

HULP BIJ DIGITALE DIENSTVERLENING

Meer en meer dienstverlening wordt gedigitaliseerd of krijgt een digitale component. Digitaal vaardige burgers ervaren dit meestal als een verbetering, maar voor wie nog niet mee is in de digitale wereld is het een bron van zorgen.

Elke dienstverlener staat voor de opdracht om **digitale dienstverlening voor iedereen toegankelijk maken**. Een one size fits all aanpak bestaat er helaas niet. Daarom geven we hieronder enkele mogelijkheden en voorbeelden:

- » Voorzie **individuele begeleiding** op een openbare locatie, idealiter in de buurt van het fysieke loket zodat balie medewerkers burgers die de digitale dienst willen leren gebruiken kunnen doorsturen.
- » Grijp de digitale dienstverlening aan om **digitale oefenkansen te creëren** bij diensten die contact hebben met burgers (zie fiche 22).
- » Om kwetsbare groepen te bereiken kan je bij **een buurtwerk, ontmoetingscentrum of armoedevereniging** langsgaan zodat mensen de digitale dienst in een vertrouwde omgeving leren kennen.



SUCCEFACTOREN EN INTERESSANTE SAMENWERKINGEN

- » Maak in elke communicatie over de digitale dienst duidelijk **waar mensen terecht kunnen als ze het niet alleen kunnen**. Zo geef je aan dat je gemeente zich bewust is van de digitale kloof en stel je mensen gerust dat je hen niet in de steek laat.
- » Het is essentieel dat zowel het personeel als de vrijwilligers de digitale dienstverlening goed kennen. Zorg dus zeker voor **opleiding** hierover en bezorg hen tijdig de nodige informatie over nieuwe of aangepaste digitale diensten
- » Even belangrijk is dat **personeel en vrijwilligers zich bewust zijn van de digitale kloof** en een snelle inschatting kunnen maken van iemands digitale vaardigheden, zodat ze digitaal beginners herkennen en op maat kunnen helpen.
- » **Organisaties die werken met kansengroepen** bieden vaak al hulp bij administratieve zaken, bijvoorbeeld, 'koffie en formulieren' van CAW en Samenlevingsopbouw in Antwerpen en Gent. Bezorg hen de nodige **informatie en ondersteuning** om ook de digitale component van de dienstverlening hierbij te integreren.



INSPIRATIE EN CONTACT

Scan de QR code of surf naar
www.mediawijs.be/digitaalinclusievewijk



DIGITAAL
INCLUSIEVE
WIJK