

PLAN VOOR DIGITALE TOEGANKELIJKHEID

Voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest





**Het Plan voor digitale
toegankelijkheid 2021-
2024 van het Brussels
Hoofdstedelijk Gewest**
wordt door het CIBG via
de Coördinatie Digitale
Inclusie en in samenwerking
met easy.brussels uitgerold.
Bedoeling daarbij is om
alle digitale diensten en
instrumenten toegankelijk
te maken voor alle
Brusselaars.

I. DIGITALE TECHNOLOGIE TOEGANKELIJK VOOR ALLE BRUSSELAARS

De coronacrisis zet het belang van de digitalisering voor de bevolking, de bedrijfswereld en de openbare besturen nog maar eens in de kijker. Tijdens de lockdown konden heel wat burgers in het Brussels Gewest slechts via digitale weg hun sociale relaties onderhouden, hun beroepsactiviteit uitoefenen, online lessen volgen, solliciteren of nog, contact opnemen met de overheid. Voor wie het aan digitale vaardigheden ontbrak, was de toegang tot die diensten beperkt of zelfs onmogelijk. Er dient absoluut te worden voor gewaakt dat die ongelijkheid niet nog groter wordt.

Uit een studie, die in 2017 door een team onderzoekers van de UCL werd gevoerd, moet bij de beschrijving van de digitale kloof in het Brussels Gewest rekening worden gehouden met verschillende variabelen: geslacht, inkomensniveau, etnische afkomst, eventuele handicap, woonplaats, huisvesting, leeftijd, opleidingsniveau of eventueel vroegtijdige schoolverlating. Digitale ongeletterdheid treft vele lagen van de bevolking en de groep die geen toegang heeft tot digitale toepassingen vormt dan ook geen homogene maatschappelijke categorie.¹

De zogenaamde “eerstegraads” digitale kloof slaat op de materiële dimensie. Daarbij gaat het om ontberingen op gebied van middelen, uitrusting en toegang. In dat geval is het onderscheid tussen de twee groepen duidelijk: zij die toegang hebben tot ICT en zij die ervan verstoken blijven. Het hebben van toegang tot het internet, bijvoorbeeld, vormt nog geen garantie op een allesomvattend, d.w.z. autonoom en efficiënt, gebruik van het Internet waaruit de betrokken gebruiker voordelen kan halen. Het is die intellectuele en sociale dimensie die wordt bedoeld met tweedegraads digitale kloof.

Bovendien is deze kloof niet strikt afgelijnd. Net als de technologie zelf is ook de kloof continu in ontwikkeling. Nieuwe tools en nieuwe digitale toepassingen vormen evenzoveel complexe uitdagingen voor kwetsbare bevolkingsgroepen. Vandaag moeten de burgers dan ook specifiek worden opgeleid om vlot en eenvoudig toegang te kunnen krijgen tot voorzieningen zoals online overheidsdiensten², waarbij erover moet worden gewaakt dat eventueel misbruik inzake digitalisering wordt vermeden. Het opleiden van de burger houdt ook in dat online pestgedrag moet worden bestreden, dat vaardigheden gericht op het kritisch denken worden ontwikkeld en dat informatiebronnen worden nagevolgd, en dat tevens goede praktijken worden ontwikkeld om de gevolgen van de digitalisering voor het milieu in te perken, ...

II. DE UITDAGING

Dankzij de digitalisering kan Brussel uitgroeien tot een Smart City die het welzijn van de burgers naar een hoger niveau tilt, hen mogelijkheden tot professionele ontplooiing aanreikt, de interactie met de overheid vergemakkelijkt en de economische dynamiek stimuleert. In het licht van dit gegeven is het van essentieel belang dat de toegankelijkheid en de digitale geletterdheid van de burger op een alomvattende en continue wijze worden uitgediept.

De digitalisering biedt heel wat kansen:

Een nieuwe wereld

Via digitale tools en diensten kan de burger zich vervolmaken, nieuwe horizonten opzoeken, werk vinden, telewerken, innoverende bedrijfsprojecten opstarten, ...;

Een betere ervaring

Digitale technologie vereenvoudigt het leven van alledag dankzij de online interactie met zowel overheids- als privé-diensten en de mogelijkheid om die dag en nacht, alle dagen van de week aan te spreken.

1 <https://cibg.brussels/nl/nieuws/publicaties/studie/analyse-van-de-digitale-kloof-op-het-grondgebied-van-het-brussels-hoofdstedelijk-gewest>

2 <https://caban.be/nl/wie-zijn-wij/charter-van-de-brusselse-actoren-van-digitale-inclusie-91?tri=all&lang=nl>

Administratieve vereenvoudiging

De digitale technologie draagt via gegevensuitwisseling bij tot een betere doelmatigheid en vereenvoudiging van onze overheid, met als einddoel het automatiseren van de rechten. Op die manier moet de burger minder worden bevestigd; wat de facto leidt tot een lagere administratieve druk.

Toegang tot informatie

De toegang tot kennis, de uitwisseling van informatie en het delen van ervaringen wordt steeds gemakkelijker en gaat alsmaar sneller.

Die elementen die voor de meesten van ons vanzelfsprekend lijken, zijn dat heel wat minder voor een kwetsbaar publiek. De voordelen inherent aan de digitalisering zouden ook kunnen resulteren in factoren van ongelijkheid wanneer deze bevolkingsgroep verstoken blijft van die digitalisering.

Dit Plan voor digitale toegankelijkheid dicht de digitale kloof helaas niet in een handomdraai. Het is een werk van lange adem waarbij de responsabilisering van alle actoren en stakeholders is vereist. Dit Plan wil binnen het Brussels Gewest bruggen slaan zodat de burgers beter vertrouwd geraken met de digitale technologie en ze zich die ook eigen kunnen maken.

III. BRUSSELSE ACTOREN

Het Plan voor digitale toegankelijkheid past in het streven van de beleidsmakers om het Brussels Hoofdstedelijk Gewest te laten uitgroeien tot een Smart City waarbij de digitale omwenteling ten dienste staat van alle burgers met een aangepaste dienstverlening, vernieuwde interfaces en anders werkende organisaties.

Dit vereist dan ook de ontwikkeling van een zo ruim mogelijk ecosysteem van actoren die verantwoordelijk zijn voor en betrokken zijn bij deze veranderingen, ten dienste van de burger: besturen, overheidsdiensten, de privé- en verenigingssector, onderwijs, ...

Bij het verwerven van digitale vaardigheden heeft immers iedereen baat! Iedereen heeft volgens de eigen mogelijkheden een rol te spelen in een digitalisering die inclusieve samenwerking, persoonlijke ontplooiing en sociale emancipatie tot stand brengt.

Coördinatie Digitale Inclusie

De in 2019 door het CIBG in het leven geroepen Coördinatie Digitale Inclusie heeft tot taak, het faciliteren en coördineren van de verschillende acties die voortvloeien uit het Plan voor digitale toegankelijkheid en het garanderen van een vlotte samenwerking met de vele andere lokale en gewestelijke, privé- of overheidsinitiatieven.

ZIN OM MEE TE WERKEN AAN DE DIGITALE TOEGANKELIJKHEID? CONTACT:

Tania Maamary | *Coördinator Digitale Inclusie voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest*
+32 2 435 44 04 | www.smartcity.brussels/digitale-inclusie | inclusie@cibg.brussels

Werkgroep Digitale inclusie

In de werkgroep, die zich toespitst op digitale inclusie, zetelen alle Brusselse gewestelijke instanties en diverse spelers uit de betrokken sector. De werkgroep zet initiatieven in de steigers gericht op het faciliteren van het verwerven van digitale vaardigheden, het bevorderen van partnerschappen en het stimuleren van de transversaliteit tussen de verschillende actoren.

In de marge van deze werkgroep komt een stuurcomité, dat is samengesteld uit vertegenwoordigers van de Coördinatie Digitale Inclusie (CIBG), easy.brussels, Bruxelles-Formation, Actiris, CABAN (het netwerk van Brusselse actoren voor digitale geletterdheid) en van het kabinet van de minister bevoegd voor Digitalisering, verschillende keren per jaar samen om de acties te coördineren.

De eersterangs spelers

De openbare computerruimten (OCR's), waar het CABAN-netwerk voor tekent - caban staat voor 'Collectif des Acteurs Bruxellois de l'Accessibilité Numérique' of in het Nederlands, het netwerk van Brusselse actoren voor digitale geletterdheid - vormen de plaats bij uitstek voor het informeren, vormen en ondersteunen van het publiek voor wie de digitale wereld het verst is verwijderd. Zij vertolken weliswaar een hoofdrol, maar zijn niet de enigen. Zowel in de overheidssector (besturen, OCMW's, scholen, bibliotheken, ...) als in de privésector en het verenigingsleven zijn er heel wat actoren op het terrein en de contacten met digitale ongeletterden nemen toe.

IV. OPERATIONALISERING

Met de uitrol van het Plan voor digitale toegankelijkheid 2021-2024 erkent het Brussels Gewest de nood aan concrete maatregelen om deze complexe en transversale problematiek gecoördineerd aan te pakken.

De bedoeling van het Gewest bestaat erin de burger te helpen bij het verwerven van digitale vaardigheden vertrekkende van het toegankelijk maken van digitale tools, het aanreiken van gerichte opleidingen vanaf zeer jonge leeftijd en het begeleiden van de maatschappij naar een digitalisering die niemand aan de kant laat staan.

4 pijlers – 17 werkterreinen – 66 acties

BEWUSTMAKEN	BUNDELEN	UITRUSTEN	BEGELEIDEN
1. Bewustmaken van het grote publiek	4. Reguleren en aanbevelen	7. Uitrusten van de eersterangs spelers	12. Werkzoekenden
2. Bewustmaking binnen besturen	5. Gewestelijke coördinatie	8. Delen van didactische instrumenten	13. Jongeren
3. Labelingproces	6. Evalueren	9. Animatoren-opleiding	14. Senioren
		10. Mobiliseren van de noodzakelijke financiële middelen	15. Gehandicapten
		11. Omkaderen van het beroep van bemiddelaar	16. Kwetsbare burgers
			17. Vrouwen

PIJLER 1: BEWUSTMAKEN

De burger bewuster maken van digitale instrumenten en diensten, het gebruik ervan en van de oplossingen inzake begeleiding of opleiding.

Het verwerven van digitale vaardigheden begint met het besef van de vele voordelen en mogelijkheden die de beheersing van digitale diensten, zowel in de privé- als in de beroepssfeer, inhouden. Te veel mensen zijn nog bang voor die technologie of denken dat zij niet in staat zijn ze naar behoren te gebruiken. Het is van essentieel belang dat zij de kans krijgen om zich te informeren over en vertrouwd te raken met die digitale technologie en zich hierin kunnen bekwamen. Dat kan onder meer via de vele lokale en gewestelijke initiatieven inzake begeleiding en opleiding.

1. Bewustmaken van het grote publiek

Doelstellingen:

- › Bewustmaking van het gebruik van digitale instrumenten in de privé- of beroepssfeer.
- › Acties van het Gewest zichtbaar maken en promoten.

Bewustmaking gaat uit van het organiseren, samenwerken en deelnemen aan evenementen of communicatieacties zoals de Digitale Lente, het Women Code Festival, de Digitale Week, ... De Coördinatie Digitale Inclusie zet ook in samenwerking met gemeenten, gewestinstanties en/of actoren op het terrein (CABAN, OCR, de verenigingssector) lokale digitale en niet-digitale communicatiecampagnes in de steigers en diept die verder uit.

EEN OCR, WAT IS DAT?

- › Een OCR (een openbare computerruimte) is een voorziening waar niet naar winst wordt gestreefd en waar burgers gebruik kunnen maken van een computer en een internetverbinding. De OCR ontwikkelt een ontwikkelings- en/of opleidingsproject om het verwerven van digitale vaardigheden te bevorderen.



2. Bewustmaking binnen besturen

Doelstellingen:

- › De openbare spelers en met name zij die hierin een eersterangs rol vervullen, bewustmaken van wat digitalisering van diensten en veranderingen die deze digitalisering teweegbrengen, inhoudt.
- › De openbare spelers geruststellen over de veranderingen die uit de digitalisering voortvloeien.

De medewerkers van het gewest en van de gemeenten, die rechtstreeks in contact staan met de burger, spelen een sleutelrol in het verwerven van digitale vaardigheden. Dankzij easy.brussels, in samenwerking met talent.brussels en Brulocalis, kunnen overheidsmedewerkers informatiesessies en opleidingen volgen rond de problematiek van de digitale kloof. Ook leerkrachten zijn betrokken partij. Ook zij kunnen immers deelnemen aan informatiesessies die door perspective.brussels, de Franse Gemeenschapscommissie en de Federatie Wallonië-Brussel worden uitgewerkt. De medewerkers van de overheidsdiensten hebben tevens toegang tot online opleidingsmodules zoals via IRISbox.

3. Label voor openbare computerruimten

Doelstellingen:

- › Hoogwaardige begeleiding uitrollen binnen de Brusselse OCR's.
- › Homogeniseren van de door de Brusselse OCR's aangeboden diensten.

De OCR's vormen een belangrijk vehikel voor het verwerven van digitale vaardigheden. Ze reiken de burger die toegang wil krijgen tot de digitale instrumenten of wil leren hoe die te gebruiken immers concrete oplossingen aan. Dit Plan is erop gericht de zichtbaarheid van de OCR's te vergroten. Het is tevens de bedoeling om het aantal OCR's met een label van het gewest op te voeren, met name door de banden tussen de gemeenten en de op hun grondgebied geïnstalleerde OCR's aan te halen.

PIJLER 2: BUNDELEN

Het samenbrengen en gelijkstromen van de methoden en deskundigheid van de verschillende spelers die zich richten op het stimuleren van het verwerven van digitale vaardigheden.

Ter zake worden op gewestelijk niveau, maar evenzeer op nationaal en Europees niveau, door de stakeholders van de digitalisering tal van initiatieven opgezet. Het Gewest wil in het licht van een gemeenschappelijk doel die acties bundelen en de inspanningen gelijkmatig verdelen zodat iedereen digitale vaardigheden kan verwerven.

4. Reguleren en aanbevelen

Doelstellingen:

- › Bij het ontwikkelen van een gedigitaliseerde openbare dienstverlening dient rekening te worden gehouden met die gebruikers die van die kennis het meest verstoken blijven.
- › Inclusieve aanbevelingen opstellen ten behoeve van de ontwikkelaars.

Het regelgevende kader "Brussels Digital Act" bepaalt dat elk bestuur bij het creëren van nieuwe digitale diensten voor het publiek moet zorgen voor begeleiding (opleidingen, helpdesk,...) om de nodige digitale vaardigheden te verwerven. Dit impliceert tevens dat inzake het verwerven van digitale vaardigheden bij elke nieuwe gedigitaliseerde overheidsdienst in een vroeg stadium aanbevelingen dienen te worden geformuleerd. De IT-ontwikkelaars kunnen uitgaan van een hele resem aanbevelingen die hen helpen om rekening te houden met gebruikers die niet vertrouwd zijn met de digitale technologie.

5. Gewestelijke coördinatie

Doelstellingen:

- › Het aanspreekpunt vormen voor alle overheids- en privéspelers, evenals voor de politieke wereld.
- › De acties coördineren en afstemmen met initiatieven buiten het gewest.
- › De rol opnemen van expert inzake het verwerven van digitale vaardigheden voor het Brussels Gewest.

De Coördinatie Digitale Inclusie maakt werk van de uitbouw van de contacten tussen de Brusselse actoren en van het implementeren van een netwerk op gewestelijk niveau. De rol van de Coördinatie bestaat erin de stakeholders uit de overheids-, de privé- of verenigingssector te mobiliseren en hen ad hoc op te nemen in de werkgroepen om synergieën te bevorderen: spelers uit de telecommunicatiesector, het bankwezen, semi-openbare instellingen, verenigingen en stichtingen, internationale organisaties, ... De Coördinatie vormt ook de link tussen de verschillende gewestelijke actoren uit de eerste lijn (verenigingen, OCR's met en zonder label, bibliotheken,...) en laat tevens de bevindingen en aanbevelingen van het terrein doorstromen naar het politieke niveau.

6. Evalueren

Doelstellingen:

- › Evalueren van het IT-kennisniveau van de burgers.
- › Evalueren van de genomen maatregelen en de inherente impact.

In het licht van de continu evoluerende technologieën en toepassingen moet het proces inzake het verwerven van digitale vaardigheden door burgers worden gezien op de lange termijn via een permanente digitale vorming. Om de situatie te kunnen evalueren is er nood aan een jaarlijkse barometer die de voortgang wat betreft het verwerven van digitale vaardigheden bij de burger meet. Een en ander dient te worden uitgerold in samenwerking met de Koning Boudewijn Stichting, het BISA, perspective.brussels, de academische wereld, ... in overeenstemming met de bestaande Belgische en Europese initiatieven. Er wordt onderzoek gedaan naar het profiel en de vaardigheden van de bezoekers van de Brusselse OCR's, evenals naar de digitale ongelijkheid in Brussel, naar analogie met het tweejaarlijkse onderzoek dat door het Waalse en het Vlaamse Gewest wordt gevoerd (in samenwerking met het BISA).

PIJLER 3: UITRUSTEN

Versterken van de middelen van de OCR's, evenals van de eerstelijns verenigingssector.

Met het oog op het verruimen van het aanbod diensten aan de burger en het toevoegen van een onontbeerlijke menselijke dimensie aan het vertrouwd raken met digitale tools, is het van essentieel belang dat de nodige middelen worden voorzien voor het uitrollen van gerichte acties door de digitale bemiddelaars die rechtstreeks in contact staan met de gebruikers. Het verenigingsleven en de lokale sectoren die door de vzw CABAN en de Openbare computerruimten worden vertegenwoordigd, komen verzwakt uit de gezondheids crisis: er is nood aan extra financiële en materiële middelen om die digitale 'coachen' bij te staan in het vervullen van hun opdracht.

7. Materiële steun aan de eerstelijnsactoren

Doelstellingen:

- › De actoren op het terrein de nodige materiële middelen aanreiken om de burger te ondersteunen.

Voor de dienstverlening van de Openbare computerruimten en de andere actoren op het terrein is hoogwaardige apparatuur een absolute vereiste: pc's, tablets, interactieve borden, ... Het CIBG reikt hen permanent kwaliteitsuitrusting aan.

8. Delen van didactische instrumenten

Doelstellingen:

- › Delen van didactische instrumenten binnen de verschillende structuren voor begeleiding en opleiding.

De bedoeling van het Plan bestaat erin om de uitwisseling van goede praktijken en handboeken tussen OCR's, eerstelijns actoren en verenigingen aan te moedigen; bijvoorbeeld door online opleidingsplatforms (bijv. Skillsbuild of 123digit) ter beschikking te stellen.

9. Vervolgopleiding voor animatoren

Doelstellingen:

- › De technische, pedagogische en sociale vaardigheden van de animatoren duurzaam ontwikkelen.

Het Plan voorziet in een basisopleiding voor multimedia-animatoren die door Fobagra in de steigers wordt gezet. Het tot ontwikkeling brengen en uitdiepen van vaardigheden omvat ook «Train the trainer»-opleidingen die erop zijn gericht om de multimedia-animatoren op te leiden inzake geautomatiseerde dienstverlening.

10. Mobiliseren van de noodzakelijke financiële middelen

Doelstellingen:

- › Ondersteunen van structuren bij hun zoektocht naar financiering.

Het ontbreekt verenigingen vaak aan tijd en middelen om gepast te reageren op complexe offerteaanvragen. Via het Plan worden de actoren op het terrein geholpen in hun zoektocht naar federale en Europese (ESF) subsidies waarvoor zij eventueel in aanmerking komen. Er is ook gepland om in samenwerking met CABAN een financieringskadaster voor OCR's met een label in de steigers te zetten. Op die manier kunnen de financiële situatie en de behoeften van de OCR's in kaart worden gebracht.

11. Omkaderen van het beroep van bemiddelaar

Doelstellingen:

- › Omkaderen van het beroep van bemiddelaar en digitale schrijfhulp
- › De cursisten informeren over de gevolgen van het gebruik van hun persoonsgegevens

De rol van multimedia-animator, digitale bemiddelaar of digitale schrijfhulp geeft het proces met betrekking tot het verwerven van digitale vaardigheden, met name bij bepaalde doelgroepen - bejaarden, gehandicapten, ... - een richtinggevende menselijke dimensie. Het uitwerken van een deontologische code draagt bij tot een betere erkenning van deze beroepen en tot een coherent en veilig draagvlak voor alle doelgroepen.



PIJLER 4: BEGELEIDEN

Begeleiden van doelgroepen die nood hebben aan een aan hun specifieke situatie en behoeften aangepaste aanpak.

Zo werden er zes doelgroepen onderscheiden die bijzondere aandacht verdienen. Daarbij dient in gedachten te worden gehouden dat sommige groepen een combinatie van diverse kwetsbaarheidscriteria kunnen vertonen. Het gaat er dus niet om de hulp in verschillende vakjes in te delen, maar veeleer om de zichtbaarheid van de aanwezige verenigingen, de bestaande oplossingen en strategieën te vergroten, bruggen tussen hen te slaan en met het oog op een grotere uitstraling, de synergieën te versterken.

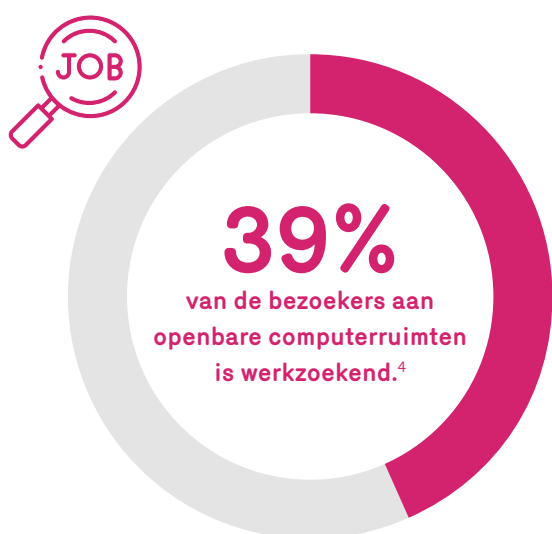
12. Werkzoekenden

Doelstellingen:

- › Verbeteren van de IT-vaardigheden van werkzoekenden om hun kansen om hun plaats op de arbeidsmarkt opnieuw in te nemen, te vergroten.

Het beheersen van de digitale hulpmiddelen is van essentieel belang om toegang te krijgen tot de arbeidsmarkt. De uitdaging bestaat er dus in werkzoekenden te helpen bij het verwerven van de ter zake vereiste vaardigheden, met name door het ontwikkelen van een test inzake IT-basisvaardigheden (uitgaande van de bestaande tests van Digicomp, StartDigital, ...).

Er wordt ook werk gemaakt van het in kaart brengen van de digitale vaardigheden en van het aanbod IT-basisopleidingen voor werkzoekenden, precies om hen te stimuleren. Digitaal ongeschoolde werkzoekenden kunnen tevens hun voordeel doen met een erkende initiatie cursus kantoorautomatisering op basis van Digicomp-vaardigheden, in samenwerking met de OCR's en het StartDigital-project³ (een initiatief van Bruxelles-Formation). Het Plan draagt op termijn ook bij tot de geleidelijke inzet van computercoaches/-stewards in de digitale ruimtes van de actoren op het terrein (Bruxelles-Formation, Actiris, OCR's...).



3 Intra-Franstalig project aangestuurd door de Waalse Overheidsdienst Economie en Werkgelegenheid met betrekking tot het verstrekken van een basisopleiding in digitale vaardigheden aan volwassenen.

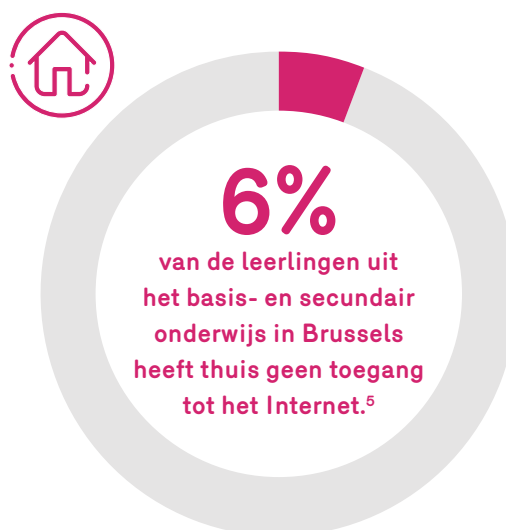
4 Bron: Onderzoek uit 2019 gevoerd door de Coördinatie Digitale Inclusie en CABAN in de OCR's met een label van het Gewest.

13. Jongeren

Doelstellingen:

- › Bevorderen van het verwerven van IT-vaardigheden door jongeren.
- › Zoveel mogelijk jongeren de kans geven op school om toegang te krijgen tot een computer en een hoogwaardige internetverbinding.

De huidige gezondheidscrisis heeft één vaststelling nog versterkt: voor het volgen van onderwijs zijn digitale hulpmiddelen steeds vaker een absolute vereiste. Voor leerlingen en studenten betekent dit dat zij niet zonder computer of tablet, internettoegang, e-mailaccount... kunnen en dat zij het gebruik van die tools onder de knie moeten hebben. Om de jongeren te ondersteunen en te begeleiden bij het verwerven van digitale vaardigheden heeft het CIBG, in samenwerking met de 'Ecole numérique' van de Federatie Wallonië-Brussel, het aanbod Brusselse buitenschoolse digitale opleidingen, evenals de computeropleidingen voor leerkrachten samengebracht in een handig overzicht. Er werd een mechanisme uitgewerkt waarbij niet langer gebruikte computerapparatuur van de gewestelijke overheden na het "opknappen" ter beschikking worden gesteld van verenigingen die leerlingen en studenten uit achtergestelde sociale milieus ondersteunen. Evenzo wordt computer materiaal ter beschikking gesteld van middelbare scholen en huistakenscholen met grote groepen kansarme jongeren. In samenwerking met de dienst Scholen van perspective.brussels en het CIBG wordt onderzoek gedaan naar de digitale infrastructuur en de connectiviteit van de scholen in het Gewest.



5 <https://statbel.fgov.be/nl/nieuws/digitaal-isolement-bijna-een-kwart-van-alleenstaanden-heeft-thuis-geen-internet>

14. Senioren

Doelstellingen:

- › Senioren de mogelijkheid bieden om binnen een veilige omgeving een opleiding in het gebruik van nieuwe technologieën te volgen.

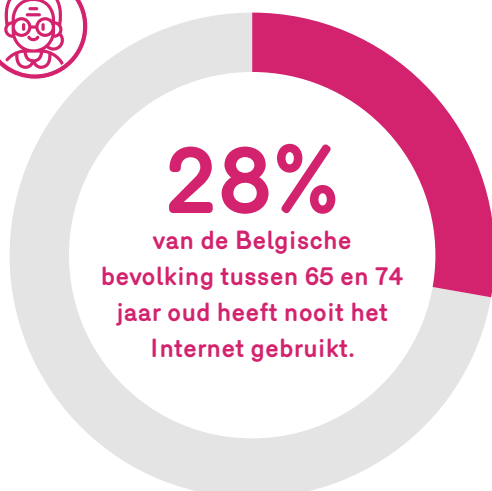
Ook vandaag nog heeft 28% van de Belgische bevolking tussen 65 en 74 jaar oud nooit het Internet gebruikt. De digitale technologie biedt hen nochtans de mogelijkheid om hun isolement te doorbreken, met hun familie te communiceren of zelfstandig administratieve formaliteiten te vervullen. Om die senioren te begeleiden dienen er mobiele acties te worden uitgerold in bejaardentehuizen en rust- en verzorgingstehuizen of gewoon bij hen thuis zodat ze vertrouwd raken met het gebruik van digitale hulpmiddelen. Bejaardentehuizen die initiatieprogramma's opzetten om hun bewoners een basiskennis in computertechnologie bij te brengen, kunnen dan ook rekenen op aangepaste ondersteuning. Belangrijk daarbij is dat ter zake tevens de nadruk wordt gelegd op bankapplicaties, e-overheid en cyberveiligheid.

15. Gehandicapten

Doelstellingen:

- › Gehandicapten de mogelijkheid bieden om een opleiding in elementaire IT-vaardigheden te volgen.
- › De websites van het Gewest toegankelijk maken voor mensen met een handicap.

De informatie- en communicatietechnologie reikt mooie vooruitzichten aan op het gebied van zelfredzaamheid en integratie van gehandicapten, zowel in hun dagelijkse leven als in hun beroepsleven; uiteraard mits rekening wordt gehouden met hun individuele mogelijkheden. Onze acties ondersteunen via gerichte projectoproepen de verenigingssector die binnen het Gewest actief is op het gebied van de bevordering, ondersteuning en hulp aan gehandicapten bij het gebruik van digitale hulpmiddelen. In samenwerking met equal.brussels worden besturen en diverse actoren op het terrein binnen het Gewest aangemoedigd om, uitgaande van de inclusieve aanbevelingen van de Coördinatie Digitale Inclusie, hun websites voor iedereen toegankelijk te maken (web Anysurfer/ inclusive design).



16. Kwetsbaren

Doelstellingen:

- › Alle burgers, ongeacht de grootte van hun inkomen, in staat stellen om digitale vaardigheden te verwerven.

De aanschaf van een computer of het sluiten van een internetabonnement voor thuis blijft voor sommigen nog een luxe. Initiatieven van verenigingen gericht op het stimuleren, ondersteunen en helpen van burgers met beperkte digitale vaardigheden, worden binnen het Gewest geruggensteund via een schenking van materiaal dat afkomstig is van diverse, lokale instellingen van algemeen nut. In samenwerking met social.brussels, hub.brussels en easy.brussels worden ook andere initiatieven ondersteund. Zo wordt er steun verleend voor de ontwikkeling van mobiele OCR's, van e-learningopleidingen, evenals voor sensibiliseringsacties rond het dichten van de digitale kloof en voor de opleiding van maatschappelijke werkers binnen de OCMW's. Er wordt een studie opgezet rond het gebruik van de wifi.brussels hotspots zodat kan worden nagedacht over het verplaatsen van minder gebruikte hotspots naar plaatsen die vaker door het doelpubliek worden aangedaan (buurthuizen, sociale woningen, ...).

17. Vrouwen

Doelstellingen:

- › Vrouwen warm maken voor betrekkingen waarvoor IT-kennis een vereiste is.
- › De belangstelling voor en het gebruik van IT voor en door vrouwen verruimen.

De informatietechnologie is heus geen zaak van alleen maar mannen. Sommige denkbeelden moeten absoluut worden bestreden door vrouwen van kind af aan bewust te leren omgaan met de digitale hulpmiddelen, maar ook door ze tijdens hun schooltijd, evenals tijdens opleidingen en bijscholingen in de loop van hun carrière te laten kiezen voor beroepen in de IT-wereld. Begeleiding, coaching of IT-basisopleidingen die door Brusselse verenigingen die op dit gebied actief zijn, worden aangeboden, met name de communicatieacties en initiatieven van Women in Tech, zoals het Women Code Festival, moeten worden gestimuleerd. Werkzoekende vrouwen of vrouwen die OCR's bezoeken, moeten eveneens worden aangemoedigd om deel te nemen aan digitale opleidingen, onder meer via communicatie- en bewustmakingscampagnes (in samenwerking met Actiris, Bruxelles Formation, de OCR's, ...).



⁶ Bron: Onderzoek uit 2019 gevoerd door de Coördinatie Digitale Inclusie en CABAN in de OCR's met een label van het Gewest.

V. ACTIES

PIJLER 1: BEWUSTMAKEN

Bewustmaken van het grote publiek

- 1) (Mede)organisatie van en/of medewerking aan bepaalde evenementen voor het grote publiek, zoals de Digitale Lente.
- 2) Medewerking aan het Women Code Festival door het organiseren van panels en/of activiteiten die met het digitale te maken hebben, maar specifiek voor vrouwen.
- 3) Lokale niet-digitale communicatie in samenwerking met de gemeenten en/of de actoren op het terrein (CABAN, OCR's, verenigingen) en/of de andere gewestelijke instanties (gemeentebladen, flyers,...).
- 4) Jaarlijkse campagne tijdens de Digitale Week.
- 5) Lokale digitale communicatie om acties te promoten, in samenwerking met de gemeenten en/of de actoren op het terrein (CABAN, OCR's, verenigingen) en/of de andere gewestelijke instanties (gesponsorde campagnes op social media,...).

Bewustmaking binnen besturen

- 6) Informatiesessies voor ambtenaren over de digitale kloof en over de beschikbare tools om ze te bestrijden (een initiatief van easy.brussels in samenwerking met talent.brussels, Brulocalis).
- 7) Opleiding van de gewestelijke en gemeentelijke eerstelijnsambtenaren rond de nieuwe online tools (een initiatief van Easy.brussels in samenwerking met talent.brussels en Brulocalis).
- 8) Meewerken aan informatiesessies voor leerkrachten rond de aandachtspunten en het belang van informatica in de beroepen van morgen (onder leiding van perspective.brussels, de COCOF en de FWB).
- 9) Ontwikkeling van opleidingsmodules voor online overheidsdiensten zoals IRISbox (in samenwerking met easy.brussels en de GSOB).
- 10) Het houden van colloquia over administratieve vereenvoudiging, met een luik over bewustmaking rond digitale toegankelijkheid (een initiatief van easy.brussels in samenwerking met Brulocalis, het Brussels Parlement).

Labelingproces

- 11) Het aantal OCR's met een label verhogen.
- 12) De zichtbaarheid van OCR's met een label en hun acties vergroten.
- 13) De banden tussen de gemeenten en de op hun grondgebied gevestigde OCR's versterken om het aantal OCR's met een label te stimuleren.
- 14) Het bezoek aan de OCR's analyseren, aanbevelingen formuleren naar de OCR-sector toe om de kwaliteit van de opvang en de dienstverlening te verbeteren en nagaan of de actoren op het terrein ze ter harte nemen (in samenwerking met CABAN).
- 15) De oprichting van nieuwe OCR's begeleiden (goede praktijken uitwisselen, ...) en bij het oprichten van een OCR het naleven van de voorwaarden voor de toekenning van het label aanmoedigen.

PIJLER 2: BUNDELEN

Reguleren en aanbevelen

- 16) Invoeren van een regelgevend kader "Brussels Digital Act" dat elk bestuur verplicht om voor elke nieuwe gedigitaliseerde overheidsdienst een begeleiding voor digitale toegankelijkheid (opleiding, helpdesk, enz.) op te zetten. De besturen hebben de keuze om dit begeleidingsprogramma intern uit te voeren (met het positieve advies van de Coördinatie Digitale Inclusie) of om deze taak volledig aan de Coördinatie Digitale Inclusie toe te vertrouwen op basis van een financiële bijdrage van het bestuur (initiatief van easy.brussels).
- 17) De aanbevelingen rond digitale toegankelijkheid implementeren in de aanloop naar elke nieuwe gedigitaliseerde overheidsdienst (in samenwerking met easy.brussels).

- 18) Een package ontwikkelen voor de IT-ontwikkelaars van het Gewest waarin technisch advies wordt gegeven over hoe rekening kan worden gehouden met de gebruikers die weinig voeling hebben met het hele digitale gebeuren.

- 19) Van 0,5 VTE naar 2 VTE overgaan om een goed beheer van de coördinatie digitale inclusie (CIBG) te verzekeren.

Gewestelijke coördinatie

- 20) De coördinatie digitale inclusie zal de Regering jaarlijks een stand van zaken voorleggen over het Plan voor digitale toegankelijkheid.

- 21) De Werkgroep Digitale Inclusie minstens 4 keer per jaar bijeenroepen om de Brusselse actoren samen te brengen en een netwerk op gewestelijk niveau op te zetten.

- 22) De partijen die bij digitale toegankelijkheid betrokken zijn, zowel de publieke en de particuliere als de verenigingen, mobiliseren en ze voor specifieke punten betrekken bij de Werkgroep om de samenwerking te vergroten: telecomspelers, bankbedrijven, parapublieke organisaties, verenigingen en stichtingen, internationale organisaties, enz.

- 23) Synchronisatie verzekeren met andere dan gewestelijke initiatieven (lokaal, Waals, Vlaams, federaal en Europees) rond digitale toegankelijkheid.

- 24) De verschillende gewestelijke acties rond digitale toegankelijkheid inventariseren en zorgen voor administratieve en organisatorische ondersteuning.

- 25) De link verzekeren tussen de verschillende gewestelijke eerstelijnsactoren (niet-gespecialiseerde vzw's, OCR's met en zonder label, bibliotheken, ...) met elkaar verbinden en aanbevelingen van het terrein tot bij het beleidsniveau brengen.

- 26) Meewerken aan het invoeren van een jaarlijkse barometer om de voortgang van de digitale toegankelijkheid door de burgers te evalueren (in samenwerking met de KBS, het BISA, enz.) in lijn met de bestaande Europese en Belgische initiatieven.

Evalueren

- 27) Uitvoering van een studie naar de digitale ongelijkheden in Brussel, naar analogie met Wallonië en Vlaanderen om de 2 jaar (in samenwerking met het BISA).

- 28) Een jaarlijkse studie uitvoeren over het profiel en de vaardigheden van de bezoekers van alle Brusselse OCR's met een label en het verzamelen van die gegevens automatiseren.

PIJLER 3: UITRUSTEN

- 29) De eerstelijnsactoren voorzien van hardware om ze te ondersteunen bij hun dagelijkse acties (pc's, tablets, digitaal schoolbord, ...).

Uitrusten van de eersterangs spelers

- 30) Het opnieuw uitrusten van de gemeentelijke OCR's voortzetten (via het CIBG).

- 31) Het delen van opleidingshandboeken tussen OCR's, eerstelijnsactoren en verenigingen aanmoedigen.

Delen van didactische instrumenten

- 32) De terbeschikkingstelling van online opleidingsplatformen (zoals Skillsbuild of 123digit) bevorderen.

- 33) Zorgen voor een basisopleiding van 150 uur voor multimedia-begeleiders.

Animatorenopleiding

- 34) 'Train the trainer' opleidingen organiseren om de multimedia-begeleiders op te leiden inzake gedigitaliseerde overheidsdiensten en hen de nodige instrumenten aanreiken (bv. digitale bank, ebox, irisbox enz.) (in samenwerking met easy.brussels).

- 35) Het zoeken naar federale en Europese subsidies (ESF) ontwikkelen.

Mobiliseren van de noodzakelijke financiële middelen

- 36) Een financieringskadaster van de gelabelde OCR's uitvoeren (met de hulp van CABAN).

- 37) Een deontologische code in het leven roepen om de ethiek van het vak van multimediebegeleider/digitale publieke schrijver beter te erkennen en een homogene en beveiligde begeleiding opzetten voor alle doelgroepen (waaronder met name de senioren).

Werkzoekenden 38) Een certificerende opleiding om te leren werken met kantoorautomatisering inrichten voor werkzoekenden die weinig voeling hebben met digitale tools op basis van Digicomp-vaardigheden, in samenwerking met OCR en het project StartDigital. (Initiatief van Brussel-Opleiding).

39) Via projectoproepen de verenigingen steunen die binnen het BHG actief zijn op het gebied van promotie, ondersteuning en bijstand rond het digitale aan werkzoekenden.

40) De noden op het vlak van digitale vaardigheden en het aanbod van IT-basisopleidingen in kaart brengen met het oog op een toename van het aangeboden aantal IT-basisopleidingen voor werkzoekenden (initiatief van Digitalcity).

41) Een test voor IT-basisvaardigheden uitwerken (op basis van de bestaande referenties Digicomp, StartDigital,...) en uitrollen bij de actoren in het veld (samenwerking met Bruxelles-Formation, Actiris, Startdigital, de OCR's ...).

42) Geleidelijke inschakeling van digitale begeleiders/stewards in de zelf zones van de actoren in het veld (samenwerking met Bruxelles Formation, Actiris, de OCR's...).

Jongeren 43) Het aanbod van buitenschoolse digitale opleidingen voor jongeren in Brussel jaarlijks oplijsten.

44) Jaarlijks een lijst maken van de operatoren die digitale opleidingen voor leerkrachten aanbieden (in samenwerking met de Digitale School, de FWB en perspective.brussels).

45) Via projectoproepen de verenigingen steunen die binnen het BHG actief zijn op het gebied van promotie, ondersteuning en bijstand rond het digitale aan jongeren.

46) Invoering van een mechanisme voor de buitengebruikname van de eigen en afgeschreven hardware van alle gewestelijk besturen en overheveling naar verenigingen zonder winstoogmerk met de bedoeling deze hardware gebruiksklaar te maken en te verdelen onder sociaal achtergestelde studenten (via de vzw's).

47) Aankoop en verdeling van terminals (vaste of draagbare computers, Chromebook of tablets) aan scholen uit het gewoon middelbaar onderwijs met een kansarm publiek en aan huiswerkscholen (in samenwerking met perspective.brussels).

48) Het uitvoeren van een opdracht voor het verzamelen en onderzoeken van gegevens over de digitale uitrusting en de connectiviteit van de scholen in het Brussels Gewest (Dienst Scholen van perspective.brussels, in samenwerking met het CIBG).

Senioren 49) Via projectoproepen de verenigingen steunen die binnen het BHG actief zijn op het vlak van promotie, ondersteuning en bijstand aan senioren op digitaal gebied.

50) De OCR's aanmoedigen om mobiele acties te ontwikkelen binnen homes, rusthuizen of bij mensen thuis en senioren op die manier te ondersteunen bij het gebruik van digitale tools.

51) Opleidingen voor senioren organiseren rond het gebruik van banktoepassingen, online openbare diensten en cyberveiligheid.

52) Ondersteuning van bejaardentehuizen bij de implementatie van programma's om senioren vertrouwd te maken met digitale basistools (communicatie met hun familie) via een hardwareondersteuning (schenken van tablets).

53) Via projectoproepen de verenigingen steunen die binnen het BHG actief zijn op het vlak van promotie, ondersteuning en bijstand rond het gebruik van digitale tools voor mensen met een handicap.

Gehandicapten

54) OCR's, terreinactoren en administraties aanmoedigen om hun website anysurfer/inclusief te maken (in samenwerking met equal.brussels).

55) De afdeling «recycled» van de e-catalogus voor overheden die in contact staan met de doelgroep, ontwikkelen en verrijken.

Kwetsbare burgers

56) Via projectoproepen de verenigingen steunen die binnen het BHG actief zijn op het vlak van promotie, ondersteuning en bijstand aan kansarmen op digitaal gebied.

57) Een schenking van gerecycleerde hardware van gewestelijke ION's organiseren om het binnen projecten via partner-vzw's te verdelen.

58) Inventaris van de Brusselse ondernemingen en verenigingen die hardware verhuren, verkopen en herstellen (in samenwerking met social.brussels en hub.brussels).

59) Bewustmaking rond de digitale kloof in OCMW's en opleiding van maatschappelijk werkers om bezoekers te helpen die kampen met digitale uitsluiting, in samenwerking met Easy.brussels.

60) E-learningcursussen ontwikkelen voor de doelgroep in socio-professionele inschakeling.

61) Het uitvoeren van een studie over het gebruik van wifi. brussels spots (220 tot nu toe) om de minst gebruikte spots te verplaatsen naar plaatsen die door het doelpubliek worden bezocht (bv. buurtwoningen, sociale woningen, ...).

62) Steun voor de ontwikkeling van mobiele OCR's om de meest kansarme doelgroepen op het terrein te bereiken.

63) Verenigingen promoten die in Brussel begeleiding, coaching of IT-basisopleidingen aanbieden voor vrouwen (in samenwerking met Women In Tech en Staatssecretaris Barbara Trachte).

Vrouwen

64) Via projectoproepen de verenigingen steunen die binnen het BHG actief zijn op het vlak van promotie, ondersteuning en bijstand aan vrouwen op digitaal gebied.

65) Opvolging, communicatie en samenwerking rond de acties die Women in Tech onderneemt en bewustwordingsactiviteiten organiseren in het kader van het Women Code Festival (een initiatief van Women in Tech en Staatssecretaris Barbara Trachte).

66) Meer vrouwen die bij Actiris ingeschreven zijn en die OCR's bezoeken stimuleren om deel te nemen aan IT-basisopleidingen, zowel bij de inschrijving als werkzoekende als via communicatie- en sensibiliseringscampagnes (in samenwerking met Actiris, Bruxelles Formation, de OCR's, ...).



BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

Verantwoordelijke uitgever: CIBG - Nicolas Locoge en Marc Van den Bossche

Redactie en coördinatie: Dienst Communicatie CIBG

Copy FR: Philippe Lepinois | Vertaling NL: Erik Springael | Vormgeving: Trinôme | Druk: Impresor Ariane

Gedrukt met plantaardige inkt op papier afkomstig uit duurzaam beheerde bossen (FSC-label).

© 2021 - CIBG. Alle rechten voorbehouden.