digitaliseringscontext.

6. Concrete aanbevelingen op basis van zeven bouwblokken voor een duurzaam e-inclusie beleid

Onderzoekster Ilse Mariën van iMinds-SMIT-VUB definieert in haar doctoraat 'De Dichotomie van de Digitale Kloof Doorprikt: Een Onderzoek naar de Oorzaken van Digitale Uitsluiting en naar Strategieën voor een Duurzaam e-Inclusiebeleid' zeven bouwblokken voor een duurzaam e-inclusie beleid. Deze bouwblokken bieden voor het Vlaams Kenniscentrum Mediawijsheid een handige instrument om het e-inclusielandschap in Vlaanderen in kaart te brengen. De zeven geïdentificeerde bouwblokken zijn:

1. **Beleid op basis van partnerschappen**
2. **Brede visie op e-inclusie**
3. **Basisreflex bij innovatie- en digitaliseringsprocessen**
4. **Bouwen op onderzoek**
5. **Betaalbare en kwaliteitsvolle toegang**
6. **Basiscompetenties verzekeren**
7. **Bouwen aan ondersteuningsnetwerken**

Bijlage 2, afkomstig uit het doctoraatsonderzoek van Ilse Mariën, geeft een eerste en beknopt overzicht van de huidige stand van zaken in Vlaanderen met betrekking tot de zeven bouwblokken gekoppeld aan de diverse beleidsdomeinen. In deze white paper bouwt het Vlaams Kenniscentrum Mediawijsheid hierop verder. Vanuit de participatieve aanpak en samenwerking met e-inclusiespelers werden bijkomende vaststellingen en aanbevelingen geïdentificeerd. Deze worden uitgebreid beschreven in de onderstaande sectie.

Bouwblok 1 – Beleid op basis van partnerschappen

Het eerste bouwblok legt de nadruk op het belang van partnerschappen om een duurzaam e-inclusiebeleid te realiseren.

In Vlaanderen en België is er nood aan **een transversaal beleid** met reële samenwerking tussen diverse beleidsdomeinen en over beleidsniveaus, zoals:

- Bestuurszaken (Vlaams)
- Innovatie (Vlaams)
- Onderwijs (Vlaams)
- Cultuur (Vlaams)
- Media (Vlaams)
- Jeugd (Vlaams)
- Armoede (Vlaams)
- Welzijn (Vlaams)
- Gelijke kansen (Vlaams)
- Inburgering (Vlaams)
- Werk en economie (federaal en Vlaams)
- Maatschappelijke integratie (Federaal)
- Digitale agenda (Federaal)
- Privacy (Federaal)

Ook is er **afstemming nodig met lokale besturen** om over de diverse bevoegdheden een gezamenlijk beleid uit te bouwen in samenwerking met de middenveldactoren. Op die manier kan er ingezet worden op een **simultane aanpak van verschillende drempels**, zowel digitaal zoals toegang, vaardigheden en ondersteuning, als maatschappelijk zoals soft skills, zelfredzaamheid, welbevinden en participatie.

Momenteel zijn er een aantal initiatieven vanuit diverse Vlaamse en federale beleidsdomeinen en op lokaal niveau rond een aantal aspecten van e-inclusie, maar er is weinig coherentie en afstemming. Om dit te realiseren moeten er daarom volgende stappen worden ondernomen:

STAP 1 - Stakeholdermapping

- In kaart brengen van de belangrijkste beleidsactoren (in elk beleidsdomein en op elk beleidsniveau – federaal, Vlaams en lokaal), de door hen ondernomen acties en de hiaten.
- In kaart brengen van het e-inclusie werkveld, namelijk middenveld en koepelorganisaties (het in kaart brengen van het werkveld gebeurt momenteel via de veldtekening van het Vlaams Kenniscentrum Mediawijsheid, maar dient verder verdiept te worden op lokaal niveau in de komende jaren).

STAP 2 – Toekennen van bevoegdheden en verantwoordelijkheden

- Vastleggen welke verantwoordelijkheden de beleidsactoren zouden moeten opnemen vanuit hun bevoegdheid (wordt ook opgenomen in het IDEALIC onderzoek).

- Erkennen en stimuleren van de rol die middenveldorganisaties opnemen (wordt ook opgenomen in het IDEALIC onderzoek).
- Nagaan hoe samenwerking kan gefaciliteerd worden en welke ondersteuning en/of acties nodig zijn om hiaten weg te werken.

STAP 3: Opzetten van structurele en duurzame overlegstructuren

- Opzetten van een structureel overleg tussen beleidsdomeinen en beleidsniveaus.
- Stimuleren van structureel en beleidsdomeinoverschrijdend overleg en gezamenlijke acties rond e-inclusie tussen koepelorganisaties en initiatieven, zoals het Vlaams Kenniscentrum Mediawijsheid, vertegenwoordigers van onderwijs, zoals de Federatie voor Basiseducatie, VOCVO en de andere pedagogische koepels van de Centra voor volwassenenonderwijs, de onderwijskoepels voor het leerplichtonderwijs, het Agentschap Informatie Vlaanderen, Steunpunten rond welzijnswerk, Socius, Cultuurconnect, VDAB, Vlaams netwerk tegen Armoede, VVSG, V-ICT-OR, enzovoort. Op dit moment wordt hier op verschillende plaatsen voorzichtig aan gewerkt in het kader van doelstelling 1.5 van het Kenniscentrum Mediawijsheid (gericht op openbare computerruimtes en sociaal, cultureel en welzijnswerk), het Strategisch Plan Geletterdheid Verhogen (VOCVO en netwerk van organisaties gericht op volwassenenonderwijs) en de Digitale week (Linc vzw, Cultuurconnect, Kenniscentrum Mediawijsheid gericht op lokale partners). Voor elke partner in deze verbanden vormt dit slechts één van de vele thema's of is er hiervoor nauwelijks specifiek budget voorzien. Een duidelijke opdracht hierrond zou een hele meerwaarde betekenen. Dat kan bv. in een volgende overeenkomst voor het Kenniscentrum Mediawijsheid, een volgende Strategisch Plan Geletterdheid Verhogen ...
- Deze acties dienen gebaseerd te zijn op **gezamenlijke strategische doelstellingen** m.b.t. e-inclusie die vertaald worden in concrete acties en plannen, gekoppeld aan de rol van elke partner, timing, regio en budget.
- De steun van **privé-actoren**, zoals Telenet (foundation), Proximus (Belgacom Foundation) en Microsoft zijn door de jaren heen sterk afgebouwd of wijzigen regelmatig van focus. Er is nood aan overleg met deze sector. Het zou ook nuttig zijn om hen de nodige stimulansen te bieden om fondsen te verstrekken die geënt zijn op gezamenlijke strategische doelstellingen die ook gedragen worden door de Vlaamse en federale beleidsdomeinen.

Een aantal hefboominitiatieven en samenwerkingsverbanden die deze principes reeds hanteren zijn de projectoproepen van het Vlaams Kenniscentrum Mediawijsheid en Cultuurconnect. Bij het Vlaams Kenniscentrum Mediawijsheid wordt er tijdens de ontwikkeling van een mediawijs project in partnerschap ingezet op de creatie van een gemeenschappelijk draagvlak en doelstellingen tussen de partners uit onderzoek, werkveld en industrie. De projectoproepen van Cultuurconnect zetten sterk in op versterking en innovatie vanuit het lokale veld in partnerschap met bovenlokale spelers. De nieuwe samenwerking tussen Cultuurconnect, LINC vzw en het Vlaams Kenniscentrum Mediawijsheid rond de campagne Digitale Week toont eveneens de mogelijkheid om missie en doelstellingen rond een gemeenschappelijk e-inclusief project op te zetten. Deze Digitale Week wordt enkel mogelijk gemaakt door visie, initiatief en middelen van steden, gemeenten en andere diverse sociaal(-culturele) spelers. Tenslotte zijn ook de vele lokale initiatieven, zoals Digitaal.Talent@Gent, de Webpunten in Antwerpen, het '@Ilemaal digitaal'-programma van de stad Kortrijk en de verschillende digidakgemeentes in de provincie Antwerpen, inspirerende voorbeelden van samenwerking over de diverse beleidsdomeinen en -niveaus heen.

Aanbeveling 1: Partnerschappen

- Organiseer een overkoepelend en transversaal beleid gebaseerd op bovenstaand stappenplan en de 7 bouwblokken van e-inclusie tussen de diverse beleidsactoren en overkoepelende middenveldactoren.
- Zorg voor afstemming op vlak van e-inclusie tussen de reeds bestaande transversale actieplannen (zoals de doelstellingen van het Vlaams Kenniscentrum Mediawijsheid, het Begeleid-Digitaalproject van minister Homans, het Strategisch Plan Geletterdheid Verhogen, het Actieplan Online Hulpverlening, het Actieplan e-inclusie 2020 (federaal) en het Actieplan Digital Belgium).
- Definieer binnen de overheid een trekker of conglomeraat van trekkers op Vlaams niveau. Politiek kan de lead hier b.v. liggen bij Minister Liesbeth Homans, gezien de combinatie van de bevoegdheden bestuurszaken, gelijke kansen en armoedebestrijding én als initiatiefnemer van het Begeleid digitaal-project. Deze trekker kan gesteund worden door andere belangrijke initiatiefnemende domeinen, zoals Media (het Vlaams Kenniscentrum Mediawijsheid), Onderwijs (Strategisch Plan Geletterdheid Verhogen) en Cultuur (Cultuurconnect).
- Breng het veld in kaart en analyseer de huidige financieringsstromen naar diverse initiatieven met betrekking tot het thema e-inclusie. Zorg voor afstemming op basis van gezamenlijke strategische doelstellingen en hieraan gekoppelde subsidiestromen en ondersteuningsmechanismen. Stimuleer de privésector om hier mee initiatief te nemen op basis van dezelfde doelstellingen als beleidsactoren en middenveldorganisaties.
- Stimuleer en ondersteun vanuit de gezamenlijke strategische e-inclusiedoelstellingen van Vlaamse en federale bevoegdheden ook de uitbouw van een lokaal e-inclusiebeleid in steden en gemeenten. Zij kunnen een rol opnemen als lokale regisseur voor samenwerking tussen diverse lokale actoren (bibliotheek, basiseducatie, leerplichtonderwijs, integratiedienst, OCMW en sociaal huis, lokale (e-government)diensten, ...), opdat er een coherent lokaal aanbod ontwikkeld wordt voor de burger. Via innovatieve projecten kunnen ook nieuwe praktijken gestimuleerd worden. Bij kennisdeling vanuit koepelorganisaties naar (boven)lokale niveaus dient men eveneens de regierol van de stad/ gemeente te benutten.

Bouwblok 2 – Brede visie op e-inclusie

Zoals al beschreven in het onderdeel over de profielen van digitale ongelijkheden bevinden burgers zich op een continuüm dat gaat van diepe uitsluiting tot en met diepe insluiting. Een digitaal inclusiebeleid dient dus vraaggedreven en **geënt te zijn op deze diversiteit aan profielen**, met aandacht voor de meest kwetsbare, maar ook voor de profielen die sociaal en digitaal sterk staan.

Er moet zonder twijfel ingezet worden op het voorzien en stimuleren van **ondersteuningsnetwerken**. Deze ondersteuningsnetwerken zijn onontbeerlijk bij een beleid dat kiest voor een digitaliseringspush. De competenties van sterkere profielen en traditionele mediakanalen moeten benut worden in functie van ondersteuning van digitaal uitgesloten profielen. Op die manier biedt men iedereen de keuzevrijheid in hoe sterk hij of zij meegaat in het digitale verhaal, zonder dat dit zijn of haar maatschappelijke participatie en zelfredzaamheid bedreigt. Digitale media zijn immers een middel en geen doel op zich. Daarom is het ook belangrijk dat diverse beleidsdomeinen samenwerken rond de thematiek van e-inclusie.

Tenslotte is e-inclusie ook een zeer beweeglijk beleidsthema, aangezien het samenhangt met de manier waarop digitale media evolueren. Er moet dan ook voldoende ruimte zijn binnen de doelstellingen van het beleid om in te spelen op deze evoluties en zo nodig het beleid hieraan aan te passen.

Aanbeveling 2: Brede visie

- Baseer beleidsplannen van de diverse beleidsdomeinen (lokaal, Vlaams, federaal) niet langer op het begrip digitale kloof, maar op een continuüm van de profielen van digitale uitsluiting tot digitale insluiting. Hou rekening met de diversiteit aan digitale en sociale drempels en de kansen die de diversiteit aan profielen kan bieden bij het uitwerken van een e-inclusief beleid.
- Stimuleer ondersteuningsnetwerken die lokale e-inclusie-initiatieven organiseren (openbare computerruimtes, bibliotheken, ... maar ook de centra voor basiseducatie, Vormingplus) die begeleiding en infrastructuur op maat bieden van kwetsbare profielen. Reik een kwaliteitslabel uit en voorzie ondersteunende middelen voor steden, gemeenten en/of organisaties die aan deze voorwaarden voldoen.

Bouwblok 3 – Basisreflex bij digitaliseringsprocessen

Het Radicaal digitaal programma zal ervoor zorgen dat Vlaanderen de komende jaren **in sneltempo digitaliseert** op vlak van overheidsdiensten. Om te zorgen dat deze diensten toegankelijk blijven voor alle burgers, is er nood aan een **aantal basisreflex die digitale inclusie waarborgt**.

Bij het realiseren van een digitaliseringsproces moet er daarom nagedacht worden over:

1. wie al dan niet gebruik zal willen/kunnen maken van deze dienst;
2. welke e-inclusietrajecten er nodig zijn en welke actoren (beleid, middenveld, burgers) hier een rol in kunnen spelen.

De basisvragen voor de opstart met een digitaliseringsproces zijn:

- Wie is het doelpubliek? Wie moet de dienst gebruiken?
- Wat zijn de digitale profielen van degenen die deze dienst (moeten) gebruiken?
- Welke profielen ondervinden problemen indien de dienst enkel digitaal beschikbaar wordt?
- Hoe kan dit worden opgevangen door het ontwikkelingsproces van de digitale dienst, partnerschappen en middelen?

Een **User Centered Design** aanpak bij de ontwikkeling van een digitale dienstverlening is onontbeerlijk. Dit betekent dat er van bij het begin rekening gehouden wordt met de diverse digitale profielen van de gebruikers van de dienst. Dit kan onder meer door focusgroepen en testen in een realistische omgeving door een diversiteit aan gebruikers. Enerzijds kan hierdoor bij het begin van de ontwikkeling van de dienst rekening gehouden worden met **vorm** (digital interface op maat van bijvoorbeeld personen met een fysieke beperking), als **inhoud** (informatie in klare taal). Waar mogelijk dienen bepaalde gegevens voor-ingevuld te zijn door het kruisen van databanken. Indien nodig moet er bij het opzet van de digitale dienst ook rekening gehouden worden met een formeel of informeel **opleidingsaanbod of begeleiding** door middenveldactoren. Het is ook aangewezen om reeds gedigitaliseerde diensten op deze manier te screenen.

In het budget dat uitgetrokken werd voor het Radicaal-Digitaalprogramma en Begeleid-digitaalproject dienen er voldoende middelen vrijgemaakt te worden zodat het opnemen van deze aspecten bij de ontwikkeling van digitale dienstverlening een **verplichte voorwaarde** is.

Aanbeveling 3: Basisreflecties bij digitaliseringsprocessen

- Hou bij het uitwerken van een digitale dienstverlening op lokaal, Vlaams of federaal niveau rekening met de toegankelijkheid voor alle burgers, zowel op vlak van klare taal, digitale interface als ondersteuning via formele en informele opleiding en ondersteuningsnetwerken. Het rekening houden met een diversiteit aan digitale profie-

len bij de start van de ontwikkeling van de digitale dienst is hier onontbeerlijk (User Centered Design).

- Besteed in het Radicaal digitaal-programma niet enkel aandacht aan de ontwikkeling van e-diensten, maar voorzie ook budget voor e-inclusietrajecten op maat van kwetsbare profielen. Voor de digitaliseringspush van de overheidsdiensten wordt jaarlijks een budget van 10 miljoen euro vrijgemaakt. Besteed hiervan een deel voor de uitwerking van e-inclusiestrategieën. Ieder digitaliseringsproces van een publieke dienst zou verplicht gepaard moeten gaan met (1) een reflectie over uitsluitingsmechanismen en (2) de implementatie van e-inclusietrajecten om de participatie van uitgesloten profielen te garanderen.
- Stel als Vlaamse overheid zelf het goede voorbeeld, maar stimuleer ook privé-diensten (e-commercediensten, mutualiteiten, openbaar vervoer...) om met bovenstaande elementen rekening te houden in de ontwikkeling van hun digitaal aanbod.
- Schep een regelgevend kader op vlak van inhoud en klare taal voor digitale diensten. Stimuleer het gebruik van het Anysurferlabel voor overheidsdiensten en privé-diensten (zie punt 3).

Bouwblok 4 – Bouwen op onderzoek

Om een duurzaam e-inclusiebeleid te realiseren is er nood aan onderzoek. **Kwantitatief onderzoek** dient rekening te houden met de indicatoren die gerelateerd zijn aan sociale en digitale aspecten. Via **kwalitatief onderzoek** kunnen de oorzaken en gevolgen van de digitaliseringsprocessen in kaart worden gebracht. De digitale profielen zullen blijven evolueren aangezien de ontwikkelingen op vlak van digitale media steeds sneller gaan. Het blijvend bevragen van burgers met diverse achtergronden blijft dan ook cruciaal.

Hiernaast is het belangrijk in kaart te brengen welke **concrete acties e-inclusie-initiatieven** realiseren en waar **mogelijke hiaten** zijn. De veldtekening van het Vlaams Kenniscentrum Mediawijsheid biedt hier al een duidelijke meerwaarde en zal in de toekomst nog verder uitgediept worden naar het in kaart brengen van bijvoorbeeld de activiteiten van openbare computerruimtes. Tenslotte dient de **impact** van e-inclusie-initiatieven op vlak van empowerment, sociale inclusie en participatie ook in kaart worden gebracht.

Om nog beter aan te sluiten bij de verscheidenheid aan profielen en hun voorkennis zou een **screeningsinstrument** gebaseerd op de digitale profielen de begeleiders en lesgevers van diverse digitale opleidingen een interessante meerwaarde vormen. Ook voor het personeel van lokale diensten zou dit een handig hulpinstrument zijn om burgers op een correcte manier door te verwijzen binnen de diversiteit aan ondersteuning door e-inclusie actoren. De ontwikkeling van dit instrument wordt opgenomen binnen het onderzoeksproject IDEALIC en door het department educatiewetenschappen van de VUB.

Beleidsaanbeveling 4: Onderzoek

- Verbreed de metingen, zoals de Participatiesurvey, de SCV of de SVR-survey, met inhoudelijke en contextuele indicatoren over e-inclusie en mediawijsheid.
- Zorg voor kwalitatieve verdieping van de profielen van digitale ongelijkheden. Concretiseer de profielen door de ontwikkeling van een checklist.

Bouwblok 5 – Betaalbare en kwaliteitsvolle toegang

Betaalbare en kwalitatieve toegang op vlak van hardware en internetconnectie blijft belangrijk in functie van een e-inclusief beleid. Toegang thuis is en blijft hier prioritair. Dit kan gestimuleerd worden via een **sociaal internettarief** voor kwetsbare profielen met financiële drempels. De huidige criteria voor het sociaal internettarief zijn erg strikt waardoor veel mensen uit kwetsbare groepen er niet voor in aanmerking komen. Deze moeten herzien worden en automatisch toegekend worden aan wie er recht op heeft. Ook de **gratis draadloze netwerken** in steden zijn hier interessante alternatieven.

Openbare computerruimtes zijn een belangrijke complementair initiatief, aangezien mensen hier terecht kunnen voor vragen en begeleiding op maat. Meer en meer van deze ruimtes experimenteren ook met een 'bring your own device' formule naast het aanbieden van eigen hardware en software. Bij dit soort initiatieven is **kwaliteitsvolle begeleiding** cruciaal voor de vragen van kwetsbare profielen te beantwoorden en hen te versterken. Om kwaliteit te garanderen is **opleiding en opvolging van deze begeleiders** noodzakelijk. De begeleiders van deze ruimtes zijn vaak vrijwilligers, maar er zijn ook heel wat begeleiders vanuit **sociale economie trajecten**. Er is voor deze groep echter nood aan **erkenning van de competenties van deze begeleiding**, zodat zij kunnen doorstromen naar reguliere jobs, bijvoorbeeld als begeleider van een openbare computerruimte in bibliotheken, waar deze digitale masters vaak minder voor handen zijn in het professionele bestand.

Door het Radicaal Digitaal programma zien we ook een **verschuiving van de begeleiding bij het gebruik van digitale overheidsdiensten naar openbare computerruimtes**, die hier een soort loketfunctie opnemen. De huidige begeleiders hebben niet altijd de achtergrondkennis en competenties om dit soort dossiers te behandelen. Zij hebben in dit geval ook **nood aan extra ondersteuning** op vlak van vorming, hulpmiddelen en/of extra professionele medewerkers.

Een belangrijke succesfactor van openbare computerruimtes is de **inbedding in of samenwerking met andere reguliere welzijnsinitiatieven**, zoals het sociaal huis, strijkatelier, vereniging waar armen het woord nemen, sociaal restaurant, lokaal dienstencentrum, Via lokale samenwerking (zie aanbeveling 1) kunnen e-inclusie-initiatieven enorm krachtig worden en ook de meest kwetsbare groepen bereiken. Dit kan ook doorstroom naar andere formele onderwijsactoren, zoals Centra voor Basiseducatie en Centra voor Volwassenenonderwijs, bevorderen.

Kinderen en jongeren brengen heel wat van hun tijd door op **school**. We verwachten bovendien van het onderwijs een hele inspanning in het klaarstomen van deze jongeren ook in digitale competenties. Nochtans blijken zowel de ICT-infrastructuur van onze scholen, als soms zelfs de concrete ICT-lessen vaak achterhaald. Zo kunnen onze scholen, waar toch vaak heel wat leerlingen tegelijkertijd gebruik maken van ICT, nog steeds niet rekenen op een betaalbare aansluiting op een glasvezelnetwerk en zijn ze aangewezen op lijnen en infrastructuur op niveau van particulieren. Wanneer we willen dat onze jongeren uitgroeien tot digitale innovatoren en kenniswerkers, dan zullen we het onderwijs hierin diepgaand moeten ondersteunen.

Een aantal jongeren wordt opgevangen in **welzijnsvoorzieningen**, wegens een functiebeperking, wegens thuissituaties, in asielopvang, in het kader van jeugdsancties ... Vaak hebben we het hier over de sociaal en economisch meest kwetsbare jongeren. Midden in hun belangrijkste ontwikke-

lingsjaren, en terwijl hun leeftijdsgenoten volop hun digitale competenties op sociale media ontwikkelen, komen zij hierbij vaak terecht in situaties waar de toegang tot digitale media en ict ontbreekt, of actief beperkt wordt. Net naar deze jongeren moeten we de toegang en begeleiding in het ontwikkelen van hun e-skills en mediawijsheid het meest versterken.

Naast toegang via infrastructuur en laagdrempelige begeleiding, is ook de **toegankelijkheid van tools** cruciaal. Zowel qua vorm (toegankelijke digitale interfaces) als inhoud (begrijpelijke informatie, een helder taalgebruik) spelen er een aantal duidelijke drempels die bepaalde kwetsbare profielen al dan niet kunnen uitsluiten (zie ook aanbeveling 3).

Aanbeveling 5: Betaalbare en kwaliteitsvolle toegang

- Stimuleer sociaal internettarief en/of andere innovatieve initiatieven op vlak van infrastructuur. Initieer de herziening van rechthebbenden op sociaal telecomtarief dat aansluit bij de realiteit en automatische rechtentoekenning.
- Stimuleer openbare computerruimtes door een kwaliteitslabel (zie aanbeveling 2). Erken de begeleiders binnen sociale economietrajecten.
- Voorzie een Vlaams opleidingsprogramma voor begeleiders en opleiders (niet enkel online, maar ook offline) vanuit een samenwerking tussen koepelactoren (Agentschap Informatie Vlaanderen, de pedagogische begeleidingsdiensten van de centra voor volwassenenonderwijs en de basiseducatie, Vormingplus, het Vlaams Kenniscentrum Mediawijsheid en Cultuurconnect) en de lokale spelers, zoals steden en gemeenten.
- Voorzie de nodige ondersteuning voor openbare computerruimtes die instaan voor begeleiding van e-diensten, zoals vorming, hulpmiddelen rond wetgeving, inhoudelijke kennis, privacy van persoonsgegevens. Maak het mogelijk dat er professionals ingeschakeld worden om de vrijwillige begeleiders en/of begeleiders uit sociale economietrajecten bij te staan voor complexe materie.
- Zorg voor een hedendaagse digitale infrastructuur in het onderwijs en welzijnsvoorzieningen, een moderne en betaalbare internetverbinding.

Bouwblok 6 – Basiscompetenties verzekeren

Het realiseren van een inclusief digitaal beleid is niet mogelijk zonder een aantal basiscompetenties bij de Vlaamse burgers.

Dit zijn onder meer:

- Geletterdheid – de basisvaardigheden om tekst en media-inhouden te kunnen lezen en verwerken en gericht gebruiken
- Mediawijsheid (zie e-inclusie en mediawijsheid)
- Zelfredzaamheid

Deze verschillende competenties moeten worden ontwikkeld in formele en informele opleidings- en vormingstrajecten, zowel in trajecten voor volwassenen als voor jongeren. In het secundair onderwijs dient men deze nood aan basiscompetenties mee te nemen als aandachtspunt bij de hervorming van de eindtermen.

Bij kwetsbare profielen dient men rekening te houden met **specifieke drempels met betrekking tot leren**. Een vraaggestuurde aanpak, laagdrempelige omgeving, kleine groepen, laag tempo, aangepast lesmateriaal en lesinhouden die aansluiten op hun leefwereld is voor hen cruciaal, zowel binnen informele initiatieven, zoals openbare computerruimtes als formele onderwijscontexten, zoals de centra voor basiseducatie. Het hertekenen van de opleiding rond ICT binnen basiseducatie was hier een belangrijke stap. Kwaliteitsvolle openbare computerruimtes houden ook rekening met deze elementen. Belangrijk is dat er naast het gebruik van media (technische vaardigheden, creativiteit) ook voldoende aandacht is voor het begrijpen van media (analyse, reflectie, ...) binnen dit vormingsaanbod. Op deze manier worden burgers rond **alle facetten van mediawijsheid** getraind. Tenslotte is het ook belangrijk om samenwerking en afstemming te zoeken met STE(A)M-initiatieven, zoals Coderdojo of medialabs. Aangezien STE(A)M-initiatieven meestal meer ingesloten profielen bereiken, zijn er al een aantal steden en organisaties die een STE(A)M-aanbod ontwikkelen en aanbieden voor meer kwetsbare profielen. Dit zijn good practices die gestimuleerd en bekend gemaakt moeten worden in heel Vlaanderen.

Aanbeveling 6: Basiscompetenties verzekeren

- Stimuleer formele en informele vormingsactoren om rekening te houden met de ontwikkeling van basiscompetenties binnen hun aanbod. Gebruik de definities van mediawijsheid en geletterdheid als belangrijke referentiekaders voor het ontwikkelen en realiseren van een vormingsaanbod voor alle profielen. Stimuleer formele en informele vormingsactoren om de kaders te gebruiken als uitgangspunt voor opleiding en begeleiding.
- Neem in het secundair onderwijs deze nood aan basiscompetenties mee als aandachtspunt bij de hervorming van de eindtermen. Hou ook binnen de ontwikkelingsdoelen van het kleuter en lager onderwijs hiermee rekening, evenals binnen het curriculum van het hoger en volwassenenonderwijs.

- Maak het mogelijk dat kwetsbare burgers via een specifieke aanpak digitale vaardigheden verwerven. Stimuleer en ondersteun informele en formele vormingsinitiatieven deze aanpak te hanteren. Voorzie (online én offline) opleiding voor begeleiders en lesgevers en faciliteer kennisdeling tussen e-inclusie-actoren (formeel en informeel).

Bouwblok 7 – Bouwen aan ondersteuningsnetwerken

Soft skills en ondersteuningsnetwerken blijken een cruciale factor in het verwerven van digitale vaardigheden en verkrijgen van ondersteuning bij het gebruik van digitale tools. Uiteraard is er veel informele uitwisseling tussen burgers rond dit thema. Voor de kwetsbare groepen is hiernaast ook zeker steun nodig van **intermediaire begeleiders** die in zeer direct contact staan met deze groepen, zoals leerkrachten, jeugdwerkers en sociaal(-culturele) werkers. Ze fungeren vaak al als **vertrouwenspersoon** voor deze doelgroepen, waardoor kwetsbare jongeren en volwassenen hen sneller vragen durven stellen en noden aankaarten. Bovendien kunnen deze personen hen sneller wijzen op de kansen van media.

We merken dat deze **begeleiders echter vaak zelf een ambivalente houding** hebben ten opzichte van nieuwe media en niet goed op de hoogte zijn van de verschillende aspecten van media en hoe de doelgroep hier rond te begeleiden. Er is daarom nog nood aan **opleiding en sensibilisering** van de diverse actoren binnen de domeinen onderwijs, sociaal-cultureel werk voor volwassenen, jeugdwerk en welzijnswerk. Dit kan door hen de kansen van media te tonen via good practices, maar ook door hen interessante tools en methodieken en informatie op maat aan te bieden. Ook de '(Unexpected) digital masters' kunnen een interessante ondersteunende rol spelen.

Het Vlaams Kenniscentrum Mediawijsheid zet bijvoorbeeld in op opleiding via de **Mediacoach-training** waarbij leerkrachten, bibliotheekmedewerkers en sociaal-culturele werkers worden opgeleid tot coach met betrekking tot het thema mediawijsheid in hun organisatie. Dit is een voorbeeld van een sterk samenwerkingsverband van actoren uit diverse domeinen, aangezien de opleiding tot stand komt in nauwe samenwerking met LINC vzw (Sociaal-culturele sector voor volwassenen), Mediaraven (Jeugdwerk), Cultuurconnect (Bibliotheeksector) en UC Leuven Limburg (Lerarenopleiding).

In 2016 wordt er ook het **mediaopvoedingsplatform** van het Vlaams Kenniscentrum Mediawijsheid gelanceerd met allerlei tools en informatie voor **ouders**. Er wordt hier sterk rekening gehouden met informatie op maat van en toeleiding naar kwetsbare ouders.

Veel van waardevolle initiatieven ontstaan organisch doordat lokale actoren de urgentie aanvoelen. Digipolis-Stad Gent, VONX en het Vlaams Kenniscentrum Mediawijsheid organiseren in 2017 een variant op de mediacoach-opleiding met bijhorende MOOC (Massive Open Online Course) voor personen met een verstandelijke beperking en hun begeleiders. De provincie West-Vlaanderen biedt ook ondersteuning aan de welzijnssector via het project West Online. Het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk organiseerde het project Media-W, gericht op CAW's.

Er is echter nood aan nog **meer (structurele) opleiding, sensibilisering en informatie** op maat voor een diversiteit aan welzijns- en armoedeactoren. **De beleidsdomeinen welzijn, gelijke kansen en armoedebestrijding en het nieuwe kenniscentrum online hulpverlening kunnen hier een cruciale rol in opnemen.**

Aanbeveling 7: Ondersteuningsnetwerken

- Zet in op de intermediairen die kwetsbare doelgroepen ondersteunen door hen te voorzien van opleiding, sensibiliseringsmiddelen en informatie op maat. Op die manier worden op een efficiënte en effectieve wijze de ondersteuningsnetwerken gebruikt in functie van een e-inclusief beleid.
- Sensibiliseer en ondersteun het beleid van welzijnsorganisaties om in te zetten op de thema's e-inclusie en mediawijsheid.
- Stimuleer projecten die inzetten op de (unexpected) digital masters als ervaringscoach. Train hen indien nodig op vlak van pedagogische skills. Ook de 'Smoothly digital' is een interessant profiel om een coachende rol op te nemen om wille van hun sterke soft skills en relatief positieve attitude ten opzichte van media.
- Adviseer alle sociale en educatieve opleidingen in het hoger onderwijs (sociaal(-cultureel) werk en lerarenopleiding, etc.) om mediawijsheid op te nemen als verplicht onderdeel in het curriculum. Zorg ook voor de nodige verwevenheid met andere vakken.
- Hou in alle beleidsdomeinen rekening met e-inclusie en media(wijsheid) als een belangrijk speerpunt bij projectsubsidies. Voorzie transversale subsidiestromen, zodat er binnen (piloot)projecten tijdelijk expertise kan gevraagd worden m.b.t. e-inclusie/digitale mediawijsheid door organisaties/diensten die daar nood aan hebben. Op die manier kunnen voorlopers het brede veld versterken en kan er efficiënte kennisdeling plaatsvinden.

