



Advies

Digibanken

Brussel, 5 juli 2021

Adviesvraag: Besluit van de Vlaamse regering tot vaststelling van de regels voor de toekenning van projectfinanciering voor digibanken

Adviesvrager: Hilde Crevits - Vlaams minister van Economie, Innovatie, Werk, Sociale economie en Landbouw

Ontvangst adviesvraag: 30 juni 2021

Adviestermijn: 30 dagen

Decretale opdracht: SERV-decreet 7 mei 2004 art. 20 (SAR-functie)

Goedkeuring raad: 5 juli 2021

Contactpersoon: Niels Morsink - nmorsink@serv.be



Mevrouw Hilde CREVITS
Vlaams minister van Economie, Innovatie, Werk, Sociale economie en Landbouw
Consciencegebouw
Koning Albert II laan 15
1210 Sint-Joost-ten-Node

contactpersoon

Niels Morsink/Kristel Bogaerts
nmorsink@serv.be
kbogaerts@serv.be

ons kenmerk

SERV_BR_20210705_Digibanken

Brussel

5 juli 2021

Digibanken

Mevrouw de viceminister-president

De versnelde digitalisering van de diensten van de Vlaamse Overheid maakt het urgent om alle Vlamingen digitaal vaardig te maken. Daarom ondersteunen de sociale partners het project digibanken en geven ze enkele adviezen om van het project een succes te maken.

Hoogachtend

Pieter Kerremans
administrateur-generaal

Ann Vermorgen
voorzitter

Inhoud

Inhoud	4
Krachtlijnen	5
Advies	6
1 Situering	6
2 Nood aan afstemming	7
3 De juiste schaal zoeken	8
4 Bestaande expertise valoriseren	9
5 E-inclusie, ook na 2024	9

Krachtlijnen

De versnelde digitalisering van de diensten van de Vlaamse Overheid maken het urgent om alle Vlamingen digitaal vaardig te maken. Daarom ondersteunen de sociale partners het project digibanken en geven ze enkele adviezen om het project een succes te maken:

- Overlap met verschillende andere projecten die ook via Vlaamse Veerkracht inzetten op digitale inclusie moet worden vermeden door samenwerking en overleg met andere beleidsdomeinen;
- Er moet worden ingezet op de bestaande expertise om een snelle toeleiding te bewerkstelligen;
- Gebiedsdekkendheid moet worden gegarandeerd en versnippering vermeden om de middelen efficiënt in te zetten en essentiële partners niet over te bevragen;
- E-inclusieve dienstverlening moet de norm worden daarbij moet ondersteuning en begeleiding ook worden gecontinueerd na 2024;

Advies

1 Situering

De barometer Digitale Inclusie¹ van de Koning Boudewijnstichting en de Imec Digimeter² leggen de vinger op de wonde : 9% van de Vlamingen heeft thuis geen internetverbinding, 7% van de 16 tot 74 jarigen gebruikt het internet niet (bij de laagopgeleiden en de 55-75-jarigen loopt dit zelfs op tot 18%), slechts iets meer dan de helft van de Vlamingen kan een tekstverwerker gebruiken, 23% van de Vlamingen geeft aan op professioneel vlak niet genoeg met technologie te kunnen omgaan en 26% van de Vlamingen zegt digitale toepassingen te vermijden omdat ze er niet vertrouwd mee zijn. 17% van de Vlamingen geeft aan moeilijkheden te ondervinden met online solliciteren voor een vacature en 16% ondervindt moeilijkheden om zich in te schrijven als werkzoekende³.

De COVID-pandemie bracht de digitalisering van het dagelijkse leven in een stroomversnelling en zorgde voor een grotere bewustwording⁴. Zo blijkt uit bevraging door Imec dat 24% van de Vlamingen zich door de lockdown bewust is geworden van het feit dat ze niet klaar zijn om alles online en digitaal te regelen. Aangezien de Vlaamse Regering met haar relanceprogramma Vlaamse Veerkracht en het VESOC-akkoord Alle Hens aan Dek verder en versneld inzet op een digitalisering van haar dienstverlening is het van belang dat ze ook aandacht geeft aan het dichten van de digitale kloof.

De SERV ondersteunt daarom mee de uitrol van de Digibanken als deel van 'Vlaamse Veerkracht' en als speerpunt 11 van het VESOC-akkoord 'Alle Hens aan Dek'. De digibanken hebben een driedelige doelstelling:

1. Gelijke toegang tot digitale technologie door het voorwaardelijk beschikbaar stellen van laptops, schermen en andere hardware en ondersteuning in een specifieke context (vb. uitleendienst).
2. Via opleiding en kennisdeling digitale vaardigheden versterken, zowel inzake persoonlijke vaardigheden als technische vaardigheden (vb. herstel van IT-materiaal).
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.

Aangezien de Digibanken enkel vanuit het beleidsdomein WSE worden gefinancierd is het logisch om te focussen op werkzoekenden en personen met een (risico op) digitale achterstand in voorbereiding op een traject naar werk, maar Vlamingen kunnen op verschillende momenten en

¹ Koning Boudewijnstichting (2020). Barometer Digitale inclusie https://www.kbs-frb.be/nl/Activities/Publications/2020/2020_08_24_CF

² IMEC (2020). Digimeter. <https://www.imec.be/nl/expertises/techtrends/imecdigimeter/digimeter-2020#rapport>

³ IMEC (2020). Digimeter. <https://www.imec.be/nl/expertises/techtrends/imecdigimeter/digimeter-2020#rapport>

⁴ Zie ook de 'Nota impact van corona op personen met een migratie-achtergrond en personen met een arbeidsbeperking' van de Commissie Diversiteit van 21 december 2020, https://www.serv.be/sites/default/files/documenten/COM_DIV_20201221_Impact_corona_kansengroepen_NO_T.pdf

levensdomeinen een achterstand oplopen door een gebrek aan digitale vaardigheden, zoals bij het gebruik van overheidsdiensten, bij het zoeken naar werk of toegang tot zorg en sociale dienstverlening. Het is daarom logisch dat er vanuit verschillende beleidsdomeinen onder andere Binnenlands bestuur, Onderwijs en Welzijn, Volksgezondheid en Gezin op digitale vaardigheden wordt ingezet. Toch dreigt hierdoor het dubbel gevaar van overlap en overbevraging van bepaalde essentiële actoren.

2 Nood aan afstemming

Verschillende initiatieven in Vlaamse Veerkracht zetten in op gelijke of gelijkaardige doelstellingen⁵ :

- E-inclusie op het beleidsdomein Binnenlands Bestuur, met een budget van € 50 miljoen (doelgroep: lokale besturen)
- Iedereen Digitaal op het beleidsdomein Media en Jeugd, met een budget van € 250.000 (doelgroep: kwetsbare jongeren, mensen met een beperking en senioren)⁶
- Digisprong op het beleidsdomein Onderwijs en Vorming, met een budget van € 375 miljoen (doelgroep : leerplichtonderwijs)⁷
- Edusprong op het beleidsdomein Onderwijs en Vorming, met een budget van € 60 miljoen (doelgroep : volwassenonderwijs)
- Digibanken op het domein Werk en Sociale Economie met een budget van € 50 miljoen (doelgroep: volwassen bevolking)

Daarnaast worden er ook in Brussel, Wallonië en op federaal niveau plannen opgemaakt. Op federaal niveau is de herziening van het sociaal tarief voor telecom (minister De Sutter) hier zeker een interessante evolutie.

De SERV stelt vast dat de doelstellingen en instrumenten van het project Digibanken sterk overlappen met de andere projecten in 'Vlaamse Veerkracht'. Van de € 50 miljoen voor e-inclusie op het beleidsdomein Binnenlands Bestuur bijvoorbeeld wordt 15 miljoen euro ingezet om de lokale e-inclusiewerking onder regie van de lokale besturen te ondersteunen, eveneens met onder andere één of meerdere projectoproepen, vormingen en begeleiding. 5 miljoen van de 50 miljoen die wordt besteed vanuit het Beleidsdomein Binnenlands Bestuur gaat naar het project van de digibuddies die anderen ondersteunen en begeleiden bij het gebruik van digitale technologieën wat naadloos aansluit bij de derde doelstelling van de Digibanken. Ook hier is de overlap met de digibanken voor de hand liggend, ook al ligt de focus op andere doelgroepen.

Het risico op overlap tussen de verschillende initiatieven van de Vlaamse Regering, en daardoor een sub-optimale middeleninzet, is daardoor reëel, ook al ligt de focus telkens op verschillende doelgroepen. Idealiter worden ze gezamenlijk gefinancierd en gecoördineerd.

De voor de hand liggende vraag is minstens om de projectoproepen af te stemmen en te bundelen om te vermijden dat dezelfde actoren op meerdere, gelijkaardige oproepen moeten intekenen.

⁵ Voor een overzicht zie bv. <https://e-inclusie.mediawijs.be/dossiers/dossier-digitale-inclusie/vlaamse-veerkracht-relevanceplannen>

⁶ <https://beslissingenvlaamseregering.vlaanderen.be/?dateOption=latest&endDate=2021-04-03T21%3A59%3A59.000Z&startDate=2021-04-02T08%3A00%3A00.000Z>

⁷ Visienota digisprong: https://onderwijs.vlaanderen.be/sites/default/files/atoms/files/VR%202020%201112%20DOC.1424_1QUATER.pdf

Als tweede manier om overlap te beperken en de effectiviteit en efficiëntie van de ingezette middelen te maximaliseren, vragen de sociale partners om te waken over deze overlap. De Vlaamse sociale partners ondersteunen de initiatieven hiertoe in de nota, met name de aanwezigheid van ambtenaren van de relevante beleidsdomeinen in elkaars stuurgroepen en in de jury. Hoewel er op moet worden gelet dat geen betrokken partijen de projecten mee beoordelen, kan het wel relevant zijn om personen met praktijkexpertise zoals het Netwerk tegen armoede via een klankbordgroep te betrekken.

Daarnaast dient ook het verzamelen van laptops voor en door de verschillende initiatieven te worden gecoördineerd. Daarbij kan een stimulans worden afgesproken om ervoor te zorgen dat er vanuit verschillende hoeken (ondernemingen en particulieren) laptops ter beschikking worden gesteld. Er zijn ook zeker synergiën te vinden tussen initiatieven en projecten. Zo zouden oude laptops uit de Digisprong als extra oefenmateriaal ingezet kunnen worden voor de cursussen die worden gefinancierd door de Digibanken.⁸

3 De juiste schaal zoeken

De sociale partners ondersteunen de nabijheid en de lokale inbedding die de minister met dit project beoogt. Daarbij dient een onderscheid te worden gemaakt tussen de inplanting van de fysieke contactpunten die fijnmazig en lokaal moet gebeuren en de aansturing en coördinatie die op een grotere schaal zou moeten plaats vinden. De sociale partners vinden het een goede zaak dat het BVR expliciet aangeeft dat er rekening kan worden gehouden met een voldoende spreiding van van de digibankprojecten opdat een Vlaanderenbreed aanbod gerealiseerd kan worden..

Om de overheadkosten te beperken en de versnippering tegen te gaan, vragen de sociale partners om naar analogie met het streekbeleid een minimale schaalgrootte te bepalen⁹. Dit sluit aan bij de vraag van VVSG met betrekking tot de oproepen omtrent de lokale e-ondersteuning vanuit Beleidsdomein Binnenlands Bestuur om de versnippering van middelen tegen te gaan door eerder te *'investeren in enkele grote projecten met een grote impact voor de grote groep van steden en gemeenten, dan in kleine projecten die nadien niet opgeschaald of geïmplementeerd geraken.*¹⁰

Vlaanderen omarmt vele lokale verschillen en daarom is het goed de actoren op het terrein elkaar te laten vinden. Toch is het aantal variaties niet oneindig en volgens de sociale partners zelfs kleiner dan de 97 die in de nota aan de Vlaamse Regering worden beoogd. Het is van belang dat een divers palet aan actoren, onder andere ook ondernemingen, deel uitmaken van elk partnerschap, maar vaak zal er aan de mouw van dezelfde actoren (LIGO, VDAB, kringwinkels en bepaalde (sociale economie) ondernemingen) worden getrokken om deel uit te maken van een partnerschap. Ook daarom is het wenselijk om een bepaalde minimale schaalgrootte vast te

⁸ Wet houdende diverse dringende fiscale bepalingen ten gevolge van de COVID-19-pandemie, goed gekeurd door de Kamer op 20 mei 2020; <https://www.dekamer.be/FLWB/PDF/55/1174/55K1174009.pdf>

⁹ In het versterkt streekbeleid werd de minimale schaalgrootte op basis van de literatuur op 150.000 inwoners en 7 gemeenten gelegd https://esf-vlaanderen.be/sites/default/files/attachments/calls/oproepfiche_streekbeleid_versie_finaal_010120163.pdf

¹⁰ <https://www.vvsg.be/Leden/Innovatie%20en%20Digitale%20Transformatie/De%20lokale%20besturen%20en%20e-inclusie-%20visie%20en%20standpunt.pdf>

leggen. Er kan rekening gehouden worden met de lokale variatie door binnen de grotere partnerschappen te werken met voldoende lokale antennes of contactpunten.

4 Bestaande expertise valoriseren

De sociale partners vragen niet enkel de komende initiatieven op elkaar af te stemmen, maar ook ervoor te zorgen dat de bestaande expertise op het terrein wordt meegenomen. Gelet op de korte tijdspanne van drie jaar is een snelle toeleiding cruciaal. Het is het met name van belang om het doelpubliek van de digibanken, de mensen met weinig digitale vaardigheden, bijvoorbeeld via de vakverenigingen, LINC vzw, Samenlevingsopbouw of Digidak te betrekken. Daarom vinden de sociale partners het positief dat “de mate van betrokkenheid van de beoogde doelgroep in het dienstverleningsaanbod” expliciet wordt mee genomen als beoordelingscriterium voor het implementatietraject.

Op het terrein is er de laatste jaren veel expertise ontstaan over e-inclusief digitaal werken, voor verschillende doelgroepen en in uiteenlopende contexten. Concreet denken de sociale partners aan Mediawijs en www.e-inclusie.be¹¹ waar alvast veel expertise wordt samengebracht en gedeeld. Daarnaast kunnen ook de ervaringen uit de proefprojecten Digitaal inclusieve wijk worden gebruikt. De bijhorende Toolbox wordt in het najaar 2021 gelanceerd¹². Tenslotte is er ook veel expertise bij de Taskforce e-inclusie en het lerend netwerk e-inclusie voor de lokale besturen.

Een actieve promotie en deling van die expertise moet voor de SERV integraal deel uitmaken van het Digibanken initiatief. Via de projectoproepen zelf kan er gelinkt worden naar deze expertise als inspiratie of zelfs als deel van het voorwaardenkader. Ook het in kaart brengen en delen van andere expertise, bijvoorbeeld rond de mapping van relevante lokale actoren of outreachend werken, levert hier een nuttige bijdrage.

5 E-inclusie, ook na 2024

De sociale partners verwachten dat door middel van deze enorme budgettaire inspanning een grote stap voorwaarts kan worden gezet. Toch dreigt ook daarna de werking weliswaar op een lager pitje te moeten worden verder gezet. Er zal in drie jaar meer dan een half miljard worden besteed aan digitalisering, maar tegen 2030 zullen de aangekochte laptops verouderd zijn.

In drie jaar zullen opleiders en coaches de digitale vaardigheden van veel Vlamingen hebben verbeterd, maar er blijft altijd een bepaalde nood aan opleiding en begeleiding (bv. door wijzigende technologie, nieuwe noden als privacy-risico's en cybergevaaren). Om te vermijden dat de digitale toegankelijkheid na de sprong voorwaarts terug achteruit glijdt, vragen de sociale partners dat de financiering zoveel mogelijk wordt ingezet voor investeringen die ook op langere termijn, nadat de financiering is stop gezet, nog verder van nut zijn. De lessen die voortvloeien uit de digibank-projecten, moeten zeker doorgetrokken kunnen worden in het reguliere beleid van de Vlaamse en lokale overheden.

De essentiële diensten moeten toegankelijk blijven. Daarom vragen de sociale partners om ook na het aflopen van de projecten te blijven investeren in digitale inclusie.

¹¹ <https://e-inclusie.mediawijs.be/>

¹² <https://www.digitaalinclusievewijk.be/>

Zelfs wanneer er forse inspanningen geleverd worden om de toegang tot digitale technologie en kennis te vergroten, blijft het ontegensprekelijk noodzakelijk om proactief werk te maken van e-inclusieve digitale dienstverlening om de ondergraving van sociale rechten bij brede groepen burgers te vermijden omdat ze geen toegang meer vinden tot bepaalde diensten. Dit moet consequent uitgerold worden in alle publieke dienstverlening. De aandacht voor e-inclusie moet inherent deel uitmaken van alle inspanningen voor digitalisering van de publieke dienstverlening. Zo neemt men als overheid de verantwoordelijkheid om inspanningen te leveren om niemand achter te laten in de samenleving.

De toegang tot een dienst moet daarbij de focus zijn, en niet de toegang tot een bepaalde toepassing. Digitalisering is immers een middel om de dienstverlening te verbeteren. De klemtoon moet in de eerste plaats liggen op de opportuniteiten van de digitalisering. Digitalisering is nooit een doel op zich en als e-inclusie van bij de start meegenomen wordt in het digitaliseringstraject gaat er ook geen remmende werking van uit.

De SERV verwijst hier naar zijn advies E-inclusie

https://www.serv.be/sites/default/files/documenten/SERV_20190513_e-inclusie_ADV.pdf