

## Rapport

**Datum**  
2023

**Auteur**  
Cardoen Annabel

## POSTKAARTENACTIE WELZIJNSZORG

# Welke digitale drempels komen mensen tegen en waar?

### Inhoud

Doel en opzet .....	3
Ontvangen postkaarten .....	3
Algemene bevindingen .....	4
Bij welke soort diensten komen mensen digitale drempels tegen? .....	4
Welke soort moeilijkheden benoemen mensen? .....	4
Wat maakt dat het moeilijk loopt voor mensen? .....	5
Ingezoomd.....	6
Stad- en gemeentediensten .....	6
Overheidsdiensten en platformen.....	7
Bank en verzekeringen.....	9
Horeca, winkels en diensten.....	10
Mutualiteiten en zorgsector .....	11
Onderwijs .....	11
Energie en telecom .....	11
Openbaar vervoer .....	12
Verenigingen.....	12
Media .....	12

Postdiensten .....	12
Werkgevers.....	12
Justitie en politie.....	12
Andere .....	12
Digitale drempels wegwerken .....	13
Tips om aan de slag te gaan .....	13
Bijlage Inspiratiefiche multikanalen: click-call-connect.....	14

Onze uitdrukkelijke dank aan alle organisaties die de campagne ter harte hebben genomen, die in groepen met postkaarten aan de slag gegaan zijn of die de postkaarten hebben verdeeld in hun kantoren of wachtzalen.

Ook oprechte dank aan Dany, Geert en Marja om alle kaartjes te lezen, te ordenen en te categoriseren.



## Doel en opzet

### Doel en opzet

Ter voorbereiding van de campagne “Allemaal digitaal?!” verzamelde Welzijnszorg informatie bij mensen in armoedesituaties tijdens onze signaaldagen. Speciaal georganiseerde momenten waarbij mensen in armoede, vrijwilligers en professionele ondersteuners signalen, zorgen, problemen én oplossingen met elkaar delen.

In ons campagnedossier hebben we deze input samengebracht met wetenschappelijk onderzoek en input vanuit andere organisaties die vaak al jaren werken rond het thema. De postkaartenactie was een onderdeel van de campagne die liep van oktober 2022 (vrijwilligers informeren) tot januari 2023. De postkaartenactie is de eerste plaats een bewegingsmodel om mensen te laten nadenken over digitale drempels. Welzijnszorg engageerde zich om de verzamelde drempels samen te brengen en ook de betrokken diensten te informeren.

De ingevulde postkaarten bevatten aan schat aan informatie. Toch is het belangrijk om te benadrukken dat dit rapport niet tot doel heeft om een statistische bijdrage aan het debat te leveren. Daarom spreken we niet over exacte aantallen maar wel over grootordes. We hebben ook geen zicht op het profiel van de mensen die de postkaarten invulden. Al weten we wel dat heel wat armoedeorganisaties, opleidingscentra, parochies en middenveldsorganisaties met de postkaarten aan de slag zijn gegaan. We hebben dus wel op veel verschillende plaatsen drempels kunnen verzamelen. Zelf deed Welzijnszorg een aantal acties op markten om postkaarten te laten invullen.

Het doel van de postkaartenactie en deze nota is om het gesprek te openen en te voeren. Niet in het minst met de organisaties die vermeld worden op de postkaarten. Met als uiteindelijk doel uiteraard het tegengaan van digitale uitsluiting.

### Ontvangen postkaarten

Welzijnszorg ontving tijdens de campagne iets minder dan 6000 postkaarten. Op de postkaarten konden mensen hun eigen digitale drempel kwijt. Alle postkaarten werden gelezen door een groepje vrijwilligers en personeel van Welzijnszorg.

De postkaarten konden ook gebruikt worden om de steun voor de campagne uit te spreken, zo ontvingen we ongeveer 3000 postkaarten. Het gaat bijvoorbeeld ook over klasgroepen waar ze het thema besproken hebben of organisaties die aangeven het een belangrijk thema te vinden.

We ontvingen iets minder dan 2000 postkaarten waar mensen zogenoemde ‘algemene’ drempels opschreven. Mensen die aangeven dat ze de prijs voor internet te hoog vinden of die het allemaal te moeilijk vinden. Ook mensen die aangeven zelf geen problemen te ervaren maar wel mensen in hun omgeving helpen die problemen ervaren.

Ik weet niet hoe ik ongewenste, valste mails kan blokkeren.

15 jarige jongen (3 jaar in België) die de (digitale) papieren voor studentenjob onmogelijk zelf in orde kon krijgen (scannen, handtekening plaatsen)

Ik ben 75 en heb geen opleiding om bankzaken nog te doen, jammer digitaal.



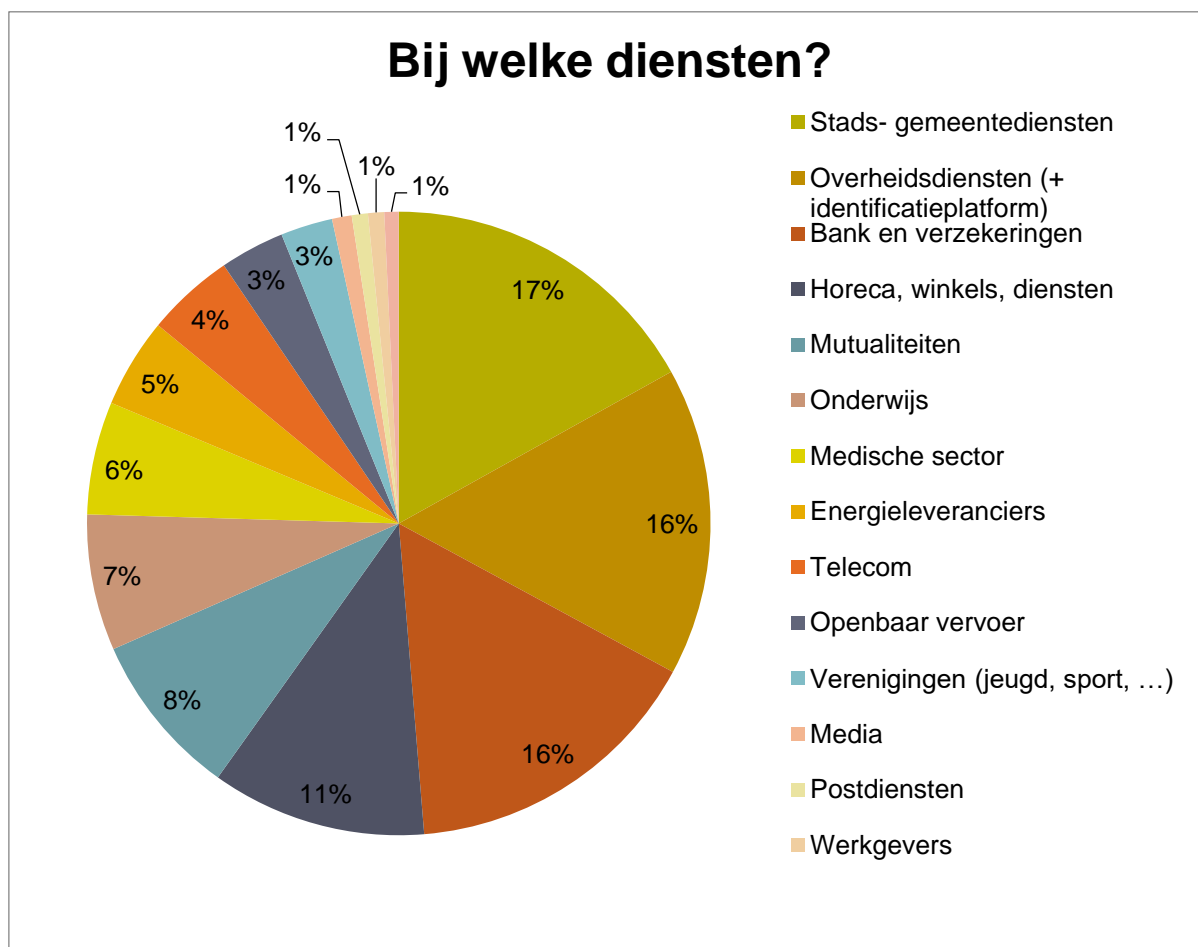
1028 kaartjes vermelden een probleem of drempel dat toe te wijzen is aan een specifieke dienst of type dienst. De analyse die hierna volgt, gaat over de inhoud van deze postkaarten.

Zowel bij de mutualiteit, bank of gemeente moet alles online een goed gesprek om uw noden duidelijk te maken zit er niet meer in. Spijtig.

## Algemene bevindingen

### Bij welke soort diensten komen mensen digitale drempels tegen?

Zoals verwacht komen mensen op alle mogelijke terreinen digitale drempels tegen bij heel veel verschillende diensten en organisaties.



De meeste signalen die ons bereikte gingen over drempels in de toegang of het gebruik van gemeente en stadsdiensten (182), andere overheidsdiensten en platformen (172) gebruikt om toegang tot overheidsdiensten te verkrijgen (E-box, doccle, ItsMe, ...) en banken en verzekeringen (170).

Verschillende mensen geven ook aan dat ze digitale drempels ervaren bij alle diensten. Ook dat is herkenbaar vanuit de gesprekken die we voerden op de signaaldagen. Digitalisering kan soms overweldigend zijn.

Grote schrik om iets verkeerd aan te vinken; als alleenstaande niemand om info te vragen

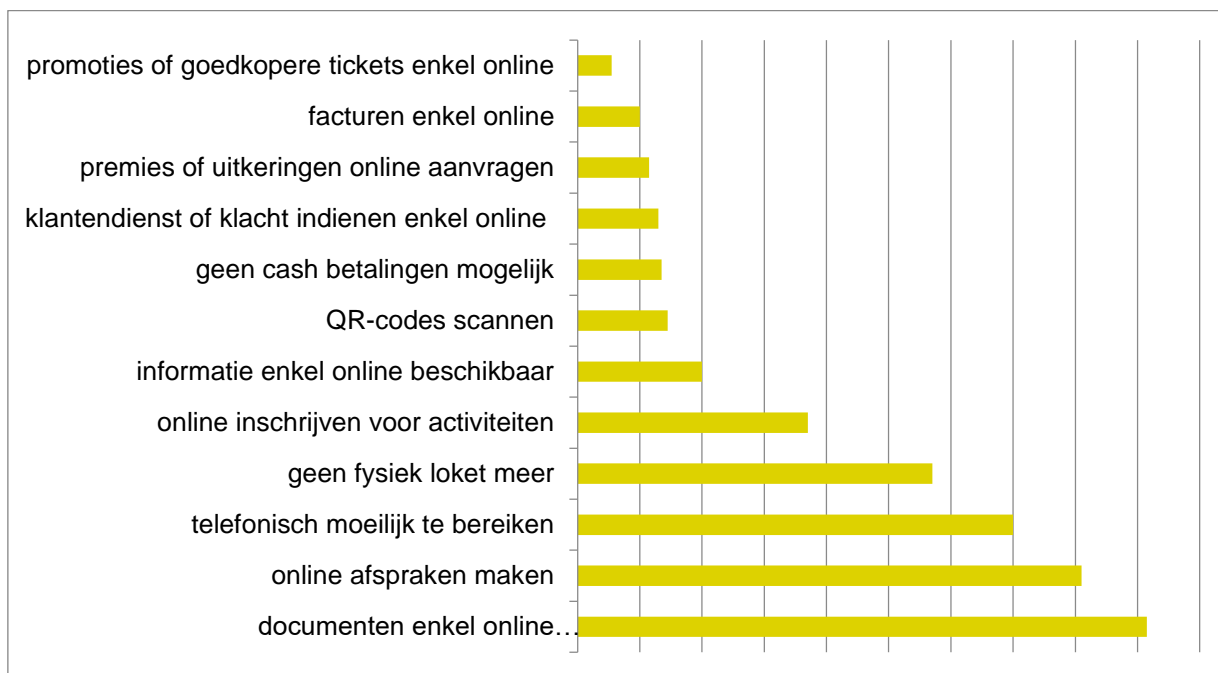
### Welke soort moeilijkheden benoemen mensen?

Grote struikelblokken voor mensen zijn het moeten werken met online

Ik heb een smartphone, maar kan hiermee niet altijd formulieren invullen



documenten (164), zowel het documenten afhalen van een website als zelf documenten moeten uploaden. Ook het scannen en printen kunnen een probleem vormen. Daarnaast zijn er heel veel signalen over de verplichting om online afspraken te maken (162), het moeilijk telefonisch bereiken van klantendiensten (140) en het ontbreken van fysieke loketten (114). Naast de moeilijke bereikbaarheid, gaat het ook over het online moeten inschrijven voor activiteiten (74).



Ook andere problemen komen regelmatig voor zoals het moeilijk vinden om online informatie op te zoeken (40), het scannen van QR-codes (29). Ook gebrek aan mogelijkheden om cash te betalen (27) zullen we laten nog iets uitvoeriger bespreken.

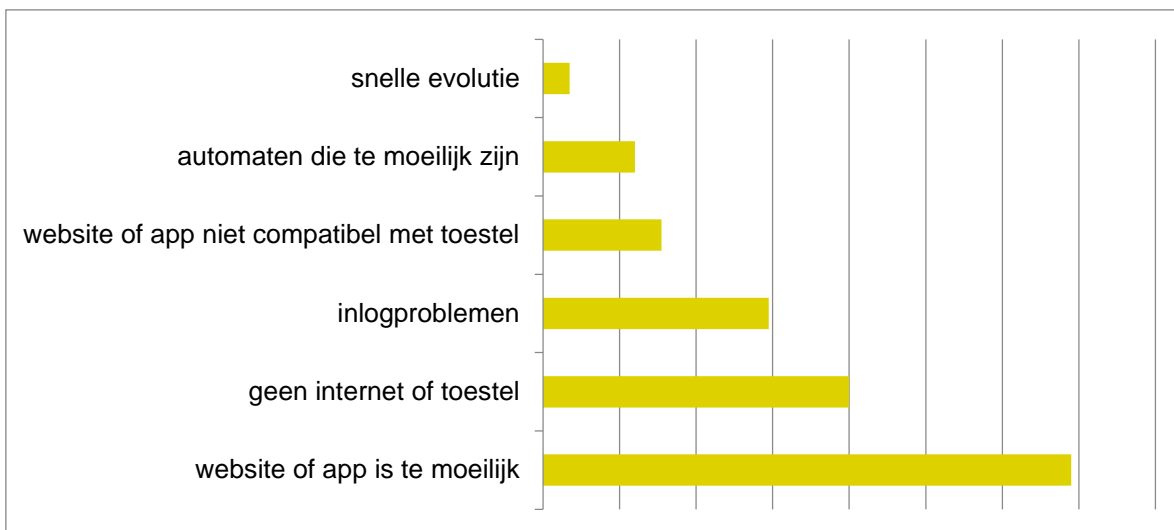
Bij mijn bank en mutualiteit, alles digitaal. Sorry ik heb geen computer. Waar is het menselijk contact?

### Wat maakt dat het moeilijk loopt voor mensen?

Naast het soort problemen waartegen mensen aanlopen, geven mensen ook soms meer inzicht in het waarom ze een digitale toepassing als een drempel ervaren.

In grote mate gaat het daar om mensen die aangeven dat de websites of app te moeilijk of niet gebruiksvriendelijk zijn (138). Ook heel wat mensen geven aan niet over het juiste toestel of niet over een internettoegang te beschikken (80).





## Ingezoomd

Per relevante categorie overlopen verder we de meest voorkomende drempels en problemen.

### Stad- en gemeentediensten

Onder stads- en gemeentediensten verstaan we alle gemeentelijk diensten waarvoor een lokaal bestuur een zekere verantwoordelijkheid heeft. Gaande van de dienstverlening aan het loket burgerzaken, evenementenloket, bibliotheek, parkeerdiensten, ...

Ik kreeg een computer van de gemeente, maar ik heb geen internetverbinding.

Het is natuurlijk niet verwonderlijk dat drempels in deze dienstverlening zo veel genoemd worden. Iedereen moet immers wel af en toe een beroep doen op een dienst van het lokaal bestuur. Net omdat deze diensten zo belangrijk zijn, moeten we dus blijven waken over de toegankelijkheid.

Voorbeelden van problemen die mensen ervaren omdat ze niet of beperkt digitaal actief zijn.

- Verplicht online reserveren/inschrijven:
  - online afspraak maken bij gemeentediensten zoals burgerzaken en het containerpark
  - reserveren van boeken in de bibliotheek, of reserveren van een zaal.
  - Inschrijven voor gemeentelijke activiteiten, sportkampen, speelplein voor kinderen.

Ik kan heel moeilijk reserveren voor het skatepark en het voetbalveldje.

Kan saldo voor afvalophaling niet consulteren.

Het online reserveren is soms ingewikkeld. Vaak is er ook een account nodig om in te kunnen loggen, wat niet vanzelfsprekend is voor mensen.

- Documenten enkel online in te vullen of te vragen:
  - Attesten en vergunning (bv kapvergunning) online aanvragen
  - Toestemming wijkfeest via online tool aanvragen
  - Subsidieaanvraag enkel online in te vullen

Een subsidieaanvraag invullen, vakjes aankruisen die niet duidelijk zijn maar geen ruimte om uitleg te schrijven.



Onduidelijkheid, mensen vergissen zich en kunnen fout nog moeilijk corrigeren in online invulformulier. Ze weten niet waar ze terecht kunnen voor vragen. Het voelt anoniemer en afstandelijker aan.

- Informatie voornamelijk digitaal
  - Uitleg over werken in de straat enkel digitaal verspreid
  - Minder papieren brochures
- Contact
  - Contact met maatschappelijk assistent via email
  - Doorgestuurd worden naar website
- Gebruiksvriendelijkheid
  - Parkeersystemen en automaten die te moeilijk/ niet gebruiksvriendelijk zijn. Bij veel nieuwe parkeersystemen is het niet meer mogelijk om cash te betalen. De machines zijn niet zo gebruiksvriendelijk.

Je bent ter plekke. Je wordt naar huis gestuurd om digitaal in te loggen!

Het zou fijn zijn indien overheidsdiensten nog "gewoon" toegankelijk zouden zijn, zonder digisleutel van mens tot mens. Deze week werden er net gemeenten gehackt, en zonder papieren versie sta je nergens.

### Praktijkvoorbeeld

We kregen een postkaart met als drempel  
"online afspraak maken stad X, zou ook moeten kunnen zonder afspraak"

Wat blijkt na een zoektocht op de website van stad X? Voor een aantal diensten is er nog steeds een vrije inloop mogelijk. Alleen vinden we deze informatie alleen terug nadat we hebben geklikt op de knop "Maak een afspraak".

Mensen die weinig vertrouwen hebben in hun digitale vaardigheden zullen minder snel op een knop duwen waarvan ze niet weten waarvoor die dient<sup>1</sup>.

Daarnaast kom je op de pagina voor een afspraak te maken op een complex keuzeformulier. Op deze pagina staat geen telefoonnummer vermeld voor problemen of vragen.

Dus er is in stad X nog wel de mogelijkheid om zonder afspraak langs te gaan op het stadhuis, maar op welke manier worden mensen geïnformeerd over deze optie?

We weten dat er bij heel veel besturen wel een optie is om telefonisch een afspraak te maken of langs te gaan zonder afspraak. We zien echter dat die informatie vaak verstopt zit. Of dat mensen (terecht of onterecht) het gevoel hebben dat ze geen gebruik mogen maken van deze optie.

## Overheidsdiensten en platformen

Naast gemeente en staddiensten blijken ook andere overheidsdiensten voor heel wat frustraties te zorgen bij mensen. Steeds meer kiezen bovenlokale overheden om online te communiceren

<sup>1</sup> Onderzoek van Iordache, Baelden & Mariën over belang van vertrouwen in de eigen vaardigheden. Iordache, C., Baelden, D., & Mariën, I. (2016). *Reconsidering digital skills*. Brussel: IDEALIC



met burgers. De wirwar van platformen en websites maken het voor mensen ingewikkeld om te weten met welke overheid of dienst ze aan het communiceren zijn.

- Online documenten

- Aanvragen voor premies of tegemoetkoming enkel via online loket/platform
  - Rekening doorgeven voor jobbonus via mijn burgerprofiel
  - Mijnverbouwpremie.be
- Langer wachttijd (+ extra kosten aangetekend schrijven) voor premies op papier (stookoliepremie)
- Ingewikkeld online aanvraagformulier (zorgtoeslag -> evaluatie ondersteuningsnood)
- Belastingbrief (aangifte personenbelasting) online invullen. Mensen weten niet hoe ze hun belastingbrief terug op papier kunnen krijgen.
- Afbetaalplan belastingdienst digitaal aanvragen.

Jammer dat "mijn burgerprofiel" enkel via PC te bereiken is en dat je geen enkele papieren versie van de documenten kan krijgen.

Sinds we een digitale covidpas moesten aanmaken (..) profiteert de overheid ervan om zo de belastingbrief op te sturen. Waardoor we al tweemaal aanmaningen kregen. Zou moeten een keuze zijn papieren versie of digitaal.

- Inlogproblemen

- E-ID inlezen lukt niet
- Inloggen als minderjarige
- Itsme
  - Geen helpdesk bij installatieproblemen
  - Niet mogelijk om meerdere accounts op 1 toestel te installeren
  - Geen taalkeuze
  - Niet bruikbaar voor gedetineerden
- Voor elk platform een ander account moeten aanmaken. Een account aanmaken is niet vanzelfsprekend (gegevens invullen, verificatieproces). Veelheid aan paswoorden onthouden, met telkens andere instructies.
- Veel frustraties als inloggen niet onmiddellijk lukt, mensen geven het op om nog zelf te proberen.

Aangetekende zending van 7,5 euro voor opvragen van stookoliepremie, als je niet digitaal bent

- Andere

- Elektronisch stemmen te moeilijk
- Geen papieren brochures of kaarten meer (toerisme, wandelknooppunten)
- Contactname met de overheid, moeilijk telefonische bereikbaar
  - Wonen Vlaanderen – sociale woonlening – brief gekregen dat er vanaf nu enkel nog via digitale weg contact genomen kan worden.

Ik vind mijn weg niet op de website van mypension.be

### Praktijkvoorbeeld

We kregen verschillende postkaarten over de zorgtoeslag bij het groeipakket. Op de website vinden we de verwijzing dat de aanvraag liefst via de e-box verloopt, maar ook niet-digitaal kan. Maar bij de volgende stap moet het psychosociaal inlichtingenformulier ingevuld worden via het portaal Mijn Kind en Gezin. De niet-digitale optie is verdwenen. Er wordt aangeraden om voor het invullen hulp te zoeken bij "iemand die jou en je gezin goed kent, en die je vertrouwt".

We kregen ook signalen van CLB en Handicap en Gezin dat zij veel gezinnen ondersteunen bij





deze aanvraag. Er is wel een omstandige handleiding, maar gezien de vele vragen hierover lijkt die toch de problemen van mensen niet op te lossen.

## Inlichtingenformulieren indienen

### Psychosociaal inlichtingenformulier

- Via het portaal **Mijn Kind en Gezin** vul je zelf de psychosociale gegevens elektronisch in. Gebruik daarvoor de knop 'Vul inlichtingenformulier in'.
- Laat je zo nodig helpen door iemand die jou en je gezin goed kent, en die je vertrouwt.
- Volg zo nodig [deze handleiding](#).

### Bank en verzekeringen

Een derde grote groep drempels of aanklachten bereikten ons over bank en verzekeringsdiensten. Ook wanneer mensen meerder diensten opnoemen waar zij problemen ondervinden zijn bankdiensten er altijd bij.

Bankdiensten zijn ook bij uitstek een dienst die iedereen gebruikt én nodig heeft.

Daarnaast zijn er de laatste jaren heel wat digitale sprongen gemaakt. Veel mensen in België, 81% doen aan online bankieren<sup>2</sup>. Maar dat wil niet zeggen dat mensen geen problemen meer ervaren. Volgens cijfers uit de digimeter 2022 vindt 14% van de mensen in Vlaanderen online bankieren niet makkelijk. En 10% zou dit niet kunnen doen zonder ondersteuning van vrienden of familie. Voor mensen met een laag inkomen lopen die percentage al op tot 19% die het niet makkelijk vindt en 14% waarvoor het niet lukt zonder hulp<sup>3</sup>.

In budgetbeheer, enkel cash afhalen via bancontact -> automaten verdwijnen, verminderen.

- Bankautomaten (geld afhalen, verrichtingen, uittreksels)
  - Te weinig geldautomaten. Veel mensen geven aan dat er geen geldautomaat meer in hun gemeente is. Cash geld kunnen afhalen blijft voor veel mensen belangrijk.
  - Moeilijk om geldautomaten te gebruiken. Slechte leesbaarheid of uitzicht dat verandert.
  - Geen machines meer om uittreksels zelf af te printen. Minder controle/zicht op de eigen uitgaven.

Ik kan geen geld afhalen in mijn omgeving, ik moet tram en bus nemen.

<sup>2</sup> KBS, Barometer Digitale Inclusie, 2022 ([Digitale Inclusie. Barometer Digitale Inclusie 2022 \(kbs-frb.be\)](#))

<sup>3</sup> Imec, Digimeter, 2022 [imec\\_digimeter\\_tabellenrapport\\_2022.pdf](#)



- De problemen met geldautomaten maken dat mensen het gevoel hebben dat ze hun bankzaken online moeten doen, ook al voelen ze zich daar niet altijd toe uitgerust.
- Contact met de bank
  - Verschillende mensen geven aan dat ze enkel online afspraken kunnen maken of klacht kunnen indienen.
  - Aanvraag voor een nieuwe bankkaart enkel online te regelen.
  - Minder loketten of fysieke locaties. Bij online afspraak maken, ook afspraken bij kantoren die verder gelegen zijn.
  - Chatrobots om vraag aan te stellen.
  - Minder informatie dan bij een persoonlijk contact.
- Documenten
  - Verschillende mensen gaven aan dat ze verzekeringsdocumenten (bv hospitalisatie) niet meer op papier krijgen. Mensen moeten deze dan zelf printen of via smartphone raadplegen.
  - Bijbetalen om rekeninguittreksel te ontvangen.
  - Online een verzekering afsluiten in enkele clicks, maar informatie over voorwaarden moeilijk terug te vinden.
- Hulp vragen
  - Wanneer mensen zelf niet goed digitaal kunnen bankieren, vragen ze vaak hulp aan gezinsleden of vrijwilligers. Dat maakt hen afhankelijk.
  - Ook voor vrijwilligers is het niet vanzelfsprekend. Ze betalen soms zaken online met een eigen rekening en worden dan cash terugbetaald.

Het is niet meer mogelijk om in de bankautomaat je bankrekening (inkomsten/aankopen) te controleren. Zo dwingt men mensen om te internetbankieren thuis. Dat kan toch niet?!

Afsluiten verzekering online, stopzetten enkel met aangetekende brief

## Horeca, winkels en diensten

In deze categorie zitten heel veel verschillende soorten organisaties, van kleine zelfstandigen tot multinationals. Zij zijn uiteraard in grote mate vrij in de manier waarom zij hun diensten aanbieden. Toch is het niet zo dat er helemaal geen vereisten kunnen gesteld worden. Maar voor we eventuele aanbevelingen kunnen doen, moeten we wel weten tegen welke problemen mensen aanlopen.

- Betalingen
  - Cash betalingen niet meer mogelijk
  - Enkel betalen via Payconiq (mobiele data nodig)
- Promoties
  - Online klantenkaarten (niet niet-digitaal toegankelijk)
  - Deelname aan wedstrijden
  - Online spaaracties, ook georganiseerd in samenwerking met lokale besturen
- Toegankelijkheid
  - Enkel online reserveren voor activiteiten
  - Klachten, opvolging van aankopen enkel online
  - Klantendiensten die moeilijk telefonisch bereikbaar zijn, lange wachttijden
  - Gebruik van QR-codes

Ik kan mijn bon van 10 euro niet verzilveren als ik geen emailadres heb

Het bonnenboekje is vervangen door een app. Ik krijg een aantal kortingen niet meer.

Kon enkel hulp krijgen via een invulformulier, waarop eindeloos veel info gevraagd werd waarover ik niet beschikte. Aan de telefoon en ter plaatse weigerde men een afspraak te maken.



- Steeds hogere eisen aan digitale vaardigheden voor personeel

## Mutualiteiten en zorgsector

### Algemeen

- Afspraken maken bij dokters, ziekenhuizen, mutualiteit via online platform. Moeilijk platform, schrikt sommige mensen af.
- Geen cashbetalingen (of uitbetalingen).

Als er iets niet klopt is het moeilijk om dat terug in orde te krijgen als je niet iemand persoonlijk kan spreken.

### (Online) dienstverlening

- Loketten minder toegankelijk. Persoonlijke dienstverlening minder aanwezig. Lastiger voor persoonlijke of moeilijke gesprekken. Noden worden minder goed opgepikt. Minder persoonlijk contact wordt als gemis ervaren.
- Formulieren invullen en doorsturen via een smartphone is moeilijk.
- Aanvragen van ziekenvervoer via de website

Geen direct contact aan de telefoon, enkel via spraakcomputer

Ik heb behoefte om aan het loket vragen te kunnen stellen. face to face voel ik mij meer op mijn gemak. Ik voel met onzeker over digitale zaken.

### Patiëntenadministratie

- Elektronische voorschriften: minder zicht op je eigen situatie
- Online vragenlijsten over medische toestand
- Toevoegen minderjarig kind in medisch profiel
- Online facturatie

Ik belde om ziekenvervoer aan te vragen. Ik moest dit doen via een website. Ik ben daar niet mee vertrouwd.

## Onderwijs

### Kostprijs materiaal

- Verplichte aankoop laptop. Vaak nog bovenop aankoop boeken.

Voor dit jaar de computer 750 euro en 290 euro voor boeken en we zijn met 3 thuis, dus dat komt uit op 3120 euro. Dat is een maandsalaris!

### Communicatie met de school

- Online oudercontact, drempelig voor veel mensen.
- Enkel contact met leerkrachten via online kanalen
- Digitaal inschrijvingssysteem voor scholen
- Inschrijven voor naschoolse activiteiten enkel online

Kunnen geen berichtjes sturen en geen digitaal huiswerk maken

### Onderwijspraktijken

- Verwachtingen naar thuis toegang hebben tot internet: afstanden doorgeven voor de LO-les, Bingeloefeningen maken, opdrachten gegeven via Smartschool
- Digitale schoolagenda, geen internet, geen toegang tot de agenda
- Gebruik van smartphone in de klas bij een quiz
- Digitaal indienen van taken

Kinderen krijgen voortdurend info van de school via Smartschool. Smartphone is praktisch onmisbaar.

### Volwassenenonderwijs

- Emailadres nodig om in te schrijven in de computercursus
- Computercursus die te snel gaan, niet aangepast aan mijn niveau

## Energie en telecom



- Digitale energiemeter te moeilijk
- Bereikbaarheid van klantendiensten. Klantendiensten zelf verwijzen door om informatie op te zoeken of te bezorgen via website of mail.
- Online facturatie. Korting indien enkel online contract
- Voorschotten zelf aanpassen online moeilijk
- Cash betalingen om budgetmeter op te laden niet mogelijk
- Doorgeven meterstanden
- Moeilijke homepagina's en niet bereikbaar voor hulp

Bij het overlijden van mijn vader kon ik het TV-abonnement enkel opzeggen via de website.

Druk op 1,2,3,4 of 5 en daarna op 1,2,3,4,5

## Openbaar vervoer

- App van NMBS en De Lijn te moeilijk, niet gebruiksvriendelijk genoeg
- Geen cashbetalingen aan automaten
- Op de bus geen cashbetalingen meer mogelijk
- Bepaalde informatie, over werken en stakingen is enkel digitaal te raadplegen.
- Verplichting om online ticket aan te kopen wanneer automaten niet werken.

## Verenigingen

- Online inschrijven voor activiteiten
- Communicatie enkel via sociale media

Rapporten zijn online bij de muziekschool, ik wist niet hoe dat werkte.

## Media

- Enkel online deelnemen aan wedstrijden, enquêtes, ...
- Klachtendiensten of abonnementsdiensten moeilijk bereikbaar

## Postdiensten

- Website en app te moeilijk om juiste informatie te vinden
- Pakjesautomaten enkel te bedienen met app
- Smartphone niet compatibel
- Klantendiensten moeilijk bereikbaar

## Werkgevers

- Digitale vaardigheden vereist om werk te kunnen uitvoeren.
- Verwachting bezit smartphone en internet thuis (bv voor werkplanning)
- Loonfiches enkel digitaal beschikbaar

## Justitie en politie

- Online klacht indienen, geen bevestiging of referentie
- Inloggen bij bewindvoering
- Online afspraken maken

## Andere

De parkeermeter betalen in Oostende als je geen GSM hebt.

Autokeuring online afspraak, maar de website niet op de oproepingskaart

Geen telefoonnummer te vinden op de website van Welzijnszorg



## Digitale drempels wegwerken

Welzijnzorg wil de campagne concretiseren door met publieke en private dienstverleners, bedrijven, socio-culturele organisaties en verenigingen in gesprek te gaan. We vragen hen om mee te stappen in het verhaal dat iedereen toegang moet hebben tot hun aanbod. We nodigen hen uit een concreet engagement aan te gaan dat staat beschreven in een engagementsverklaring.

De hierboven beschreven drempels worden ook bezorgd aan de koepelorganisaties of betrokken diensten.

Wil je zelf ook aan de slag om binnen je organisatie aan de slag te gaan om digitale drempels weg te werken dan hebben we hieronder ook enkele tips en links ter inspiratie.

### Tips om aan de slag te gaan

#### Algemeen

- Kies voor klare taal, ook op websites en digitale toepassingen. [Hoe schrijf ik in heldere taal? - Diversiteitspraktijk](#)
- [8 simpele tips om te werken aan digitale inclusie | Mediawijs](#)
- Inspiratie te vinden in de toolbox “digitaal inclusieve wijk” via [www.digitaalinclusievewijk.be](http://www.digitaalinclusievewijk.be)
- Ga in gesprek met lokale organisaties en verenigingen om samen het e-inclusiebeleid vorm te geven.
- Vormingsmomenten voor personeel en vrijwilligers voorzien.

#### Voor dienstverleners, banken, ...

- Click-call-connect als basis om de dienstverlening vorm te geven (zie bijlage 7)
- Opzetten van focusgroepen.
- Geen extra kosten aanrekenen voor niet-digitaal aanbod.

#### Voor jeugd-, vrijetijd-, sportverenigingen

- In kaart brengen van de niet-digitale communicatiekanalen en manieren om mensen te bereiken.
- Neutrale communicatie over digitale toepassingen. (Digitaal is niet per definitie beter).

#### Voor scholen

- Lees over de hefboomen voor e-inclusie op [pro.katholiekonderwijs.vlaanderen/ict-beleid/visie](http://pro.katholiekonderwijs.vlaanderen/ict-beleid/visie)



## Bijlage Inspiratiefiche multikanalen: click-call-connect

*Wil je als dienst toegankelijk en bereikbaar blijven voor iedereen? Gebruik dan de aanpak van de multikanalen: click (=digitale toepassing), call (=telefonisch bereikbaar) en connect (=fysiek bereikbaar).*

*Hieronder kan je meer dan 15 concrete tips vinden:*

**CLICK** Elke digitale toepassing (bv. via website of app) moet zo gebruiksvriendelijk mogelijk zijn:

- Eenvoudige toegang tot de toepassing voor iedereen (bijvoorbeeld ook als je een beperking hebt)
- Overzichtelijke navigatie
- Helder taalgebruik
- Essentiële info aanbieden in andere talen
- Alternatieven voorzien indien gebruiker geen e-mailadres heeft
- Het aantal updates en andere veranderingen trachten te beperken
- Voorzie ondersteuning bij het gebruik (oa handleiding, filmpjes, infosessies, helpdesk...)
- Betrek een diverse groep van gebruikers bij de ontwerpfase en gebruikerstests

### **CALL**

Elke vraag of ondersteuning kan ook telefonisch aangevraagd worden. De benodigde documenten worden per post opgestuurd.

- Geen belwaarde nodig om te bellen (bv. 0800-nummer of via whatsapp)
- Geen of beperkte keuzemenu's
- Voorzie voldoende momenten (ook na de kantooruren)
- Geen of korte wachttijd
- Gebruik geen automatische systemen
- Alternatief voorzien voor afsluiten gesprek na lange wachttijd
- Voorzie mogelijkheden tot vertaling (bv. tolken)

### **CONNECT**

- Elke vraag of ondersteuning kan ook fysiek worden aangevraagd.
- Mogelijkheid tot fysiek aanvragen van afspraak (bv. open onthaal)
- Ruime openingsuren (ook na kantooruren)
- Beperk de afstand tot de plaats voor de fysieke ondersteuning
- Voorzie mogelijkheden tot vertaling (bv. tolken)

*Deze inspiratiefiche is opgesteld in maart 2022 door Netwerk Tegen Armoede en Saamo. We willen deze fiche blijven aanvullen. Alle feedback welkom via [mattia.depauw@saamo.be](mailto:mattia.depauw@saamo.be).*

