



# Beleidsplan e-inclusie

Digitaal voor elke Maldegemnaar



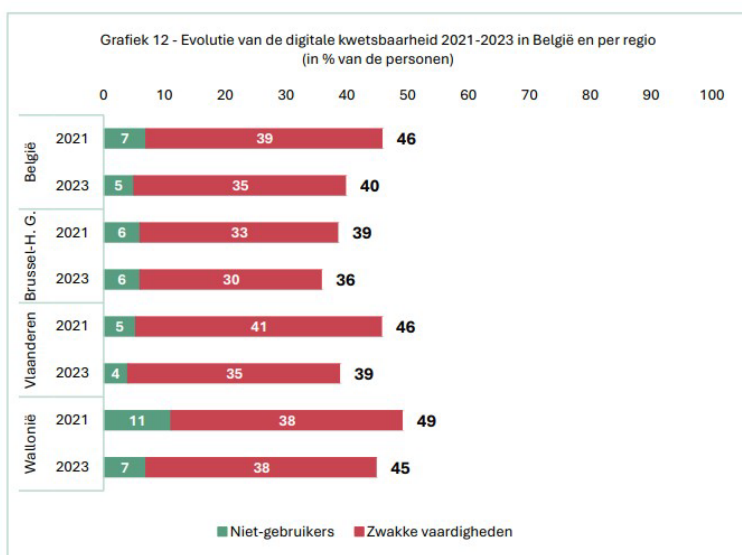
## Inhoud

1. Inleiding.....	3
2. Situatieschets.....	5
2.1 Barometer digitale inclusie .....	5
2.1.1 De ongelijke toegang tot het internet en tot digitale technologieën.....	5
2.1.2 Aanhoudende digitale kwetsbaarheid in een veeleisende digitale omgeving.	6
2.1.3 Gebruik van essentiële digitale diensten .....	6
2.2 Bevraging Meetjesland - regioanalyse .....	7
2.3 Omgevingsanalyse Maldegem.....	8
2.3.1 Ouderen.....	9
2.3.2 Financiële kwetsbaarheid.....	9
2.3.3 Nationaliteit .....	9
2.3.4 Digitaal aanbod sinds 2024.....	10
3. Vier voorwaarden voor digitale inclusie .....	12
3.1 Digitale toegang .....	12
3.2 Digitale competenties.....	13
3.3 Ondersteuningsnetwerk.....	13
3.4 Inclusion by design .....	14
4. Doelstellingen e-inclusiebeleid.....	15
4.1 Doel 1: We verbeteren digitale vaardigheden van (digitaal) kwetsbare personen in Maldegem via toegang, individuele begeleiding en collectieve activiteiten .....	16
4.2 Doel 2: We verankeren e-inclusie op een gegronde manier in Maldegem.....	17
4.3 Doel 3: We bouwen een gebruiksvriendelijk en laagdrempelig toegankelijke nieuwe website. ....	18
4.4 Doel 4 We verbeteren digitale vaardigheden van onze eigen medewerkers E-inclusief personeelsbeleid.....	19
4.5 Doel 5 We stimuleren bewustwording en acties rond digitale inclusie in onze organisatie en lokale actoren.....	20
5. Budget .....	21

# 1. Inleiding

Tegenwoordig heeft bijna elke Belg een 'slim toestel'. Bijna iedereen in België is op de één of andere manier digitaal deel aan onze samenleving. Maar dit betekent niet dat de overgrote meerderheid ook probleemloos kan meedoen.

Uit cijfers van 2023 blijkt dat 40% van de Belgische bevolking digitaal kwetsbaar is (Brotcorne & Ponnet, 2024)<sup>1</sup>. Voor veel mensen volgen de technologische veranderingen en innovaties elkaar te snel op. Niet iedereen is klaar voor een digitale transformatie. Hierdoor ontstaat een 'digitale kloof' tussen degenen die goed kunnen omgaan met de nieuwe technologie en degenen voor wie het allemaal te snel gaat. Die kloof wordt steeds groter.



Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van Statbel-enquêtes 2021 en 2023.

Deze digitale kloof vertaalt zich in drie dimensies, namelijk toegang, vaardigheden en attitude. Toegang verwijst naar de vraag of mensen de juiste apparaten en internetverbinding hebben. Vaardigheden gaan over hoe goed mensen met die technologie kunnen omgaan. En houding heeft te maken met hoe mensen tegenover de digitale wereld staan; sommige

mensen vertrouwen de technologie en zijn er positief over, anderen niet.

Maldegem wil met een e-inclusiebeleid de digitale kloof verkleinen en sociale uitsluiting tegengaan. Dit kan door ervoor te zorgen dat iedereen toegang heeft tot de juiste apparatuur en software, door mensen te helpen digitale vaardigheden te ontwikkelen, en door hen te begeleiden bij het gebruik van essentiële digitale diensten. Hierbij is het belangrijk dat deze diensten toegankelijk zijn voor iedereen.

We zetten in op het ontwikkelen van een ondersteuningsaanbod op maat en werken daarbij samen met verschillende diensten, lokale organisaties, vrijwilligers en onderwijsinstellingen.

<sup>1</sup> Brotcorne, P. & Ponnet, K., (2024). Barometer Digitale Inclusie 2024. Koning Boudewijnstichting. Geraadpleegd via <https://kbs-frb.be/nl/barometer-digitale-inclusie-2024>

Deze indicator is gebaseerd op een selectie van activiteiten in verband met het gebruik van internet of software, op vijf specifieke gebieden: informatie, communicatie, digitale contentcreatie, probleemoplossing en onlineveiligheid.

In deze nota schetsen we de lokale visie op e-inclusie. Dit kan dienen als een hulpmiddel en kader om zowel op korte als lange termijn te werken aan een e-inclusief Maldegem, met als doel dit duurzaam te verankeren.

We beschrijven de huidige situatie in Maldegem met betrekking tot e-inclusie en risicogroepen, en presenteren vier pijlers van een lokaal e-inclusiebeleid. Vervolgens formuleren we vijf strategische doelstellingen die we verder uitwerken in een actieplan.

## 2. Situatieschets

### 2.1 Barometer digitale inclusie

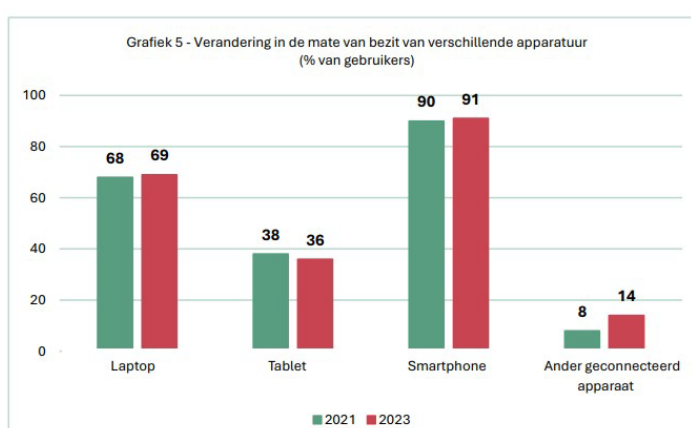
De **barometer digitale inclusie 2024**, gepubliceerd door de Koning Boudewijnstichting (Brotcorne & Ponnet, 2024), geeft een diepgaand inzicht in de digitale ongelijkheid in België. Ondanks de voortdurende digitalisering blijft een aanzienlijk deel van de bevolking digitaal kwetsbaar.

#### 2.1.1 De ongelijke toegang tot het internet en tot digitale technologieën

De digitale kloof werd vooral bekeken vanuit de vraag of mensen toegang hadden tot ICT-apparaten en internet. Met de verspreiding van technologieën zoals smartphones en mobiel internet, hebben steeds meer mensen toegang tot minstens één ICT-apparaat en internet. Dit blijkt ook uit recente cijfers voor de gemeente Maldegem: 97% van de bevroegde inwoners beschikt over een internetverbinding (Burgerbevraging Gemeente-Stadsmonitor, 2023)<sup>2</sup>.

Maar alleen kijken naar internettoegang geeft een verkeerd beeld van ongelijkheid. Hoewel de toegang tot ICT-apparaten en internet is verbeterd, blijven er nog steeds uitdagingen op het gebied van digitale toegankelijkheid. Er zijn bijvoorbeeld nog steeds mensen zonder internettoegang, en er zijn verschillen in de kwaliteit van de toegang. Dit gaat over zaken zoals de beschikbaarheid van apparatuur, de netwerksnelheid, en of mensen een rustige plek hebben om het internet te gebruiken. Andere factoren zijn of mensen hun eigen apparaten hebben of deze moeten delen, en of ze afhankelijk zijn van gratis wifi in plaats van een eigen abonnement.

Meer dan 9 op de 10 internetgebruikers tussen 16 en 74 jaar heeft een smartphone. Toch gebruikt in 2023 één op de vier mensen (25%) in een huishouden dat minder dan €1.400 per maand verdient, alleen een smartphone om op het internet te gaan. Dit percentage is



Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van Statbel-enquêtes 2021 en 2023.

<sup>2</sup> Burgerbevraging Gemeente-Stadsmonitor, Agentschap Binnenlands Bestuur. (2023). Internetaansluiting in de woning. Geraadpleegd via <https://gemeente-stadsmonitor.vlaanderen.be/over-de-monitor/overzicht-indicatoren/internetaansluiting-de-woning>

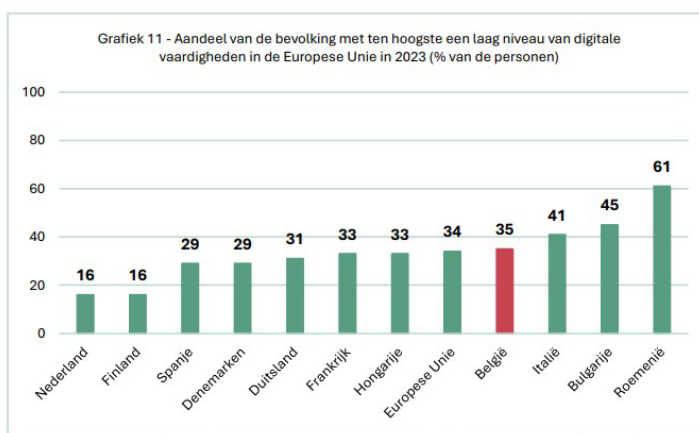
meer dan drie keer zo hoog als bij mensen met een hoger inkomen (7%).

Toegang tot slimme toestellen is een eerste vereiste, maar het hebben van de vaardigheden om de technologie te gebruiken, is net zo belangrijk. Ook op het gebied van digitale vaardigheden is er een kloof in Vlaanderen (De Marez, L. et al., 2024).

### 2.1.2 Aanhoudende digitale kwetsbaarheid in een veeleisende digitale omgeving

De snelle veranderingen in technologie en problemen met computers zijn belangrijke redenen waarom mensen moeite hebben met de digitale wereld. Voor veel mensen komen updates en veranderingen te snel, waardoor ze de weg kwijtraken.

In 2023 had 35% van de Belgen zwakke digitale vaardigheden. Cijfers laten zien dat 4 op de 10 Belgen tussen 16 en 74 jaar nog steeds digitaal kwetsbaar zijn, ofwel omdat ze het internet niet gebruiken, ofwel omdat ze zwakke algemene digitale vaardigheden hebben. Dit aandeel neemt toe naarmate de leeftijd. Meer dan één op vier personen tussen 54 en 74 jaar heeft zwakke digitale vaardigheden.



Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van Statbel-enquêtes 2021 en 2023.

Daarnaast speelt het opleidingsniveau een belangrijke rol als het gaat om digitale kwetsbaarheid. Mensen met een diploma lager secundair onderwijs zijn digitaal kwetsbaarder, omdat ze het internet niet gebruiken of zwakke digitale vaardigheden hebben. Dit aandeel is drie keer zo hoog vergeleken met mensen met een diploma hoger onderwijs.

### 2.1.3 Gebruik van essentiële digitale diensten

De digitalisering van dagdagelijkse handelingen is de afgelopen jaren sterk toegenomen, mede versneld door de Covid pandemie. Dit omvat essentiële diensten zoals online administratieve zaken, gezondheidszorg, bankdiensten en online winkelen. Digitale diensten zijn nu de norm en worden vaak eerst ontworpen voor internetgebruikers.



**Tabel 1 - Evolutie van het gebruik van essentiële diensten per regio en in België, 2021-2023 voor e-bankieren, e-handel, e-administratie en e-gezondheid (in % van gebruikers)**

	Brussel- Hoofdstad			Vlaanderen			Wallonië			België		
	2021	2023	Δ	2021	2023	Δ	2021	2023	Δ	2021	2023	Δ
e-bankieren	77	82	+5	83	85	+2	78	83	+5	81	84	+3
e-handel	70	82	+12	73	83	+10	66	75	+9	71	81	+10
e-administratie	81	81	+0	78	81	+3	75	69	-6	78	77	-1
e-gezondheid	48	63	+15	49	68	+19	35	52	+17	45	62	+17

Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van Statbel-enquêtes 2021 en 2023.

Het niet gebruiken van essentiële diensten kan leiden tot uitsluiting bij het verkrijgen van sociale rechten, gezondheidszorg en commerciële mogelijkheden. Dit wordt de ‘derde digitale kloof’ genoemd, die sociale gevolgen van ongelijke toegang tot en gebruik van internet weerspiegelt.

## 2.2 Bevraging Meetjesland - regioanalyse

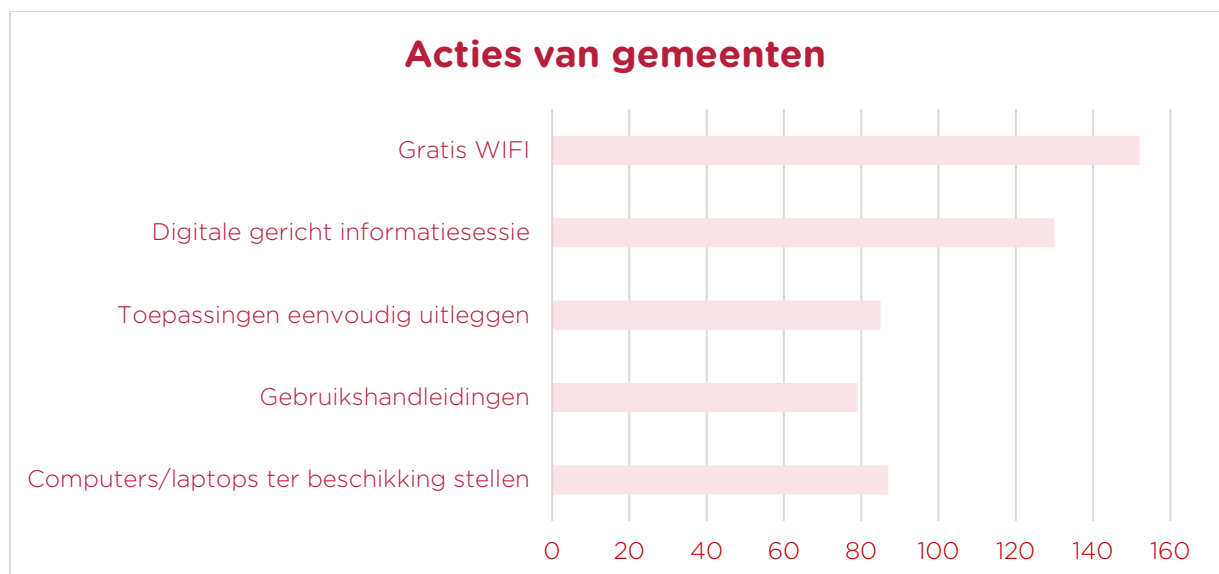
Om beter te begrijpen wat de inwoners van het Meetjesland nodig hebben op digitaal vlak, werd er een bevraging georganiseerd in regie van Stad Eeklo bij zes Meetjeslandse gemeenten, waaronder Aalter, Assenede, Eeklo, Kaprijke, Lievegem en Sint-Laureins. In totaal vulden 469 respondenten de enquête in.

Maldegem, dat ook in de provincie Oost-Vlaanderen en de regio Meetjesland ligt, heeft een gelijkaardige demografische situatie. Daarom gebruikt Maldegem de resultaten van deze bevraging als basis voor het eigen beleid.

Indicatoren per Gemeente	Maldegem	Aalter	Assenede	Eeklo	Kaprijke	Lievegem	Sint-Laureins
Aanwezigheid van een internetaansluiting (2020)	97%	96%	93%	96%	97%	96%	94%
Betalingsmoeilijkheden internet/telefonie/televisie (2020)	3%	3%	2%	3%	3%	4%	3%
Gemiddeld inkomen per inwoner in euro (2020)	€ 21.642	€ 22.405	€ 21.748	€ 19.693	€ 22.546	€ 22.267	€ 21.202
Aantal alleenstaanden tov het aantal huishoudens (2023)	31%	29.7%	30.2%	37.6%	28.2%	29.1%	28.9%
Aandeel leeftijdsgroep 65+ (2023)	22%	22.60%	22.60%	23%	23.20%	24.10%	22.80%
Tevredenheid met digitale dienstverlening in de gemeente (2020)	72%	76%	69%	57%	78%	64%	65%
Aandeel werkzoekenden met uitkeringsaanvraag naar scholingsgraad - voor lage scholingsgraad (2022)	44,7	35.6%	52.6%	55.9%	43.2%	39.1%	51.6%
Werkzoekendengraad (2022)	4%	2.8%	3.8%	7.6%	3.8%	3.8%	3.5%
Kinderen geboren in Kansarmoede (2021)	9%	6.70%	4.20%	23.40%	8.80%	7.80%	6.60%
Mantelzorg krijgen (2020)	16%	20%	30%	23%	22%	21%	25%

De belangrijkste bevindingen zijn:

- 25% van de respondenten uit alle gemeenten geeft aan dat ze moeite hebben met het gebruik van een digitaal toestel. Vooral mensen tussen 66 en 70 jaar (54%) hebben problemen met het gebruik van een computer of smartphone.
- 95% van de respondenten heeft een digitaal toestel, waarbij de smartphone het meest gebruikt wordt. Maar liefst 86% bezit een smartphone.
- 7% van de deelnemers heeft thuis geen internet, voornamelijk vanwege de extra kosten.
- 54% van de respondenten ervaart problemen met digitale technologie, vooral omdat de veranderingen te snel gaan. Hierdoor dreigen sommigen achterop te raken. Niet iedereen is klaar voor de snelle digitale ontwikkelingen.
- Deelnemers staan open voor verschillende cursussen. Er is vooral vraag naar trainingen over het gebruik van Itsme, het online invullen van de belastingaangifte, en digitaal bankieren.
- In de enquête werd ook gevraagd welke acties de lokale overheid kan ondernemen om de digitale kloof te verkleinen. Het aanbieden van gratis wifi en het organiseren van informatiebijeenkomsten over digitale onderwerpen werden als belangrijkste acties genoemd. (zie grafiek).



### 2.3 Omgevingsanalyse Maldegem

Tot voor 2024 zette het lokaal bestuur Maldegem beperkt in op digitale inclusie. Er was dan ook een blinde vlek op de digibank kaart (Departement werk en sociale economie<sup>3</sup>) in de regio Groot-Maldegem. De hoofbibliotheek was voorzien van een surfpunt waar vier

<sup>3</sup> Departement Werk en Sociale Economie. (2024). Digibanken. Geraadpleegd via <https://digibanken.vlaanderen.be/>



openbare computers konden gebruikt worden. In het lokaal dienstcentrum Oud Sint-Jozef werden een aantal workshops per jaar gegeven door vrijwilligers, zoals PC dokter.

Onderzoek toont aan dat digitale vaardigheden van mensen beïnvloed worden door vier factoren: opleidingsniveau, inkomen, leeftijd en nationaliteit. Mensen met een laag opleidingsniveau, een laag inkomen, ouderen en anderstaligen hebben over het algemeen lagere digitale vaardigheden. In het volgende hoofdstuk gaan we dieper in op deze vier factoren specifiek voor Maldegem.

### 2.3.1 Ouderen

Ouderen vormen een groep die bijzonder kwetsbaar is als het gaat om digitale technologie. Dit komt vaak door een gebrek aan toegang en vaardigheden, en ze zijn meestal minder geïnteresseerd in digitale technologie. In Maldegem is 22,4% van de bevolking momenteel 65 jaar of ouder. Naar verwachting zal dit in 2040 stijgen tot 28,3%. Dit noemen we de vergrijzing van de bevolking. De "grijze druk" in Maldegem is 38,6% in 2023, wat 2% hoger ligt dan het Vlaams gemiddelde.

In 2023 werd een enquête gehouden onder Maldegemse 55-plussers. Hieruit bleek dat digitale inclusie een belangrijk thema is voor senioren. De meeste respondenten (161 personen) gaven aan bekend te zijn met het digitaal aanvragen van documenten, maar de helft heeft behoefte aan opleiding of ondersteuning.

### 2.3.2 Financiële kwetsbaarheid

Mensen die in financiële armoede leven, hebben vaak problemen met wonen, onderwijs, werk, gezondheidszorg, energie en vrije tijd. Deze problemen versterken elkaar en kunnen leiden tot eenzaamheid en sociale uitsluiting. Het gemiddeld netto belastbaar inkomen per inwoner in Maldegem is €21.345, maar 15% van de inwoners geeft aan moeilijk rond te komen met hun maandinkomen.

Onderzoek laat zien dat er een verband is tussen toegang tot technologie en de betaalbaarheid ervan. De digitale kloof op het gebied van toegang komt vooral voor bij mensen met een laag inkomen.

### 2.3.3 Nationaliteit

Bijna 95% van de inwoners van Maldegem heeft de Belgische nationaliteit, waarvan 92% deze sinds de geboorte heeft. 5% van de bevolking heeft momenteel een andere nationaliteit. Maldegem kent 54 verschillende nationaliteiten, waarbij de grootste groepen afkomstig zijn uit Nederland, Polen, Roemenië, de voormalige Sovjet-Unie en Frankrijk. Inwoners met een andere nationaliteit kunnen taal- en culturele barrières ervaren die ook de digitale kloof vergroten.

### 2.3.4 Digitaal aanbod sinds 2024

#### Digipunten

In een Digipunt kunnen inwoners van Maldegem terecht voor hulp bij digitale vragen. Op vaste momenten in de week is er een begeleider aanwezig. Sinds april is de computerinfrastructuur in de bibliotheek vernieuwd en is er een computer geplaatst in Oud Sint-Jozef. Tijdens de openingstijden zijn deze computers vrij toegankelijk.



Sinds juni is er ook individuele begeleiding beschikbaar in de Digipunten. In de bibliotheek kan dat op donderdagavond van 16:00 tot 18:00 uur en op zaterdagochtend van 9:30 tot 11:30 uur. In de cafetaria van Oud Sint-Jozef kan dit op vrijdagochtend van 9:00 tot 11:00 uur. Inmiddels hebben we al meer dan 70 inwoners geholpen. De vrijwilligers,

ook wel digihelpers genoemd, proberen alle digitale vragen te beantwoorden of verwijzen door indien nodig. Deze digihelpers hebben een opleiding gevolgd om te kunnen helpen, en zonder hen zouden de Digipunten niet kunnen functioneren.

We behandelen allerlei soorten vragen, maar veel voorkomende zijn die over "essentiële diensten of gebruiken van apps." Dit zijn toepassingen die nodig zijn om digitaal mee te doen in de maatschappij, zoals het installeren van Itsme, het beheren van je burgerprofiel en het regelen van bankzaken.



### Digiworkshops

Via Digiworkshops gaan we dieper in op een bepaald onderwerp. Deze workshops zijn gratis en toegankelijk voor iedereen. Zo proberen we kennis en vaardigheden in groepsverband over te brengen.

In juni werden de eerste twee workshops in de bibliotheek gegeven. In het lokaal dienstencentrum worden maandelijks meerdere workshops georganiseerd door vrijwilligers, zoals "PC & GSM dokter" en "Smartphone voor gevorderden."



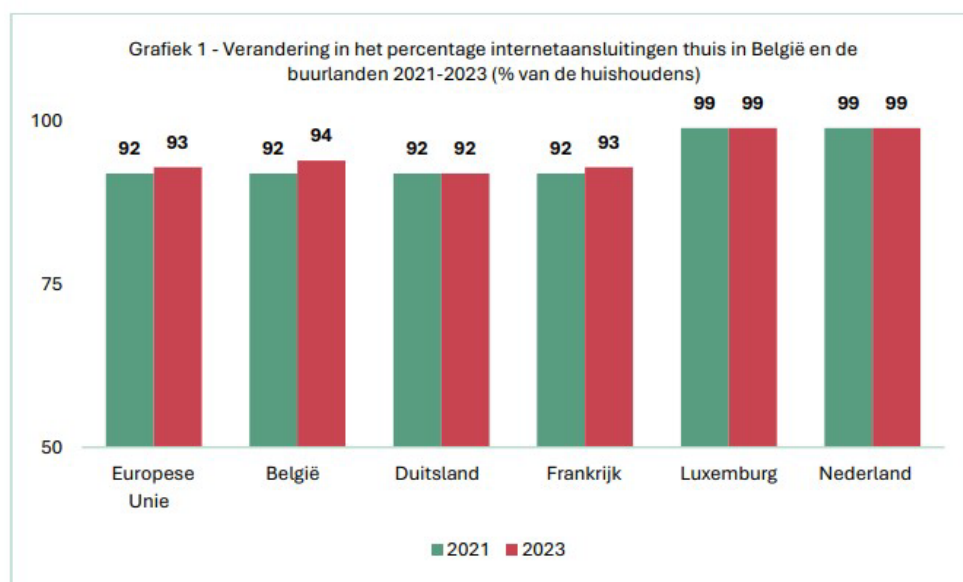
### 3. Vier voorwaarden voor digitale inclusie

De term 'digitale inclusie' of 'e-inclusie' verwijst naar acties en oplossingen die nodig zijn om digitale uitsluiting te voorkomen, zodat iedereen ten volle kan deelnemen aan de digitale samenleving. Enerzijds gaat het om het wegwerken van ICT gerelateerde drempels, zoals digitale vaardigheden en toegang tot toestellen en internet. Anderzijds moeten mensen ondersteund worden en de kans krijgen om zelf hun digitale weg te zoeken.

Er zijn dus vier voorwaarden om over digitale inclusie te kunnen spreken: digitale toegang, digitale vaardigheden, een ondersteuningsnetwerk en inclusion by design. Door aandacht te besteden aan deze vier voorwaarden, kunnen we digitale drempels verlagen of zelfs volledig wegwerken (Mediawijs, z.d.<sup>4</sup>).

#### 3.1 Digitale toegang

Hoewel 94% van de gezinnen in België intussen toegang heeft tot het internet, betekent dat tegelijk dat 6% nog altijd uit de boot valt. Bij bepaalde bevolkingsgroepen zijn die cijfers zelfs hoger. Zo heeft 1 op 10 huishoudens met een laag inkomen geen internettoegang en raakt ook 12% van de alleenstaanden thuis niet op het internet.



Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van Statbel-enquêtes 2021 en 2023.

<sup>4</sup> Mediawijs. (z.d.). Wat is digitale inclusie? Geraadpleegd via <https://www.mediawijs.be/nl/artikels/wat-digitale-inclusie>

Naast simpelweg toegang tot toestellen en het internet, zijn er ook andere drempels:

- Het aantal toestellen per gezin. Hoe lager het gezinsinkomen, hoe minder digitale toestellen er thuis aanwezig zijn. Dit kan tot problemen leiden wanneer meerdere mensen in huis tegelijk een toestel nodig hebben. Bovendien is niet elk toestel overal voor geschikt. Zo hebben gezinnen met een laag inkomen vaak enkel een smartphone, terwijl je voor veel online toepassingen een laptop nodig hebt.
- De kwaliteit van de verbinding, toestellen en software. Is je internetverbinding of toestel van slechte kwaliteit, dan kan dit betekenen dat je bepaalde websites niet kan laden of online lessen niet kan meevolgen.

### 3.2 Digitale competenties

Wie toegang heeft tot toestellen en het internet, kan er daarom nog niet ten volle gebruik van maken. Daarvoor heeft iemand ook digitale competenties nodig. We hebben het dan over de juiste kennis (weten), vaardigheden (kunnen) en attitudes (willen, durven) om op pad te gaan in de digitale wereld. Alleen dan kan je actief, creatief, kritisch en bewust bewegen in een digitale samenleving.

Het is ook belangrijk dat die set van competenties bij iedereen zo breed mogelijk is. Want het is niet omdat je een e-mail kan versturen, dat je ook begrijpt wat phishingmails zijn. En dat je een account kan aanmaken op sociale media, betekent niet per se dat je weet wat er gebeurt met je gegevens. Ook hier is er nog werk aan de winkel. 54% van de laaggeschoolden heeft bijvoorbeeld geen of beperkte digitale competenties.

### 3.3 Ondersteuningsnetwerk

Om digitale competenties te kunnen ontwikkelen, heb je mensen nodig in je omgeving waarbij je terecht kan voor hulp. Dat ondersteuningsnetwerk kan persoonlijk zijn (zoals je buurman), professioneel (zoals een lokale vzw of buurthuis) of een mix van allebei.

Digitaal vaardige aanspreekpunten kunnen anderen niet alleen helpen om bij te leren, ze zijn ook essentieel om de impact van digitale uitsluiting te beperken. Voor iemand die ermee worstelt om online een werkloosheidsuitkering aan te vragen, zullen de gevolgen minimaal zijn in geval van een goed uitgebouwd netwerk. Een digihelper kan dan vermijden dat deze persoon geen uitkering krijgt door een gebrek aan digitale vaardigheden.



### 3.4 Inclusion by design

Inclusion by design houdt o.a. in dat het design van websites, apps en andere digitale tools rekening houdt met de noden van diverse doelgroepen. Het is immers belangrijk dat we geen extra drempels inbouwen door onnodig ingewikkelde webapplicaties te creëren.

Deze voorwaarde is de verantwoordelijkheid van productontwikkelaars. De basisprincipes zijn:

- Gebruik eenvoudige taal. Zorg dat de boodschap duidelijk is voor iedereen.
- Creëer een intuïtief en gebruiksvriendelijk platform. Gebruikers moeten makkelijk hun weg vinden, zonder dat er daarbij een handleiding nodig is.
- Voldoen aan de WCAG-normen 2.1. <sup>5</sup>De WCAG-normen omvatten een aantal richtlijnen voor de toegankelijkheid van webapplicaties.
- Design voor de smartphone (mobilefirst). Ontwikkel een platform dat makkelijk scanbaar is op mobiele toestellen, aangezien kwetsbare groepen vaak enkel beschikken over een smartphone.

---

<sup>5</sup> Alle websites en mobiele applicaties van overheidsorganisaties moeten voldoen aan de voorwaarden van de Europese Norm voor digitale toegankelijkheid (EN 301 549 V1.1.2) of aan de toepasselijke delen daarvan. In deze norm staan de eisen waaraan ICT-toepassingen moeten voldoen om toegankelijk te zijn voor mensen met een beperking. De inhoud van de EN 301 549 verwijst voor de eisen voor websites en applicaties door naar niveau AA van de WCAG 2.1



## 4. Doelstellingen e-inclusiebeleid

Uit bovenstaande analyses blijkt dat we als lokaal bestuur wel degelijk een verschil kunnen maken door in te spelen op de noden van de digitale kwetsbare Maldegemners. Met dit beleidsplan willen we inzetten op digitale inclusie door er voor te zorgen om de digitale drempels zoveel als mogelijk te verlagen en in te zetten op bovenstaande 4 voorwaarden: toegang, competenties, ondersteuningsnetwerk en 'inclusion by design'.

Er werden co-creatieworkshops georganiseerd, onder begeleiding van een extern bureau, samen met lokale partners en medewerkers van het lokaal bestuur Maldegem. Hierbij werden doelstellingen en bijhorende acties verfijnd, aangevuld en geprioriteerd. In dit onderdeel beschrijven we per doelstelling welke acties we gaan uitvoeren.

Volgende doelstellingen werden bepaald:

1. We verbeteren digitale vaardigheden van (digitaal) kwetsbare personen in Maldegem via toegang, individuele begeleiding en collectieve activiteiten.
2. We verankeren e-inclusie op een gegronde manier in Maldegem.
3. We bouwen een gebruiksvriendelijk en laagdrempelig toegankelijke nieuwe website.
4. We verbeteren digitale vaardigheden van onze eigen medewerkers.
5. We stimuleren bewustwording en acties rond digitale inclusie in onze organisatie en lokale actoren

## 4.1 Doel 1: We verbeteren digitale vaardigheden van (digitaal) kwetsbare personen in Maldegem via toegang, individuele begeleiding en collectieve activiteiten

Hiervoor zetten we in op volgende pijlers:

- Ons aanbod is toegankelijk, relevant en inclusief voor onze doelgroepen en werken waar mogelijk samen met (lokale) partners
- We zetten verder in op en breiden uit: digipunten en digihelpers
- We voorzien toegang tot digitale toepassingen als voorwaarde voor inclusie
- We organiseren collectieve activiteiten die de digitale vaardigheden verbeteren van onze inwoners
- En zoeken hiervoor de juiste partners

Actie nr.	Actie	Dit willen we doen	Timing
1.1	<b>Toegang tot digitale toepassingen als voorwaarde voor inclusie</b>	We breiden het aantal openbare wifipunten uit in onze gebouwen en openbaar domein.	dec/25
		We optimaliseren de openbare ICT infrastructuur in de BIB en voorzien ook een surfpunt in het lokaaldienstencentrum Oud-sint-Jozef.	apr/24
		We onderzoeken hoe we een lichte dienst kunnen organiseren.	dec/25
		We onderzoeken hoe we een repair café of hersteldienst voor herstel en hergebruik van apparaten kunnen organiseren.	dec/25
		We voorzien mobiele 'surfpunten' in de deekernen Donk en Middelburg via de digihelpers	dec/24
		We voorzien mobiele 'surfpunten' in de deekernen Adegem en Kleit via de digihelpers	jun/25
		Promoten sociaal tarief internet bij de bewoners.	jun/25
1.2	<b>We zetten in op individuele begeleiding via digipunten</b>	We organiseren digipunten in de BIB en lokaal dienstcentrum Oud-Sint-Jozef.	jun/24
		We ondersteunen de digihelpers en helpen ze groeien door bevestigingen en vormingen te organiseren, een goed centraal contactpunt op te zetten en te blijven zoeken naar bijkomende digihelpers.	geen einddatum
		Digipunten worden breder toegankelijk, door de werking jaarlijks te evalueren en bij te sturen.	geen einddatum
		We organiseren digipunten in de deekernen Middelburg en Donk.	okt/24
		We breiden de digipunten uit samen met lokale partners in de deekernen.	dec/25
1.3	<b>We organiseren digiworkshops op maat van digitaal kwetsbare Maldegemners.</b>	Doelgroep in kaart brengen - wie bereiken we vandaag al wel/niet? Wie willen we nog bereiken? Onderzoeken hoe we de noden in kaart brengen per doelgroep.	jun/25
		Bevraging focusgroepen: LDC, digipunt gebruikers en OCMW cliënten	jun/25
		We integreren het huidige aanbod LDC in het Digiworkshop programma	jun/24
		We organiseren maandelijks digiworkshops in de BIB en het lokaal dienstencentrum Oud St-Jozef.	geen einddatum
		We zorgen voor een laagdrempelige inschrijvingstool, waarbij de Maldegemners zich kunnen registreren via de website, telefonisch of aan de balie.	dec/24
		Aanbod regelmatig bijsturen op maat van de doelgroep, met e.v.t. verschillende focus per profiel of leefkern - Oplijsten meest voorkomende vragen en problemen bij Digipunt en 1e lijns dienstverlening	geen einddatum
1.4	<b>We werken samen met een partner voor het organiseren van vormingen voor onze OCMW cliënten</b>	Samenwerken met Ligo voor het verbeteren van digitale vaardigheden van OCMW cliënten waarbij Ligo vormingen organiseert bij het OCMW Maldegem.	dec/24
		Onderzoeken met welke organisaties we nog partnerschappen kunnen opzetten.	dec/25
		Onderzoeken hoe we OCMW cliënten kunnen sensibiliseren voor digitale vormingen.	dec/24
1.5	<b>Lokale verenigingen inzetten voor decentraliseren aanbod &amp; verhogen toegankelijkheid</b>	Shortlist van organisaties & locaties om het aanbod te verspreiden in de leefkernen	mrt/25
		Thema avonden en workshops organiseren samen met meest enthousiaste verenigingen.	jun/25
		Spreading van het aanbod uitbreiden in nieuwe OC en breder veld van verenigingen.	dec/25

## 4.2 Doel 2: We verankeren e-inclusie op een gegronde manier in Maldegem

Hiervoor zetten we in op volgende pijlers:

- De e-inclusie ambtenaar neemt een verbindende regierol op
- We maken een beleidsplan op maat van Maldegem
- We meten alle acties en sturen bij waar nodig
- De nieuwe stuurgroep e-inclusie bewaakt het beleid, prioriteert en stuurt bij waar nodig
- We voorzien gerichte participatie via thematische werkgroepen
- We hanteren de basisprincipes van E-inclusion by design bij al onze digitale producten en processen.

Actie nr.	Actie	Dit willen we doen	Timing
2.1	De e-inclusie ambtenaar neemt de regierol op	Aanstellen & introduceren van de e-inclusie ambtenaar	okt/24
		E-inclusie ambtenaar maakt kennis met belangrijkste diensten, actoren & organisaties	dec/24
		E-inclusie ambtenaar onderhoudt en versterkt contacten met belangrijkste diensten actoren & organisaties	dec/25
2.2	We maken een beleidsplan op maat van Maldegem.	Samen met lokale partners definiëren we acties tijdens co-creatie workshops.	jun/24
		Beleidsplan laten goedkeuren door de bevoegde raden.	sep/24
		Het beleidsplan jaarlijks evalueren en bijsturen.	dec/25
2.3	We meten en monitoren alle acties ikv E-inclusie en sturen bij waar nodig.	Succescriteria en meetpunten vastleggen in een meetplan: digipunten, activiteiten, communicatie, ...	dec/24
		Periodieke metingen uitvoeren en bijsturen (i.s.m. stuurgroep)	geen einddatum
		Rapportage stuurgroep en MAT (semestriël)	dec/24
2.4	We hebben een E-inclusie stuurgroep die het beleid bewaakt en bijstuurt.	Shortlist voor mogelijke deelnemers & profielen	okt/24
		Definiëren taken en bevoegdheden van de stuurgroep	okt/24
		Kick-off stuurgroep	nov/24
		Prioritering van de acties en thema's voor 2de helft 2025 en 2026	mrt/25
		Evaluatie van de voorbije periode en bijsturen waar nodig	sep/25
2.5	Gerichte participatie via thematische werkgroepen	Shortlist mogelijke deelnemers - enthousiastelingen, must haves, early adopters	dec/24
		Stuurgroep en e-inclusie ambtenaar leggen kader vast voor de werking van de thematische werkgroepen	mrt/25
		Bevraging - welke thema's slaan het meeste aan bij doelgroep?	mrt/25
		Duidelijke scope bepalen: vastleggen thema's 2025 - 2026	mrt/25
		Thematische werkgroepen komen per thema-periode bij elkaar en doen voorstellen voor initiatieven / voeren uit	jun/25
2.6	We ontwikkelen onze dienstverlening en processen volgens het principe e-inclusion by design.	Bestaande digitale producten/processen worden geëvalueerd op basis van de basisprincipes van E-inclusion by design (klare taal, mobile first, WCAG normen en gebruiksvriendelijkheid).	dec/25
		Nieuwe digitale producten/processen worden ontwikkeld op basis van de basisprincipes van E-inclusion by design (klare taal, mobile first, WCAG normen en gebruiksvriendelijkheid).	geen einddatum

### 4.3 Doel 3: We bouwen een gebruiksvriendelijk en laagdrempelig toegankelijke nieuwe website.

Hiervoor zetten we in op volgende pijlers:

- We bouwen een toegankelijke website met een ervaren development partner
- We maken de informatie en content op de website laagdrempelig en makkelijk vindbaar en zorgen dat het helder geschreven is
- We voorzien participatie in de inhoud en het testen van de website via een werkgroep

Actie nr.	Actie	Dit willen we doen	Timing
3.1	<b>We bouwen een toegankelijke nieuwe website die voldoet aan de WCAG 2.1 A normen</b>	We gunnen de opdracht om de website te bouwen.	mei/24
		De gekozen partner bouwt de website samen met dienst communicatie die voldoet aan WCAG 2 normen.	feb/25
		We vragen aan een externe partij om een accessibility audit te doen.	dec/25
		Monitoring ingebouwde screeningtool website (worden de opmerkingen van de tool wel gevolgd)	geen einddatum
		Design voor de smartphone. We ontwikkelen een website die makkelijk scanbaar is op mobiele toestellen, aangezien kwetsbare groepen vaak enkel beschikken over een smartphone.	dec/25
3.2	<b>De website bevat de juiste content en informatie die helder geschreven is.</b>	We voorzien op de website content en informatie die herkenbaar is voor de Maldegemnaar, maar ook helder geschreven en gemakkelijk doorzoekbaar is.	dec/25
		We doen een gebruikerstest van de opbouw en content van de (nieuwe) website en sturen bij waar nodig.	dec/25
		We leiden de webredacteurs op.	mrt/25
3.3	<b>Participatieve werkgroep m.b.t. de website, die aanbevelingen naar inhoud of verbeteringen kan doen, maar ook helpt met testen en nalezen</b>	Shortlist mogelijke deelnemers	mrt/25
		Vastleggen van de werking & afspraken van de werkgroep	mrt/25
		Opstart werkgroep	jun/25
		Jaarlijkse aanbevelingen van de werkgroep evalueren en website aanpassen	dec/25

## 4.4 Doel 4 We verbeteren digitale vaardigheden van onze eigen medewerkers E-inclusief personeelsbeleid

De technologie heeft snel veranderende karakter. Toepassingen worden doorlopend aangepast en uitgebreid. Het verandert zo snel dat zelfs voor mensen in het vakgebied vaak strijden is om bij te blijven. Door in te zetten op het versterken van bredere digitale vaardigheden, versterken we onze medewerkers dieper en bevorderen we hun algemene digitale zelfredzaamheid. Dat heeft dan weer positieve rimpel effecten zoals toegenomen welbevinden, verminderde kwetsbaarheid voor desinformatie en cybercriminaliteit, verhoogde leermotivatie etc.

Zowel pc als niet -pc werkers lopen risico op digitale uitsluiting. Dit gaat over basisvaardigheden en over vaardigheden die ze nodig hebben voor hun functie. Er zullen ook digitale competentieprofielen uitgewerkt worden om hier mee aan de slag te gaan.

Hiervoor zetten we in op volgende pijlers:

- We weten wat medewerkers digitaal kennen en kunnen en wat hun noden zijn
- We verbeteren digitale vaardigheden van onze eigen medewerkers door vorming op maat aan te bieden
- Medewerkers die op de eerste lijn in contact komen met burgers gaan op een inclusieve manier om met vragen rond digitale dienstverlening en verwijzen gericht door
- We bouwen aan structurele interne kennisdeling om de betrokkenheid van werknemers bij digitale inclusie te verhogen

Actie nr.	Actie	Dit willen we doen	Timing
4.1	<b>We weten wat medewerkers digitaal kennen en kunnen.</b>	Onderzoeken met welke tool we de profielen van onze medewerkers kunnen bepalen en welke digitale profielen we gebruiken.	sep/24
		Bepalen welke niet-PC werkers naar het intake gesprek met Ligo gaan (longlist Ligo).	aug/24
		Via in-take gesprekken, gevoerd door Ligo, worden de noden en de digitale profielen van niet-PC medewerkers bepaald.	sep/24
		Bevraging pc medewerkers en digitaal vaardige niet-PC medewerkers om zo de noden en de profielen vast te stellen.	okt/24
		Uitwerken test bij onboarding voor bepalen digitaal profiel.	dec/24
		Integreren herkennen noden medewerkers in het VTO (vorming Training en opleiding) beleid en het leiderschapbeleid	dec/25
4.2	<b>We verbeteren digitale vaardigheden van onze eigen medewerkers door vorming op maat aan te bieden</b>	De opleidingsreeks wordt opgestart met Ligo (shortlist)	dec/24
		Interne werkgroep organiseren om het aanbod te bepalen op basis van de noden en prioriteren van het aanbod	dec/24
		Zoeken naar mogelijke partners voor organiseren van inhouse-opleidingen, digisessies.	jun/25
		Organiseren digisessies (ev lunches) en uitwerken principes (arbeidstijd, lunch,...)	dec/25
		Bevragen welke interne mensen een digisessie kunnen geven.	dec/25
4.3	<b>Medewerkers die op de eerste lijn in contact komen met burgers gaan op een inclusieve manier om met vragen rond digitale dienstverlening en</b>	Opleiding voor maatschappelijk medewerkers en loketmedewerkers 'comfortabel Digitaal' (Linc vzw 23/9)	sep/24
		2-jaarlijkse herhaling opleiding e-inclusie voor maatschappelijk medewerkers en loketmedewerkers	apr/26
4.4	<b>We delen inzichten, beslissingen en onderzoek met andere (ondersteunende) diensten</b>	Onderzoeken of werken met interne digicoaches een oplossing kan bieden	sep/24
		Opzetten van een toegankelijk laagdrempelig portaal met FAQ, filmpjes,...	apr/26
		Maandelijks tip via nieuwsbrief	dec/25

## 4.5 Doel 5 We stimuleren bewustwording en acties rond digitale inclusie in onze organisatie en lokale actoren

- We zetten in op partnerschappen voor het organiseren van activiteiten om zo de acties te versterken en uit te breiden
- We verhogen de zichtbaarheid rond e-inclusie door inspirerend te communiceren
- We delen onze beleidsvisie intern en extern
- We blijven bijleren en delen onze ervaringen met anderen

Actie nr.	Actie	Dit willen we doen	Timing
5.1	<b>We gaan partnerschappen aan voor het organiseren van activiteiten</b>	Shortlist van organisaties om mee samen te werken. vb OKRA, VIEF, jeugdverenigingen, woonzorgcentra, welzijnschakels, scholen...	jun/25
		Opzetten overleggen met diverse lokale organisaties voor het onderzoeken van partnerschappen	dec/25
		Uitwerken van afspraken voor samenwerken met meest geëngageerde organisaties.	dec/26
		Aantal organisaties gradueel uitbreiden	dec/26
5.2	<b>We verhogen de zichtbaarheid van E-inclusie door inspirerend te communiceren over digitale inclusie</b>	Verzamelen van inspirerende voorbeelden & verhalen	jun/25
		Activiteiten structureel documenteren en delen a.d.h.v. beeldmateriaal en getuigenissen.	jun/25
		Opmaken van een externe communicatie plan isw met dienst communicatie	dec/24
		Opmaken van een intern communicatie plan isw met dienst communicatie	dec/24
5.3	<b>Delen van de visie &amp; het beleidsplan - intern &amp; extern</b>	Opstellen communicatieplan m.b.t. beleidsplan (intern en extern)	nov/24
		We organiseren digiesessies tijdens de digitale week voor onze eigen medewerkers en lichten hier ook het beleidsplan toe. In oktober communiceren hierover via de nieuwsbrief	nov/24
		We organiseren een workshop voor alle baliemedewerkers en maatschappelijke werkers rond E-inclusie en hoe zij kunnen helpen.	sep/24
		Beleidsplan vertalen naar één of meerdere aantrekkelijke en verstaanbare communicatievormen (presentatie op maat, posters, filmpje, ...)	okt/24
		Groot event organiseren (digitale week november 2025)	nov/25
5.4	<b>We blijven bijleren en delen onze ervaringen met anderen.</b>	Deelname aan lokale en regionale netwerkmomenten, opleidingen, inspiratiesessies, ...	geen einddatum
		Eigen ervaringen en successen delen op netwerkmomenten.	geen einddatum
		Interne werkgroep/netwerk delen van kennis en noden, info lopende acties	geen einddatum
		Jaarlijks infomoment intern voor alle 1ste lijnMW	geen



## 5. Budget

In 2024 kreeg het OCMW Maldegem een subsidie van bijna 120.000 euro toegekend van POD MI in kader van een Europees project voor de periode november 2023 tem oktober 2025. Met deze subsidie financieren we acties die onder de eerste en tweede doelstelling van de subsidie vallen:

- We verbeteren digitale vaardigheden van (digitaal) kwetsbare personen in Maldegem via toegang, individuele begeleiding en collectieve activiteiten.
- We verankeren e-inclusie op een gegronde manier in Maldegem.

Het lokaal bestuur moet minstens 20% co-financieren.

Daarnaast voorzien we ook kredieten voor de 3 andere doelstellingen. In het memorandum, dat in oktober zal bezorgd worden aan de politiek partijen, zal er geijverd worden om elk jaar van de meerjarenplan periode 2026-2031 minstens dezelfde middelen te voorzien.

Budget	2023	2024	2025	2023-2025
<b>netto resultaat</b>	<b>18.496</b>	<b>-197.641</b>	<b>-32.500</b>	<b>-211.645</b>
<b>Subsidie</b>	<b>22.490</b>	<b>52.477</b>	<b>44.982</b>	<b>119.949</b>
<b>Uitgaven</b>	<b>3.994</b>	<b>250.118</b>	<b>77.482</b>	<b>331.594</b>
Website		120.000	-	120.000
Ict materiaal	3.779	8.942	-	12.721
Opmaken beleidsplan	-	45.568	-	45.568
Digihelpers vergoedingen	-	7.760	7.680	15.440
Digiworkshops	-	7.000	9.050	16.050
Benodigdheden E-inclusie	215	8.731	10.470	19.416
Promo digipunt en workshops	-	745	1.814	2.559
Vorming maatschappelijk werkers	-	3.872	968	4.840
Vorming personeelsleden	-	15.000	15.000	30.000
Loonkost E-inclusie ambtenaar		32.500	32.500	65.000