

# Samenwerkingsstrategie Weerbaar digitaal

## 1. INLEIDING

We leven in een wereld waarin de digitale transitie zich heeft doorgetrokken in alle facetten van ons dagelijks leven, werk en privé. Toch is dit niet voor iedereen zo evident en moeten we iedereen de kans en de ondersteuning blijven aanbieden om mee de digitale weg te bewandelen.

Interwaas neemt als dienstverlenende intercommunale de regierol op voor sociale economie en werk voor tien Wase gemeenten: Beveren, Kruibeke, Lokeren, Moerbeke, Sint-Gillis-Waas, Sint-Niklaas, Stekene, Temse, Waasmunster en Zwijndrecht. Alle gemeenten onderschrijven de nood aan digitale ondersteuning voor de inwoners.

Er beweegt dan ook al heel wat in onze regio op het vlak van digitale ondersteuning. De stad Sint-Niklaas zet als centrumstad in op een eigen digibank. Ook Sint-Gillis-Waas, Kruibeke en Temse zetten reeds met DIGISAMEN (projectsubsidie 'uitbouw lokaal e-inclusiebeleid') concrete stappen om de digitale kloof in onze regio te verkleinen. Vanuit Interwaas is er het bovenlokaal cultuurbeleid Cultuurtuin Waas met als strategische doelstelling om 'mee werk te maken van geletterdheid (taal, digitaal, media)'. De uitgangspunten zijn hierbij laaggeletterdheid en digitale achterstand, het verhogen van digitale vaardigheden en van mediawijsheid als deel van de oplossing.

Toch zijn er nog blinde vlekken in het Waasland. We spotten een aantal opportuniteiten zoals het ter beschikking stellen van ondersteuning in hardware, een frequent vormingsaanbod op maat van de noden (een occasionele lezing of workshop geeft niet voldoende ondersteuning) en een duidelijke 'information chart' voor de medewerkers van de verschillende diensten, voor efficiënte doorverwijzing.

Samen met 8 gemeenten, nl Lokeren, Moerbeke, Kruibeke, Sint-Gillis-Waas, Stekene, Temse, Waasmunster en Zwijndrecht, en onze partners uit het werkveld, slaan we de handen in elkaar om met de digibank '**Weerbaar digitaal**' kwetsbare mensen te ondersteunen en te begeleiden in hun digitale vaardigheden. Deze kwetsbaarheid kan zijn door inkomen, leeftijd, opleiding, werksituatie, herkomst, gezinssamenstelling... Bij deze mensen detecteren we een behoefte aan digitale ondersteuning maar we zien dat ze vaak niet de actieve hulpvraag stellen waardoor ze extra kwetsbaar zijn voor huidige of toekomstige uitsluiting.

We **VERSTERKEN** de huidige digipunten waar enerzijds mensen gratis toegang hebben tot hardware en anderzijds terecht kunnen bij een digicoach voor digitale vragen en ondersteuning of voor een gerichte vorming. In die gemeenten waar nog geen digipunt aanwezig is, bouwen we minstens één goedwerkend digipunt uit. Gedurende de 2 jaar projectwerking zal een professionele **DIGICOACH** de basis leggen voor een goed werkend digipunt. Dit digipunt zal **GEÏNTEGREERD** worden **IN DE GEMEENTELIJKE WERKING** en zal voldoende laagdrempelig zijn om mensen met een kwetsbaarheid toe te leiden.

Op een **OUTREACHENDE-WIJZE** en vanuit hun vertrouwde omgeving, bestaande netwerken en ontmoetingsplaatsen werken we naar deze mensen toe. We versterken evenzeer onze vrijwilligers door hen vormingen tot digibuddy aan te bieden. We zoeken naar koppelkansen met andere thema's zoals mobiliteit, klimaat en energie, cultuur, werk en vrije tijd om zo een hefboom te creëren en mensen weerbaar te maken in onze snel veranderende maatschappij.

## 2. HET AFGEBAKENDE WERKINGSGBIED 1

De digibank 'Weerbaar digitaal' heeft als werkingsgebied de gemeenten Kruikebe, Lokeren, Moerbeke, Sint-Gillis-Waas, Stekene, Temse, Waasmunster en Zwijndrecht.

Deze 8 gemeenten tellen samen **166 143 inwoners**. Hiervan is 20,4% jonger dan 18 jaar (Vlaanderen: 19,4%), 59,4% van de inwoners behoort tot de leeftijdscategorie 18-64 jaar (Vlaanderen: 59,9%) en 20,2% is ouder dan 65 jaar (Vlaanderen: 20,7%). 78,4% (Vlaanderen: 75,3%) van de inwoners is van Belgische herkomst, 21,6% (Vlaanderen: 24,7%) heeft een niet-Belgische herkomst. In Lokeren (26,2%), Temse (26,1%) en Zwijndrecht (27,8%) ligt het aantal inwoners van niet-Belgische herkomst hoger dan het Vlaams gemiddelde. Moerbeke (12,9%), Waasmunster (14,5%) en Stekene (14,9%) kennen een lager percentage inwoners van niet-Belgische herkomst dan Vlaanderen.

Het Waasland is de regio tussen de landsgrens met Nederland in het noorden en de Schelde en de Durme in het oosten en zuiden. Het is een vrij duidelijk afgebakende regio, gelegen tussen de grootsteden Antwerpen en Gent, met een grote historische verbondenheid.

In 2021 waren er in het Waasland 122 366 arbeidsplaatsen. Het merendeel, nl. 84,6 % wordt ingenomen door loontrekkenden, 15,4% door zelfstandigen. Het Waasland is vooral een KMO-regio, 77 % van de ondernemingen telt minder dan 10 werknemers. Maar de regio kent ook verschillende vooraanstaande bedrijven met meer dan 200 werknemers. De secundaire sector is in het Waasland een belangrijke werkverschaffer. 26,2% van de arbeidsplaatsen is terug te vinden in deze sector, wat beduidend hoger is in vergelijking met Vlaanderen (19,8%). Ook de tertiaire sector is goed vertegenwoordigd en situeert zich met zijn 46,3% iets onder het Vlaamse gemiddelde (47,6%). De quartaire sector (24,9%) is in vergelijking met Vlaanderen (29,5%) minder sterk aanwezig.

De werkzaamheidsgraad van de 20-64 jarigen bedraagt 75,2% en valt samen met het Vlaams gemiddelde (75,2%). De jobratio (72,1 %) daarentegen is lager dan het Vlaams gemiddelde (73,6%). Dit betekent dat heel wat inwoners naar de omliggende grootsteden trekken om er te gaan werken. Zwijndrecht (122,6%) en Lokeren (74,6%) hebben een hogere jobratio dan het Vlaams gemiddelde.

In vergelijking met Vlaanderen kent de regio een merkelijk hoger aantal laaggeschoolde inwoners. Alle gemeenten uit het werkingsgebied scoren hoger dan het Vlaams gemiddelde, gaande van 31,4% (Waasmunster) naar 36 % (Temse), 37,6% (Kruikebe) tot 39,5% (Stekene). Waasmunster kent een hoger aantal hoogopgeleiden (36,1%) dan kortgeschoolden (31,4%).

De werkzoekendengraad ligt bij alle gemeenten onder het Vlaams gemiddelde (6,2%), in Zwijndrecht daarentegen is de werkloosheid hoger (7,2%). De kortgeschoolde werkzoekenden (48 %) zijn sterker vertegenwoordigd in vergelijking met Vlaanderen (43,7%).

Op vlak van welvaart en welzijn zien we een toename van het aantal leefloongerechtigden, neemt de kansarmoede toe en stijgt het aantal personen in collectieve schuldbemiddeling.

---

<sup>1</sup> Provincies in cijfers – 2021/cijfers jobratio en werkzaamheidsgraad - 2019

### 3. EEN HELDERE IDENTIFICATIE VAN DE BEOOGDE DOELGROEP/EINDGEBRUIKERS VAN DE LOKALE DIGIBANK

‘Weerbaar digitaal’ is een digibank die kwetsbare mensen ondersteunt en begeleidt in hun digitale vaardigheden in het Waasland. Deze kwetsbaarheid kan zijn door inkomen, leeftijd, opleiding, werksituatie, herkomst, gezinssamenstelling... Bij deze mensen detecteren we een behoefte aan digitale ondersteuning maar we zien dat ze vaak niet de actieve vraag stellen voor hulp waardoor huidige of toekomstige uitsluiting hen extra kwetsbaar maakt.

#### Mensen met een laag inkomen

Mensen met een laag inkomen zijn niet eenvoudig te detecteren en zijn zeer divers in leeftijd, geslacht, origine.... Ze hebben eveneens verschillende problematieken en zullen ook via verschillende kanalen bereikt moeten worden. Vertrouwen van deze mensen in de hulpverlening is hier essentieel. Daarnaast is dit een doelgroep die niet altijd actief op zoek gaat naar hulp bij digitale problemen, bijvoorbeeld omdat deze voor hen geen prioriteit zijn of omdat ze zelf de nood niet ervaren.

	aangiften inkomen 1 - 10.000 € (2019)	ouderen met een inkomensgarantie (IGO of GIB) (2021)	(equivalent) leefloners (2021 - maand- gemiddelde)
<b>Kruibeke</b>	1 024	100	93
<b>Lokeren</b>	2 650	366	221
<b>Moerbeke</b>	359	33	14
<b>Sint-Gillis-Waas</b>	1 234	95	79
<b>Stekene</b>	1 090	102	102
<b>Temse</b>	1 951	213	138
<b>Waasmunster</b>	709	77	35
<b>Zwijndrecht</b>	1 102	109	107
<b>Totaal</b>	<b>10 119</b>	<b>1 095</b>	<b>789</b>

Tabel 1 Verdeling op basis van inkomen gerelateerde criteria Bron: provincies in cijfers

#### Werkzoekenden

Naast het aantal werkzoekenden bekijken we eveneens de verhouding tussen het aantal niet-werkende werkzoekenden tussen 18 en 65 jaar en de beroepsbevolking tussen 18 en 65 jaar. De werkzoekendengraad is bij de meeste gemeenten lager dan het Vlaams gemiddelde, met uitzondering van Zwijndrecht. We moeten echter vaststellen dat het aandeel van de laaggeschoolde werkzoekenden in vergelijking met Vlaanderen groter is.

	Werkzoekenden- graad	laaggeschoold	middengeschoold	hooggeschoold
<b>Kruibeke</b>	4,9%	48,1%	35,3%	16,6%
<b>Lokeren</b>	5,8%	50,5%	35%	14,5%
<b>Moerbeke</b>	3,9%	42,7%	41,9%	15,3%
<b>Sint-Gillis-Waas</b>	4,8%	48,9%	36,5%	14,8%
<b>Stekene</b>	4,3%	48,1%	36,7%	15,2%
<b>Temse</b>	5,8%	47,4%	37%	15,5%
<b>Waasmunster</b>	4,2%	40,2%	39,3%	21%
<b>Zwijndrecht</b>	7,2%	47,2%	35,4%	17,4%

<b>Totaal</b>	-	48%	36,3%	15,8%
<b>Vlaanderen</b>	6,2%	43,7%	36,1%	20,2%

Tabel 2 werkzoekendengraad en scholingsgraad - Bron: provincies in cijfers – jaargemiddelde 2021

	aantal werkzoekenden	laaggeschoold	middengespoold	hooggeschoold
<b>Kruibeke</b>	385	185	136	64
<b>Lokeren</b>	1 128	570	395	163
<b>Moerbeke</b>	124	53	52	19
<b>Sint-Gillis-Waas</b>	446	218	163	66
<b>Stekene</b>	376	181	138	57
<b>Temse</b>	813	385	301	126
<b>Waasmunster</b>	214	86	84	45
<b>Zwijndrecht</b>	632	298	224	110
<b>Totaal</b>	4 118	1 976	1 493	650

Tabel 3 aantal werkzoekenden - Bron: provincies in cijfers – jaargemiddelde 2021

### Niet-beroepsactieve inwoners 20-64 jaar (2019)

Wanneer we de bevolking tussen 20 en 64 jaar bekijken, dan zien we dat 75,9% aan het werk is, 3,8% werkzoekend en 20,3% niet-beroepsactief. Het percentage inwoners op beroepsactieve leeftijd dat niet-beroepsactief is komt overeen met het Vlaams gemiddelde (20,3%). De niet-beroepsactieven zijn een grote en zeer diverse groep, met o.a. huisvrouwen en -mannen, arbeidsongeschikten door een handicap, langdurige aandoening of ziekte, (vervroegd) gepensioneerden, studenten, ...

Een outreachende werking, door o.a. aanwezig te zijn daar waar mensen samenkomen, kan zorgen voor toeleiding van deze doelgroep naar het aanbod van de digipunten. Laagdrempelige begeleiding en ondersteuning, het volgen van een digitale workshop, ... kunnen een opstap zijn naar andere competentieversterkende acties richting arbeidsmarkt.

	beroepsbevolking (werkenden en werkzoekenden)				niet-beroepsactief			
	werken- den	% werken- den	werk- zoekenden	% WZ	totaal	niet- beroeps- actieven	% niet- beroeps- actieven	totaal
<b>Kruibeke</b>	7 434	77,5%	351	3,7%	7 785	1805	18,8%	9 590
<b>Lokeren</b>	18 248	74,9%	1 018	4,2%	19 266	5097	20,9%	24 363
<b>Moerbeke</b>	2 981	78,6%	110	2,9%	3 091	704	18,6%	3 795
<b>Sint-Gillis- Waas</b>	8 748	77,7%	340	3,0%	9 088	2 166	19,2%	11 254
<b>Stekene</b>	8 237	76,8%	320	3,0%	8 557	2 173	20,3%	10 730
<b>Temse</b>	13 046	74,7%	748	4,3%	13 794	3 665	21,0%	17 459
<b>Waasmunster</b>	4 854	76,9%	201	3,2%	5 055	1 260	20,0%	6 315
<b>Zwijndrecht</b>	8 156	74,4%	538	4,9%	8 694	2 264	20,7%	10 958
<b>Totaal</b>	71 704	75,9%	3 626	3,8%	75 330	19 134	20,3%	94 464
<b>Vlaanderen</b>		75,2%		4,5%			20,3%	

Tabel 4 beroepsbevolking - niet beroepsactief - Bron: Arvastat - 2019

## Hoogste onderwijsniveau van de inwoners

In vergelijking met Vlaanderen kent de regio een merkelijk hoger aantal laaggeschoolde inwoners. In 7 participerende gemeenten is het percentage inwoners dat laaggeschoold is, m.a.w. inwoners die geen diploma secundair onderwijs hebben, hoger dan het Vlaams gemiddelde. De gemeente Waasmunster heeft als enige gemeente een hoger aantal hooggeschoolden dan laaggeschoolden. Dit gegeven vraagt extra aandacht tijdens het verdere verloop van het traject.

	laaggeschoold	middengespoold	hooggeschoold	onbekend onderwijsniveau
<b>Kruibeke</b>	4 448	3 484	3 196	700
<b>Lokeren</b>	10 207	8 130	8 241	2 223
<b>Moerbeke</b>	1 623	1 522	1 278	194
<b>Sint-Gillis-Waas</b>	5 268	3 893	3 677	891
<b>Stekene</b>	5 206	3 824	3 327	838
<b>Temse</b>	7 545	5 995	5 730	1 708
<b>Waasmunster</b>	2 445	2 091	2 814	441
<b>Zwijndrecht</b>	4 991	4 367	3 483	1 187
<b>Totaal</b>	41 733	33 306	31 746	8 182

Tabel 5 onderwijsniveau inwoners - Bron: provincies in cijfers – 2017

## Mensen met een migratieachtergrond en anderstaligen

Exacte cijfers van anderstaligen uit de regio hebben we niet. Mensen met een taalachterstand die een taalopleiding volgen kunnen, indien dit nodig blijkt, toegeleid worden naar de digibanken. We horen een grote nood aan taal- en jobondersteuning vanuit de OCMW's en Wijkwerken Waas. Het versterken van digitale vaardigheden kan onderdeel uitmaken van het traject. Bij de uitwerking van het digibankproject houden we er rekening mee dat de communicatie toegankelijk en verstaanbaar is voor anderstaligen.

	totaal aantal inwoners	Aantal inwoners Belgische herkomst	Aantal inwoners niet-Belgische herkomst	% inwoners Belgische herkomst	% inwoners niet-Belgische herkomst
<b>Kruibeke</b>	17 011	14 292	2 719	84%	16%
<b>Lokeren</b>	42 692	31 528	11 164	73,8%	26,2%
<b>Moerbeke</b>	6 684	5 822	862	87,1%	12,9%
<b>Sint-Gillis-Waas</b>	19 717	16 327	3 390	82,8%	17,2%
<b>Stekene</b>	19 046	16 214	2 832	85,1%	14,9%
<b>Temse</b>	30 686	22 684	8 002	73,9%	26,1%
<b>Waasmunster</b>	11 031	9 427	1 604	85,5%	14,5%
<b>Zwijndrecht</b>	19 276	13 920	5 356	72,2%	27,8%
<b>Totaal</b>	166 143	130 214	35 929	78,4%	21,6%
<b>Vlaanderen</b>				75,30%	24,70%

Tabel 6 aantal inwoners op basis van herkomst - Bron: provincies in cijfers – 2022

## Bevolking ouder dan 55 jaar

De 55+-ers maken 34% van de totale bevolking uit. Hiervan behoren 40 612 inwoners of 72 % tot de leeftijdscategorie 55 – 74 jaar, 28% of 15 858 inwoners zijn ouder dan 75 jaar.

Senioren zijn een heel diverse groep mensen. De jongere generatie senioren is wellicht mee met de evoluties vanuit hun ervaringen in het beroepsleven, maar eens niet meer beroepsactief is er misschien niet altijd voldoende uitdaging om de recentste evoluties te volgen. De oudere generatie senioren doet vaker een beroep op het eigen netwerk om een aantal zaken te regelen zoals bvb.

online bankieren, digitale belastingaangifte via tax on web , ... Kanttekening hierbij is dat niet iedereen over een uitgebreid netwerk beschikt of het dat het vertrouwde netwerk na verloop van tijd uit elkaar valt. We moeten bij deze groep eveneens rekening houden met de dalende graad van mobiliteit naarmate de leeftijd stijgt.

	<b>totaal aantal inwoners</b>	<b>55-59 jaar</b>	<b>60-64 jaar</b>	<b>65-69 jaar</b>	<b>70-74 jaar</b>	<b>75-79 jaar</b>	<b>80+ jaar</b>
<b>Kruibeke</b>	17 011	1 132	1 104	918	831	738	1 020
<b>Lokeren</b>	42 692	2 913	2 690	2 222	2 043	1 593	2 148
<b>Moerbeke</b>	6 684	460	416	403	366	235	353
<b>Sint-Gillis-Waas</b>	19 717	1 484	1 275	1 007	985	868	1 202
<b>Stekene</b>	19 046	1 450	1 315	1 187	1 028	844	1 031
<b>Temse</b>	30 686	2 304	1 939	1 721	1 505	1 188	1 658
<b>Waasmunster</b>	11 031	835	814	645	607	471	585
<b>Zwijndrecht</b>	19 276	1 360	1 427	1 235	991	777	1 147
<b>Totaal</b>	166 143	11 938	10 980	9 338	8 356	6 714	9 144

Tabel 7 verdeling op basis van leeftijd - Bron: provincies in cijfers – 2021

### Alleenwonenden

Het werkingsgebied van de digibank 'Weerbaar digitaal' telt 166 143 inwoners. Hiervan zijn er 33 821 inwoners (= 20,4%) jonger dan 18 jaar, 59,4% (= 98 770 inwoners) behoort tot de leeftijdscategorie 18-64 jaar (Vlaanderen: 59,9%) en 20,2% (= 33 552 inwoners) is ouder dan 65 jaar (Vlaanderen: 20,7%).

Van de volwassen bevolking is 15,6% alleenwonend. In de leeftijdscategorie 18-64 jaar is 12% alleenstaand, bij de 65 tot 74 jarigen (= 17 694 inwoners) is 1 op de 5 alleenwonend of 20% en bij de 75+-ers (= 15 858 inwoners) stijgt dit naar 32%. Deze oudere groep alleenwonenden is extra kwetsbaar en moeilijk toe te leiden naar een vast digipunt.

	<b>totaal aantal inwoners</b>	<b>aantal alleen- wonend</b>	<b>aantal alleen- wonend 18-64 jaar</b>	<b>aantal alleen- wonend 65-74 jaar</b>	<b>aantal alleen- wonend 75+ jaar</b>	<b>aantal huis- houdens</b>	<b>% huis- houden 1 persoon</b>
<b>Kruibeke</b>	17 011	2 012	1 087	357	568	7 092	28,4%
<b>Lokeren</b>	42 692	5 400	3 135	958	1 307	17 786	30,5%
<b>Moerbeke</b>	6 684	816	449	144	223	2 855	28,6%
<b>Sint-Gillis-Waas</b>	19 717	2 171	1 254	358	559	8 120	26,8%
<b>Stekene</b>	19 046	2 424	1 425	394	605	8 220	29,5%
<b>Temse</b>	30 686	3 961	2 390	675	896	12 989	30,5%
<b>Waasmunster</b>	11 031	1 203	658	210	334	4 590	26,2%
<b>Zwijndrecht</b>	19 276	2 588	1 485	465	638	8 258	31,4%
<b>Totaal</b>	166 143	20 575	11 883	3 561	5 130	69 910	29,5%
<b>Vlaanderen</b>							<b>32,60%</b>

Tabel 8 % 1-persoon huishoudens - Bron: provincies in cijfers - 2021

## 4. EEN IDENTIFICATIE VAN DE DIGITALE NODEN EN HET RISICO OP DIGITALE UITSLUITING BIJ DE BEOOGDE DOELGROEP

We identificeren de digitale noden en het risico op digitale uitsluiting die de kwetsbare doelgroepen (kunnen) ervaren aan de hand van de studie ‘digitale ongelijkheid in Vlaanderen – een vergelijking tussen kwetsbare en niet kwetsbare mensen’, de Barometer Digitale inclusie en de bevraging van de lokale besturen naar concrete digitale noden.

In de studie ‘digitale ongelijkheid in Vlaanderen – een vergelijking tussen kwetsbare en niet kwetsbare mensen’ (Anrijs, S., Mariën, I., & Ponnet, K. - 2021)<sup>2</sup> kunnen we volgende informatie terugvinden:

### Toegang tot hardware

- 6,0% van alle respondenten heeft thuis *geen vaste computer, laptop of tablet*. Bij inkomensarme mensen is dit 19,7%, bij alleenstaanden 12,4% en bij lager opgeleiden 11,9%.
- 19,9% van alle respondenten heeft thuis een of meerdere *computers te kort* opdat alle gezinsleden voldoende gebruik kunnen maken van internet. Bij inkomensarme mensen wordt dit 43,2%, bij alleenstaanden 24,3% en bij lager opgeleiden 30,4%.
- 4,5% van alle respondenten heeft thuis *geen internetverbinding*. Dit ligt merkkelijk hoger bij volgende kwetsbare doelgroepen: 15,6% van de inkomensarme mensen, 10% van de alleenstaanden en 8,8% van de lager opgeleiden.

### Vaardigheden

- 11,7% van alle respondenten is weinig *vaardig* in het zoeken van informatie op het internet. Bij inkomensarme mensen is dit 29,7%, bij alleenstaanden 20,0% en bij lager opgeleiden 21,9%.
- 12,4% van alle respondenten ervaart problemen om *online informatie te begrijpen*. 34,5% van de inkomensarme mensen, 24,6% van de alleenstaanden en 24,1% van de lager opgeleiden ervaren hierbij problemen.
- 16,4% van alle respondenten geeft aan weinig vaardig te zijn in *ICT problemen oplossen*. Dit is bij inkomensarme mensen 38,6%, bij alleenstaanden 30,2% en bij lager opgeleiden 29,9%.

### Gebruiksmogelijkheden

- 11,9% van alle respondenten is niet in staat om het internet te gebruiken om *alledaagse zaken te regelen* (online bankzaken, aankoop, reservatie of ticket kopen). Bij inkomensarme mensen is dit 33,3%, bij alleenstaanden 22,0% en bij lager opgeleiden 25,4%.
- 17,8% van alle respondenten is niet in staat om een *job te vinden via het internet* (online registreren als werkzoekend, vacatures zoeken, solliciteren). 45,6% van de inkomensarme mensen, 31,7% van de alleenstaanden en 34,6% van de lager opgeleiden zijn niet in staat online een job te zoeken.
- 22,3% van alle respondenten is niet in staat om *via het internet financiële tegemoetkomingen aan te vragen* (online uitkering of subsidie aanvragen). Bij inkomensarme mensen is dit 52,4%, bij alleenstaanden 38,1% en bij lager opgeleiden 40,4%.
- 16,3% van alle respondenten is niet in staat om *belangrijke informatie* te vinden via het internet (informatie over sociale diensten, huisvesting en verzekeringen). Dit is bij inkomensarme mensen 39,5%, bij alleenstaanden 28,7% en bij lager opgeleiden 30,2%.

Tabel 9 studie ‘digitale ongelijkheid in Vlaanderen – een vergelijking tussen kwetsbare en niet kwetsbare mensen’ (Anrijs, S., Mariën, I., & Ponnet, K. - 2021)

Uit deze studie komt sterk naar voren dat kwetsbare mensen, zoals mensen met een laag inkomen, kortgeschoolden en alleenstaanden, minder toegang hebben tot hardware, zwakkere digitale

<sup>2</sup> Studie Anrijs, S., Mariën, I., & Ponnet, K. (2021). Digitale ongelijkheid in Vlaanderen. Een vergelijkend onderzoek tussen kwetsbare en niet kwetsbare mensen. Universiteit Gent.

vaardigheden hebben en minder in staat zijn om zelfstandig online diensten te gebruiken (zoals e-bankieren, gebruik van e-loket voor aanvragen van allerlei formulieren, subsidies, ...).

Ook merken we dat wanneer een persoon kwetsbaar is omwille van meer dan 1 reden de kans op uitsluiting zeer sterk stijgt.

Dit bevestigt eveneens de Barometer Digitale inclusie (2022). Iets meer dan de helft (52%) van de werkzoekenden bijvoorbeeld, heeft zwakke digitale vaardigheden. Bij deze groep is het aantal werkzoekenden met een diploma hoger onderwijs en zwakke vaardigheden nog steeds 40% maar als we kijken naar het percentage laaggeschoolden met zwakke vaardigheden is dit zelfs 73%.

Een ander voorbeeld specifiek voor werkzoekenden is de kennis van computerprogramma's zoals tekstverwerking welke belangrijk zijn in het vinden van werk. In 2021 maakte 46 % van de werkzoekenden geen gebruik van een tekstverwerker. Ook al is het gebruik de laatste twee jaar gestegen, de barometer toont aan dat bij oudere werkzoekenden het verschil tussen ouderen en jongeren blijft en dat het gebruik stijgt naar gelang het opleidingsniveau.

Aansluitend op de verschillende studies is de ervaring bij de gemeenten dat er een groep mensen is die vanuit hun kwetsbaarheid moeilijk te bereiken zijn via de gemeentelijke kanalen. Op de kick-off van het voortraject digibankproject Waas, doorgegaan op 25 augustus 2022, signaleerden verschillende aanwezigen dat mensen vanuit hun kwetsbare situatie vaak de hulpvraag niet durven stellen. Inzetten op vertrouwen en het omgaan met schaamte zal een focuspunt zijn in de toenadering van deze doelgroep. Een laagdrempelige en 'warme' begeleiding van de mensen staat voorop. Om die mensen zonder intrinsieke motivatie te bereiken vinden we het belangrijk om maximale digitale oefenkansen aan te bieden hetzij via 1-op-1-begeleiding hetzij via een opleiding. Deze opleidingen zijn best zo toegankelijk mogelijk en kort van duur zoals een workshop, digicafé... We gaan hier ook in overleg met Avansa Waas-en-Dender voor het programma ODOK in te zetten daar waar dit een meerwaarde zou zijn.

Bij de partners is er ook al een goed zicht op wat de opleidingsnoden kunnen zijn die aan bod kunnen komen.

- basisvaardigheden werken met een pc
- basis word/office 365 of andere tekstverwerking
- gebruik smartphone/leren werken met een smartphone
- installeren en gebruik van essentiële apps zoals Itsme
- e-government: Mijn burgerprofiel, tax-on-web, My Pension, ...
- e-commerce en veilig aankopen op het internet
- e-finance
- veilig op het internet
- phishing
- premies aanvragen

## 5. HET VERWACHTE BEREIK VAN DE DOELGROEP VIA HET LOKALE DIGIBANKPROJECT TEN AANZIEN VAN DE AANWEZIGHEID VAN DE DOELGROEP BINNEN HET AFGEBAKENDE WERKINGSGBIED

Om een inschatting te kunnen maken van het bereik van de verschillende kwetsbare doelgroepen in ons werkingsgebied per doelstelling, maken we gebruik van de cijfers uit de studie 'Digitale ongelijkheid in Vlaanderen – een vergelijking tussen kwetsbare en niet kwetsbare mensen' (Anrijs, S., Mariën, I., & Ponnet, K. - 2021).

	<b>Alle respondenten</b>	<b>Inkomensarme mensen (op basis van individuele aangiften = 10 119) (*)</b>	<b>Alleenstaanden = 20 575 inwoners</b>	<b>Lager opgeleiden 41 733 inwoners</b>	<b>Totaal</b>
D1: Geen vaste computer, laptop of tablet	6%	10 119 x 19,7% = 1 993	20 575 x 12,4% = 2551	41 733 x 11,9% = 4 966	9 510
D2: Weinig vaardig in het zoeken van informatie op het internet	11,7%	10 119 x 29,7% = 3 005	20 575 x 20,0% = 4 115	41 733 x 21,9% = 9 139	16 259
D3: Niet in staat om het internet te gebruiken om alledaagse zaken te regelen	11,9%	10 119 x 33,3% = 3 369	20 575 x 22,0% = 4 526	41 733 x 25,4% = 10 600	18 495

Tabel 10 Inschatting bereik per doelstelling volgens de studie 'digitale ongelijkheid in Vlaanderen'

(\*) dit is een indicatie van het aantal inkomensarme mensen in de regio. Wellicht ligt dit aantal hoger, doch er zijn geen exacte cijfers voorhanden.

Het mogelijke bereik van de andere kwetsbare doelgroepen berekenen, m.n. van de niet-beroepsactieven, werkzoekenden, mensen met een migratieachtergrond is moeilijker omdat we voor deze doelgroepen geen percentages hebben over hun digitale kennis en/of toegang tot hardware.

Hierbij moeten we steeds rekening houden dat inwoners die tot meerdere kwetsbare doelgroepen behoren; bvb. én laaggeschoold én werkzoekend én alleenstaand zijn hun kans op uitsluiting stelselmatig zien stijgen.

Om 1 000 unieke gebruikers te halen moeten we 2,5% van de kwetsbare inwoners (zie gegevens tabel 10) bereiken die niet over toegang tot hardware beschikken, die weinig digitaal vaardig zijn, die niet in staat zijn om het internet te gebruiken om alledaagse zaken te regelen.

Door outreachend toe te leiden en te werken vanuit de leefomgeving van de doelgroep denken we dat een bereik van 5% mogelijk kan zijn. Concreet zou dit betekenen dat we tijdens de projectperiode van de kwetsbare inwoners die

- niet over toegang tot hardware beschikken +/- 400 inwoners willen bereiken (uitleen of gebruik maken van hardware ter plaatse)
- weinig digitaal vaardig zijn +/- 800 inwoners willen bereiken
- niet in staat om het internet te gebruiken om alledaagse zaken te regelen +/- 900 inwoners willen bereiken.

Onze ambitie is dus om 2 000 kwetsbare inwoners digitaal weerbaar te maken zodat hun kans op huidige en toekomstige uitsluiting daalt.

## 6. DE OUTREACHSTRATEGIE OM DE DOELGROEP TE BENADEREN EN TE BETREKKEN (REKENING HOUDEND MET HUN DIGITALE NODEN)

### Vast digipunt

Als we over een digipunt spreken dan bedoelen we een plaats waar mensen gratis gebruik kunnen maken van hardware en waar op vaste momenten ondersteuning door een digicoach mogelijk is. Binnen onze regio erkennen we de nood aan deze digitale ondersteuning bij de mensen die zich omwille van verscheidene redenen in een kwetsbare situatie bevinden. Deze kwetsbare situatie maakt dat we hen op een laagdrempelige manier kennis willen laten maken met het digitale aanbod in hun gemeente. Zo kunnen we hen behoeden voor huidige en toekomstige uitsluiting.

De aanwezigheid van een solide en duurzaam netwerk van fysieke toegangspunten waar ondersteuning aangeboden wordt door een digicoach is voor ons de basis om op verder te werken en de kans op verduurzaming te vergroten. Enkele gemeenten in ons werkingsgebied hebben nog geen degelijk uitgebouwd digipunt (toegang tot hardware en ondersteuning). Een eerste belangrijke stap is dan ook de huidige digipunten in alle gemeenten versterken en binnen die gemeenten waar nog geen digipunt aanwezig is een digipunt te voorzien. We zien echter dat mensen in kwetsbaarheid de weg moeilijk vinden naar het vaste aanbod. Dit omwille van verschillende redenen. Een eerste belangrijke reden is het niet (durven) stellen van de hulpvraag. Ook de locatie van het digipunt kan een drempel vormen. De bibliotheken met een digipunt bijvoorbeeld, merken dat ze mensen in kwetsbare situaties niet tot bij hen krijgen.

### Mobiel digipunt

Om de hulpvraag te detecteren en om de drempel tot de vaste digipunten te verlagen zal de digicoach naar de doelgroep toegaan. We gaan in overleg met het werkveld en zoeken de brugfiguren die mee de noden van de mensen kunnen detecteren en het ondersteuningsaanbod in de gemeente kunnen bekendmaken en mee uitdragen.

Momenten waar bv bedelingen van voedsel, kledij... doorgaan zijn belangrijk voor de digicoach om op aanwezig te zijn. Hiervoor ontwikkelen we ook een mobiele unit die kan ingezet worden als mobiel digipunt maar die ook zal dienen voor herkenbaarheid en connectie met het vaste digipunt.

Onder werkveld verstaan we: armoede organisaties en vrijwilligers bij de voedselbedeling, bibliotheken, loketmedewerkers, thuisverpleging, dienstencentra, trajectbegeleiders OCMW, VDAB, Maatwerkbedrijven.

De digicoach zal samen met de projectcoördinator de brugfiguren in het werkveld de nodige kennis aanleveren om correct te kunnen toeleiden naar het aanbod in het digipunt en hen op de hoogte te brengen van de mogelijkheid om een opleiding in hun vereniging te organiseren. Hiervoor voorzien we een 'information chart' of 'doorstromingskaart' voor de toeleiders .

Om bepaalde doelgroepen te bereiken bepalen we eerst wie kan toeleiden en gaan we in gesprek met de organisaties en personen die dicht bij hen staan. Hieronder geven we al een eerste aanzet.

- Voor mensen in armoede zullen dat de OCMW' s zijn maar ook de armoedeverenigingen die o.a. voedselbedelingen organiseren

- Voor senioren denken we aan dienstencentra maar ook thuisverpleging.
- Voor ouders van schoolgaande kinderen denken we aan de scholen.
- Moskeeën en migrantenorganisaties voor het bereiken van mensen met een migrantenachtergrond en anderstaligen
- Voor mensen die aan het loket bij de gemeente komen voor essentiële diensten of voor renteloze leningen zullen dit de loketmedewerkers van de gemeenten zijn maar bv ook de mensen van Woonwijzer Waasland.
- VDAB kan werkzoekenden toeleiden
- De maatwerkmedewerkers en de wijkwerkers kunnen toegeleid worden door de maatwerkbedrijven en de trajectbegeleiders
- ....

## 7. EEN GEDETAILLEERDE EN GEMOTIVEERDE OMSCHRIJVING VAN DE GEPLANDE ACTIVITEITEN EN DIENSTVERLENING VAN HET DIGIBANKPROJECT PER DOELSTELLING + BETROKKENHEID VAN DE PARTNERS PER DOELSTELLING

Doelstelling 1: gelijke toegang tot digitale technologie door laptops, schermen en andere hardware voorwaardelijk beschikbaar te stellen

### 1 digipunt per gemeente

Een digipunt is een plaats waar mensen gratis gebruik kunnen maken van hardware en waar op vaste momenten ondersteuning door een digicoach aanwezig is. We voorzien in minstens 1 goed werkend digipunt in elke gemeente bv in de bibliotheek, het sociaal huis of een andere te bespreken locatie. Personen uit de kwetsbare doelgroepen kunnen hier gebruik maken van de aanwezige hardware bestaande uit minstens 1 computer, printer en scanner en EID-lezer. Hierbij zal het bekendmaken van de mogelijkheden van een digipunt aan de doelgroep cruciaal zijn om toe te leiden. Deze toeleiding gebeurt vindplaatsgericht. De digicoach/digibuddy zal eveneens meewerken aan het verbeteren van digitale toegang bij de mensen thuis door bij alle bezoekers van het digipunt na te gaan of ze thuis internet hebben. Hij kan waar nodig mensen helpen aan betaalbaar internet, bv Telenet 5 of 10 programma.

*Begroting:* Een werkingsbudget voor de inrichting van digipunten<sup>3</sup> zoals tafels, stoelen, herkenbare elementen en de nodige software in de gemeenten waar een digipunt wordt uitgebouwd. Een investeringsbudget voor de hardware.

### Mobiele unit

Om het bestaande digipunt kenbaar te maken bij organisaties maar ook in wijken die verafgelegen zijn van de vaste digipunten voorzien we een mobiele unit die op locatie kan worden gebruikt. De vorm van dit mobiel digipunt zal nog moeten worden uitgewerkt maar zal minimaal bestaan uit 1 laptop, scanner/printer en EID-lezer. We voorzien 2 mobiele units die ingezet kunnen worden in dienstencentra, bij voedselbedelingen, scholen, gemeentehuizen, gemeentelijke sporthallen, gemeentelijke kinderopvang... En die kan gebruikt worden door de gemeenten, de digicoaches en de vrijwilligers.

---

<sup>3</sup> De gemeenten die deelnemen in het digisamenproject zullen reeds in dat budget hardware voorzien en dit zal niet mee begroot worden in deze begroting.

*Begroting:* Een externe kost voor het bouwen van de mobiele units en de aankoop van software, een investeringskost voor de aankoop van de hardware.

### **Vormingsmateriaal en uitleendienst naar lokale organisaties**

Om gerichte vormingen te geven voorzien we 10 laptops en bijhorende apparatuur die door organisaties uitgeleend kunnen worden. Ze kunnen ingezet worden wanneer de digicoach op vraag van een organisatie, een themagerichte opleiding gaat geven. Door lokaal in te zetten op verenigingen die dicht bij de doelgroep staan en hen de mogelijkheid te geven om digitale activiteiten te laten organiseren zonder dat ze daar een investeringskost voor moeten doen, krijgen we ook een goed zicht op noden en tekorten die er liggen en kunnen we van daaruit verder bouwen. Organisaties die dicht bij de doelgroep staan zoals armoedeorganisaties, seniorenverenigingen, maatwerkbedrijven, OCMW' s ... kunnen het vormingsmateriaal uitlenen

*Begroting:* Een externe kost voor het ontwerp en ontwikkeling van de units, een investeringsbudget voor de aankoop van opleidingsmateriaal/hardware en software.

Voor de aanschaf van hardware doen we eveneens een wervingscampagne bij de Wase bedrijven voor refurbished materiaal voor de digipunten. Dit kunnen zowel desktops, laptops, tablets, scanners en printers zijn. Hiervoor zullen we afstemmen met de Stad Sint-Niklaas die binnen hun digibankproject een uitleendienst, en refurbished materiaal zullen aanbieden.

Het onderhoud van de hardware en het up-to-date houden van de software zal gedurende de 2 projectjaren meegenomen worden in de projectbegroting maar na het project zal bekeken worden op welke manier dit verduurzaamd wordt. Hiervoor zal gewerkt worden met een aanbesteding.

### **Uitleendienst naar inwoners**

Binnen deze digibank zal er geen individuele uitleendienst voor de inwoners worden opgezet. We volgen de ontwikkeling van de uitleendienst binnen de digibank van Sint-Niklaas op en gaan in overleg om hier tijdens of na het project op aan te sluiten.

*Begroting :* We voorzien hier geen budget binnen dit project voor. Van zodra we zicht hebben op de mogelijkheden en de timing zal de financiering in kaart gebracht worden en zullen de nodige middelen gezocht worden.

*Betrokkenheid partners:*

**Interwaas** (promotor) zal de coördinatie op zich nemen om de digipunten te versterken en uit te bouwen. Dit houdt in om per gemeente in overleg te gaan en een plan van aanpak voor de gemeente uit te werken. Ze staat in voor de aankoop van het inrichtingsmateriaal en het (refurbished) materiaal van de digipunten plus het lesmateriaal. Interwaas volgt de staat van de hardware in de digipunten op en zorgt ervoor dat het digitaal materiaal hersteld kan worden indien nodig. Hiervoor zal de markt in de regio verkend worden en zal in overleg gegaan worden met Digibank Sint-Niklaas die vanuit de partner Den Azalee op deze dienstverlening zal inzetten. Tijdens de looptijd van het project zal bekeken worden of er kan aangesloten worden op de uitleendienst die door Den Azalee in het digibankproject van de Stad Sint-Niklaas wordt uitgewerkt. Interwaas beheert de uitleningen van het vormingsmateriaal. Interwaas zal eveneens samen met Ligo Waas & Dender in 2023 en 2024 1VTE digicoach per projectjaar voorzien. Eventueel zal aangevuld worden door het inkopen van extra uren ondersteuning

**Ligo Waas & Dender** zal samen met Interwaas 1VTE digicoach per projectjaar voor de digipunten voorzien. De digicoach van Ligo deelt zijn expertise voor het begeleiden bij digitale vragen. Ligo W&D kan evenzeer cursisten toeleiden naar de digipunten.

Lokale besturen die nog in een digipunt moeten voorzien bepalen een locatie voor het digipunt. Dit is bv een ruimte waar mensen in een rustige en veilige omgeving toegang hebben tot digitale

hardware, Wifi voorziening... De gemeente en het OCMW leiden inwoners en eigen medewerkers toe naar het digipunt en werken mee aan de communicatie.

**Alle andere partners** en alle organisaties die werken met kwetsbare doelgroepen kunnen hun klanten toeleiden naar de dienstverlening van de uitleendienst. We bekijken of we met een brugfiguur binnen de organisatie, samen met de digicoach de noden van de doelgroep kunnen bespreken in functie van mogelijke vormingen.

**Repair & Share** biedt ondersteuning aan bij het opzetten van het uitleensysteem aan de verenigingen door kennis en ervaring te delen en door actief en concreet mee na te denken over alle nodige stappen, acties en valkuilen. Repair & share kan door haar kennis en ervaring de volgende stappen naar een uitleendienst voor de inwoners mee vormgeven.

Doelstelling 2: via opleiding en kennisdeling digitale vaardigheden versterken, zowel inzake persoonlijke vaardigheden als technische vaardigheden

### **Open contactmomenten in de vaste digipunten**

Een opgeleide digicoach, voorzien door Ligo W&D in 2023 en door Interwaas in 2024, zal op vaste momenten in de digipunten aanwezig zijn. Via deze open contactmomenten kunnen de mensen terecht met hun digitale vragen en noden. Het zal mogelijk zijn om ook op afspraak te komen. Hierbij zal zowel de persoon zelf als een brugfiguur, trajectbegeleider deze afspraak kunnen maken. We vullen het aanbod van deze professionele digicoach aan door ook digibuddies een digipunt te laten bemannen.

### **Outreaching open contactmomenten in het werkveld**

De digicoach zal ook in het werkveld open contactmomenten organiseren. Dit zal gebeuren in nauwe samenwerking met de organisaties en de verenigingen. Het doel is om enerzijds het huidige vaste aanbod digitale ondersteuning in de digipunten kenbaar te maken en anderzijds de hulpvraag helder te krijgen van de doelgroep zodat er gerichte vormingsmomenten kunnen worden uitgewerkt.

### **Vormingsaanbod**

Op basis van de noden van de doelgroep zal er in samenwerking met de OCMW's, gemeentebesturen, de organisaties in het werkveld zoals de armoedeorganisaties, seniorenverenigingen, maatwerkbedrijven, scholen...thematische vormingen georganiseerd worden. We voorzien binnen het project het nodige materiaal en de lesgevers om de vorming uit te werken en te geven. We verwijzen steeds door naar het vaste vormingsaanbod in de gemeente of de buurtgemeenten.

### **Vormingen voor vrijwilligers**

We werken vanuit onze ervaring in het werkveld, en op basis van de input van de brugfiguren en vrijwilligers, een vormingsaanbod uit om vrijwilligers de nodige kennis aan te reiken om de doelgroep te ondersteunen in hun digitale vragen. Dit kan, afhankelijk van de persoonlijke kennis, de digitale vraag zelf beantwoorden zijn of de vraag doorsturen naar de digicoach.

Voor de opleiding en begeleiding van vrijwilligers tot digibuddies doen we beroep op de expertise van Ligo Waas & Dender, Avansa Waas-en-Dender en GO! CVO Focus. Ook binnen de projectoproep 'e-inclusie' zetten sommige lokale besturen in op de vrijwilligerswerking. We stemmen hiervoor verder af om dubbel aanbod te vermijden.

Een solide vrijwilligerspool zal belangrijk zijn bij het verduurzamen van het project na afloop van de subsidieperiode en het continueren van de werking. Het zal een blijvende investering vragen om voldoende vrijwilligers te rekruteren, maar zeker en vast ook om hen op te leiden, te begeleiden en verder te ondersteunen.

Bij het rekruteren van vrijwilligers stimuleren we mensen uit de doelgroep zelf om als digibuddy anderen te ondersteunen.

### **Ondersteuning van de doelgroep aan huis**

We voorzien ondersteuning aan huis voor minder mobiele mensen. Deze kunnen worden toegeleid door o.a. OCMW's, armoede organisaties maar ook thuisverpleging. Hiervoor zal de aankoop van digicheques voor hulp aan huis mee in de begroting opgenomen worden. We zullen de markt verkennen en indien Beego uniek is in hun aanbod zal er per gemeente een aantal Beego-cheques worden aangekocht voor deze doelgroep.

Ook hier zullen we inzetten op het verbeteren van digitale toegang thuis door mensen te helpen aan betaalbaar internet zoals bv Telenet 5 of 10 programma.

### *Betrokkenheid partners*

**Interwaas:** De coördinator (1/2 VTE) zal het overzicht behouden over de algehele werking, planning van de contactmomenten, de communicatie nodig om het aanbod te verspreiden, evaluatie van het bereik en de werking... Hierbij hoort voor doelstelling 2 het huidige aanbod van vormingen in kaart brengen, de hulpvraag digitale vaardigheden mee concretiseren door de registratie van de vragen die gesteld worden voor en door mee vormingen in te kopen. Interwaas zal samen met Ligo Waas & Dender in 2023 en 2024 1VTE digicoach per projectjaar voorzien. Aanvullend kunnen er extra uren ondersteuning aangekocht worden via externe prestaties.

**Ligo Waas & Dender** heeft de expertise en de ervaring om te werken met laaggeletterden en kortgeschoolden welke behoren tot onze doelgroep. Ligo W&D heeft een basisaanbod ICT o.a. De computer stap voor stap, Wegwijs op het internet, Communicatie op het internet, Meer doen met je pc, ... Ligo W&D voorziet samen met Interwaas als partner de digicoaches. Deze zullen de digipunten versterken en ingezet worden om het werkveld te verkennen. Ze organiseren vormingen voor de doelgroep en de vrijwilligers. Ligo W&D kan ook opleidingen op maat ontwikkelen. Ook zal Ligo W&D cursisten toeleiden naar het opleidings- en begeleidingsaanbod in de digipunten en bij andere opleidingsverstrekkers.

**VDAB** heeft een uitgebreid aanbod digitale opleidingen. VDAB is in kader van het digibankproject bereid om samen met de desbetreffende partners te bekijken of bepaalde basisopleidingen digitale vaardigheden ook kunnen plaatsvinden in de desbetreffende digibank. VDAB kan ook klanten toeleiden naar het opleidings- en begeleidingsaanbod in de digipunten (mobiel en vast).

**GO! CVO Focus** biedt een waaier aan ICT-opleidingen aan en kunnen ook ICT-opleidingen op maat geven afhankelijk van de noden van een bepaalde doelgroep. GO! CVO Focus kan cursisten toeleiden naar het opleidings- en begeleidingsaanbod in de digipunten (mobiel en vast). Daarnaast kan GO! CVO Focus ook train-de-trainer sessies voorzien om de medewerkers van het digibankverhaal op te leiden.

**Lokale besturen** (gemeente, bibliotheek en OCMW) leiden kwetsbare inwoners toe naar het opleidings- en begeleidingsaanbod. Ze stellen laagdrempelige locaties ter beschikking waar opleidings- en vormingsmomenten kunnen doorgaan. Dit zal steeds in nauw overleg gebeuren met alle partners.

**Organisaties, bedrijven, instellingen in het werkveld:** we gaan in nauw overleg met de armoedeorganisaties, seniorenverenigingen, maatwerkbedrijven, scholen die werken met kwetsbare doelgroepen. Ze kunnen mee de hulpvraag concretiseren en de doelgroep toeleiden naar het vaste aanbod en aanvullend extra vormingen aanvragen en mee organiseren.

Doelstelling 3 - via begeleiding zorgen voor een verbeterde digitale toegang tot essentiële diensten (vb. digitale dienstverlening vanuit de Vlaamse overheid, tax-on-web, enz.) via zogenaamde fysieke knooppunten

'*Weerbaar digitaal*' wil de drempels verlagen door mogelijkheden aan te reiken om online te gaan en de mensen te begeleiden en te ondersteunen bij digitale overheidstoepassingen zoals administratieve procedures, gezondheidszorg maar ook bankdiensten en commerciële opportuniteiten voor de consumptie van goederen. Dit doen we door het voorzien van voldoende open contactmomenten in de vaste digipunten, het inzetten op de mobiele units die het werkveld intrekken, het geven van vormingen aan vrijwilligers om de doelgroep bij te staan, het uitwerken van vormingen voor de kwetsbare mensen en het meewerken aan het verbeteren van de digitale toegang thuis.

We gaan niet alleen in overleg met de gemeenten maar ook met verschillende instanties zoals Febelfin voor het online bankieren, de Federale voor o.a. tax-on-web, de Vlaamse overheid, woonwijzer Waasland voor energieleningen, de verschillende mutualiteiten, werknemersorganisaties, maatwerkbedrijven en VDAB voor 'Mijn loopbaan'.

### **Ondersteuning van de doelgroep aan huis**

We voorzien ondersteuning aan huis voor minder mobiele mensen. Deze kunnen worden toegeleid door oa. OCMW's, armoede organisaties maar ook thuisverpleging. Hiervoor zal de aankoop van Beegocheques mee in de begroting opgenomen worden. We zullen de markt verkennen en indien ze uniek zijn in hun aanbod zal er per gemeente een aantal digicheques worden aangekocht voor deze doelgroep.

### *Betrokkenheid partners*

**Interwaas:** De coördinator (1/2 VTE) zal het overzicht behouden over de algehele werking alsook de communicatie nodig om het vormingsaanbod over de essentiële diensten te verspreiden. Hierbij hoort het opvolgen van de afspraken rond registratie op de digipunten, het samenbrengen van alle partners om een vormingsaanbod uit te werken op maat van de gemeenten en het gehele werkingsgebied. Ook zal deze afstemmen met Digibank Sint-Niklaas en het project digisamen. . Interwaas voorziet samen met Ligo W&D 1VTE digicoach in 2023 en 1VTE digicoach in 2024 . Aanvullend zal bekeken worden om nog extra digicoaches met middelen voor externe prestaties in te kopen indien dit nodig zou zijn. De digicoaches zullen de digipunten versterken en worden ingezet om het werkveld te verkennen en naar de mensen toe te gaan.

**Ligo Waas & Dender** heeft de expertise en de ervaring om te werken met laaggeletterden en kortgeschoolden welke behoren tot onze doelgroep. Ligo W&D heeft een basisaanbod ICT o.a. De computer stap voor stap, Wegwijs op het internet, Communicatie op het internet, Meer doen met je pc, ... Ligo Waas & Dender voorziet als partner 0,5VTE Digicoach 2024 en ondersteunt de andere digicoach. Er zal ook ingezet worden op het organiseren van vormingen voor de doelgroep en de vrijwilligers. Ligo W&D kan ook opleidingen op maat ontwikkelen. Ook zal Ligo W&D cursisten toeleiden naar het opleidings- en begeleidingsaanbod in de digipunten en bij andere opleidingsverstrekkers.

**VDAB** heeft een uitgebreid aanbod digitale opleidingen. VDAB is in kader van het digibankproject bereid om samen met de desbetreffende partners te bekijken of bepaalde basisopleidingen digitale vaardigheden ook kunnen plaatsvinden in de desbetreffende digibank. VDAB kan ook klanten toeleiden naar het opleidings- en begeleidingsaanbod van de digibank.

**GO! CVO Focus** biedt een waaier aan ICT-opleidingen aan en kunnen zij ook ICT-opleidingen op maat geven afhankelijk van de noden van een bepaalde doelgroep. GO! CVO Focus kan cursisten toeleiden naar het opleidings- en begeleidingsaanbod in de digipunten (mobiel en vast). Daarnaast kan GO! CVO Focus ook train-de-trainer sessies voorzien om de medewerkers van het digibankverhaal op te leiden.

**Lokale besturen** (gemeente, bibliotheek en OCMW) kunnen inwoners toeleiden naar het opleidings- en begeleidingsaanbod, maar kunnen evenzeer laagdrempelige locaties ter beschikking stellen waar opleidings- en vormingsmomenten kunnen doorgaan.

**Ook alle organisaties die werken met kwetsbare doelgroepen** kunnen mensen uit de doelgroep toeleiden en locaties ter beschikking stellen waar laagdrempelige opleidingen kunnen doorgaan.

### **Overkoepelende doelstelling: een centraal registratiesysteem/platform**

Door samen met 8 gemeenten in te zetten op deze drie doelstellingen is het van belang om het digitale aanbod in de verschillende gemeenten zichtbaar te maken voor elkaar en daar waar mogelijk op elkaar af te stemmen. Hierbij is het belangrijk om ook rekening te houden met het Platform van de digibank in Sint-Niklaas. We willen ook onze eigen dienstverlening monitoren, evalueren en bijsturen. Het overzicht van de unieke gebruikers zal overkoepelend over de gemeenten moeten worden bijgehouden door de coördinator. Deze zal het overzicht en de stand van zaken op een eenvoudige manier moeten kunnen bijhouden. Om ons eigen dienstverlenings- en opleidingsaanbod te kunnen monitoren, te evalueren en desgewenst bij te sturen, lijkt het ons noodzakelijk dat elke digitale vraag of nood en de opvolging eraan gegeven, geregistreerd wordt, dat aanwezigheidslijsten van opleidingen/begeleidingen en reservatielijsten voor het ontlenen van hardware bijgehouden worden in een centraal systeem/platform. Hiervoor bekijken we of we kunnen aansluiten bij het platform van digibank Sint-Niklaas ontwikkeld door Beego. De coördinator zal hiervoor de nodige stappen zetten om dit helder te krijgen.

## **8. EEN GEFUNDEERD OVERZICHT VAN DE VERWACHTE EN MEETBARE OUTPUT PER DOELSTELLING**

### **Doelstelling 1: voorwaardelijk ter beschikking stellen van hardware**

- Elke gemeente heeft minstens één goed uitgebouwd digipunt waar mensen op een laagdrempelige manier gratis toegang hebben tot hardware en hierin de nodige ondersteuning van een digicoach krijgen.
- Er zijn 2 mobiele units beschikbaar voor de gemeenten die gebruikt kunnen worden op locaties die verafgelegen zijn.
- Er is lesmateriaal (zoals hierboven omschreven) beschikbaar voor de organisaties en instanties om gratis uit te lenen.
- Er is een registratieplatform/systeem waarbij partners, toeleiders, digicoach, digibuddy, ... de unieke bezoekers op de digipunten (vast en mobiel), de uitleenmomenten van het lesmateriaal, het aantal mensen aanwezig bij vormingen... op een eenduidige manier

bijhouden en die te raadplegen is door de coördinator zodat deze het overzicht en het bereik kan monitoren.

- Er is een communicatiestrategie opgemaakt voor het kenbaar maken van de digipunten in de gemeenten.

Doelstelling 2: via opleiding en kennisdeling digitale vaardigheden versterken, zowel inzake persoonlijke vaardigheden als technische vaardigheden & Doelstelling 3: via begeleiding zorgen voor een verbeterde digitale toegang tot essentiële diensten (vb. digitale dienstverlening vanuit de Vlaamse overheid, tax-on-web, enz.) via zogenaamde fysieke knooppunten

- Er is een planning opgemaakt voor de contactmomenten voor de digicoach in de verschillende digipunten die beschikbaar is door alle toeleiders.
- Er is een platform/systeem om op een laagdrempelige manier en afgestemd op de doelgroep een afspraak met de digicoach te maken of om zich in te schrijven in een vorming van het vaste aanbod.
- Er is een communicatieflow opgezet om de contactmomenten en de mogelijkheid om een afspraak vast te leggen, te communiceren naar de doelgroep.
- Organisaties lenen het lesmateriaal en organiseren vormingen voor hun doelgroep. We hebben een overzicht van de thema's van de vormingen en de opkomst.
- Er is een planning opgemaakt voor vormingsmomenten van digibuddies gericht naar de vrijwilligers. Er wordt bijgehouden hoeveel unieke vrijwilligers deelnemen
- Er is een communicatieflow opgezet om de vormingen voor vrijwilligers te communiceren naar de brede bevolking.
- Er is een registratieplatform/systeem waarbij partners, toeleiders, digicoach, digibuddy, ... de unieke bezoekers die vormingen volgen en die ondersteuning krijgen in de digipunten of die aan huis worden ondersteund, op een eenduidige manier kunnen bijhouden. Hierbij is er een overzicht van de hulpvraag en de bijhorende ondersteuning.
- Er is op regelmatige momenten afstemming tussen de coördinator, de digicoach, de vrijwilligers... in de vorm van overlegmomenten. De frequentie en de vorm dient nog in overleg met de partners te worden vastgelegd.
- Er wordt geregistreerd hoeveel digicheques er worden ingezet voor de doelgroep.

## 9. EEN OMSCHRIJVING OVER DE BREDERE IMPACT VAN DE LOKALE DIGIBANK, EN HOE DEZE GEMETEN ZAL WORDEN

De technologische evoluties met bijhorende digitalisering en een snel veranderende steeds complexere wereld zet de maatschappij en haar burgers meer en meer onder druk. Voor een groot deel van de inwoners en vooral de meest kwetsbare onder hen, is er een blijvende kans op uitsluiting op persoonlijk, economisch en maatschappelijk vlak.

Met *'Weerbaar digitaal'* voorzien we op een laagdrempelige manier toegang tot de nodige hardware, kennis en ondersteuning zodat we hen meer weerbaar maken en de kans op toekomstige digitale ongelijkheid en uitsluiting verkleinen. Alle partners onderschrijven de nood aan een volwaardige en structurele ondersteuning door het aanbieden van fysieke toegangspunten, contactmomenten en een op de noden afgestemd vormingsaanbod voor deze regio.

Om de impact van de digibank te meten over de gemeenten heen zal het belangrijk zijn om dit op een eenduidige en gelijkaardige wijze te registreren in alle gemeenten. We verwijzen hierbij naar onze overkoepelende doelstelling hierboven beschreven.

### **Meten weerbaarheid**

Om de impact op de weerbaarheid van de inwoners te meten zullen we bij de personen zelf, maar ook bij de organisaties en begeleiders in het werkveld, feedback vragen over het aanbod, de invulling van de persoonlijke noden en de oorspronkelijke hulpvraag, het gevoel van weerbaarheid en zelfredzaamheid en de kennis van de dienstverlening. We zoeken een manier om de kans op toekomstige uitsluiting in te schatten.

Om ons eigen dienstverlenings- en opleidingsaanbod te kunnen monitoren, te evalueren en desgewenst bij te sturen, lijkt het ons noodzakelijk dat we de hulpvragen en de opvolging die eraan gegeven is, geregistreerd wordt, dat aanwezigheidslijsten van opleidingen/begeleidingen en reservatielijsten voor het ontlenen van het lesmateriaal bijgehouden worden.

### **Bereik inwoners**

Het aantal unieke personen die we bereiken dient geregistreerd te worden naar Vlaanderen toe. Naar analogie met de stad Sint-Niklaas zullen we hiervoor inzetten op een platform/systeem om het bereik van de verschillende doelgroepen per doelstelling te monitoren (ook in functie van projectregistratie en -rapportage). Het platform zal de coördinator, de digicoach en ook elke gemeente een overzicht bieden van het digitaal aanbod aan dienstverlening en opleidingen in onze regio. Dit platform zal ons moeten helpen om op een efficiënte manier toe te leiden naar de dienstverlening van een digipunt, een afspraak te maken voor een (individuele) begeleidingssessie in het digipunt, in te schrijven voor een opleiding, ... Rekening houdend met de privacy bekijken we de meerwaarde van een digitaal platform bij de opvolging van een traject. We werken hiervoor samen met de stad Sint-Niklaas zodat we beide platformen op elkaar kunnen afstemmen.

## **10. EEN OMSCHRIJVING VAN DE BETROKKENHEID VAN PARTNERS IN ANDERE RELEVANTE PROJECTEN (IEDEREEN DIGITAAL, DIGISPRONG, EDUSPRONG)**

**Iedereen digitaal:** De lokale besturen van ons werkingsgebied, zijnde Temse, Kruibeke en Sint-Gillis-Waas, werken samen het project 'DigiSAMEN' uit, een project in najaar 2021 ingediend binnen de projectoproep Iedereen Digitaal van het plan Vlaamse Veerkracht. DigiSAMEN zet in op intergemeentelijke samenwerking en analyseren van moeilijkheden, het dichtens van de digitale kloof door materiële toegang via digipunten, het versterken van vaardigheden via workshops en het inrichten van digipunten in de gemeenten. Het is uiteraard de bedoeling om het digibankproject en DigiSAMEN maximaal op elkaar af te stemmen en complementair en versterkend te zijn. Ook met het digibankproject van stad Sint-Niklaas wordt maximaal afgestemd en samenwerkingsopportunities bekeken.

### **Edusprong 2:**

Ligo Waas & Dender diende 2 projecten in:

- Ouders versterken (hen leren werken met digitale leerplatformen zoals smartschool)
- BENO (basiseducatie na OKAN): schakeltraject voor (OKAN)jongeren

Met het project 'Ouders versterken' wil Ligo W&D ouders meer ondersteunen en betrekken bij de school en het leren van het kind via een geïntegreerd aanbod op maat. Sinds de coronacrisis hebben

scholen meer ingezet op digitale communicatie en leerplatformen zoals een smartschool. Ouders die niet over voldoende (digitale) vaardigheden beschikken, dreigen achter te blijven en niet mee te zijn met de leerresultaten van hun kinderen. Het is belangrijk dat scholen zich bewust zijn van de drempels met betrekking tot ouderbetrokkenheid en/of toegankelijke communicatie. Ligo W&D wil ouders versterken in de communicatie met de school en in het opvolgen en begeleiden van het leerproces van hun kind.

Het project BENO is een schakeltraject dat zich richt op jongeren die OKAN volgden maar niet kunnen instromen in het secundair onderwijs (o.w.v. leeftijd) of in het volwassenenonderwijs (o.w.v. te weinig kennis en zwakke competenties). Ligo W&D helpt de jongeren om de stap te zetten van het ene traject (OKAN) naar het andere. Ze volgen een voltijds (school)jaartraject waarin ze versterkt worden in basisvaardigheden die nodig zijn om te slagen voor een beroepsopleiding of om een job goed uit te oefenen. Zo komen o.a. taal, ICT, Maatschappelijke Oriëntering naar werk, voorbereiding op het examen van rijbewijs, (taal)ondersteuning bij de beroepsopleiding, taalstages, individuele trajectbegeleiding en coaching aan bod. Daarnaast 'proeven' ze van een aantal beroepsopleidingen zoals basis schilderen, zorg, ... zodat ze na dit schakeljaar een realistische en bewuste keuze kunnen maken.

Doel van dit aanbod is om deze jongeren te laten doorstromen naar een (beroeps-)opleiding bij Ligo W&D, CVO, VDAB of naar een tewerkstelling. Het project vormt de schakel tussen de ongekwalificeerde jongere en een kwalificerend vervolgtraject. Daarnaast worden jongeren extra versterkt in basisvaardigheden en competenties en worden ze begeleid bij het maken van doordachte keuzes.

GO! CVO Focus diende volgende projecten in:

- Hybride leerwegen waarbij de cursist opleidingen kan volgen los van tijd, plaats en methode (e-learning, webinar, cursus, training, ...). Dit kan voor Cross media assistent, AAV, Vrachtwagenchauffeur (talen), ICT besturingssystemen en -netwerken.
- Groene technologie: er is nood aan technische, toekomstgerichte opleidingen. GO! CVO Focus zet in samenwerking met CVO's uit Antwerpen, Brussel, Mechelen (Volt) en Limburg (Cursa) didactische labo's op om tegemoet te komen aan de vraag van de industrie, o.a. zonnepanelen, laadpalen, ...
- Opstarten van een GO! Academie om nieuwe opleidingen sneller te ontwikkelen, nieuwe opleidingen sneller te implementeren en een platform te bieden om kennis te delen.
- Een samenwerking via de federatie TKO om met alle CVO's die Tweedekansonderwijs aanbieden, vrijstellingsproeven Vlaanderenbreed te verfijnen.

Ook hier streeft het digibankproject naar maximale afstemming waar mogelijk. Hierbij denken we in eerste instantie aan het project 'versterken van ouders'. Ook voor het BENO-project zouden jongeren toegeleid kunnen worden naar bvb. de uitleendienst van het digibankproject.

**Digisprong:** er zijn nog geen contacten gelegd met de scholen uit ons werkingsgebied. Sowieso zal het de bedoeling zijn om ook met de projecten i.k.v. de Digisprong maximale afstemming te zoeken.

## 11. DE BIJDRAGE VAN HET DIGIBANKPROJECT NAAR DE ACTIVERING BINNEN DE DOELGROEP: vb. doorverwijzing en outreach naar werkzoekenden en andere personen met afstand tot de arbeidsmarkt, en hoe deze personen tot de arbeidsmarkt toeleiden

De digitalisering van de arbeidsmarkt, de VDAB-dienstverlening en ook het raadplegen van het opleidingsaanbod is sterk gedigitaliseerd. Wie werk zoekt, vacatures wil raadplegen of wil solliciteren moet voldoende digitaal vaardig zijn. Ook is digitale vaardigheid noodzakelijk bij de uitvoering van meer en meer jobs waardoor mensen met een digitale achterstand minder kans maken op duurzaam werk. Tenslotte staat het werk gerelateerde vormingsaanbod grotendeels online en is de kans dat werkzoekenden, die niet digitaal vaardig zijn, interessante vacatures missen.

We voorzien binnen het vormingsaanbod opleidingen die de mensen helpt in het zoeken van vacatures, het opmaken van CV's, het online solliciteren, het gebruik van bestaande platformen zoals Mijn Loopbaan... Vanuit alle partners kunnen mensen toegeleid worden naar dit aanbod en kan er met de aanbieders van vormingen per gemeente maar ook regionaal een aanbod uitgewerkt worden. Vanuit de regio sociale economie en werk zal Interwaas samen met de maatwerkbedrijven, het wijkwerken en Ligo W&D, een vormingsaanbod uitwerken om hun werknemers digitaal sterker te maken in hun huidige job om zo hun doorstroomkansen te vergroten.

Samen met onze partner VDAB zal bekeken worden hoe we werkzoekenden naar de digipunten en de vormingen van de digibank kunnen toeleiden.

Gedurende het project brengen we de opleidings- en tewerkstellingsmogelijkheden binnen de digibank in kaart en bekijken of we personen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt, zoals een art. 60, een klant in een traject TWE OCMW, een Wijk-Werker kunnen activeren.

Ook het project 'Ondersteuning Digitale Oefenkansen' (ODOK) van Avansa Waas-en-Dender waarbij ze organisaties helpen om op zoek te gaan naar manieren waarop de organisatie laagdrempelige digitale prikkels kan inbouwen in hun reguliere werking, biedt opportuniteiten.

## 12. GARANDEREN VAN DE DOORSTROOM VAN DE DOELGROEP TUSSEN DE VERSCHILLENDE ACTIVITEITEN

### **Sterke vaste digipunten**

We vertrekken vanuit sterke digipunten in alle gemeenten en zullen outreachend werken om de mensen zoveel mogelijk toe te leiden naar deze digipunten.

De mensen die in de digipunten ondersteuning vragen kunnen door de digicoach verder toegeleid worden naar het vaste vormingsaanbod in de eigen of de omliggende gemeente.

### **Outreachend toeleiden**

De digicoach zal in het werkveld zoals bij (armoede)organisaties op regelmatige basis de doelgroep gaan ondersteunen. Hiervoor kan gebruik gemaakt worden van de mobiele units (digipunt). Door bij een voedselbedeling aanwezig te zijn zal het mogelijk zijn om mensen aan te spreken en hun noden te detecteren. Ook zal het aanbod in het vast digipunt kenbaar gemaakt worden aan de doelgroep. Hiervoor zal een folder ontwikkeld worden met het aanbod, de dienstverlening maar ook praktische info zoals bereikbaarheid, openingsuren en contactmomenten.

Door bij de organisaties langs te gaan kan de digicoach ook de vrijwilligers aanspreken en informeren over het aanbod, hoe ze mensen kunnen toeleiden naar de digipunten en vormingsaanbod, en de mogelijkheid om vormingsmateriaal uit te lenen. Ook kan de digicoach de vrijwilligers warm maken om de vorming te volgen om digibuddy te worden.

Om bepaalde doelgroepen te bereiken gaan we in gesprek met de organisaties die dicht bij de doelgroep staan. Via de mobiele unit kunnen we ook inzetten op oefenkansen voor bepaalde mensen. Deze instanties en organisaties zullen door vormingsmomenten van hun medewerkers en vrijwilligers en door een visueel uitgewerkt 'stromingsdiagram' of 'information chart' mensen met een digitale vraag kunnen doorsturen. Dit stromingsdiagram is een methodiek die aan de hand van ja-nee vragen visueel helpt om mensen op een eenvoudige manier te laten doorstromen naar de juiste ondersteuning en aanbod.

### **Vormingen georganiseerd door organisaties**

Door de organisaties de mogelijkheid te bieden om gratis een vorming te laten organiseren kan de lesgever tijdens de vorming de noden van de mensen detecteren en de hulpvraag helder krijgen maar ook het ondersteuningsaanbod kenbaar maken en toeleiden naar het vaste aanbod in de gemeente.

### **Vast aanbod vormingen**

Op de vaste georganiseerde opleidings-/vormingsmomenten zelf zullen de deelnemers op de hoogte gebracht worden van de digipunten, andere vormingen en mogelijke groeikansen.

## **13. DE BIJDRAGE VAN HET DIGIBANKPROJECT NAAR CIRCULAIRE ECONOMISCHE ACTIVITEITEN: HOE DRAAGT HET PROJECT BIJ TOT EEN CIRCULAIRE ECONOMIE, EN WELKE CIRCULAIRE ACTIVITEITEN KUNNEN WORDEN GEREALISEERD BINNEN HET PROJECT?**

Zowel voor de vaste en de mobiele digipunten en voor het lesmateriaal dat zal worden uitgeleend aan organisaties zetten we in eerste instantie in op refurbished materiaal.

We nemen contact op met werkgeversorganisaties zoals VOKA, Unizo, Embuild... of er een mogelijke gezamenlijke oproep kan uitgestuurd worden naar de Wase bedrijven om zo oudere maar wel nog voldoende sterke desktops, laptops, printers en scanners ter beschikking te stellen van de digipunten.

Bij aankoop van hardware gaat onze voorkeur naar refurbished. Dit zal via een openbare aanbesteding gebeuren. De aanbesteding zal voldoen aan de criteria van duurzaam aanbesteden en voorzien zijn van een sociale en circulaire clausele zodat er bij defect eerst zal ingezet worden op herstel alvorens op vervangen.

Mogelijke aanbieders zijn Den Azalee, die in het digibank project van de Stad Sint-Niklaas als partner inzet op circulaire hardware, ondernemers met een warm hart, out of use, circular Brussels, lokale IT bedrijven....

Gedurende de looptijd van het project onderzoeken we de mogelijkheden om ook een uitleendienst voor de doelgroep aan te bieden. Hiervoor gaan we in gesprek met o.a. Den Azalee zodat we kunnen aansluiten op de digibank van Sint-Niklaas.

## 14. DE DUURZAAMHEID VAN HET DIGIBANKPROJECT NA DE BEËINDIGING VAN DE SUBSIDIEPERIODE: HOE KAN HET PROJECT NA STEUN VANUIT DIT SUBSIDIEKANAAL VERDER UITGEROLD BLIJVEN?

We vertrekken vanuit een versterking van het huidige aanbod en een uitbreiding in die gemeenten waar nu nog geen digipunten aanwezig zijn. We willen vooral een realistisch aanbod in elke gemeente zodat we de kans vergroten dat dit na aflopen van het project zal worden opgenomen in de dagelijkse werking en begroting van het lokale bestuur.

We geloven dat de combinatie van expertise van een professionele digicoach aangevuld met een solide vrijwilligerspool belangrijk is om de digibank te verduurzamen. Gedurende het eerste projectjaar voorzien we een professionele digicoach vanuit Ligo W&D die de basis kan leggen om verder op te bouwen. Het tweede jaar zal een digicoach door Interwaas voorzien worden. Dit geeft de gemeenten ook de ruimte om eventueel een eigen digicoach te voorzien en op te leiden. Samen met de gemeenten en de partners zullen we een vrijwilligerscampagne voeren waarin we inzetten op opleiding en vorming van vrijwillige digibuddies. Dit zal blijvend moeten doorlopen en zal zeker in nauw overleg zijn met de Stad Sint-Niklaas.

Door een vast vormingsaanbod per gemeente en voor de regio uit te werken hebben we een goede basis om op verder te werken. Er zal ook na afloop van het project met de partners jaarlijks geëvalueerd worden en indien nodig een vernieuwd aanbod uitgewerkt worden.

Door te investeren in een doorstroomdiagram en ondersteunend informatiemateriaal bieden we een pakket aan de gemeenten dat mits af en toe een update, blijvend kan worden gebruikt.

We evalueren het registratieplatform/systeem en brengen de meerwaarde bij de toeleiding, en monitoring in kaart om het te verduurzamen.

Na het eerste jaar zullen we met de partners in een werkgroep de werking en het bereik evalueren en de verschillende opties om het project te verduurzamen nagaan zodat we de digitale ondersteuning in de gemeenten en de regio kunnen blijven aanbieden en eventueel uitbreiden.

De stad Sint-Niklaas heeft eveneens een digibankproject ingediend. Gedurende het gehele traject zullen we regelmatig afstemmen zodat we na afloop de beide projecten kunnen evalueren en bekijken waar verdere samenwerking en verduurzaming mogelijk is.

## 15. COMMUNICATIE: STRATEGIE KENBAAR MAKEN REGIONAAL AANBOD

### Algemeen

- Voor ieder digipunt zal een infodag georganiseerd worden. Bij de nieuwe zal dit gekoppeld zijn aan de opening, bij de bestaande kan dit gewoon ingepland worden. We nodigen de gemeentelijke ambtenaren, vrijwilligers van de organisaties, mogelijke toeleiders en ook de pers uit op de opening van het digipunt in de gemeente. We koppelen hierbij onmiddellijk de mogelijkheid om zich in te schrijven voor de opleiding digibuddy of een andere vorming.
- We voorzien een herkenbare grafische stijl met eventueel een logo '*Weerbaar Digitaal*'. Hiervoor doen we beroep op een grafisch bureau en zullen we een aanbesteding uitschrijven.
- We maken gebruik van de gemeentelijke communicatiekanalen naar het breed publiek toe. Dit zal in eerste instantie gericht zijn op het kenbaar maken van het digipunt maar ook naar het werven van vrijwilligers.

- De gemeenten voorzien ruimte op de gemeentelijke websites om het aanbod per gemeente kenbaar te maken. Regionaal zal er door Interwaas ingezet worden op het aanmaken van promomateriaal waar de communicatiediensten gebruik van kunnen maken.
- We ontwikkelen een 'information chart' of visuele doorstromingskaart die in de bibliotheken, gemeentehuizen, sportcentra, scholen... zal hangen waar mensen zelf door ja-nee vragen zicht krijgen op wat voor hen van toepassing is.
- Regelmatig zal er een boost gegeven worden aan de communicatie en zal het bereik van de communicatieactie geëvalueerd worden. Dit zal regelmatig besproken en afgestemd worden met de communicatieambtenaren in de gemeenten.

### **Communicatie naar het veldwerk**

- Uitnodiging van openingsmoment digipunt
- Voorzien van flyers en infobrochure die via de organisaties naar de doelgroep kan verdeeld worden. Hierbij zal sterk ingezet worden op visuele communicatie en duidelijk en helder taalgebruik zodat de communicatie toegankelijk is voor anderstaligen.
- De digicoach zal het veld intrekken met een mobiele unit om hen daar ter plaatse te laten proeven van wat een digipunt is en wat het vormingsaanbod is.
- We zetten in op testimonials waarbij gebruikers hun ervaring kunnen delen binnen hun organisatie. We respecteren hier de privacy van de mensen.

### **Communicatie naar de gemeenten**

- Uitnodiging voor het openingsmoment van het digipunt
- Via interne mailing en communicatie
- We organiseren infosessies in het OCMW maar ook bij andere gemeentelijke diensten door de mobiele unit daar ook eens te zetten. We koppelen hier de mogelijkheid om in te schrijven op de vorming van digibuddy.

### **Communicatie voor de vrijwilligers**

- We werken een wervingscampagne uit waarin we redelijk breed op alle kanalen een oproep doen. Sociale media, website, infobladen, flyers. We bekijken of we hier kunnen samenwerken met de digibank in Sint-Niklaas.
- We zoeken locaties waar we gericht gaan zoeken naar vrijwilligers. Dit kunnen bv seniorenverenigingen zijn, bedrijven, sporthallen...

## **16. PROJECTMANAGEMENT**

**Coördinatie:** Interwaas zal een halftijdse coördinator aanstellen. Deze concretiseert en rolt samen met de partners het project uit, is verantwoordelijk voor de inhoudelijke, financiële en administratieve opvolging en aansturing van het project, is de contactpersoon voor Vlaanderen, ...Dit zal nauw in overleg zijn met de digicoach voor de digipunten en de vormingen.

Eveneens zal de coördinator instaan voor de uitwerking en opvolging van de communicatie en het voorzien van communicatiemateriaal. Dit zal in overleg zijn met de communicatiediensten van de gemeenten.

## Stuurgroep

De stuurgroep met afvaardiging van alle projectpartners, zal instaan voor de globale projectopvolging en strategie, de inhoudelijke opvolging van het projectverloop, de financiële en administratieve opvolging, rapportages, tussenkomen in geschillen en visiebepaling.

## werkgroepen

In functie van bepaalde acties brengen we de nodige experten samen in een werkgroep.

Om het project te verduurzamen zullen begin 2024 Interwaas en de partners de verschillende opties om het project na de subsidieperiode te verduurzamen bespreken.

## 17. BETROKKEN PARTNERS BIJ HET IMPLEMENTATIETRAJECT

**Interwaas** is het intergemeentelijk samenwerkingsverband voor streekontwikkeling in het Waasland. In opdracht van Beveren, Kruikebeke, Lokeren, Moerbeke, Sint-Gillis-Waas, Sint-Niklaas, Stekene, Temse, Waasmunster en Zwijndrecht wil Interwaas vanuit een lokale sturing de ontwikkeling van het Waasland actief bevorderen via dienstverlening, projectwerking en belangenbehartiging. De werking van Interwaas breidde de voorbije jaren sterk uit. In de begin periode lag de nadruk vooral op projectontwikkeling (bedrijventerreinen, bouwgronden, woningen, appartementen en garages), belangenbehartiging en dienstverlening naar de gemeenten op het gebied van de Waaslandhaven, mobiliteit, ruimtelijke planning, en publieke ruimte. Ondertussen nemen ook sociale economie, milieu & duurzame ontwikkeling en cultuur een belangrijke plaats in. Ook met de regiovorming die er aankomt zal Interwaas hierbij een belangrijke rol opnemen. Door de vertegenwoordiging van zeven van de tien Wase burgemeesters in onze raad van bestuur en de verschillende overlegorganen met de administraties houden we voeling met wat er leeft in onze regio.

Door actief te zijn op al deze domeinen is het mogelijk om mee vorm te geven aan belangrijke transitie op vlak van bestuur, ruimte, mobiliteit, samenleven, economie, leefmilieu en energie en cultuur. We kunnen projecten transversaal versterken door ze aan elkaar te koppelen.

Interwaas kiest er ook voor om de opgebouwde werking rond sociale economie verder te zetten en uit te breiden naar werk. We willen mee de spil zijn van een volwaardig werkgelegenheidsbeleid, in nauwe samenwerking met VDAB. We blijven hierin onze gemeenten ondersteunen en stimuleren.

We verwijzen naar ons meerjarenplan en onze strategische doelstellingen. Specifiek voor dit project zijn de volgende doelstellingen van belang:

STRATEGISCHE DOELSTELLING	Actieplan
6. Het Waasland als Cultuurregio versterken via een bovenlokaal cultuurbeleid en gemeenschappelijke erfgoedwerking	ACTIEPLAN 4 » Mee werk maken van geletterdheid (taal, digitaal, media) Acties: • Laaggeletterdheid wegwerken via taal- en leesbevordering, leesplezier, ... • Digitale geletterdheid stimuleren. • Mediawijsheid aanleren. • Digitalisering bij cultuurgebruik/aanbod/communicatie, ...
7. Werk en welzijn voor alle Waaslanders	ACTIEPLAN 1 » Kansen creëren voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Acties: • Regierol sociale economie. • Wijk-Werken Waas: • Instream organiseren van doelgroepwerknemers (i.s.m. OCMW en VDAB) + trajectbegeleiding. • Uitstroom/doorstroom faciliteren van doelgroepwerknemers (partners, werkplekken). • Overeenkomst met VDAB rond lokaal werkgelegenheidsbeleid (op maat van de regio).

Verder hebben we directe linken met de werking van Voedsaam en de 10 Wase bibliotheken. Beiden belangrijk om enerzijds de doelgroep te bereiken en anderzijds de fysieke punten uit te bouwen.

Eveneens is er de link met duurzaamheid. Woonwijzer Waasland informeert en adviseert inwoners en specifieke doelgroepen in hun woon- en energieleningen. Waasland Klimaatland coördineert het regionale klimaatplan en volgt de uitvoering van de klimaatacties op. Hierbij is er een gerichte actie om Voedsaam te versterken, circulaire economie te stimuleren. Eveneens wordt er verwezen in het flankerend beleid om de digitale kloof aan te pakken.

Omdat Interwaas partner is in het digibankproject van de stad Sint-Niklaas kunnen we kennis en ervaring delen.

Interwaas dient in als promotor en zal binnen het implementatietraject de organisatie en coördinatie opnemen. Er wordt een coördinator ½ VTE aangesteld die in nauw overleg met de regisseur sociale economie en werk zal samenwerken. Interwaas zal eveneens samen met Ligo Waas & Dender in 2023 en 2024 1VTE digicoach per projectjaar voorzien.

**Lokale besturen (gemeente, OCMW, bibliotheken)** hebben al heel wat ervaring en expertise en zijn een belangrijke partner in 'Weerbaar digitaal'. Dit doen ze door het bestendigen van het huidige digitaal aanbod binnen de gemeente, het faciliteren van een locatie voor minimaal 1 digipunt in de gemeente, het kenbaar maken van het digitaal aanbod bij inwoners, organisaties, verenigingen, ...het mee instaan voor de toeleiding van gebruikers naar digipunten i.s.m. lokale en/of bovenlokale organisaties en verenigingen, het mee ondersteunen van de rekrutering van vrijwilligers, de eigen medewerkers informeren en/of een opleiding laten volgen zodat ze de digitale nood bij mensen leren detecteren om hen vervolgens toe te leiden naar een vorming in de buurt, de uitleendienst of een digipunt. De gemeenten bezorgen eveneens locaties voor de mobiele unit. Elk lokaal bestuur vaardigt iemand af voor de stuurgroep en indien nodig voor de werkgroepen. Als gemeente zal er samen met de coördinator nauw samengewerkt worden.

**VDAB** is één van de partners binnen het regionale partnerschap en heeft een ruim aanbod aan opleidingen voor het versterken van de digitale vaardigheden, gaande van basis ICT-vaardigheden, aan de slag met VDAB-tools, opleidingen Word, Excel, ... Gebruikers van de digibank kunnen doorverwezen worden naar het VDAB-aanbod. In het kader van activering naar werk kunnen kwetsbare digibank-gebruikers niet alleen doorverwezen worden naar de digitale opleidingen maar ook naar een competentieversterkende beroepsgerichte opleiding. VDAB kan op zijn beurt werkzoekenden met een digitale nood informeren over en toeleiden naar het aanbod van de digibank. VDAB is één van de belangrijke partners om werkzoekenden toe te leiden naar onze dienstverlening.

**Avansa Waas-en-Dender** organiseert een open aanbod van cursussen en projecten en een aanbod voor bijzondere doelgroepen rond duurzaamheid, diversiteit, digitalisering, burgerparticipatie en vrijwilligersengagement en maatschappelijke kwetsbaarheid. Avansa Waas-en-Dender voert onder meer een project Ondersteuning digitale oefenkansen uit. In dit project gaan ze bij organisaties langs om op zoek te gaan naar manieren waarop de organisatie laagdrempelige digitale prikkels kan inbouwen in hun reguliere werking.

**GO! CVO Focus** of Centrum voor Volwassenenonderwijs Focus is een belangrijke partner voor de realisatie van het opleidingsluik binnen het regionale partnerschap. GO! CVO Focus organiseert tal van ICT-gerelateerde opleidingen gaande van basisopleidingen als 'Aan de slag met je computer' tot opleidingen als 'grafisch designer' of 'ICT programmeren'.

**Repair & Share vzw** wil dat iedereen toegang heeft tot kwalitatieve en betaalbare producten en wil dat die producten repareerbaar zijn en zoveel mogelijk gedeeld worden. Het ondersteunt en verbindt hiervoor initiatieven die dat mogelijk maken, zoals repair cafés en uitleendiensten van

werkmateriaal. De organisatie fungeert ook als aanspreekpunt en expertisecentrum over (de impact van) sociaal inclusieve circulair-economische initiatieven. In het kader hiervan kunnen overheden en partners die deel- en repareerinitiatieven willen ondersteunen, rekenen op hun advies.

**Ligo Waas & Dender** is een belangrijke partner voor de realisatie van het opleidingsluik binnen het regionale partnerschap. Ligo W&D richt zich op het geven van cursussen aan laaggeletterde en kortgeschoolde volwassenen. Hun expertise en hun toegang tot deze kwetsbare doelgroepen is van groot belang voor het digibankproject. Zij hebben een basisaanbod ICT o.a. De computer stap voor stap, Wegwijs op het internet, Communicatie op het internet, Meer doen met je pc, ... Ligo W&D kan ook opleidingen op maat ontwikkelen.

**Lokale organisaties en verenigingen:** Verschillende lokale organisaties werken met of verenigen één of meer van de digitaal kwetsbare groepen die we met het digibankproject willen bereiken. Hun betrokkenheid bij de uitrol van de digipunten (mobiel en vast) en het faciliteren van vormingen is een enorme meerwaarde bij het in kaart brengen van de concrete noden van de kwetsbare doelgroepen en kan sterk bijdragen tot het effectief bereiken van de minder bereikbare en kwetsbare doelgroepen.