



Instituut Samenleving & Technologie

**DIGITALE INCLUSIE IN VLAANDEREN**

# AANBEVELINGEN





# Inhoud

Voorwoord	3
1. SITUERING VAN IST-AANBEVELINGEN	4
2. ENKELE CIJFERS OVER DIGITALISEREND VLAANDEREN	6
3. SLEUTELS VOOR EEN VLAAMS DIGITAAL INCLUSIEBELEID	8
3.1. Ontwikkel een digitaal inclusiebeleid, eerder dan een digitaal kloofbeleid	8
3.2. Begeleid de begeleiders	13
3.3. Versterk onderwijs en vorming met betrekking tot digitale vaardigheden	18
3.4. Geef kansen aan het digitale inclusieonderzoek	20
3.5. Ondersteun het aanbod en de inhoud van digitale inclusie-initiatieven	22



## Voorwoord

In Vlaanderen is de digitalisering van het dagelijkse leven een realiteit geworden. Heel wat domeinen zoals gezondheidszorg, cultuur, mobiliteit, werk, ontspanning, en communicatie tussen overheid en burger zijn in volle ontwikkeling naar zogenaamde ‘e-domeinen’, doelend op het toenemende belang van Informatie- en Communicatietechnologieën in deze domeinen.

Het concept ‘digitale kloof’ als containerbegrip voor al wat er mis kan gaan in een digitale samenleving, schiet duidelijk te kort. Het Vlaamse beleid dient een inhaalbeweging te maken wil het een afdoend antwoord bieden op de complexiteit van onze digitaliserende samenleving. Het gaat immers niet langer om één digitale kloof, maar om een veelheid aan breuklijnen die zich door en naast elkaar manifesteren en dit op het gebied van motivatie, toegang, gebruik en vaardigheden. Door de digitalisering van onze samenleving worden immers bestaande sociale uitsluitingsmechanismen versterkt, maar worden er ook nieuwe zichtbaar.

Het Instituut Samenleving en Technologie (IST) houdt de vinger aan de pols van de wisselwerking tussen digitale technologieën en onze samenleving. In dit document reikt het IST 22 aanbevelingen aan voor een gecoördineerd beleid rond digitale inclusie. Deze aanbevelingen zijn gebaseerd op het onderzoek ‘Digitale kloof tweede graad in Vlaanderen’, dat in opdracht van het IST werd uitgevoerd door de onderzoeksgroep ‘Studies over Media, Informatie en Telecommunicatie’ (SMIT) van de Vrije Universiteit Brussel (VUB). Deze 22 aanbevelingen werden opgesteld met het oog op concrete beleidsinitiatieven. Aangezien een aangepast beleid geënt moet zijn op de inspanningen van het werkveld en onderzoekers en omgekeerd, bevatten deze aanbevelingen ook aandachtspunten voor het werkveld en het onderzoek.

Het IST presenteert deze aanbevelingen aan het Vlaams Parlement op donderdag 18 oktober 2010 tijdens de E-dinges Awards, de openingsavond van E-dinges. E-dinges is een driedaags evenement in het Vlaams Parlement over de impact van de digitale samenleving.

Robby Berloznik



## 1. SITUERING VAN IST-AANBEVELINGEN

**Digitale uitsluiting** verwijst naar het sociale fenomeen dat een belangrijk deel van de bevolking niet mee is met bestaande en nieuwe digitale ontwikkelingen. Hoe meer digitale toepassingen deel uitmaken van het dagelijkse leven, hoe meer deze mensen het gevoel hebben dat ze aan de zijlijn staan of uitgesloten worden. Daarom zijn er beleidsacties nodig om mechanismen van uitsluiting aan te pakken. Hierbij moet afgestapt worden van de traditionele opvatting dat digitale uitsluiting louter een probleem is van mensen in armoede, van ouderen, van allochtonen, én van de opvatting dat deze uitsluiting kan opgelost worden door enkel de toegang tot digitale technologieën zoals computer en internet te verhogen.

Naast leeftijd, geslacht, inkomen en opleiding tekenen immers ook niet-sociodemografische karakteristieken (nieuwe) lijnen van digitale uitsluiting uit. Het gaat hierbij om factoren zoals de instelling om bij te leren, de beschikbaarheid van sociale netwerken en strategische vaardigheden om informatie in de eigen leefcontext effectief te gebruiken. Wanneer deze niet-sociodemografische kenmerken in aanmerking worden genomen, dan wordt het digitale breuklijnenverhaal plots veel complexer. Ook binnen **digitaal kansrijke groepen** zoals jongeren en bemiddelde gezinnen lopen sommigen een verhoogd risico om nieuwe vormen van uitsluiting te ondervinden door een gebrek aan adequate digitale vaardigheden. Deze - vaak onzichtbare - vormen van uitsluiting of niet-gebruik worden momenteel onvoldoende belicht.

**Digitale inclusie** vereist daarom een brede maatschappelijke aanpak, op verschillende fronten en met oog voor de vele dimensies van bestaande en nieuwe uitsluitingsmechanismen. Het is immers veel doeltreffender om, in plaats van hindernissen weg te werken, de klemtoon te verschuiven naar het realiseren van meerwaarde dankzij ICT-gebruik. Mensen moeten met andere woorden inzien dat ICT voor henzelf een **meerwaarde** kunnen bieden. Hierbij gaat het om vragen zoals hoe gebruik gestimuleerd kan worden of hoe mensen gestimuleerd kunnen worden tot een meer strategisch gebruik van ICT en op welke manier zij de juiste hulp – cognitief, materieel en sociaal – kunnen krijgen om dit te realiseren. Dit vraagt een gedragen visie van beleid, werkveld en onderzoekers op het digitale Vlaanderen van vandaag en morgen.

**De 22 IST-aanbevelingen ter versterking van een Vlaams digitaal inclusiebeleid zijn gegroepeerd in 5 kerndomeinen:**

1. **Ontwikkel een digitaal inclusiebeleid, eerder dan een digitaal kloofbeleid**
2. **Begeleid de begeleiders**
3. **Versterk onderwijs en vorming met betrekking tot digitale vaardigheden**
4. **Geef kansen aan het digitale inclusieonderzoek**
5. **Ondersteun het aanbod en de inhoud van digitale inclusie-initiatieven**

De studie 'Digitale kloof tweede graad in Vlaanderen' werd uitgevoerd in de periode november 2009 - september 2010 en had drie hoofddoelstellingen:

- een kritische analyse van recente en vernieuwende inzichten in wetenschappelijk onderzoek in binnen- en buitenland over het sociale fenomeen 'digitale kloof';
- een inventarisatie van digitale inclusie-initiatieven in Vlaanderen;
- een probleemidentificerende en -oplossende brainstormoefening met stakeholders uit het Vlaamse werkveld met het oog op het onderscheiden van beleidsrelevante aandachtspunten.

Deze studie is beschikbaar op:

[http://www.samenlevingentechnologie.be/ists/nl/projecten/actueleprojecten/digitale\\_kloof.html](http://www.samenlevingentechnologie.be/ists/nl/projecten/actueleprojecten/digitale_kloof.html)





## 2. ENKELE CIJFERS OVER DIGITALISEREND VLAANDEREN

Eurostat (2008-2009) stelt dat 75% van de Vlaamse huishoudens thuis over een computer beschikt en 73% over een internetverbinding. De laatste tien jaar stijgt het **bezit van computer en internet** gestaag, maar in vergelijking met andere Europese landen blijft de internetpenetratie in Vlaanderen laag. In Nederland bijvoorbeeld bedraagt de verspreidingsgraad 90%. Mogelijke reden hiervoor is de **hoge kostprijs van een internetverbinding in België**. Deze is tot drie maal hoger dan in Nederland. Bij mensen met een laag inkomen is er de laatste jaren trouwens geen stijging van het bezit van internet vastgesteld. Hun toegangsgraad tot het internet stagneert dus. Het bezit van internet nam voornamelijk toe bij andere groepen zoals senioren en mensen met een laag opleidingsniveau.

Van de **Vlaamse jongeren** gebruikt 88% het internet, tegenover slechts 13% van de Vlaamse 60-plussers. Het gebruik van jongeren spitst zich voornamelijk toe op communicatie, games en muziek. Digitaal leren is eveneens meer ingeburgerd bij jongeren tussen 16 en 24 jaar, maar dit is gezien de verdere digitalisering van onderwijsdiensten logisch. Negen op tien jongeren tussen 16 en 24 gebruiken e-mail. Bij de **volledige Vlaamse bevolking** is dit 63%. Chatten doet 62% van de jongeren. Daarnaast downloadt 56% van de 16- tot 24-jarigen afbeeldingen, muziek of spelletjes. Bij **senioren** is dit niet meer dan 8%. Van de gebruikers tussen 25 en 54 jaar daarentegen bankiert 45% elektronisch. Deze groep onderscheidt zich in gebruik van de groep van jongeren door meer te focussen op informatieve en commerciële online activiteiten.

Het gebruik verschilt eveneens in grote mate naargelang van het **opleidingsniveau**. Slechts 45% van de laagopgeleiden gebruikte de voorbije drie maand het internet, tegenover 92% bij hoogopgeleiden. Hier is wel sprake van een inhaalbeweging, want cijfers van 2007 spreken nog van 16% laaggeschoolden versus 91% hooggeschoolden. Laaggeschoolden vertonen wel een minder gediversifieerd gebruik van het internet. Ook het risico op drop-out is groter bij laagopgeleiden. Van de hoogopgeleiden stopte in 2007 slechts 3% met het gebruiken van internet tegenover 16% van de laagopgeleiden.

Cijfers omtrent **motivatiedrempels en digitale vaardigheden** zijn minder prominent beschikbaar in Vlaanderen. De enquête van Statbel uit 2007 maakt duidelijk dat er drie redenen zijn waarom Belgische jongeren geen gebruik maken van het internet (de zogenaamde *offline jongeren*). Iets meer dan de helft van de jonge niet-gebruikers vindt de uitrusting te duur. Ongeveer een derde ziet het nut van het gebruik van internet niet in. Quasi hetzelfde aantal geeft aan dat ze niet over de nodige digitale vaardigheden beschikken. Wat de behoefte over het beschikken van de nodige digitale vaardigheden betreft, is er wel een groot verschil tussen Vlaamse en Brusselse jongeren: bij Vlaamse jongeren gaat het om 20%, bij Brusselse jongeren om 68% die er het nut niet van inzien.



(c) Vera Smeulders

## 3. SLEUTELS VOOR EEN VLAAMS DIGITAAL INCLUSIEBELEID

### 3.1. Ontwikkel een digitaal inclusiebeleid, eerder dan een digitaal kloofbeleid

Er is dringend nood aan een coherent digitaal inclusiebeleid waarbij **sociale inclusie als einddoel** vooropgesteld wordt, eerder dan het louter aanleren van operationele vaardigheden of, erger nog, het louter leveren van toegang tot ICT. De klemtoon dient eerder te liggen op het identificeren en het wegwerken van drempels voor bredere lagen van gebruikers, maar meer nog op het aantrekkelijk maken van het ICT-aanbod en ICT-toepassingen voor alle lagen van de bevolking.

Het is bovendien duidelijk dat digitale inclusie de problemen van kwetsbare en 'logische' doelgroepen zoals kansarmen, migranten en senioren overstijgt en dus om een breder beleidskader vraagt. De **huidige conceptualisering van de digitale kloof** als een probleem van kansarme groepen, ouderen en allochtonen belemmert deze verbreding.

#### AANBEVELING 1:

**Ontwikkel en onderhoud een coherente visie voor een digitaal inclusiebeleid dat veel verder gaat dan het verschaffen van materiële toegang tot computer en internet. Heb hierbij bijzondere aandacht voor sociaal kansarme én kansrijke doelgroepen, en hanteer een doelgroepspecifieke aanpak.**

Een centrale entiteit kan een platform aanbieden waar kennisdeling, uitwisseling en samenwerking over digitale inclusie bevorderd wordt. Het werkveld is vragende partij voor een dergelijke entiteit. Deze entiteit fungeert als tussenschakel tussen het werkveld en het beleidsniveau. De doelstellingen van een dergelijk op te richten platform zijn meervoudig:

- Deze centrale entiteit moet niet in het luchtledige opereren, maar optimaal gebruik maken van de inspanningen van bestaande koepelorganisaties zoals *Digidak*<sup>1</sup> en het *Vlaams Steunpunt Nieuwe Geletterdheid*<sup>2</sup>.
- Deze entiteit moet in de eerste plaats de samenwerking bevorderen tussen de actoren op verschillende niveaus van beleid en werkveld. Tegelijk zou dezelfde entiteit eveneens kunnen fungeren als contact- of referentiepunt voor organisaties en als tussenschakel tussen werkveld en het beleid. Op die manier verloopt de communicatie, samenwerking en de doorstroming tussen organisaties onderling en tussen werkveld en overheid vlotter.
- Deze entiteit moet nieuwe inzichten m.b.t. digitale inclusie vertalen naar realistische doelstellingen voor het werkveld en effectieve overheidsinitiatieven voor kansarme en kansrijke groepen. Hierbij

<sup>1</sup> [www.digidak.be](http://www.digidak.be) — <sup>2</sup> [www.vsnng.be](http://www.vsnng.be)



moet de focus liggen op het brede scala aan digitale vaardigheden én het gebruik van digitale technologieën én de toegankelijkheid.

- Bovendien moet deze entiteit de verdere professionalisering van het werkveld in goede banen leiden en een duurzame aanpak van de digitale inclusie uitwerken.
- Een dergelijke entiteit moet de uitwisseling van informatie, methodieken, materialen, ervaringen en best practices uit het werkveld stimuleren en over initiatieven heen didactisch materiaal en opleidingen voor (vrijwillige) begeleiders aanbieden.
- Dezelfde centrale entiteit zou eveneens kunnen instaan voor de ontwikkeling en implementatie van een centrale én een mobiele ICT-helpdesk.
- Het centrum dient ten slotte aandacht te hebben voor de discrepantie tussen de doelen van de overheid, van de begeleiders en van de deelnemers.

## AANBEVELING 2:

**Bundel de inspanningen van een allround digitaal inclusiebeleid via een tussenschakel tussen werkveld en overheid, bij voorkeur via het nog op te richten Kenniscentrum Mediawijsheid. Maak hierbij optimaal gebruik van de geleverde inspanningen van bestaande koepelorganisaties die uit het werkveld zijn ontstaan.**

Overheid en burgers hebben niet altijd dezelfde interesses wat betreft het aanleren en/of aanscherpen van digitale vaardigheden. Kansarmen hebben heel wat meer aan hun hoofd dan het aanleren en/of aanscherpen van digitale vaardigheden. Ouders in armoedesituaties, bijvoorbeeld, van wie de kinderen in een instelling werden geplaatst, zijn niet meteen bezig met het feit of ze al dan niet mee zijn met de digitale trein. De **doelen die de begeleiders of de overheid vooropstellen** - het zoeken van een job, het vinden van een huis, het verbeteren van vaardigheden, enz. - interesseren sommige deelnemers (jongeren in bijzondere jeugdwerking, kansarme gezinnen) niet. Zij zijn niet mee in het verhaal van de verbetering van algemene digitale vaardigheden. Kansarmen en jongeren komen niet naar organisaties met klassieke leervragen, ze komen met complexe vragen of problemen die ze opgelost willen zien. Deze problemen zijn ook niet altijd gekoppeld aan ICT, maar kaderen binnen een bredere problematiek waarmee ze geconfronteerd worden (bijvoorbeeld een moeilijke brief van de huisbaas, het versturen van een CV, enz.). Daarnaast komen jongeren vaak naar digitale inclusie-initiatieven enkel om te chatten, om spelletjes te spelen of om foto's te kijken. Hoe kunnen zulke initiatieven een verder gebruik van ICT bij de deelnemers stimuleren?

### 3. SLEUTELS VOOR EEN VLAAMS DIGITAAL INCLUSIEBELEID

#### AANBEVELING 3:

Werk geen digitaal inclusiebeleid uit zonder verankering in een sociaal inclusiebeleid. Dit vraagt samenwerking enerzijds tussen de verschillende beleidsdomeinen en anderzijds tussen lokale digitale inclusie-initiatieven en andere lokale sociale inclusie-initiatieven, zonder hierbij in een discours van collectieve onverantwoordelijkheid te verglijden. Het Kenniscentrum Mediawijsheid kan hierbij een faciliterende rol spelen.

Om mensen te motiveren om digitale vaardigheden aan te leren en te gebruiken, zou de overheid een **sensibiliseringscampagne** kunnen opzetten waarbij ICT als middel in de verf worden gezet en niet als doel op zich. In een digitaliserende samenleving geven ICT mensen immers meer kansen en mogelijkheden. Maar deze digitalisering veronderstelt ook een zekere verantwoordelijkheid en aanpassingsvermogen van mensen. Het is geen zuiver technologisch verhaal en mag ook niet zo in beeld worden gebracht. Zoals 'sportelen' het sociale aspect van sporten benadrukte, kan er een 'computelen' campagne worden opgezet die de sociale waarde van ICT beklemtoont. Wel moet rekening worden gehouden met de verschillende doelgroepen. Iedere doelgroep heeft immers een andere motivatie om met ICT te werken. Een al te grootschalige campagne gaat voorbij aan die verschillen.

Om deze campagne vorm te geven, kan er zo veel als mogelijk gekeken worden naar inspirerende voorbeelden die uit het werkveld ontstaan zijn zoals de 'Digitale Week in Vlaanderen'<sup>3</sup>, een initiatief van LINC vzw.

#### AANBEVELING 4:

Zet een doelgroepgerichte sensibiliseringscampagne op waarbij het nut en de meerwaarde van digitale vaardigheden voor het dagelijkse leven, privé en professioneel centraal staan. Het is de taak van de Vlaamse overheid om kansarme en kansrijke burgers in te lichten over de mogelijkheden van digitale toepassingen en diensten, al dan niet zelf door de overheid gecreëerd. Samen met industrie en ontwikkelaars moet de overheid zich richten op laagdrempelige en gebruiksvriendelijke toepassingen en diensten met een effectieve meerwaarde voor de levenskwaliteit van burgers. De overheid moet deze meerwaarde ook duidelijk communiceren.

<sup>3</sup> [www.digitaleweek.be](http://www.digitaleweek.be)

De projectfinanciering waarmee vandaag het merendeel van de digitale inclusie-initiatieven wordt gefinancierd, dient omgebogen te worden naar een meer structurele financiering. Alleen door structurele financiering kunnen succesvolle initiatieven een duurzamer karakter krijgen.

### AANBEVELING 5:

**Werk een alternatief financieringskader uit dat inzet op structurele ondersteuning eerder dan op projectondersteuning.**

**Openbare computerruimten** (OCR's) vormen een niet onbelangrijk onderdeel van Vlaamse digitale inclusie-initiatieven. De meeste computerruimten zijn zeer kleinschalig (minder dan 10 computers). Elke openbare computerruimte zou naast het verlenen van toegang tot computer en internet ook de nodige begeleiding en vormingsinitiatieven moeten organiseren. Het concept 'openbare computerruimte' moet duidelijk worden afgebakend en moet op een meer kwaliteitsvolle manier worden ingevuld. Er is nood aan een betere ondersteuning. Best wordt eveneens een actieve toeleidingsstrategie gehanteerd, wil men kwetsbare doelgroepen bereiken. De huidige overheids-ondersteuning volgt deze evolutie echter niet. Vandaag vertrekt de overheid nog te veel vanuit het idee dat het aanleveren van hardware voldoende is om een computerruimte op te starten terwijl de praktijk klaar en duidelijk aangeeft dat dit niet volstaat.



### 3. SLEUTELS VOOR EEN VLAAMS DIGITAAL INCLUSIEBELEID

Een tweede probleem betreft de onduidelijke afbakening van het concept 'openbare computerruimte'. In de praktijk kan een computerruimte bestaan uit een openbare ruimte met toegang tot computers, toegang tot vorming en opleiding, met de nodige begeleiding. Maar één computer in een kast die een halve dag per week ter beschikking wordt gesteld, wordt momenteel evengoed als een OCR beschouwd. Er is met andere woorden nood aan een **duidelijke en kwaliteitsvolle definiëring**, gekoppeld aan kwaliteitsbewaking, normering en standaardisatie omtrent de inhoudelijke invulling van het concept 'OCR'. Een mogelijke eerste aanzet hiertoe zijn de criteria die koepelorganisaties momenteel hanteren als voorwaarde voor de toetreding van nieuwe leden. Deze criteria hebben onder meer betrekking op de beschikbaarheid van begeleiding, openingsuren of methodieken. De criteria moeten echter haalbaar blijven. Hoe meer eisen worden gesteld, hoe moeilijker het wordt voor organisaties om hieraan te voldoen en hoe groter het risico is dat bepaalde initiatieven uit de boot vallen. De vraag blijft dan natuurlijk wat de meerwaarde van een dergelijk kwaliteitslabel is indien organisaties zelf geen voordeel ondervinden in de vorm van pedagogische, organisatorische of financiële ondersteuning terwijl meer input en engagement wordt geëist.

#### AANBEVELING 6:

**Werk een definiëring uit van het concept 'openbare computerruimte' met aandacht voor kwaliteitsvolle en realistische criteria en koppel deze criteria aan pedagogische, organisatorische of financiële ondersteuning indien een openbare computerruimte hieraan voldoet.**



### 3.2. Begeleid de begeleiders

Begeleiders vormen de directe link met de digitale kansengroepen. Zij ervaren als geen ander de gevolgen van een ontbrekend digitaal inclusiebeleid en botsen op verschillende structurele knelpunten in hun huidige werking. Daarom is het van belang dat een coherent digitaal inclusiebeleid deze structurele knelpunten wegwerkt.

Organisaties zijn vaak afhankelijk van de **goodwill en motivatie van vrijwillige begeleiders**. Het is niet altijd gemakkelijk om (vrijwillige) begeleiders mee te laten evolueren met gewijzigde doelstellingen en methodieken. Een verschillende houding ten aanzien van ICT leidt niet alleen tot een digitale kloof tussen begeleiders inzake vaardigheden, maar heeft ook een negatieve impact op de sfeer, de interne relaties en de werking van de organisatie.

De **werkomstandigheden van (vrijwillige) begeleiders** kunnen duidelijk verbeterd worden: gebrek aan ondersteuning in de vorm van lesmateriaal, of opleidingen voor begeleiders, gebrek aan technische ondersteuning, gebrek aan structurele financieringsmechanismen, gebrek aan doorstroming van deelnemers naar een vervolgtraject zijn belangrijke knelpunten. Hier is niet alleen een taak weggelegd voor de overheid, maar evenzeer voor de organisaties die digitale inclusieactiviteiten organiseren en de begeleiders zelf.

#### AANBEVELING 7:

**Maak werk van een erkend statuut van de (vrijwillige) begeleider en verbeter het statuut van werknemers in de sociale sector zodat er minder verloop is en zodat het voor organisaties de moeite loont om te investeren in de opleiding van begeleiders.**

Op het vlak van **didactiek en lesinhouden** onderscheiden organisaties drie grote pijnpunten.

1. Een eerste probleem is een gebrek aan het delen en uitwisselen van lesinhouden. Verschillende initiatieven maken dezelfde leerinhouden naast mekaar heen.
2. Het tweede probleem betreft de beschikbaarheid en de vindbaarheid van bestaand pedagogisch materiaal. Koepelorganisaties zoals *Digidak* en *IT-huis*<sup>4</sup> stellen hun materiaal ter beschikking van de initiatieven waarmee ze verbonden zijn. Verschillende koepels maken bepaalde lesinhouden eveneens vrij beschikbaar via het internet. Kleine initiatieven zijn hiervan niet altijd op de hoogte, noch is het steeds voor hen duidelijk wie de koepelorganisaties zijn. Bovendien zijn

<sup>4</sup> [www.ithuis.be](http://www.ithuis.be)

### 3. SLEUTELS VOOR EEN VLAAMS DIGITAAL INCLUSIEBELEID

kleine initiatieven vaak onderbemand en hebben ze zelf geen eigen website of e-mail. 3. Het derde probleem is de grote structurele kost die gepaard gaat met het ontwikkelen van lesinhouden. Bij vraaggestuurd werken zijn immers altijd nieuwe lesinhouden nodig en het ontwikkelen van kwaliteitsvolle lesinhouden is een tijdsintensief proces. Terwijl grote koepelorganisaties eigen leer materiaal ontwikkelen en verdelen onder de initiatieven waar zij mee werken, staan kleine alleenstaande initiatieven onder enorme tijds- en werkdruk om lesinhouden uit te werken, begeleiding te voorzien enz. Er is duidelijk nood aan een soort van koepel waar grote en kleine organisaties terecht kunnen voor het zoeken, vinden, opladen en gebruiken van lesmaterialen. Een ideaaltypisch systeem moet het nodige didactische materiaal ter beschikking stellen, opleidingen voor begeleiders aanbieden, informeren over bestaande acties en aanpakken en bovendien de uitwisseling van kennis en goede praktijkvoorbeelden (*best practices*) stimuleren m.b.t. de manier waarop specifieke doelgroepen moeten worden aangesproken. Een dergelijk systeem zou in grote mate bijdragen aan de overlevingskansen en duurzaamheid van kleine initiatieven. Het uitwerken van zo'n systeem vergt echter forse investeringen qua tijd en qua middelen. Bestaande (koepel)organisaties kunnen deze rol momenteel niet op zich nemen omdat de verzekering van hun huidige werking reeds zeer tijdsintensief is. Hoewel koepelorganisaties zich de vraag stellen hoe ze hun pedagogisch materiaal verder kunnen verspreiden en openstellen, beschikken ze niet over de nodige middelen om dit op grote schaal te realiseren.

#### AANBEVELING 8:

**Verbeter de omkadering van begeleiders door de uitwisseling van lesmateriaal te stimuleren via structurele netwerkmomenten en door opleidingen voor begeleiders financieel te ondersteunen. Het centraal steunpunt of kenniscentrum kan hierin een stimulerende rol spelen.**

ICT zijn geen bijzaak of een optioneel onderdeel in de werking van een digitale inclusieorganisatie, maar een noodzakelijk instrument. Organisaties beschikken vaak niet over voldoende ICT-geschoold personeel en slagen er met moeite in hun ICT-materiaal te onderhouden of te beveiligen tegen virussen en spam. Een andere moeilijkheid is de continue noodzaak tot updaten en vernieuwen van software. De overdraagbaarheid van licenties over alle computers van de organisaties stelt hier een probleem. Organisaties hebben nood aan een **ICT-helpdesk**, mobiel en via telefoon of internet, maar verkeren niet in de mogelijkheid om professionele ICT'ers te betalen. Er

is daarom vraag naar een nieuwe overkoepelende entiteit die een helpdesksysteem op grote schaal kan organiseren. Technische ondersteuning moet daarom meer ingebed worden in de werking van organisaties betrokken bij digitale inclusie. Mogelijk ligt hier een opportuniteit voor samenwerking met projecten uit de sociale economie.

### **AANBEVELING 9:**

**Organiseer meer gecentraliseerde technische ondersteuning en versterk de samenwerking met andere lokale initiatieven. Het centraal steunpunt of kenniscentrum kan hierin een faciliterende rol spelen.**

Het merendeel van de initiatieven focust op het **aantrekken van kansengroepen**, maar slaagt hier slechts gedeeltelijk in. Samenwerking op lokaal vlak met actoren uit het formele onderwijs, de lokale afdeling Welzijn of andere netwerken is hierbij noodzakelijk. Dit vereist de opstart van een lokaal overlegplatform waar op regelmatige basis overlegd wordt over toeleiding, aanpak, doorstroming en samenwerking. Het inrichten van zo'n overlegplatform vergt investeringen in termen van tijd en middelen, wat voor de meeste initiatieven moeilijk is. De nood aan meer en een betere samenwerking op lokaal vlak heeft een negatieve invloed op het niveau van de doorstroming.

Specifiek voor de opleidingsinitiatieven blijkt het realiseren van effectieve doorstroming van deelnemers naar vervolgopleidingen en naar het formele onderwijs een probleem. Deze initiatieven geven aan dat ze geen zicht op hebben op het feit of deelnemers de opgedane kennis ook effectief kunnen toepassen in hun thuis- of werkomgeving. Initiatieven hebben evenmin een idee over de hoeveelheid deelnemers die zich engageren in vervolgopleidingen bij formele onderwijsinstellingen zoals Centra voor Volwassenenonderwijs of de Centra voor Basiseducatie. Een beter inzicht in de effectieve doorstroming kan een belangrijk hulpmiddel zijn voor het **inschatten van de doeltreffendheid van opleidingsinitiatieven**.

Met betrekking tot **doorstroming** worden door het werkveld enkele **kanttekeningen** gemaakt.

- Doorstroming van deelnemers naar (formele) vervolgopleidingen moet niet per se nagestreefd worden en is in sommige contexten zelfs niet wenselijk. Niet elke deelnemer aan een digitaal inclusie-initiatief heeft er behoefte aan om extra (langere) formele cursussen te volgen als zijn concrete leervragen beantwoord zijn.

### 3. SLEUTELS VOOR EEN VLAAMS DIGITAAL INCLUSIEBELEID

- Binnen het werkveld is er geen consensus over mogelijke oplossingen omtrent de doorstroming van deelnemers naar (formeel) vervolgopleidingen. Het idee van een levenslang digitaal portfolio<sup>5</sup> - waarin het levenslange leertraject van mensen wordt bijgehouden met de lijst van alle verworven digitale vaardigheden, diploma's en certificaten - werd geopperd. Organisaties die werken met kansarme groepen zoals werklozen, mensen in armoede of (illegale) immigranten, beschouwen het in kaart brengen, meten of analyseren van de digitale vaardigheden van deze deelnemers echter niet haalbaar. Volgens deze organisaties leidt een dergelijk systeem mogelijks naar bijkomende mechanismen van uitsluiting omdat mensen met leer-moeilijkheden of onvoldoende zelfvertrouwen en vaardigheden minder zullen participeren. Bovendien stellen zij de vraag wat er dan exact moet gemeten worden? Het kunnen gebruiken van Facebook? Of het kunnen werken met een muis? Verschillende organisaties geven aan dat het hele spectrum aan mogelijke applicaties en vaardigheden te breed en te verscheiden is om te meten.

#### **AANBEVELING 10:**

**Stimuleer de oprichting van een lokaal overlegplatform dat actoren uit digitale inclusie-initiatieven samenbrengt met actoren op lokaal niveau voor regelmatig overleg over toeleiding, aanpak, doorstroming en samenwerking.**

#### **AANBEVELING 11:**

**Vergemakkelijk - waar wenselijk - de doorstroming van opleidingsinitiatieven naar vervolgopleidingen en het formele onderwijs. Respecteer hierbij de vertrouwensband tussen deelnemers en begeleiders en verlaag de drempel tussen digitale inclusie-initiatieven en het formele onderwijs/vorming.**

#### **AANBEVELING 12:**

**Stimuleer de ontwikkeling van een gecentraliseerd en levenslang digiportfoliosysteem waarbij verworven vaardigheden, diploma's en getuigschriften in werk-, leer- en hobbycontexten van burgers worden geïntegreerd. Maak dit systeem toegankelijk voor burgers en lesgevers uit het formele onderwijs/vorming, evenals begeleiders van digitale inclusie-initiatieven. Houd hierbij voldoende rekening met mogelijk stigmatiserende gevolgen voor kansarme groepen.**

<sup>5</sup> *Mogelijke aanzetten ter inspiratie voor een dergelijk portfolio zijn 'Oscar' ([www.oscaronline.be](http://www.oscaronline.be)) van SoCius en 'Jeugd en Stad' ([www.jes.be](http://www.jes.be)) in Brussel.*



De problematiek van kwetsbare groepen overstijgt vaak het louter kunnen gebruiken van ICT. Kwetsbare groepen zitten met heel wat meer vragen dan het gebruik van ICT. Hier is een ruimere aanpak wenselijk.

### AANBEVELING 13:

**Stroomlijn de inspanningen van lokale digitale inclusie-initiatieven met de andere sociale inclusie-inspanningen op lokaal niveau.**

De **kleinschaligheid** van bestaande digitale inclusie-initiatieven heeft als voordeel dat ze laagdrempelig zijn, een vertrouwensband tussen deelnemer en begeleider in de hand werken en nauw aansluiten bij de leefwereld en interesses van de deelnemers. De versnippering staat echter een coherente aanpak en professionalisering in de weg. Er is nood aan meer samenwerking en afstemming op het terrein.

### AANBEVELING 14:

**Ga versnippering tegen door het opzetten en onderhouden van een up-to-date databank van digitale inclusie-initiatieven in Vlaanderen. Ga hierbij verder dan het inventariseren van contactgegevens, maar werk ook typologieën van initiatieven uit. Het centraal steunpunt of kenniscentrum kan hierin een coördinerende rol spelen.**



## 3. SLEUTELS VOOR EEN VLAAMS DIGITAAL INCLUSIEBELEID

### 3.3. Versterk onderwijs en vorming met betrekking tot digitale vaardigheden

Kansarme én kansrijke jongeren die (over)morgen in Vlaanderen afstuderen, zullen een breed **gamma aan digitale vaardigheden** moeten kunnen inzetten en moeten dus digitaal geletterd of mediawijs zijn. Dit omvat naast een basisgeletterdheid ook een bagage aan operationele vaardigheden of knoppenkennis, informatievaardigheden en strategische vaardigheden (digitale geletterdheid of mediageletterdheid in de digitale omgeving). Het opbouwen van deze 'digitale bagage' zal niet alleen via het informeel leren, maar ook via het formeel onderwijs en vorming verlopen. Daarom moeten opleidingen van vandaag voldoende aandacht hebben voor ICT.

#### **AANBEVELING 15:**

**Integreer digitale vaardigheden in de opleiding van alle aankomende afstudeerrichtingen.**

Opleidingen waarin ICT-vorming op het eerste gezicht minder relevant lijkt, zoals opleidingen in sociaal agogisch werk, een beroep met een pedagogische functie (bibliotheekmedewerkers, leerkrachten, jeugdwerkers, educatieve medewerkers, ...) en thuiszorg mogen niet vergeten worden. Nu heerst er vaak nog (veel) ICT-weerstand binnen deze beroepsgroepen. Inhoudelijk dient deze **ICT-vorming** geen informaticacursus te zijn. ICT-vorming moeten eerder gezien worden als een onderdeel van de bestaande opleidingen dat aangeeft hoe ICT meerwaarde kunnen bieden. Het gaat erom studenten te tonen hoe ICT een rol kunnen spelen bij de uitvoering van hun toekomstige dagdagelijkse taken en in hun omgang met kwetsbare doelgroepen. Een dergelijke ICT-vorming dient aan te geven op welke manier deze mensen ICT kunnen gebruiken om hun doelstellingen te verwezenlijken, maar ook op welke manier mensen die digitaal worden uitgesloten, begeleid moeten worden bij het kennismaken met en het gebruiken van ICT. Vaak zijn het net deze beroepsgroepen die het dichtste bij kwetsbare doelgroepen staan, die bovendien ook het meeste geconfronteerd worden met een risico op digitale uitsluiting.

#### **AANBEVELING 16:**

**Schep een kader voor een gerichte opleiding en vorming van professionals die met kansarme en kansrijke groepen werken.**

De **standaardintegratie van ICT in de opleiding van jongeren** moet een speerpunt worden, zowel binnen het lager en middelbaar onderwijs als binnen het hoger onderwijs. Bestaande eindtermen blijven vaag over wat jongeren nu eigenlijk moeten leren, vooral wat informatie- en strategische vaardigheden betreft. Er is ook geen opbouw in ideeën over wat die eindtermen zouden moeten zijn. ICT vallen momenteel ook volledig binnen de autonomie van de scholen. Dit wil zeggen dat er geen overkoepelend beleid, aanpak of richtlijnen zijn. Wat in scholen gebeurt, blijft in grote mate ad hoc en afhankelijk van de goodwill, houding en aanpak van individuele leerkrachten.

#### **AANBEVELING 17:**

**Verfijn bestaande eindtermen aangaande ICT (knoppen)kennis in het onderwijs en breid ze uit met informatie- en strategische vaardigheden. Houd hierbij rekening met de buitenschoolse context van de hedendaagse jongeren.**



## 3. SLEUTELS VOOR EEN VLAAMS DIGITAAL INCLUSIEBELEID

### 3.4. Geef kansen aan het digitale inclusieonderzoek

In hoever bestaande digitale inclusie-initiatieven ook werkelijk leiden tot gediversifieerd ICT-gebruik bij de deelnemers, is nauwelijks gemeten en geweten. We beschikken in Vlaanderen niet over een **meetsysteem** om digitale vaardigheden op basis van het effectief uitvoeren van digitale taken te meten. Dit meetsysteem mag niet tot doel hebben om digitale vaardigheden te meten door middel van grootschalig statistisch onderzoek; het is eerder een instrument om het effectieve niveau van digitale vaardigheden van specifieke groepen door middel van kleinschalig onderzoek op een correcte manier te bepalen. Een gestandaardiseerde test, die ook door de sector gebruikt kan worden als meetinstrument van effectieve vaardigheden, kan ook wetenschappelijke inzichten bieden in de dynamiek van vaardigheden en de impact van opleiding en scholing. Er moet afgestapt worden van het idee dat vaardigheden gemeten kunnen worden op basis van zelfrapportering of aan de hand van de taken die mensen online kunnen uitvoeren. Dit leidt tot een vertekend beeld van de problematiek.

#### AANBEVELING 18:

**Stimuleer de ontwikkeling van een meetsysteem om het effectieve niveau van ICT-competenties en -vaardigheden te bepalen en op te volgen. Stap hierbij af van het idee van zelfrapportering door de gebruiker.**

Er is meer onderzoek nodig naar de zogenaamde **'onzichtbare niet-gebruikers'** en de **invloed van sociale (machts)relaties op dit niet-gebruik**. Een specifiek, maar weinig onderzocht thema is dat van de sociale relaties binnen het gezin en de impact ervan op gebruik, leren en uitsluiting. Zelfs in digitaal rijke gezinnen kunnen zich uitsluitingsmechanismen voordoen.

Bijzondere aandacht moet hierbij uitgaan naar

- de aard van sociale netwerken waartoe mensen behoren: homogeen of heterogeen sociaal netwerk, arbeidssituatie, contact met collega's, deelname aan culturele activiteiten of aan verenigingsleven, vrijetijdsbesteding, vrijwilligerswerk, enzovoort.
- de integratie van ICT en het gebruik van ICT in deze netwerken (welke toepassingen, intensiteit en frequentie van gebruik, ...), en
- de mate en manier waarop deze sociale netwerken hulp bieden bij het verschaffen van ICT-toegang, het gebruik van ICT of het verbeteren van digitale vaardigheden.

### AANBEVELING 19:

Stimuleer het onderzoek naar uitsluitingsmechanismen binnen digitaal kansarme én kansrijke leefcontexten van mensen.

Het digitale inclusieparadigma gaat uit van de **veronderstelling dat digitale inclusie leidt tot sociale inclusie**. Met andere woorden dat de sociale zelfredzaamheid van mensen in de digitale samenleving verhoogt dankzij een aanscherping van hun digitale vaardigheden. Deze veronderstelling is momenteel echter een onderbelichte hypothese in het wetenschappelijke onderzoek.

### AANBEVELING 20:

Stimuleer onderzoek naar het causale verband tussen digitale inclusie en sociale inclusie.



## 3. SLEUTELS VOOR EEN VLAAMS DIGITAAL INCLUSIEBELEID

### 3.5. Ondersteun het aanbod en de inhoud van digitale inclusie-initiatieven

Sommige doelgroepen worden nog vaak over het hoofd gezien bij de meeste digitale inclusie-initiatieven: **kinderen, jongeren en personen met functiebeperkingen**. Zo kunnen bijvoorbeeld jongeren vaak extra ondersteuning gebruiken voor het aanleren en/of aanscherpen van informatie- en strategische vaardigheden. Het idee dat jongeren 100% digitaal vaardig zijn en geen problemen ondervinden met ICT is intussen achterhaald. Jongeren beschikken weliswaar over goede operationele en formele vaardigheden – ze weten welke knop waarvoor dient en waarop ze moeten klikken om een bepaald effect te bekomen –, maar ze beschikken vaak over beperkte informatie- en strategische vaardigheden. Ze hebben moeilijkheden met het kritisch evalueren van de grote hoeveelheid informatie die online ter beschikking wordt gesteld. Daarnaast zijn ze zich veel minder bewust van hoe ze ICT en het internet in hun eigen voordeel kunnen gebruiken. Vermoed wordt dat het gebrek aan informatie- en strategische vaardigheden een structureel probleem is dat vooral op het niveau van het onderwijs moet aangepakt worden.

#### AANBEVELING 21:

**Stimuleer de verbreding en verdieping van het aanbod van digitale inclusie-initiatieven naar vaak vergeten doelgroepen. Specifiek voor jongeren: breid via het formele onderwijs het aanbod uit met gerichte aandacht voor informatie- en strategische vaardigheden.**

Ook lacunes in de inhoud van het opleidings- en vormingsaanbod dienen aangepakt te worden. Als einddoel dient meer gefocust te worden op het **bevorderen van de ICT-zelfstandigheid** van de gebruiker. Van belang hierbij is dat

- er naast aandacht voor operationele vaardigheden ook voldoende aandacht wordt besteed aan informatie- en strategische vaardigheden,
- men zo veel mogelijk praktisch gerichte onderwerpen en opdrachten aanbiedt zoals het aan- en verkopen van producten via het internet, het online aanvragen van bepaalde toelagen met eID, het inlichten van ouders over risico's en mogelijkheden van het online gedrag voor kinderen.

#### AANBEVELING 22:

**Stimuleer de verbreding en verdieping van de inhoud van digitale inclusie-initiatieven. Houd hierbij rekening met een evenwicht tussen een vraaggestuurde en een aanbodgerichte aanpak.**

## colofon

**Projectcoördinatie en eindredactie aanbevelingen:**

Johan Evers  
(Instituut Samenleving en Technologie)

**Taalcorrectie:**

Oneliner

**Beeldmateriaal:**

iStockphoto

**Lay-out:**

B.AD (Belgian Advertising)

**Druk:**

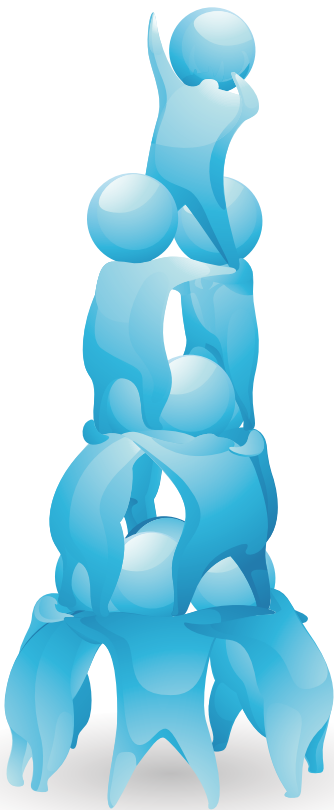
Artoos

**Verantwoordelijke uitgever:**

Robby Berloznik, Directeur  
Instituut Samenleving en Technologie

**ISBN nummer**

9789081524063





Instituut Samenleving & Technologie

**INSTITUUT SAMENLEVING & TECHNOLOGIE**

Vlaams Parlement 1011 Brussel

TEL +32 [0]2 552 40 50

FAX +32 [0]2 552 44 50

ist@vlaamsparlement.be

www.samenlevingentechnologie.be

Instituut verbonden aan het Vlaams Parlement

ISBN 9789081524063



**Het Instituut Samenleving en Technologie** is een autonome organisatie verbonden aan het Vlaams Parlement. ([www.samenlevingentechnologie.be](http://www.samenlevingentechnologie.be))

Als autonome instelling verbonden aan het Vlaams Parlement heeft het Instituut een eigen Raad van Bestuur. Die bestaat uit 16 leden. De helft daarvan zijn volksvertegenwoordigers uit alle fracties van het Vlaams Parlement (die ook de voorzitter leveren), de andere helft zijn deskundigen uit de Vlaamse wetenschappelijke, technologische, milieu- en sociaaleconomische wereld.

De Raad van Bestuur van het Instituut Samenleving en Technologie bestaat uit:

de heer Robrecht Bothuyne;  
de heer Marc Hendrickx;  
mevrouw Sabine Poleyn;  
de heer Hermes Sanctorum;  
mevrouw Marleen Van den Eynde;  
de heer Bart Van Malderen;  
de heer Sas Van Rouveroj;  
de heer Lode Vereeck,

als Vlaams Volksvertegenwoordigers, en

de heer Paul Berckmans;  
de heer Jean-Jacques Cassiman;  
mevrouw Ilse Loots;  
de heer Harry Martens;  
de heer Freddy Mortier;  
de heer Nicolas van Larebeke-Arschodt;  
de heer Jos van Sas;  
mevrouw Irèna Veretennicoff,

als vertegenwoordigers van de Vlaamse wetenschappelijke en technologische wereld.

v.u. Robby Berloznik, directeur IST, Vlaams Parlement, 1011 Brussel