



Vlaanderen
verbeelding werkt



AP HOGESCHOOL
ANTWERPEN



Universiteit
Antwerpen

Evaluatiestudie naar de werking en impact van digibanken

juni 2025

DEPARTEMENT
WERK, ECONOMIE
WETENSCHAP, INNOVATIE &
SOCIALE ECONOMIE

departementwewis.be

Evaluatiestudie naar de werking en impact van digibanken

juni 2025

Helena Hameeuw
Elias Storms
Pieter Cools
Wannes Heirman
Peter Raeymaeckers
Michel Walrave

Rapport door AP Hogeschool en UAntwerpen
in opdracht van het Vlaams departement Werk, Economie, Wetenschap, Innovatie en Sociale Economie

Gefinancierd door de herstel- en veerkrachtfaciliteit van de Europese unie (RRF)



**Gefinancierd door
de Europese Unie**
NextGenerationEU

Voorwoord

Digitale media ontwikkelen zich in een razendsnel tempo. Ze bieden ons talrijke nieuwe toepassingen maar stellen ons ook voor nieuwe uitdagingen. Voor een aanzienlijke groep burgers is die digitale transformatie allesbehalve vanzelfsprekend. Sommigen missen toegang tot digitale technologie, anderen de nodige competenties om digitale media in te zetten in hun dagelijks leven voor informatie, werk en ontspanning. De digibanken willen daar iets aan doen: ze brengen lokale actoren samen in een vernieuwende en dynamische samenwerking om digitale uitsluiting terug te dringen en burgers te laten delen in de groeiende digitalisering van de samenleving. Dit doen ze door drempels te verlagen, dankzij onder meer het verlenen van toegang tot digitale technologie en het aanscherpen van vaardigheden door vormingen en individuele begeleiding. Digihelpers bieden hierbij ondersteuning door vragen te beantwoorden en concrete hulp te bieden. In een tijd waarin essentiële dienstverlening, arbeidsmarktparticipatie en sociale verbondenheid steeds vaker digitaal verlopen, zijn deze ondersteunende initiatieven essentieel.

De implementatie en werking van de digibanken is mogelijk dankzij de financiële middelen van de Europese unie, ondersteuning van het Departement Werk, Economie, Wetenschap, Innovatie en Sociale Economie (WEWIS) en de inzet van talrijke organisaties en vrijwilligers. Om de cruciale rol en de resultaten van de digibanken te onderzoeken, werd het initiatief genomen om dit impactonderzoek uit te voeren.

Dit rapport is het resultaat van het onderzoek dat de werking, effecten en uitdagingen van de Vlaamse en Brusselse digibanken in kaart brengt. Meer in het bijzonder gaat de studie na of de digibanken de geplande resultaten bereiken bij de ondersteuning van burgers met diverse digitale noden en of de digibanken bijdragen tot het bereiken van de Vlaamse beleidsdoelen omtrent digitale inclusie. Het onderzoek focust niet alleen op het behalen van doelstellingen, maar ook de mechanismen die dit verklaren en de lessen die hieruit getrokken kunnen worden. Hieruit komt de essentiële rol van digibanken voor gebruikers aan bod, maar ook de uitdagingen waarmee bezoekers en digihelpers geconfronteerd worden. Het onderzoek zoomt verder in op acht casestudies waarin zowel coördinatoren, medewerkers, vrijwilligers als bezoekers werden betrokken. Deze cases zijn dan ook bijzonder leerrijk en getuigen van de diversiteit binnen het digibankennetwerk, hun werkwijze en de vraagstukken waarmee ze geconfronteerd worden. De studie gaat ook dieper in op de uiteenlopende contexten, partnerschappen en vormen van dienstverlening die dit belangrijke beleidsinstrument vandaag kenmerken.

Als burger en als communicatiewetenschapper beschouw ik de digibanken als essentieel in de huidige dynamische digitale samenleving. Niet alleen omdat digitale inclusie een fundamenteel onderdeel vormt van een rechtvaardige samenleving, maar ook omdat het een communicatieve uitdaging is: hoe bouwen we bruggen tussen beleid, ondersteuning, en de noden en vragen van burgers? Hoe zorgen we dat burgers zich gehoord, geholpen en bekwaam voelen in een steeds digitalere wereld?

Dit rapport wenst hierop een antwoord te bieden en is de weerslag van het uitgebreide onderzoek dat plaatsvond. De onderzoeksresultaten zijn bedoeld voor onder meer beleidsmakers, lokale besturen, middenveldorganisaties, kortom iedereen die zich inzet voor digitale inclusie. Het biedt inzichten en aanbevelingen die kunnen bijdragen aan de verdere verankering van digibanken in het lokale weefsel.

Dit onderzoek was niet mogelijk geweest zonder de ondersteuning van verschillende actoren. Het hele onderzoeksteam wenst dan ook z'n oprechte dank uit te drukken aan zij die het onderzoek hebben mogelijk gemaakt. Dank aan het Departement WEWIS voor de ondersteuning van dit project, aan alle coördinatoren, medewerkers en bezoekers van de digibanken en de leden van de klankbordgroep die hun ervaringen en inzichten gedeeld hebben.

Moge dit rapport bijdragen aan het verder inspireren en stimuleren van de digibanken in hun essentiële rol: het werken aan een meer inclusieve digitale toekomst.

Prof. dr. Michel Walrave

Universiteit Antwerpen, Faculteit Sociale Wetenschappen, Departement Communicatiewetenschappen

Mei 2025

Executive summary

Het onderzoek naar de digibanken

In de strijd tegen digitale uitsluiting subsidieert de Vlaamse overheid sinds 2021 digibanken via tijdelijke middelen van de Europese unie. Digibanken zijn lokale samenwerkingsverbanden waarin verschillende partnerorganisaties samenwerken om digitale inclusie te bevorderen. Ze streven drie doelstellingen na: het bevorderen van toegang tot hardware (o.a. via een uitleendienst), het versterken van digitale vaardigheden (via opleiding) en via begeleiding ondersteunen van toegang tot essentiële diensten (via ondersteuning door digihelpers in digipunten). Met deze projectsubsidie zijn in Vlaanderen en Brussel 54 digibanken opgestart.

Dit onderzoeksrapport is het resultaat van een theoriegestuurde impactevaluatie naar de digibanken, uitgevoerd tussen april 2023 en mei 2025. Dit onderzoek wil nagaan of, hoe en onder welke omstandigheden de digibanken bijdragen aan digitale inclusie. Op basis daarvan reflecteren we over de rol van deze initiatieven bij de realisatie van de Vlaamse beleidsdoelstellingen om digitale vaardigheden bij kwetsbare doelgroepen te versterken. De onderzoeksvragen richten zich op de werkzame principes die bijdragen tot de effectiviteit van de digibanken, de impact van de dienstverlening op bezoekers, en de geboden ondersteuning en omkadering van de Vlaamse overheid aan de digibanken. Deze vragen zijn onderzocht via 48 interviews en vier focusgroepen met coördinatoren van digibanken, een casestudie van acht digibanken, en interviews met 85 bezoekers van deze digibanken.

De digibanken als uitbreiding van het hulpnetwerk

Uit gesprekken met de bezoekers blijkt dat de aangeboden dienstverlening duidelijk voldoet aan een ondersteuningsnood. Veel bezoekers beschikken reeds over een informeel hulpnetwerk waar ze met digitale problemen terechtkunnen (zoals familie, kennissen of betaalde hulp), maar die ondersteuning is vaak ontoereikend (omwille van beperkte tijd, gebrekkige toelichting of hoge kosten). De digihelpers worden geprezen omwille van hun geduld en toegankelijke ondersteuning. Zelfs wanneer technische problemen niet onmiddellijk worden verholpen, zijn bezoekers doorgaans tevreden over de geboden hulp. Sociale vaardigheden van digihelpers zijn dan ook belangrijk: bezoekers waarderen een luisterend oor en geduldige toelichting zonder technisch jargon. Digibanken zijn daarom een zinvolle en relevante maatregel om digitale inclusie te bevorderen op lokaal niveau. Hun impact bestaat vooral uit de uitbreiding van het hulpnetwerk met formele en laagdrempelige ondersteuning. Het grootste effect van de digibanken op bezoekers is niet zozeer een rechtstreekse versterking van vaardigheden, maar wel een geruststelling van bezoekers dat ze ergens terechtkunnen met vragen of bij problemen.

Bezoekers van de digibanken zijn op zoek naar ondersteuning of mogelijkheden om bij te leren, maar het betreft personen die al in minstens beperkte mate gebruik maken van digitale technologie. 'Absolute digistarters', dat wil zeggen mensen die volledig digitaal zijn uitgesloten of zeer beperkte digitale vaardigheden hebben, worden door de digibanken amper bereikt.

De aanleiding van het bezoek is doorgaans een concreet probleem, waarin technische en inhoudelijke dimensies met elkaar verweven zijn. Digibanken zijn echter gericht op het bieden van technische eerder dan inhoudelijke

ondersteuning: bijvoorbeeld wel helpen inloggen met op tax-on-web, zonder ook te helpen bij het invullen van de digitale belastingaangifte. Het is daarom cruciaal dat niet louter naar de digibank wordt doorverwezen als handige 'helpdesk', maar dat bestaande diensten, organisaties en bedrijven nauw met digibanken samenwerken bij het bieden van ondersteuning.

Eén van de aanbevelingen van dit onderzoek is dan ook om in te zetten op het potentieel van digibanken om een verbinding te maken tussen mensen die digitale noden ervaren (wat we 'de vraagzijde' noemen) en dienstverleners die hun aanbod digitaliseren (de aanbodzijde). Dit kan bijvoorbeeld gaan over bundelen van signalen omtrent ontoegankelijke dienstverlening (door deze te registreren en te bundelen), of het benutten van grote dienstverleners als vindplaats voor ondersteuning, infosessies en trainingen, of hen aansporen om via gebruikersonderzoek de toegankelijkheid van hun aanbod te verhogen.

Hoewel de digibanken tot doel hebben de vaardigheden en zelfstandigheid van bezoekers te vergroten, is dat niet altijd haalbaar. Dat komt onder andere omdat bezoekers doorgaans concrete, technische ondersteuning nodig hebben en daar niet steeds een leermoment van te maken valt. Wel proberen digihelpers doorgaans om samen met bezoekers een oplossing te zoeken of toelichting te verschaffen bij wat ze doen, en de hulp waarbij ze het 'toestel overnemen' te beperken. Vormingen zijn explicieter op leren gericht, maar ook dan zijn herhaling en oefenkansen essentieel om een leereffect te sorteren. Daarnaast stellen we vast dat lang niet alle bezoekers van digibanken kunnen worden verwacht veel of snel bij te leren, bijvoorbeeld door gebrek aan interesse of omwille van cognitieve beperkingen. Voor hen is de mogelijkheid tot terugkeer, en het geduld van digihelpers om zaken nogmaals uit te leggen, van groot belang.

Lokale verankering tussen centralisatie en autonomie

De digibanken gaan op erg verschillende manieren tewerk, zowel wat betreft interne organisatie als de uitbouw van dienstverlening. Ze zijn werkzaam in erg verschillende regionale contexten, waardoor er een grote variatie is in de partnerschappen aan de basis van de samenwerkingsverbanden. Er zijn grote verschillen tussen de landelijke en stedelijke contexten waarin ze actief zijn, geografisch gespreid of afgebakend op een klein gebied, geënt op bestaande intergemeentelijke samenwerking of in nieuwe verbanden. Uit dit onderzoek blijkt dat grotere werkingen schaalvoordelen hebben, onder andere omdat ze vaker voortbouwen op bestaande initiatieven rond digitale inclusie of beroep kunnen doen op bijkomende middelen van andere financieringskanalen. Daarnaast vereist de vorming van een succesvolle digibank de aanwezigheid van organisaties die reeds actief zijn in het grondgebied, zowel voor het indienen van de subsidieaanvraag als het uitbouwen van de dienstverlening. Dit brengt een gevaar van 'woestijnvorming' met zich mee: in gebieden waar weinig of geen bestaande werking is, is het ook moeilijker om een digibank op te starten. Bij de verdere uitbouw van digibanken moet ook met deze gebieden rekening worden gehouden door bijkomende ondersteuning te voorzien voor de opstart van lokale initiatieven. Het strekt daarnaast tot de aanbeveling om bij toekomstige financiering van lokale digitale inclusie rekening te houden met gebiedsdekking en schaalbaarheid van het subsidiebedrag volgens de omvang van het werkingsgebied en lokale noden.

Bij hun vorming en de uitbouw van hun dienstverlening, hebben de digibanken een sterke behoefte aan lokale autonomie. Bij het opzetten van samenwerkingsverbanden, de keuze van doelgroepen, de invulling van een ondersteuningsaanbod, of lokale bekendmaking daarvan: bij al deze stappen is ruimte nodig om

af te stemmen op de lokale context. Deze nood moet in evenwicht worden gebracht met een behoefte aan centrale ondersteuning. Coördinatoren van digibanken signaleren een duidelijke behoefte aan ontzorging via centrale ondersteuning, bijvoorbeeld in de vorm van communicatiemateriaal of sjablonen voor contracten met vrijwilligers of uitleenovereenkomsten. Ook lerende netwerken waarop digibanken elkaar inspireren of gezamenlijke uitdagingen kunnen aankaarten, bieden waardevolle ondersteuning.

Een uitdaging die alle digibanken tegenkomen, is het bereiken van kwetsbare doelgroepen zoals personen in armoede, anderstalige nieuwkomers of langdurig werklozen. Om dit doelpubliek naar de digibanken toe te leiden, is bijzondere expertise vereist om bijvoorbeeld outreachend te werken. Daarom is samenwerking aangewezen met organisaties die reeds met deze doelgroepen werken, zowel omwille van hun professionele expertise als om voort te bouwen op het vertrouwen dat de doelgroep reeds in hen stelt. Het bereiken en duurzaam ondersteunen van kwetsbare doelgroepen is hoe dan ook een intensieve aangelegenheid: hun toeleiding vergt verhoudingsgewijs meer tijd en inspanning. Een focus op het tellen van unieke bezoekers is daarom een weinig geschikte manier om in te schatten of digibanken op dit vlak succesvol zijn.

Digibanken in de strijd tegen digitale uitsluiting

De digibanken vervullen duidelijk een behoefte bij bezoekers door de laagdrempelige digitale ondersteuning en de uitbreiding van hun hulpnetwerk. De coördinatoren van de digibanken geven aan dat de uitbouw van de laagdrempelige dienstverlening voor burgers ook helpt om lokale besturen te wijzen op deze nood. Tegelijk blijkt dat veel kleinere gemeenten aangeven geen budget te hebben om de werking van de digibanken financieel te ondersteunen wanneer de huidige projectsubsidie afloopt. De toekomst van vele digibanken is daardoor onzeker.

Op basis van dit onderzoek benadrukken we het belang van blijvende ondersteuning van de digibanken als lokaal initiatief ter bevordering van digitale inclusie. Enerzijds is verdere financiering van de lopende digibanken nodig om de opgebouwde dienstverlening te laten voortbestaan. Een minimum aan werkingsmiddelen is vereist om het laagdrempelige aanbod van de verschillende digibanken verder te zetten. Het is ook belangrijk om de 'woestijngebieden' waar nog geen digibanken of andere lokale initiatieven zijn uitgerold, niet uit het oog te verliezen. Anderzijds is voortgezette ondersteuning vanuit de Vlaamse overheid vereist, met aandacht voor zowel kennisdeling als praktische ondersteuning. Die omkadering zou kunnen worden aangevuld met ondersteuning die digibanken helpt bij het monitoren van de eigen werking op basis van lokaal opgestelde indicatoren gericht op bijleren over en bijsturen van de verschillende onderdelen van hun werking. Om aan deze ondersteuningsbehoefte te voldoen is capaciteitsuitbreiding bij de Vlaamse coördinator aangewezen.

Het blijft belangrijk de nood aan initiatieven voor digitale inclusie te kaderen binnen de digitalisering van het maatschappelijke leven en de vragen rond verantwoordelijkheden die dit met zich meebrengt. Wanneer dienstverlening van organisaties, overheidsdiensten en bedrijven verregaand digitaliseert, is het noodzakelijk hen blijvend te wijzen op het belang van inclusiviteit. De verantwoordelijkheid voor inclusieve digitalisering mag niet zonder meer naar laagdrempelige initiatieven worden doorgeschoven. Lokale en toegankelijke initiatieven zoals de digibanken spelen een essentiële rol in het ondersteunen van wie daar nood aan heeft, maar kunnen niet als enige verantwoordelijk worden gesteld voor het realiseren van een digitaal inclusieve samenleving.

Inhoudstafel

Voorwoord	3
Executive summary	5
1. Introductie	10
A. Het project digibanken	11
Context en projectdoelstellingen	11
Het doelpubliek van de digibanken	12
Registratie bezoekers	12
Subsidietrajecten	12
In de praktijk	13
B. Onderzoeksopzet	15
Beleidsvragen en onderzoeksdoelstellingen	15
Een theoriegestuurde evaluatie van diverse lokale praktijken	16
Overzicht dataverzameling	19
Leeswijzer	19
2. Digibanken onderzocht	21
A. Vooraf: doel en methodologie	22
Interviews met coördinatoren van digibanken	22
Casestudie van acht digibanken	23
Interviews met bezoekers	25
B. Variatie aan digibanken	27
Opstart en voortraject	27
Schaalverschillen	27
Variatie in partnerschappen	28
Variatie in context en dienstverlening	28
C. De bezoekers van de digibanken	30
Vooraf: toelichting bij interviewfragmenten	30
Socio-demografische verschillen	30
Digitale toegang en vaardigheden	31
Ook bezoekers met eigen hulpnetwerk	34
Drempels bij leren en digitale activiteiten	36
Motivatie en aanleidingen bezoek digibanken	39
Impact van de ondersteuning op de bezoekers	40
Laagdrempelige ondersteuning en uitbreiding hulpnetwerk	43

D. De werking van de digibanken nader bekeken	45
Inleiding: Onderdelen, bouwstenen en uitdagingen	45
Toeleiding	49
Locaties	52
Medewerkers	55
Dienstverlening	58
3. Omkadering en registratie	67
A. Ondersteuning door DWSE	68
Vooraf: doel en methodologie	68
Ervaringen van coördinatoren met de bovenlokale ondersteuning	69
Over lokale samenwerking	77
Uitdagingen en evenwichten in ondersteuning	78
B. Reflectie over registratie en indicatoren	79
De huidige registratie draagt beperkt bij tot leren	79
Naar een meer leergerichte registratie	79
Voorstellen tot indicatoren	81
4. Bevindingen en aanbevelingen	84
Bevindingen over de werking van de digibanken	85
Aanbevelingen voor lokale digitale inclusie initiatieven	89
Beleidsaanbevelingen	91
Suggesties voor toekomstig onderzoek	98
5. Referenties	99
6. Bijlagen	103
A. Bijlage 1. Casusbeschrijvingen	104
Digibank Digbij	104
Digibank Sint-Niklaas	106
Digibank Antwerpen (Posthof - STW)	108
Digibank Heusden-Zolder	109
Digibank Plus	111
Digibank Maasland	112
Digibank ZORA Werkt	114
Digibank Dender-Zuid	116
B. Bijlage 2. Interviewleidraad bevraging bezoekers	118

1.

INTRODUCTIE



1A. Het project digibanken

Context en projectdoelstellingen

In tijden van snelle en voortdurende digitale verandering heeft een aanzienlijke groep burgers moeite om mee te kunnen. Zo blijkt uit de meeste recente cijfers van de Barometer Digitale inclusie (Brotcorne et al., 2024) dat 4 op de 10 Belgen tussen 16 en 74 jaar **kwetsbaar** zijn voor **digitale uitsluiting**. Volgens de barometer ervaren mensen met een kwetsbare positie in de samenleving een verhoogd risico op digitale uitsluiting. Het gaat om personen met een laag inkomen, alleenstaanden, laaggeschoolden, ouderen, werkzoekenden, mensen met gezondheidsproblemen en inwoners van België met nationaliteit van buiten de Europese Unie. Deze ongelijkheid is aanwezig op verschillende vlakken: ongelijkheid in termen van (de kwaliteit van de) toegang tot technologie, op vlak van digitale vaardigheden, en van mogelijkheden om technologieën om te zetten in positieve uitkomsten zoals het gebruik van online essentiële diensten (Brotcorne et al., 2024).

De aanpak van deze ongelijkheid en de bevordering van digitale inclusie kreeg van de Vlaamse regering aandacht in het relanceplan 'Vlaamse Veerkracht'. Onder het speerpunt 'Ontwikkeling van digitale talenten' wil de overheid lokale partnerschappen ondersteunen die "initiatief nemen om kwetsbare groepen mee te krijgen in de digitaliseringsgolf" (Vlaamse Regering, 2020, p. 20). Daartoe lanceerde het toenmalige Departement Werk en Sociale Economie (DWSE)¹ in 2021 en 2022 subsidie-oproepen voor de opstart en uitvoering van **digibanken**: samenwerkingsverbanden tussen lokale partners die zich richten op het bevorderen van digitale inclusie. Concreet moeten deze digibanken het risico op digitale uitsluiting verkleinen door **drie doelstellingen** na te streven (DWSE, 2021):

1. Gelijke toegang tot digitale technologie door het beschikbaar stellen van hardware (bv. via uitleendienst).
2. Versterken van digitale vaardigheden (via opleiding en kennisdeling).
3. Via begeleiding zorgen voor een verbeterde toegang tot essentiële diensten (via begeleiding in fysieke knooppunten).

Via deze partnerschappen beoogde het departement de vele Vlaamse organisaties en lokale overheden actief op vlak van digitale inclusie te verenigen en hun acties te stroomlijnen. Op die manier kan er een geïntegreerde dienstverlening opgebouwd worden die inzet op alle drie de doelstellingen (DWSE, 2021). Het is daarbij de expliciete ambitie om lokale samenwerkingsverbanden tot stand te laten komen, als "innovatieve samenwerking tussen diverse partners" die vanuit hun eigen expertise bijdragen. Het gaat om diverse actoren, zoals lokale besturen, middenveldorganisaties, opleidingsverstrekkers en onderwijsinstellingen, sociale economie bedrijven en VDAB.

De digibanken moeten fungeren als "laagdrempelige fysieke **toegangspoort** naar verschillende diensten" en versnippering, overlap en het gebrek aan overzicht van het beschikbare aanbod tegengaan. De algemene

¹ Op 1 januari 2025 is het Departement Werk en Sociale Economie gefuseerd in het nieuwe Departement Werk, Economie, Wetenschap, Innovatie en Sociale Economie (WEWIS). Tijdens dit onderzoek (en gedurende de looptijd van de subsidie voor de digibanken) was de naam evenwel nog DWSE. Om die reden hanteren we doorheen dit rapport ook steeds deze naam.

doelstellingen liggen vast, maar de partnerschappen krijgen vrijheid in het vormgeven van de samenwerking en het aanbod richting burgers (DWSE, 2021).

Het doelpubliek van de digibanken

Digibanken richten zich op het ondersteunen van volwassenen met risico op digitale uitsluiting. Dat doelpubliek is erg heterogeen: verschillende persoonskenmerken correleren met digitale uitsluiting en ongelijkheid, zo blijkt ook uit de Barometer Digitale Inclusie (Brotcorne et al., 2024). De subsidie-oproep verwijst expliciet naar laaggeletterde volwassenen, ouderen (55- tot 74-jarigen), individuen met een laag opleidingsniveau, werkzoekenden en huishoudens met een laag inkomen. Het project erkent dat “de samenstelling van deze publieksgroepen kan variëren op lokaal niveau” en stelt daarom “geen exhaustieve of beperkende doelgroepenlijst voor”. In hun aanvragen moeten de partnerschappen “de lokale **doelgroep** eindgebruikers identificeren en motiveren.” Minderjarigen behoren expliciet niet tot het doelpubliek van het project, “gelet op de andere gelijkaardige acties uit het relanceplan”. Om een gevarieerd publiek te bereiken, moeten de lokale digibanken zich dus richten op verscheidene doelgroepen.

Het digibankenproject richt zich nadrukkelijk op het bijdragen tot **levenslang leren**. In dit verband kunnen digibanken ook bijdragen tot verhoogde **arbeidsmarktparticipatie**, zo stelt de Vlaamse overheid: door het “aanscherpen van digitale vaardigheden en het voorzien in toegang tot hardware kunnen digibanken bijdragen tot een verbeterde positie op de arbeidsmarkt” en “indirecte activering” van het doelpubliek (DWSE, 2021).

Registratie bezoekers

Van elk lokaal project wordt verwacht dat het zich inzet om een breed bereik van het diverse doelpubliek te realiseren. Concreet moet elk digibankproject, ongeacht grootte, context of locatie, zich ertoe engageren om tijdens de implementatieperiode te streven naar het bereiken van minstens **1000 unieke bezoekers** (DWSE, 2021). Daartoe moeten digibanken bezoeken registreren en periodiek die registratiegegevens doorgeven via een door DWSE aangeleverd sjabloon. De focus op unieke bezoekers impliceert dat terugkerende personen slechts één keer worden meegeteld, ook indien ze gebruik maken van verschillende diensten binnen het aanbod.

Dit engagement betreft een **inspanningsverbintenis** en geen resultaatsverbintenis. Dat betekent dat het behalen van de 1000 unieke bezoekers geen voorwaarde is voor subsidiëring. Wel wordt verwacht dat het project duidelijk en aantoonbaar inspanningen levert om deze doelstelling te bereiken.

Subsidietrajecten

Om de oprichting van digibanken te ondersteunen, lanceerde DWSE achtereenvolgens twee types subsidie-oproepen. Eerst konden lokale besturen of organisaties een subsidie van 15.000 euro ontvangen voor een **voortraject** van vier maanden. Deze fase bood de ruimte om inhoudelijk en operationeel voorbereidend werk te verrichten en samenwerkingspartners te zoeken.



De eigenlijke opstart van de digibanken werd ondersteund via subsidie voor een **implementatietraject**, goed voor 500.000 euro over een periode van 24 maanden (met als uiterlijke einddatum 31 december 2024) (DWSE, 2021). Deze steun is voorzien om de opstart en uitvoering van de lokale digibankprojecten mogelijk te maken en te begeleiden. De aanvraag voor deze subsidie werd verplicht ingediend door een partnerschap van verschillende organisaties. Binnen het partnerschap neemt één organisatie de rol op van promotor. Deze promotor heeft de juridische verantwoordelijkheid (hoofd- en eindverantwoordelijkheid) en verzorgt de contacten met DWSE.

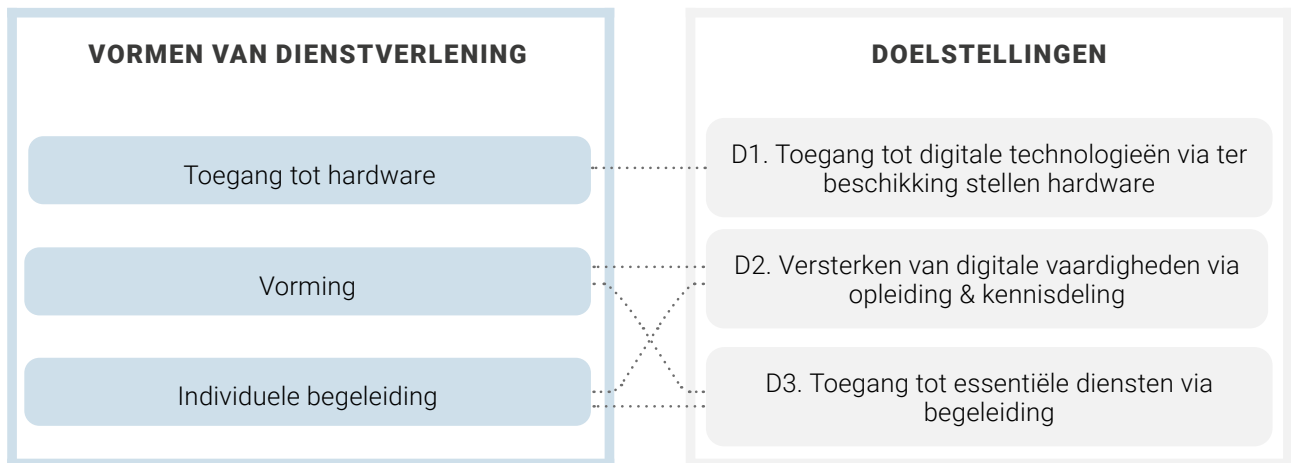
Later konden de digibanken uit het implementatietraject intekenen op de oproep '**Verlenging digibanken**' (DWSE, 2023). Deze oproep biedt verdere ondersteuning, tot maximaal 500.000 euro, voor de verderzetting van de lokale digibankprojecten "zodat ze voldoende tijd krijgen om hun activiteiten te verankeren in de lokale werking en zo het project te verduurzamen". Deze financiering loopt van januari 2025 tot en met juli 2026. In tegenstelling tot het eerdere implementatietraject wordt bij deze verlenging wel gewerkt met een resultaatverbintenis: het toegekende subsidiebedrag is afhankelijk van het aantal uniek bereikte bezoekers. De verlenging valt verder buiten de scope van dit onderzoek, maar komt onrechtstreeks wel terug in [hoofdstuk 3](#), wanneer we de ondersteuning van DWSE bestuderen.

In de praktijk

Met de hulp van deze subsidies zijn in Vlaanderen in totaal **54 digibanken** opgestart via een implementatietraject, verspreid over de verschillende Vlaamse provincies en Brussel. Van deze digibanken hebben 42 ook het voortraject doorlopen. De toekenning van de subsidie verliep in vijf verschillende golven, wat wil zeggen dat de digibanken verschillende formele startdata kennen.

De digibanken streven de drie doelstellingen van het project na door in te zetten op **drie vormen van dienstverlening**:

1. Faciliteren van toegang tot hardware (bv. via uitleendienst of openbare computerruimte).
2. Vormingen in groep (bv. infosessies of workshops).
3. Individuele begeleiding (bv. fysieke plekken, vaste of mobiele digipunten, waar mensen terecht kunnen met vragen).



Figuur 1: Vormen van dienstverlening en de officiële doelstellingen van het digibankenproject.

Deze vormen van dienstverlening komen niet één-op-één overeen met de officiële doelstellingen van het project (Figuur 1). Zo wordt doelstelling ‘toegang tot essentiële digitale diensten’ niet alleen gerealiseerd via vorming in groep (bijvoorbeeld infosessies over het gebruik van *itsme*) maar ook via individuele begeleiding (om bij hetzelfde voorbeeld te blijven: individuele ondersteuning bij concrete vragen over *itsme*). Ook de doelstelling ‘versterken van digitale vaardigheden’ wordt nagestreefd via zowel vorming als individuele begeleiding.

Digibanken organiseren toegang tot de verschillende vormen van dienstverlening aan de hand van meerdere digipunten. Digipunten zijn laagdrempelige, fysieke locaties waar mensen ondersteuning kunnen krijgen bij digitale vragen of problemen. Personen die actief zijn in digipunten, vrijwilligers of professionele medewerkers, worden **digihelpers** genoemd (Anrijs et al., 2025; Mediawijs, z.d.).

Dankzij de toegekende subsidie krijgen digibanken de mogelijkheid om samenwerkingsverbanden uit te bouwen die, zo hoopt men althans, ook na afloop van de subsidie blijven bestaan. De samenwerkingsverbanden zijn erop gericht om zowel bestaande initiatieven te versterken (zoals doorverwijzen naar bestaande vormen) als nieuwe acties op te zetten (zoals een uitleendienst). Hun tijdelijke karakter gecombineerd met het vrij grote budget, zorgen ervoor dat de digibanken een **experimenteerruimte** bieden waar doelen weliswaar door DWSE worden bepaald, maar de invulling ervan aan lokale organisaties wordt overgelaten.

Uit dit impactonderzoek blijkt dat de digibanken in zeer verschillende contexten en met gevarieerde partners aan de slag zijn gegaan ([zie hoofdstuk 2B](#)), waardoor ook de dienstverlening op verschillende manieren is uitgewerkt. Daarom combineert dit onderzoek een brede bevraging met acht casestudies waarin de lokale dynamieken in detail werden bekeken. Lezers die graag kennismaken met concrete digibanken, verwijzen we graag door naar [bijlage 1](#) waar korte beschrijvingen terug te vinden zijn van de diverse digibanken uit de casestudie, hun partners en hun dienstverlening.

In wat volgt gaan we eerst uitgebreid in op het opzet van dit onderzoek, de theoretische achtergrond en de verzamelde data. In de daaropvolgende hoofdstukken focussen we achtereenvolgens op de lokale processen en uitkomsten, de ondersteuning vanuit de Vlaamse overheid en de aanbevelingen en conclusies van dit onderzoek.

1B. Onderzoeksopzet

Beleidsvragen en onderzoeksdoelstellingen

Dit onderzoeksrapport is het resultaat van een 'theoriegestuurde impactevaluatie' (Chen, 2012; Pawson, 2013) naar de digibanken in opdracht van de Vlaamse Overheid, uitgevoerd tussen april 2023 en mei 2025. Twee **doelstellingen** staan hierbij voorop. Ten eerste willen we nagaan of, hoe en onder welke omstandigheden de verschillende interventies van digibanken (a) de gewenste resultaten realiseren voor de bezoekers van digibanken, en (b) bijdragen tot het realiseren van de Vlaamse beleidsdoelstellingen om digitale vaardigheden van Vlamingen te versterken en kwetsbare doelgroepen mee te krijgen in de digitaliseringsgolf (Vlaamse Regering, 2020). Op basis van deze analyse willen we vervolgens bevindingen presenteren en aanbevelingen formuleren die beleidsmakers en coördinatoren kunnen ondersteunen in het maken van weloverwogen beslissingen omtrent het aansturen en eventueel bijsturen van digibanken in de toekomst.

Deze studie is er dus op gericht om zowel de Vlaamse overheid als lokale actoren inzicht te verschaffen in hoe ze lokale dienstverlening kunnen ontwikkelen en aanbieden ter bevordering van digitale inclusie. Zo biedt dit rapport antwoorden op de bredere **beleidsvragen** die het toenmalige Departement Werk en Sociale Economie motiveerden om het bestek voor deze onderzoeksopdracht uit te schrijven:

1. Zijn digibanken zinvol en een relevante maatregel om digitale inclusie in Vlaanderen te bevorderen?
2. Welke strategie of combinatie van strategieën zijn het meest effectief om digitale inclusie in Vlaanderen te bevorderen?
3. Hoe kunnen wij als Vlaamse overheid lokale actoren op een effectieve en efficiënte manier rond digitale inclusie laten werken en hen hierin ondersteunen?

De twee laatste beleidsvragen overstijgen de evaluatie van digibanken, maar dit onderzoek draagt wel bij tot zinvolle reflectie over de plek en meerwaarde van de digibanken binnen het bredere Vlaamse beleid rond digitale inclusie. Hier komen we in het [laatste hoofdstuk](#) op terug, wanneer we reflecteren over de implicaties van de bevindingen en beleidsaanbevelingen.

Deze vragen en doelstellingen hebben we naar onderzoeksvragen vertaald. Hierbij maken we gebruik van terminologie, met woorden als 'werkzame principes' en 'impact', die kenmerkend is voor de 'theoriegestuurde evaluatie' benadering die we hieronder kort toelichten. De drie **onderzoeksvragen** zijn:

1. Wat zijn werkzame principes die bijdragen tot de effectiviteit van de digibanken?
2. Wat is de impact van de digibanken op de bezoekers van de digibanken (en m.n. kwetsbare doelgroepen)?
3. Op welke manier heeft de ondersteuning en omkadering van Departement Werk en Sociale Economie de lokale digibanken geholpen in hun werking?

De eerste twee onderzoeksvragen focussen op het proces en de realisaties van de lokale digibanken en wat dit

betekent voor de bezoekers. Deze onderzoeksvragen worden beantwoord via interviews met coördinatoren, deelname aan het lerend netwerk van digibanken en acht casestudies waar we ook medewerkers, vrijwilligers en bezoekers hebben bevestigd.

De derde onderzoeksvraag zoomt uit naar het bovenlokaal niveau en vestigt de aandacht op de omkadering vanuit de Vlaamse overheid als factor die in meer of mindere mate kan bijdragen tot een vlotte en effectieve werking van lokale digibanken. Het gaat dan bijvoorbeeld over het lerend netwerk, de communicatie van het departement, verwachting rond registratie, etc. Dit onderzochten we op basis van focusgroepen met digibank-coördinatoren waarbij we gebruik maakten van de zogenaamde 'Critical Incident Technique' (Flanagan, 1954; Butterfield et al., 2005). We gaan daarbij op zoek naar concrete voorvallen waarbij coördinatoren de omkadering en ondersteuning vanuit de Vlaamse overheid als positief of negatief hebben ervaren. Door deze ervaringen te plaatsen naast de ervaringen van collega's, kunnen we zo ook een onderscheid maken tussen zeer individuele en breder gedragen meningen over de huidige en gewenste ondersteuning. Daarnaast besteden we in het kader van bovenlokale ondersteuning ook aandacht aan het registratiesysteem. We reflecteren daarbij over manieren waarop de huidige registratieverplichting kan worden omgevormd om meer bij te dragen aan zinvolle monitoring en evaluatie die leerprocessen van digibanken kunnen ondersteunen.

Uitgebreidere toelichting over methodologie (m.n. dataverzameling en analyse) komt later in dit rapport aan bod. Eerst staan we stil bij de achterliggende onderzoeksbenadering, nl. de theoriegestuurde evaluatie, en de bredere uitdaging omtrent het capteren van 'impact' van diverse lokale interventies in het sociaal domein.

Een theoriegestuurde evaluatie van diverse lokale praktijken

EVALUATIE EN 'BEWIJS' OP MAAT VAN HET SOCIAAL DOMEIN

De afgelopen jaren is er veel geschreven over 'evidence based practice', 'sociale impactevaluatie' en 'impactgedreven handelen' in het sociaal domein (Hermans, 2014; Cools & Raeymaeckers, 2020; De Waele et al., 2022). Beleidsmakers willen graag weten of de sociale interventies die ze subsidiëren effectief zijn, i.e. of ze doelen behalen en positieve resultaten realiseren. In dit verband spreekt men vaak over het tonen of meten van impact.

Naarmate deze vraag naar het tonen van impact luider klinkt, groeit ook de discussie over hoe men in de sociale sector met deze vraag moet omgaan en welke 'bewijs' omtrent het al dan niet realiseren van impact men mag verwachten (Dehertogh et al., 2021). Hoewel velen binnen de sector het belang zien van werkingen kritisch onder de loep te nemen en betrouwbare data te verzamelen, heerst er ook angst voor meer registratiedruk, het gevoel dat complexe praktijken niet in cijfers te kunnen vatten en onzekerheid over hoe die cijfers gebruikt gaan worden (Maes & Cools, 2020).²

Experts waarschuwen voor een situatie van 'meten om te meten' (Ebrahim, 2019) en het onkritisch overnemen van modellen en verwachtingen uit de zakenwereld en medische wereld (Hermans, 2014). Deze stoelen op een enge, positivistische wetenschapsvisie die voorschrijft dat men oorzaak-gevolg relaties (i.e. causaliteit) moet aantonen op basis van experimenteel onderzoek en uitkomst metingen. Onderzoek toont

2 Een uitdaging bij impactevaluaties als deze is dat deelnemers terughoudend zijn voor participatie uit vrees om beoordeeld te worden. Tijdens dit onderzoek bleek dat dit geen drempel vormde voor deelname van coördinatoren. We vermoeden dat dit een gevolg is van de open, op collectief leren gerichte houding van de opdrachtgever die duidelijk geïnteresseerd is in de processen en ervaringen achter de cijfers, waarbij het nooit de bedoeling was individuele digibanken te evalueren. Hierdoor voelden respondenten zich niet bedreigd of gecontroleerd door het onderzoek.

echter dat deze (natuur)wetenschappelijke standaarden niet haalbaar en zelfs contraproductief zijn wanneer je de uitkomsten van sociale interventies zichtbaar wil maken.

De sociale wereld is geen laboratorium waarin je variabelen zomaar kan controleren. Er spelen altijd diverse (f)actoren waar je als organisatie weinig of geen vat op hebt, zeker als je ook impact op langere termijn wil aantonen (Cools & Boost, 2024; Cools & Raeymaeckers, 2020). Zo heeft een digibank bijvoorbeeld wel invloed op het bereik van de werking en of mensen zich goed geholpen voelen, maar minder te controleren is of deze bezoekers nadien actief gebruik gaan maken van digitale diensten en mogelijkheden.

Bewijs van causaliteit volgens medisch-wetenschappelijke standaarden is dus niet mogelijk. Dat wil niet zeggen dat je niets kan doen, in tegendeel: er is nood aan een benadering op maat van het sociaal domein. Binnen een bredere benadering van 'evidence based practice' zijn er wel degelijk manieren om de werkzaamheid van een interventie te beschrijven, onderbouwen en te toetsen aan de realiteit. In dit verband wijzen onderzoekers vaak naar het belang van 'theoriegestuurde evaluatie' die groeide uit de literatuur rond evaluatie van ontwikkelingssamenwerking en onderwijsprogramma's (cf. Chen, 2012; Ebrahim, 2019; Hermans, 2014).

"NIETS ZO PRAKTISCH ALS EEN GOEDE THEORIE"

In de literatuur wijst men op het onderscheid tussen een datagedreven en theoriegestuurde benadering. Een datagedreven evaluatie op basis van (cijfermatige) gegevens over uitkomsten werkt het best wanneer er een eenduidige en eenvoudig te meten maatstaf van succes is (bijvoorbeeld geld, clicks, of het verdwijnen van symptomen) én je de relatie tussen oorzaak-gevolg via experimenteel onderzoek kan aantonen. Zo kan je een duidelijk antwoord bieden op de vraag 'wat werkt het best'.

Aan deze voorwaarden is doorgaans niet voldaan in het sociaal domein. Vaak bestaan er verschillende visies over wat 'succes' juist betekent, laten de verhoopte veranderingen zich niet eenvoudig meten en zijn oorzaak-gevolg relaties niet zomaar te bewijzen volgens natuurwetenschappelijke standaarden. In dat geval is een theoriegestuurde aanpak meer geschikt.

Een internationaal vaak gebruikte variant van theoriegestuurde evaluatie is de zogenaamde '**realist evaluation**' (Pawson, 2013; Pawson & Tilley, 1997). Dergelijke aanpak verruimt de vraag van effectiviteit van "wat werkt" naar "wat werkt, voor wie, waarom en onder welke omstandigheden" (White, 2009; Westhorp, 2014). Dit betekent dat de focus niet eenzijdig ligt op behaalde resultaten of indicatoren van output. Er gaat eveneens aandacht naar (1) op welke manieren de interventies interageren met de specifieke context waarin ze plaatsvinden, en (2) welke achterliggende mechanismen verklaren waarom een bepaalde interventie al dan niet succesvol blijkt (Chen, 2012). We focussen dan niet enkel op het al dan niet behalen van vooropgestelde doelen, maar identificeren ook randvoorwaarden die nodig zijn voor doelrealisatie, met aandacht voor mogelijke onverwachte en onbedoeld positieve of negatieve effecten.

De basisidee van een theoriegestuurde aanpak gaat als volgt: achter elke sociale interventie zit een (impliciete) theorie over waarom deze acties zouden leiden tot een wenselijke verandering. Als subsidiërende overheden en medewerkers niet op één of andere manier zouden vermoeden dat die interventie kan bijdragen tot iets wenselijks, waarom zouden ze zich er dan voor inspannen?

In de praktijk blijft deze achterliggende theorie echter vaak impliciet, circuleren er verschillende visies

over waarom en in welke mate de interventie bijdraagt tot goede effecten en gaat men deze impliciete veronderstellingen niet toetsen aan de realiteit. Dat wil deze 'realist evaluation' benadering wel doen. Belangrijk daarbij is dat men vertrekt vanuit de veronderstelling dat de kennis over de werkzaamheid en effectiviteit van sociale praktijken verspreid zit over verschillende actoren. Er is dus nood aan een multi-stakeholder benadering met aandacht voor de ervaringen van coördinatoren, medewerkers, vrijwilligers, eindgebruikers, beleidsmakers en eerder onderzoek.

Een theoriegestuurde aanpak zoals 'realist evaluation' laat zich leiden door een conceptueel kader of **programmatheorie**. Dat is een systematisch overzicht van wat men doet en hoe deze acties zouden bijdragen tot gewenste verandering op basis van de veronderstellingen en ervaringen van betrokken stakeholders (Chen, 2012). Een programmatheorie bestaat doorgaans uit een **handelingsmodel** (met een beschrijving van wat betrokkenen doen) en een **veranderingstheorie** (met aannames over waarom interventies onder bepaalde omstandigheden leiden tot specifieke uitkomsten).

In haar bestek heeft de opdrachtgever zelf een preliminaire programmatheorie opgesteld. Deze theorie geeft aan wat digibanken doen en op welke domeinen en beleidsniveaus men verwacht dat deze acties bijdragen tot wenselijke verandering, zoals toename van digitale participatie en verbeterde kansen op de arbeidsmarkt. Doorheen het onderzoek verfijnen en toetsen we deze programmatheorie aan de praktijk. Dit doen we op basis van ervaringen van digibankcoördinatoren en bezoekers, medewerkers en vrijwilligers uit acht casestudies.

In de literatuur spreekt men hier over de 'teacher-learner cycle' (Pawson, 2013), een iteratief proces waarbij experts uit het veld info geven aan de onderzoekers, op basis waarvan de onderzoekers de programmatheorie bijsturen. Deze bijgestuurde versie wordt dan vervolgens weer voorgelegd aan sleutelactoren die daar opnieuw op kunnen reageren. Het interviewen vanuit een 'realist evaluation' benadering verschilt hier van een klassiek sociaalwetenschappelijk onderzoek in die zin dat we niet enkel willen weten hoe respondenten de realiteit ervaren, maar ze aanspreken als experts die ons kunnen helpen om hypothesen omtrent de werkzaamheid van interventies te beoordelen en te illustreren met geleefde ervaring (Manzano, 2016). Het meermaals bevragen van coördinatoren, de deelname aan het lerend netwerk en de voortdurende communicatie met de Vlaamse projectcoördinator en de stuurgroep was in dit verband een onmisbaar onderdeel van onze onderzoeksstrategie.

OMGAAN MET LOKALE VERSCHILLEN EN COMPLEXITEIT

Het invloedrijke werk van evaluatie-expert Patricia Rogers (2008) toont dat werken met een programmatheorie in het bijzonder krachtig is wanneer (a) het doel is om te leren uit praktijken om die interventies in verschillende contexten te implementeren en (b) het gaat om praktijken met 'gecompliceerde' en 'complexe aspecten'. Gecompliseerd wijst hier op een samenspel tussen diverse componenten of actoren, terwijl complex doelt op niet-lineaire, deels onvoorspelbare processen waarvan de te verwachten uitkomsten niet altijd helder zijn bij aanvang. Beide elementen zijn van toepassing in dit onderzoek.

Op het niveau van de lokale werking van digibanken, worden de interventies van digibanken gekenmerkt door **verschillende mate van complexiteit**. Er zijn relatief lineaire interventies, zoals de uitleen van hardware: via doorverwijzing komt een bezoeker bij een uitleendienst terecht, ontleent een toestel en brengt het terug. Daartegenover staan meer ontwikkelingsgerichte en op samenwerking gebaseerde interventies zoals een intensiever leer- en begeleidingsproces of het organiseren van doorverwijzing tussen diverse diensten (Ebrahim, 2019; Cools & Raeymaeckers, 2020).

Op het niveau van bovenlokale ondersteuning vanuit DWSE gaat het eerder om een **gecompliceerde**

samenwerking. De uitdaging ligt in het bieden van ondersteuning die werkt voor variaties op hetzelfde programma, dat wordt uitgevoerd door verschillende actoren in verschillende contexten. Hier gaat het dan niet zozeer om de interventies gericht op individuen of groepen, maar om het scheppen van een breed en gedeeld kader op Vlaams niveau. Dit kader moet bijdragen aan effectieve lokale interventies en openheid creëren voor lokale noden en voorkeuren. Op deze twee niveaus spelen dus zeer verschillende mechanismen, wat vraagt om een andere focus en strategie voor dataverzameling (Ebrahim, 2019).

Deze tweeledigheid, lokale werking en bovenlokale ondersteuning, informeert ook de opzet en doelstellingen van dit onderzoek: we richten ons enerzijds op de concrete werking van de individuele digibanken om in voldoende detail te begrijpen hoe digibanken werken. Anderzijds focussen we ons op de invloed van bovenlokaal beleid en zoeken we naar patronen en 'generische mechanismen' die regelmatig terugkomen over diverse cases en ervaringen van coördinatoren heen. Zo komen we tot overkoepelende inzichten en aanbevelingen die de huidige en toekomstige beleidsmakers, coördinatoren en praktijkwerkers kunnen ondersteunen in de uitbouw van hun lokale strategie voor digitale inclusie.

Deze dubbele aandacht voor het lokale en het bovenlokale, het individuele en het geelde, is een integraal onderdeel van onze onderzoeksbenadering en strategie voor dataverzameling.

Overzicht dataverzameling

Om de onderzoeksvragen via deze 'realist evaluation' benadering te kunnen beantwoorden, hebben we vier afzonderlijke fasen van dataverzameling uitgevoerd:

1. Interviews met en bevraging van 48 coördinatoren van digibanken (mei t/m september 2023). Deze vormen de basis van [hoofdstuk 2B](#)
2. Casestudie van acht digibanken, met bezoek en groepsgesprek (november 2023 t/m mei 2024). De selectie van cases wordt toegelicht in [hoofdstuk 2A](#), de inzichten op basis van de casestudie komen in [hoofdstuk 2D](#) aan bod.
3. Interviews met 85 bezoekers bij dezelfde acht digibanken (september t/m december 2024). Deze komen aan bod in [hoofdstuk 2C](#).
4. Focusgroepen met coördinatoren van digibanken (oktober t/m december 2024). Deze worden verder toegelicht in [hoofdstuk 3A](#).

Deze verzamelde data vormen de basis voor de rest van dit rapport. In hoofdstukken [2](#) en [3](#) verschaffen we telkens bijkomende methodologische toelichting.

Leeswijzer

Het vervolg van dit rapport is onderverdeeld in drie hoofdstukken. De nadruk ligt daarbij op de bevindingen en de resultaten van de studie. Hoewel we telkens toelichten op welke wijze we gegevens verzamelden, blijft het proces waarlangs we tot resultaten komen grotendeels buiten beeld.

Voor lezers die dit rapport gericht willen doornemen, schetsen we hieronder een beknopt overzicht van de verschillende hoofdstukken.

Het **tweede hoofdstuk**, dat volgt op deze inleiding, focust op de digibanken en de dienstverlening die ze aanbieden, de samenwerkingsverbanden aan hun basis, en de profielen en ervaringen van bezoekers.

Het eerste deel van hoofdstuk twee biedt een methodologische toelichting van de verschillende stappen.

Het tweede deel biedt een aantal algemene inzichten over de diversiteit aan contexten en werkwijzen van de digibanken. We bespreken hoe deze variatie is meegenomen in de selectie van cases die nader onderzocht werden. Gezien de nadruk in dit rapport ligt op een overkoepelende analyse en synthese over de verschillende cases heen, zijn beschrijvingen van deze cases opgenomen in de bijlage.

Het derde deel focust op het profiel van de bezoekers van de digibanken: wie zijn ze, welke drempels ervaren ze en wat de motivatie en aanleiding is voor hun bezoek. Ook staan we stil bij de impact of verandering die bezoekers ervaren dankzij hun bezoek.

Een vierde deel sluit dit hoofdstuk af met een uitgebreide synthese van de bevindingen op basis van de verzamelde data. Daarbij brengen we in kaart welke uitdagingen terugkeren bij de uitbouw van een digibank, welke bouwstenen nodig zijn voor de uitbouw van geslaagde dienstverlening, en welke bijbehorende implicaties en randvoorwaarden zijn om dat aanbod te laten werken. Op deze manier krijgt de programmatheorie op het niveau van de digibanken vorm en wordt duidelijk wat de werkzame principes zijn die bijdragen aan de effectiviteit van de digibanken.

Het **derde hoofdstuk** richt zich op de bovenlokale ondersteuning en omkadering door DWSE. In het eerste deel onderzoeken we de bovenlokale ondersteuning en omkadering door het Departement Werk en Sociale Economie, en hoe deze heeft bijgedragen aan de oprichting van de lokale samenwerkingsverbanden en de effectiviteit van de digibanken. De bevindingen worden geclusterd volgens inhoudelijke thema's, om afsluitend tot enkele terugkerende uitdagingen en spanningsvelden te komen.

In het tweede deel staan we stil bij de huidige verwachtingen rond registratie. We stellen vast dat deze onderbenut zijn en in beperkte mate toelaten om uitspraken te doen over de effectiviteit en impact van digibanken. We doen in dit hoofdstuk een aanzet tot een meer zinvolle registratieaanpak en stellen een aangepaste set indicatoren die meer gericht zijn op het ondersteunen van lokale leerprocessen.

Het **vierde hoofdstuk** sluit dit rapport af met een overzicht van de belangrijkste bevindingen en aanbevelingen. Deze zijn zowel bedoeld ter ondersteuning van lokale actoren bij het uitbouwen van initiatieven rond digitale inclusie, als voor beleidsmakers bij het vormgeven van bovenlokaal beleid en omkadering.

2.

DIGIBANKEN ONDERZOCHT



2A. Vooraf: doel en methodologie

In dit hoofdstuk gaan we dieper in op de werking van digibanken. We onderzoeken de digibanken, de dienstverlening die ze aanbieden, de samenwerkingsverbanden aan hun basis, en de profielen en ervaringen van bezoekers. Het doel is om inzicht te krijgen in de werkzame principes die bijdragen aan de effectiviteit van digibanken en de impact daarvan op de bezoekers.

Zoals beschreven in [hoofdstuk 1B](#) werd dit onderzocht op basis van (1) interviews met coördinatoren van digibanken, (2) casestudie van acht digibanken waarbij we in gesprek gingen met medewerkers en vrijwilligers, en (3) bevraging van bezoekers van diezelfde acht digibanken.

Hieronder lichten we toe wat de bedoeling was van deze stappen en hoe we de dataverzameling en -analyse hebben aangepakt. Deze paragrafen bieden een uitgebreide toelichting van de gehanteerde methodologie. Lezers die vooral op zoek zijn naar inzichten en resultaten kunnen deze uitweiding overslaan.

Interviews met coördinatoren van digibanken

In juni en juli 2023 organiseerden we interviews met de digibankcoördinatoren. We nodigden alle coördinatoren uit voor een interview en hadden 43 gesprekken met vertegenwoordigers van **48 digibanken**¹. We konden dus 88% van de 54 digibanken bereiken. De beperkte gevallen van non-respons betreffen vooral digibanken waar toen nog naar een (nieuwe) coördinator werd gezocht, of deze nog maar net was begonnen.

Het doel van deze interviews was inzicht verwerven in de (vaak nog opstartende) werking van de digibank. In de interviews gingen we in op de context en achtergrond van de digibank (betrokken organisaties, voorgeschiedenis, aantal medewerkers, etc.), de geplande acties om de doelstellingen te realiseren en de lokale samenwerking.

De gesprekken verliepen via Microsoft Teams en werden opgenomen. Tijdens de analyse werden gegevens in de mate van het mogelijke geanonimiseerd. De interviews duurden ongeveer een uur tot anderhalf uur. De opnames werden verwerkt tot uitgebreide aantekeningen per gesprek die vervolgens via NVivo werden gecodeerd.

Op het moment van interviewen, in de zomermaanden van 2023, waren veel digibanken hun activiteiten nog aan het plannen of net aan het uitrollen. De digibanken startten immers in verschillende 'golven' afhankelijk van het moment van toekenning van de subsidie (zie [hoofdstuk 1A](#)). Vele digibanken waren nog niet volledig operationeel. Ongeveer de helft van de bevroegde digibanken was nog niet of minder dan 3 maanden open voor het publiek. Minder dan één op vijf was reeds een jaar of langer open. De belangrijkste bevindingen uit deze bevraging (rond de diversiteit aan contexten en werkingen, zie [hoofdstuk 2B](#)), vormen de basis voor de selectie van de acht digibanken die we als casestudie nader hebben onderzocht.

¹ In enkele interviews bereikten we meerdere digibanken. Soms is een coördinator verantwoordelijk voor meerdere digibanken. Daarnaast hielden we in zeldzame gevallen een dubbelinterview: een gezamenlijk gesprek met twee coördinatoren van dezelfde organisatie maar verantwoordelijk voor andere digibanken.

Casestudie van acht digibanken

Om een gedetailleerder beeld te krijgen van de werking van digibanken voerden we casestudies uit. Hiertoe selecteerden we acht digibanken om van naderbij te bekijken. Tussen december 2023 en mei 2024 gingen we bij deze digibanken langs en organiseerden we op locatie focusgroepen met medewerkers en vrijwilligers. Het doel daarvan was om concreter zicht te krijgen hoe de digibanken te werk gaan bij de realisatie van hun doelstellingen: hoe ze hun dienstverlening uitbouwen, wat daarbij goed werkt en welke uitdagingen en drempels ze tegenkomen.

CASESELECTIE

Bij de selectie van de acht digibanken voor deze casestudies, besteedden we specifiek aandacht aan de variatie in de werking en context van digibanken die bleek uit de analyse van de bevraging van de coördinatoren (zie [hoofdstuk 2B](#)).

We variëren hierbij op basis van volgende criteria:

- De mate waarin reeds een werking rond digitale inclusie aanwezig was binnen het grondgebied voor de opstart van de digibank,
- De combinatie van parallelle financiering rond digitale inclusie (met andere woorden, de aanwezigheid van andere financiering naast die voor digibanken),
- En een variatie in partnerschappen: of het partnerschap geënt is op bestaande samenwerking, hoe lokale besturen betrokken zijn, en het aantal partners in het samenwerkingsverband.

Daarnaast houden we rekening met geografische spreiding en digibanken in landelijke dan wel stedelijke context. Als algemeen selectie criterium gold dat de digibank reeds open moest zijn voor het publiek. Zo kwamen we tot een selectie van acht digibanken, weergegeven in onderstaande tabel.

DIGIBANK	KENMERKEN
Antwerpen	Grootstedelijk, bestaande werking en partnerschap, klein netwerk zonder lokaal bestuur.
Digbij	Landelijk, 4 gemeenten, sociale onderneming als promotor, bestaand partnerschap.
Sint-Niklaas	Stedelijk, lokaal bestuur als promotor, bestaande werking & parallelle middelen.
Heusden-Zolder	Landelijk, één gemeente, geen bestaande werking, nieuw partnerschap.
ZORA Werkt	Stadsrand, 9 lokale besturen in interlokale vereniging, parallelle middelen.
Plus	Landelijk en stedelijk, vzw als promotor, geen lokaal bestuur betrokken, focus op mensen met beperking.
Maasland	Landelijk (en kleinstedelijk), gemeentelijke promotor en 5 lokale besturen, bestaand partnerschap.
Dender-Zuid	Landelijk (en stedelijk), geen bestaande werking, getrokken door private organisatie.

Tabel 1 Caseselectie

Gedetailleerde **casebeschrijvingen** van iedere digibank zijn te vinden in [Bijlage 1](#). Bij de presentatie van de bevindingen, verwijzen we slechts ter illustratie naar concrete digibanken. De doelstelling van deze studie ligt immers niet bij individuele beoordelingen maar bij collectief leren. We vermelden ook geen namen van medewerkers om anonimiteit te garanderen.

Twee geselecteerde digibanken (niet vermeld in bovenstaande tabel) konden niet meewerken aan het onderzoek. De ene digibank gaf aan met tijdsgebrek te kampen, bij de andere bemoeilijkte een recente vervanging van de coördinator medewerking.

Een valkuil bij deze caseselectie, en met name de 'vrijwillige medewerking' aan de basis, is dat digibanken die een problematische opstart kennen buiten beeld blijven. Door enkel 'goed draaiende' digibanken te selecteren, kan een vertekende beeldvorming ontstaan. Dit wordt deels ondervangen doordat bij de latere focusgroepen met coördinatoren (zie [hoofdstuk 3A](#)) ruimere vertegenwoordiging was.

AANPAK PER CASUS EN SYNTHESE TOT PROGRAMMATHEORIE

Bij ieder van deze acht digibanken organiseerden we een focusgroep op locatie bij de digibank met naast de coördinator ook betrokkenen van partnerorganisaties en digihelpers. Daartoe hielden we eerst een verkennend gesprek met de coördinator, om te identificeren wie we voor dit gesprek konden uitnodigen en praktische afspraken te treffen. De focusgroepen duurden steeds ongeveer twee uur, met tussen de twee en de negen deelnemers per digibank.

Ter voorbereiding van de focusgroep stelden we per deelwerking van de digibank (toegang tot hardware, vorming en individuele begeleiding) een schema op met daarin een globaal overzicht van de aanpak en werking van de dienstverlening. Dat schema baseerden we op de plannen van de digibank zoals ingediend bij DWSE, het interview met de coördinator, informatie van de website van het lerend netwerk en de website van de digibank. Tijdens de focusgroep legden we dit schema voor ter discussie en aanvulling, waarbij deelnemers de mogelijkheid kregen om commentaar te geven en aanvullingen te doen, gestuurd door onze vragen. Per deelwerking bespreken we kwesties zoals aanbod, doelgroep, toeleiding, werking, tevredenheid en uitdagingen. De nadruk lag daarbij steeds op het expliciteren en doordenken van assumpties en op het toetsen van deze assumpties aan ervaringen en eventueel beschikbare data. Zo brachten we niet alleen in kaart 'wat' digibanken doen, maar ook hoe en waarom bepaalde onderdelen en keuzes werken, met daarbij aandacht voor uitdagingen en noodzakelijke voorwaarden. Na de focusgroepen werden de schematische voorstellingen per digibank uitgewerkt en aangevuld op basis van de groepsgesprekken.

De schema's per casus synthetiseerden we vervolgens tot een voorlopige programmatheorie: een schematische weergave van terugkerende uitdagingen, patronen in aanpak en afwegingen die over digibanken heen spelen.



In lijn met het iteratieve proces van verfijning kenmerkend voor een programmatheorie, gaven we medewerkers en coördinatoren van digibanken de mogelijkheid om commentaar te geven op deze tussentijdse synthese. Op het Lerend Netwerk van juni 2024 organiseerden we daartoe ronde tafels. Aanwezigen werden uitgenodigd om onze schema's en bevindingen te becommentariëren. Aanvullend voorzagen we vragen en stellingen om discussie over concrete ervaring op gang te brengen. Aan vier ronde tafels participeerden zo 28 deelnemers van 25 digibanken. Op basis van hun opmerkingen, hebben we de schema's verder kunnen verfijnen en aanvullen. Tot slot zijn deze schema's aangevuld met inzichten uit de bevraging van bezoekers (zie [hoofdstuk 2B](#)).

Interviews met bezoekers

In de periode van september tot december 2024 interviewden we **85 bezoekers**² van de digibanken. Het **doel** hiervan was om de directe ervaringen van bezoekers in kaart te brengen en zodoende beter zicht te krijgen op de impact van de digibanken op de bereikte doelgroep. Op deze manier vermijden we dat we onze impactstudie enkel baseren op inbreng van experts en coördinatoren (zgn. 'expert bias') of medewerkers van de digibanken ('proxy bias').

De locaties en activiteiten waar we bezoekers interviewden hebben we gaandeweg bijgestuurd, om zo'n gevarieerd mogelijk publiek te bereiken en zo te voorkomen dat resultaten vertekend zouden worden door een oververtegenwoordiging van een bepaalde doelgroep (met name senioren die het sterkst vertegenwoordigd zijn in de geregistreerde deelnames). Deze stap in het onderzoeksproces heeft niet tot doel statistische veralgemeningen te maken over de bereikte doelgroepen, noch om de effectiviteit van specifieke digibanken te beoordelen. Dat zou een grotere en representatieve steekproef vereisen. Wel is het onze bedoeling de ervaring van bezoekers mee te nemen in deze evaluatiestudie naar de werkzaamheid van de digibanken.

² In totaal zijn er 81 interviews gedaan, maar in 3 interviews werden een aantal respondenten samen bevroegd omdat ze daar de voorkeur aan gaven.

De bevraging bestond uit **gestructureerde, 'face-to-face' interviews** die werden afgenomen door de onderzoekers en een jobstudent. De gesprekken vonden plaats bij deelwerkingen van de digibanken die in de voorgaande onderzoeksfase als cases waren geselecteerd.³ Na toestemming van de respondent werden de interviews opgenomen. Als dank kregen de deelnemers een waardebon van 15 euro van de Colruyt groep, wat ze zeer leken te waarderen en als motivator werkte om deel te nemen. In uitzonderlijke gevallen waarin de respondent weigerachtig stond tegenover de geluidsopname, werd in de plaats daarvan uitgebreid genoteerd voor latere verwerking.

Tijdens de interviews gingen we in op de digitale vaardigheden en het technologiegebruik van respondenten, hun traject naar de digibanken, de percepties en beweegredenen, maar ook wat de ondervonden effecten of veranderingen zijn als gevolg van de bezoeken. De volledige leidraad voor de interviews is als [Bijlage 2](#) terug te vinden.

We peilden ook naar de zogenaamde 'promotor score' van respondenten: we vroegen op een schaal van 1 tot 10 aan te geven hoe waarschijnlijk ze de digibank (en dan met name de activiteit waar ze aan deelnamen) zouden aanraden aan familie of vrienden. Deze vraag was bovenal een goede manier om te peilen naar de ervaren kwaliteit van de ondersteuning en mogelijke verbeterpunten.

De interviews werden niet volledig getranscribeerd, maar per interview werd door de onderzoekers een uitgebreide samenvatting van het interview gemaakt, geclusterd rond drie thema's: (1) digitale ervaringen en vaardigheden, (2) hun traject naar de digibank, en (3) hun ervaring van de dienstverlening. Deze samenvattingen werden aangevuld met relevante citaten en vervolgens verwerkt en gecodeerd in NVivo.

Een belangrijke beperking van deze aanpak is dat we enkel bezoekers spraken, dus personen die gebruik maakten van de dienstverlening van de digibanken. Personen die de digibanken niet bereiken, hebben we niet gehoord, waardoor we geen uitspraken kunnen doen over hun profielen of de drempels die zij ervaren. Hoewel relevant, valt dit onderwerp buiten de scope van dit onderzoek.

De rest van dit hoofdstuk bevat fragmenten uit verslagen van gesprekken met bezoekers, citaten uit de focusgroepen in de case studies of uit de bespreking op het lerend netwerk.

³ Met één uitzondering: we hebben 3 bezoekers bevraagd van Pop-up digibank Antwerpen, die geen deel uitmaakte van de caseselectie.

2B. Variatie aan digibanken

Zoals beschreven in [hoofdstuk 1A](#), zijn 54 digibanken in 2022 en 2023 via het implementatietraject aan de slag gegaan. In dit deel schetsen we de bevindingen gebaseerd op de interviews met de digibank coördinatoren. We beschrijven de variatie aan de contexten waarin en de manieren waarop de digibanken werken. Op basis van deze analyse bepaalden we criteria om acht casussen te selecteren om lokale werkingen van nabij te bestuderen (zie [hoofdstuk 2A](#) voor methodologische toelichting).

Opstart en voortraject

Het opstarten van een digibank brengt veel voorbereidend werk met zich mee, met name om de verschillende partners te laten samenwerken. Van de 54 actieve digibanken doorliepen 42 een voortraject. De interviews tonen dat het **voortraject**⁴ overwegend positief werd ervaren, al waren niet alle geïnterviewde coördinatoren ook bij dat voortraject betrokken. Van de digibanken die het voortraject niet volgden, zagen enkele dit als een gemiste kans, omdat bij de opstart alsnog veel voorbereidend werk kwam kijken. De mate waarin het voortraject meerwaarde vormde, lijkt sterk samen te hangen met de betrokkenheid van de huidige coördinator tijdens die periode. Wanneer de coördinator pas na het voortraject aan de slag ging, beoordeelde deze het traject vaak als minder nuttig dan de coördinatoren die al aanwezig waren tijdens het voortraject. Dergelijke inschatting lijkt voornamelijk gevolg van het feit dat de nieuw aangestelde coördinator bij aanvang weinig voeling had met het project en de dynamiek tussen de partners. Wanneer de huidige coördinator ook een actieve rol speelde in het voortraject en bij het uitschrijven van de projectaanvraag, vereenvoudigt dit de opstart van de digibank.

Schaalverschillen

Er zijn grote verschillen tussen digibanken die actief zijn in een **stedelijke** dan wel een **landelijke context**, zo blijkt uit de interviews. We willen de geografische verschillen tussen stad en platteland niet op de spits drijven en het onderscheid tussen beide valt ook niet scherp af te bakenen, maar er is sprake van een verschil in organisatorische capaciteit tussen (kleinere) landelijke en (grotere) stedelijke werkingen omwille van schaalvoordelen, de beschikbare partners en de aanwezigheid van een bestaande werking rond digitale inclusie.

De interviews suggereren dat digibanken in een stedelijke context over het algemeen (1) sneller op gang komen, (2) vaker kunnen voortbouwen op reeds bestaand beleid of andere initiatieven rond digitale inclusie, en (3) vaker meer middelen ter beschikking hebben via parallelle financiering. Zo valt op dat stedelijke besturen vaker beroep doen op meerdere subsidiekanalen rond digitale inclusie, met name 'Iedereen Digitaal' van het Vlaams Agentschap Binnenlands Bestuur en 'e-inclusion for Belgium' van de POD Maatschappelijke Integratie. Dat maakt sommige zaken voor deze digibanken eenvoudiger, zoals het gebruik van een registratieplatform dat reeds begroot is op middelen van een andere subsidie, of terugvallen op een grotere administratieve capaciteit.

4 Slechts drie voortrajecten gingen niet over tot implementatie. De voortrajecten hebben we niet verder onderzocht.

Er zijn met andere woorden duidelijke **schaalvoordelen** voor de grotere digibanken, veelal gesitueerd in een stedelijke context of bij intergemeentelijke samenwerkingsverbanden. Deze digibanken bereiken dan ook vaak sneller de doelstelling van duizend unieke bezoekers. In een latere fase van het onderzoeksproces (zie [hoofdstuk 3A](#)) merkte een coördinator op dat de afwezigheid van 'schaalbaarheid' van targets en subsidies een gemiste kans was: grote werkingsgebieden halen hun doelstellingen heel snel, terwijl kleine digibanken volgens dezelfde lat worden gemeten en soms moeite hebben om het volledige subsidiebedrag tijdens de looptijd te benutten.

Variatie in partnerschappen

Bij de overgrote meerderheid van de digibanken zijn één of meerdere lokale besturen betrokken, als promotor of als partner. Slechts bij vijf is dit niet het geval. Bij drie digibanken is het **lokaal bestuur** geen formele partner, maar zij geven wel aan dat er sprake is van samenwerking. Slechts bij twee digibanken is geen lokaal bestuur betrokken.

De Vlaamse subsidiegever heeft sterk aangestuurd op het actief betrekken van lokale besturen tijdens het voortraject en bij de beoordeling van de projectvoorstellen. Aangezien er slechts weinig digibanken zijn waar geen lokaal bestuur bij betrokken is, is het moeilijk om conclusies te trekken over de impact daarvan.

Er is wel een sterke variatie in het **aantal betrokken lokale besturen**. Bij sommige digibanken zijn tot wel acht lokale overheden betrokken. Dergelijke digibanken worden doorgaans getrokken door bestaande intergemeentelijke samenwerkingsverbanden. In andere gevallen is er sprake van twee of drie gemeenten die samen een digibank opstarten. Betrokken coördinatoren geven aan dat de samenwerking tussen diverse gemeenten tot spanningen kan leiden, bijvoorbeeld wanneer deze besturen een eigen stempel willen drukken of tijdens het afstemmen van diverse communicatiekanalen en huisstijlen.

Daarnaast valt een **verscheidenheid aan promotoren op**: het gaat om lokale besturen, vzw's, intergemeentelijke samenwerkingen of privébedrijven. Ook in het **aantal organisaties in een partnerschap** zit grote variatie. Het aantal partners op zich zegt weinig over de samenwerking omdat de mate van betrokkenheid van de verschillende partners sterk verschilt.

Variatie in context en dienstverlening

Uit deze eerste onderzoeksstap komt bovenal de **variatie** aan digibanken naar voren. Deze verscheidenheid situeert zich op verschillende vlakken: de context waarin de digibanken werken en de lokale samenwerkingsverbanden die ze ontwikkelen. In [hoofdstuk 2D](#) zullen we zien hoe ook de invulling in dienstverlening varieert tussen digibanken.

De **context** waarin digibanken werken verschilt sterk, onder andere door de regio waarin ze actief zijn. Zo hebben demografische verschillen in de bevolkingssamenstelling vanzelfsprekend een impact op de doelgroepen waar digibanken op inzetten. Zoals hierboven aangehaald zijn er ook verschillen in de mate waarin op het grondgebied reeds initiatieven rond digitale inclusie bestaan (al dan niet door een van de partners van de digibank), en zijn er verschillen in de parallelle financieringskanalen die digibanken (of lokale besturen) benutten.

De samenstelling van de partnerschappen is afhankelijk van de aanwezigheid van **lokale organisaties** (of bovenlokale organisaties met lokale werking). Zo is een partnerschap met outreachende armoede-

organisaties of een maatwerkbedrijf pas mogelijk indien dergelijke organisaties ook in het grondgebied actief zijn. Er zijn grote verschillen in de aanwezige partners, maar ook in de werking van de promotor. Wanneer de promotor of één van de partners bijvoorbeeld reeds actief is met zorg aan huis, of doelgroep-medewerkers inschakelt, heeft dit een impact op de eenvoud waarmee ze die werkwijzen ook de digibanken kunnen laten doorsijpelen.

In grote lijnen lijkt de dienstverlening die de digibanken uitbouwen op elkaar, omdat ze allemaal dezelfde drie grote doelstellingen nastreven. Een expliciete voorwaarde voor toekenning van de subsidie, is immers dat de digibanken werken aan dienstverlening rond alle drie de doelstellingen. De wijze waarop ze deze **dienstverlening** invullen is echter verschillend: van de voorwaarden voor de uitleen van een laptop, over de vorm die vormingen aannemen, tot al dan niet vereiste inschrijving voor begeleiding in een digipunt. Tegelijk keren gelijkaardige uitdagingen en moeilijkheden steeds terug.

De samenhang tussen de variatie in regionale context en het netwerk enerzijds en de mogelijke uitbouw van dienstverlening anderzijds, is schematisch weergegeven in [schema 'Context digibank'](#). In [hoofdstuk 2D](#) staan we verder stil bij deze context en bij de uitbouw van de dienstverlening en de nodige bouwstenen om een digibank te laten draaien.

2C. De bezoekers van de digibanken

In dit onderdeel staan we stil bij de bevindingen gebaseerd op de interviews met de bezoekers van de digibanken. We belichten het profiel van de bezoekers van de digibanken op basis van socio-demografische kenmerken, digitale toegang en vaardigheden, de ondersteuning binnen het eigen netwerk, en ervaren drempels bij leren en digitale activiteiten. Ook belichten we de motivatie en de concrete aanleiding voor hun bezoek aan de digibank, en bespreken we de impact en veranderingen die bezoekers ervaren dankzij deze dienstverlening.

Andere aspecten van hun bezoek bespreken we in [hoofdstuk 2D](#), wanneer we ook de uitbouw van de dienstverlening van de digibanken bespreken. Daar bespreken we via welke kanalen bezoekers hun weg naar de digibanken vinden, welke aspecten aan de dienstverlening ze waarderen, en hun suggesties ter verbetering, omdat die onderdelen sterker aansluiten bij toeleiding en dienstverlening.



Vooraf: toelichting bij interviewfragmenten

Zoals toegelicht in [hoofdstuk 2A](#), hebben we interviews afgenomen met bezoekers van de digibank. Dit hoofdstuk illustreren we uitgebreid met informatie uit de interviews. Het gaat daarbij om fragmenten uit verslagen van deze gesprekken, die verwijzen naar de bezoeker in de derde persoon. Aanhalingstekens verwijzen steeds naar uitspraken van de respondenten. Bij de fragmenten vermelden we telkens kenmerken van de bezoeker, het type dienstverlening waar bezoekers voor kwamen en de locatie. Met 'anderstalig' verwijzen we naar personen met beperkte vaardigheid van het Nederlands. Hier verwijst 'digipunt' naar een fysieke plek waar mensen terecht kunnen voor individuele ondersteuning en vragen. Andere vormen van dienstverlening zijn 'uitleendienst', 'computerruimte' en 'vorming'.

Socio-demografische verschillen

De socio-demografische kenmerken van de geïnterviewde bezoekers⁵ variëren **afhankelijk van het type dienstverlening en de locatie**. Zo trekt de uitleendienst jongere en anderstalige bezoekers, terwijl we bij de vormingen voornamelijk Nederlandstalige, hoger opgeleide senioren treffen. Tabel 1 geeft een overzicht van de socio-demografische bezoekerskenmerken per deelwerking. Bij de individuele begeleiding in de digipunten zijn kenmerken van bezoekers dan weer sterk afhankelijk van de locatie waar het digipunt zich bevindt. Zo heeft een digipunt bij een armoedevereniging of de uitleendienst meer financieel kwetsbare bezoekers en bereikt een digipunt bij een dienstencentrum voornamelijk senioren. Deze verschillen naar type dienstverlening en locatie worden bevestigd door zowel getuigenissen van de medewerkers in de focusgroepen als de officiële registratiegegevens. Ze duiden het belang van een breed aanbod en vindplaatsgericht werken, waar we later op terugkomen (in [hoofdstuk 2D](#)).

⁵ 'Bezoekers' verwijst in dit hoofdstuk naar de bezoekers die in functie van dit onderzoek bevraagd zijn geweest.

Type dienstverlening	TAAL (N= 84)		GESLACHT (N= 85)	
	Anderstalig	Nederlandstalig	Man	Vrouw
Computerruimte	6%	6%	8%	4%
Uitleendienst	6%	1%	5%	4%
Individuele begeleiding	18%	43%	27%	33%
Vorming	4%	17%	6%	14%

Type dienstverlening	PENSIOENSTATUS (N= 85)		SCHOLING (N= 70)	
	Gepensioneerd	Niet-gepensioneerd	Hoger	Secundair of lager
Computerruimte	2%	9%	6%	7%
Uitleendienst	1%	7%	4%	6%
Individuele begeleiding	29%	31%	10%	51%
Vorming	18%	2%	13%	3%

Tabel 2: Socio-demografische kenmerken van bevraagde bezoekers, per deelwerking

Digitale toegang en vaardigheden

VERBINDING EN BEZIT

In lijn met de bestaande cijfers gerapporteerd in de Digimeter (De Marez et al., 2025) waaruit blijkt dat bijna alle Vlamingen een internetaansluiting hebben, zien we dat de meeste bezoekers thuis over **toegang tot het internet** beschikken. Toch geven vijf bezoekers aan thuis helemaal geen toegang tot internet te hebben. Dit houdt mogelijk verband met hun financiële situatie gezien vier van hen werden geïnterviewd bij een digipunt in een armoedevereniging of de uitleendienst.

Wat toestellen betreft, hebben 58 bezoekers toegang tot een laptop of computer, al worden deze toestellen ook vaak binnen het gezin gedeeld of geleend. De meeste bezoekers, 76, beschikken over een eigen smartphone. Toch is de toegang tot dit "onmisbaar gebruiksvoorwerp" (Brotcorne et al., 2024) niet voor alle bezoekers vanzelfsprekend. Zo geven enkele bezoekers aan dat hun toestel **verouderd is of van slechte kwaliteit**. Dit kan bijvoorbeeld het installeren van nieuwe applicaties of het aanleren van digitale vaardigheden bemoeilijken.



Anderstalig, gepensioneerde vrouw - digipunt bij armoedevereniging

Deze bezoeker zou graag weten welke apps voor haar nuttig kunnen zijn en waarvoor deze dienen, maar dan moet ze eerst een nieuwe telefoon kunnen kopen.

Maar ook onderstaande fragmenten tonen aan dat zelfs bij bezoekers van digibanken nog onbeantwoorde **noden** bestaan wat betreft **toegang tot een kwaliteitsvol toestel en internet**.

Anderstalig, 61-jarige man - uitleendienst bij Kringwinkel



De bezoeker beschikt over een mobiele telefoon, maar geen smartphone. Toen tijdens het interview gevraagd werd of hij ook een smartphone had, vroeg hij meteen waar hij er eentje kon krijgen. De behoefte was duidelijk aanwezig maar hij wist niet waar hij terecht kon. Hij had een taxi moeten nemen om tot bij de uitleendienst te geraken. Navigatiemogelijkheden zijn natuurlijk niet beschikbaar op een klassieke mobiele telefoon en een laptop had hij toen (nog) niet.

Gepensioneerde man - digipunt bij armoedevereniging



Om online te geraken, maakt deze bezoeker gebruik van openbare wifi-punten (zoals in winkels) of de wifi van zijn buurman – al werkt die niet altijd goed omwille van een goedkoop abonnement. Hij zou graag een laptop hebben, maar de aankoop- en onderhoudskosten zijn voor hem niet haalbaar. Pas recent heeft hij vernomen dat je via het digipunt een laptop kan uitlenen.

Hij zou graag meer online willen doen, zoals informatie opzoeken, nieuws lezen of tv-kijken, maar hij beschikt niet over het juiste toestel en de bijhorende abonnementen zijn voor hem financieel onhaalbaar. Vandaag vroeg hij om whatsapp te installeren, maar dat gaat blijkbaar niet omdat hij een oud toestel heeft en geen vast-gsm nummer.

We vroegen de bezoekers of er nog toestellen zijn die ze wensen en ook naar de reden waarom ze die nog niet hebben. De **kostprijs** en/of **beperkt budget** zijn de voornaamste reden waarom sommige bezoekers toestellen wensen maar niet hebben. Dit wordt soms expliciet vermeld, of kan vermoed worden op basis van de bevragingscontext bij een armoedevereniging of een uitleendienst. Andere aangehaalde redenen zijn de ontbrekende kennis om het juiste toestel aan te schaffen, of een gebrekkig vertrouwen in eigen vaardigheden om met de toestellen om te gaan.

Gepensioneerde vrouw - digipunt sociaal huis



Hoewel deze bezoeker tevreden is met wat ze heeft, lijkt een printer haar wel handig. Ze kan het betalen maar voelt ze zich geremd omdat het te moeilijk zou zijn.

VAARDIGHEDEN EN GEBRUIK

De meeste bezoekers gebruiken hoofdzakelijk hun **smartphone**, hoewel sommigen aangeven dat laptops geschikter zijn voor zaken zoals leren of filmpjes bekijken. Ook een tablet wordt door sommige senioren als handiger ervaren vanwege het grotere scherm.

De meeste bezoekers die we interviewden gebruiken reeds digitale technologie, zij het soms op een beperkte manier. De meest voorkomende zaken waarvoor bezoekers hun toestellen gebruiken zijn **contacten onderhouden en communiceren, mails, sociale media, financiële transacties, opzoeken van informatie en overheidsadministratie**. Voor enkelen is het een belangrijk vertaalmiddel of om schoolzaken op te volgen. Ook deze resultaten bevestigen voor een stuk bevindingen uit de Barometer Digitale Inclusie (Brotcorne et al., 2024) waaruit blijkt dat 'communicatie en samenwerkingsvaardigheden', en vaardigheden in verband met 'het vinden

en begrijpen van informatie en gegevens' beter worden beheerst dan andere vaardigheden zoals 'digitale contentcreatie, 'probleemoplossing' en 'online veiligheid'.

Er zijn wel een aantal **terugkerende uitdagingen of moeilijkheden** die bezoekers signaleren met betrekking tot hun gebruik. Zo verwijzen bezoekers naar de moeilijkheden met het beheren van **digitale administratie** en het bewaren van overzicht in digitale documenten. Voorbeelden hiervan zijn moeite met het ordenen van bestanden en mappen, het verwijderen van foto's of berichten, of het vrijmaken van opslagruimte.

Ook vermelden enkele bezoekers (6)⁶ expliciet moeite met het onthouden en het beheren van hun **wachtwoorden**. Ook activiteiten zoals het inloggen op overheidswebsite (8), versturen van mails (3) of online betalingen (4) blijken moeilijk voor sommige bezoekers. Zelfs bezoekers die relatief digitaal vaardig zijn, geven aan dat het steeds ingewikkelder wordt. Met name oudere bezoekers ondervinden **moeilijkheden met de snelle veranderingen** in technologie, waarbij updates en nieuwe interfaces onzekerheid creëren en afschrikken. Tot slot vermijden een aantal bezoekers bewust **sociale media** omdat ze geen interesse of omdat ze de negatieve effecten ervan (bv.verslaving) vrezen.

Wat betreft **online veiligheid** geven de meeste bezoekers aan zich over het algemeen veilig te voelen op het internet, maar meestal met de kanttekening dat ze wel voorzichtig zijn. Het gaat hier louter om de inschatting en beleving van bezoekers op de vraag of ze zich soms onveilig voelen op het internet. We kunnen dus niet inschatten of hun (on) veiligheidsgevoel terecht is. Zo gaf een respondent aan dat hij niet echt schrik heeft van online oplichting omdat er bij hem *"toch niets te rapen valt."*

Als er toch bezorgdheden zijn gaan deze onder andere over financiële veiligheid en oplichting. Als het gaat over sociale media maken bezoekers zich zorgen over nepprofielen en ongewenste contacten. Deze bezorgdheden komen voort uit eigen negatieve ervaringen met oplichting of hacking, of verhalen die ze van anderen hebben gehoord.

Om online veilig te blijven hanteren bezoekers verschillende strategieën. Sommigen mijden bepaalde online-activiteiten volledig, zoals online winkelen of bankieren, of het weerhoudt hen ervan om ergens op te klikken of iets te installeren. Anderen stellen te weten waarop ze moeten letten en bijvoorbeeld verdachte mails niet te openen of enkel contacten te accepteren van mensen die ze effectief kennen.

Anderstalige, gepensioneerde man - digipunt bij CVO Volwassenenonderwijs



De man geeft aan zich onveilig op het internet te voelen en verwijst naar phishing, valse berichten en het oplichten van mensen: *"Ik ben heel bang dat ik verkeerde stappen zou zetten."* Hij wou itsme installeren maar heeft toch besloten om het niet te doen omdat hij gehoord heeft over oplichtingen.

Hoewel bezoekers zich bewust zijn van bepaalde risico's en voorzorgsmaatregelen nemen, geven sommigen expliciet aan **meer ondersteuning en voorlichting over digitale veiligheid en privacy instellingen te kunnen gebruiken**. Bovendien lijken de strategieën die de meeste bezoekers benoemen om om te gaan met online veiligheid te kort te schieten: ze komen niet overeen met, en zijn minder geavanceerd dan de vaardigheden op het gebied van online veiligheid zoals beschreven in de Barometer Digitale Inclusie (2024). Het gaat hierbij over het controleren of een website veilig is, het privacybeleid lezen, toegang tot je locatie beperken of weigeren, toegang tot je profiel of inhoud op sociale media beperken, gebruik van persoonsgegevens voor reclame weigeren en browser-instellingen aanpassen.

6 Het getal tussen haakjes verwijst in deze tekst naar het aantal bevraagde bezoekers voor wie deze zaken relevant zijn.



Duo interview gepensioneerde en arbeidsongeschikte man - digipunt armoedevereniging

Ze geven aan zich soms onveilig te voelen op het internet en zouden meer willen leren over hoe je je kunt beveiligen tegen criminelen.

Naast de wens voor meer ondersteuning en voorlichting over digitale veiligheid, groeperen de **wensen van bezoekers om hun vaardigheden verder te ontwikkelen zich rond een aantal thema's**. Ten eerste is er behoefte aan algemene en basisvaardigheden, zoals het leren omgaan met de computer of smartphone, inzicht in nuttige apps, het schrijven van e-mails en het opzoeken van informatie. Daarnaast heeft men interesse in vaardigheden die aansluiten bij concrete noden en interesses, zoals het verwerken en delen van foto's met familie, online bankieren, agendabeheer, het gebruik van itsme en overheidsapplicaties, en het organiseren van bestanden. Sommige bezoekers verwijzen naar de wens om specifieke toepassingen te leren gebruiken, zoals MS Office, Canva en sociale media. Ten slotte geven enkelen aan te willen bijleren over meer geavanceerde digitale toepassingen, zoals programmeren en het gebruik van artificiële intelligentie.

Ook bezoekers met eigen hulpnetwerk

Kunnen bezoekers bij digitale problemen terecht bij hun eigen netwerk, en waarom komen zij desondanks bij de digibanken uit? Enkele bezoekers geven aan helemaal **geen netwerk** te hebben om hulp te vragen bij digitale problemen. Het gaat dan om ouderen zonder kinderen of anderstalige bezoekers. Tegelijk stelt vrijwel de helft van de bezoekers over **informele hulp** te beschikken binnen het eigen netwerk. Ze gaan te rade bij familie en vrienden, en soms zelfs collega's.

Deze informele hulp schiet echter vaak tekort: de uitleg is te snel of te ingewikkeld, helpers hebben weinig geduld, zijn lastig bereikbaar of (klein) kinderen wonen ver weg. Daarnaast weten ze soms het antwoord zelf niet, of voelt de hulpvrager zich beoordeeld of beschaamd. Bovendien is het eigen informeel netwerk niet gericht op het aanleren van vaardigheden waardoor men afhankelijk blijft voor ondersteuning van het netwerk.

Toch kan een digitaal vaardig(er) netwerk de impact van de digibank nog versterken. Een bezoeker gaf bijvoorbeeld aan dat zij de dingen die zij bij de digibank leert thuis samen met haar man nog eens doorneemt en oefent. In haar geval vult de ondersteuning vanuit het netwerk de begeleiding van de digibank goed aan.



Gepensioneerde vrouw - digipunt bij bibliotheek

Haar dochter helpt soms met dingen, maar legt niets uit en neemt gewoon de smartphone over. Daarna kan ze geen vragen stellen.



Gepensioneerde man – digipunt in dienstencentrum

Deze bezoeker heeft een dochter bij wie hij met vragen terecht kan, maar zij heeft het zo druk dat hij liever naar het digipunt komt.

Naast informele hulp doen bezoekers ook beroep op **formele kanalen**. Zo wenden bezoekers die al in contact staan met sociale diensten zich ook bij digitale problemen vaak tot hun maatschappelijk werker of het OCMW. Daarnaast zoeken sommige bezoekers hulp bij verkooppunten van bijvoorbeeld Telenet of Proximus, of schakelen ze betaalde hulp in. Zoals blijkt uit onderstaande fragmenten biedt ook deze commerciële hulp vaak geen bevredigende oplossing.



Gepensioneerde vrouw – vorming in dienstencentrum

De bezoeker zou graag een tablet hebben, maar kent er niets van dus weet ook niet welke ze best zou aanschaffen. Een tablet is duur en in de winkel zijn ze niet vriendelijk en geven ze weinig uitleg. *“Ze willen enkel maar verkopen en willen niet de tijd nemen om je te helpen.”*



Anderstalige vrouw, werkend in maatwerkbedrijf - mobiel digipunt maatwerkbedrijf

Deze bezoeker is alleen met haar kind, ze heeft geen netwerk om hulp aan te vragen. Als ze een probleem heeft, moet ze naar een techniker. Maar daar moet ze voor betalen.

Tot slot geven sommige bezoekers aan dat, wanneer ze tegen digitale problemen aanlopen, eerst zelf **online op zoek** gaan naar oplossingen. Maar dat lukt niet altijd of neemt veel tijd in beslag.



Arbeidsongeschikte vrouw - digipunt in ziekenhuis

Deze bezoeker loopt soms vast en gaat dan op zoek op YouTube hoe ze iets kan oplossen, wat voor haar te veel tijd in beslag neemt.

De digibanken zijn voor bezoekers een antwoord op het ontbreken of de beperkingen van het eigen hulpnetwerk. Bij de digibanken voelen ze zich snel en goed geholpen, de medewerkers leggen zaken uit *“zonder moeilijke taal”* en hebben geduld. De dienstverlening is gratis en bezoekers voelen zich niet beoordeeld. Ook zijn ze gericht op zelfredzaamheid: medewerkers laten zien hoe het moet of laten bezoekers zoveel mogelijk zelf doen in plaats van het gewoon over te nemen



Gepensioneerde vrouw - digipunt bij bibliotheek

“Ik vind het goed dat de mensen [Digihelpers] zo wat onze taal spreken, dat die niet met die geleerde woorden praten. Dat vind ik al een pluspunt.”



Gepensioneerde vrouw - digipunt in sociaal huis

Een duidelijke uitleg en dingen samen doen zijn voor haar cruciaal voor een goede ondersteuning *“Ik moet het doen hé, met ondersteuning erbij, niet dat hij het doet voor mij en dat ik geen idee heb hoe ik het zelf kan doen.”*



Gepensioneerde vrouw - digipunt bibliotheek

In vergelijking met vrienden, die vaak oordelend zijn wanneer je iets bent vergeten, is de digibank meer anoniem. Dat vindt ze een groot voordeel: *“Ge voelt u niet belachelijk gemaakt.” [...] De ondersteuning is een grote hulp: “Ik vind het een vorm van waardig ouder worden.”*

Drempels bij leren en digitale activiteiten

We onderscheiden een aantal persoonlijke drempels of uitdagingen die bezoekers belemmeren bij hun digitale activiteiten, het versterken van digitale vaardigheden hinderen of de motivatie daarvoor inperken, of de effectiviteit van de hulp van de digibanken beïnvloeden. Het zijn aspecten om rekening mee te houden in de dienstverlening en het bereik van (potentiële) bezoekers kunnen bepalen.

Een derde van de bevraagde bezoekers is **anderstalig**. Daarmee bedoelen we bezoekers die het Nederlands maar beperkt spreken of begrijpen en daardoor extra (digitale) ondersteuning nodig hebben. Anderstaligen geven aan met name moeilijkheden te ondervinden met overheidsapps en websites, en beschikken minder vaak over een eigen hulpnetwerk. Ze vinden moeilijker zelf de weg naar de digibanken; eerder komen ze er terecht via doorverwijzing van andere diensten.

Een andere drempel leeft voornamelijk bij oudere bezoekers, die vaak gefrustreerd zijn over snelheid van verandering en de hoeveelheid aan digitale mogelijkheden, maar ook meer gevoelens van **angst, onzekerheid en wantrouwen** jegens het digitale uiten. Angst om fouten te maken of iets verkeerd te doen, of slachtoffer te worden van oplichting weerhoudt hen ervan om bepaalde handelingen uit te voeren (bv. updates installeren, betalingen te doen of zelf proberen een digitaal probleem op te lossen).



Gepensioneerde vrouw - digicafé in eetcafé van een ontmoetingscentrum

De bezoeker geeft aan dat als er iets vastloopt op haar computer en er een update nodig is, zij de stappen die de computer aangeeft niet durft te volgen.

Lichamelijke of cognitieve beperkingen kunnen eveneens een belemmering vormen. Het begrijpen, onthouden en thuis toepassen van nieuwe kennis, is overwegend bij oudere bezoekers een uitdaging. Kennis die niet direct in de praktijk wordt gebracht, vervaagt snel. Deze bezoekers benadrukken dat ze nood hebben aan veel herhaling en oefenkansen. Ook andere beperkingen beïnvloeden de effectiviteit van bepaalde vormen van dienstverlening. Een bezoeker met gehoorproblemen geeft aan geen vormingen te kunnen volgen. Of een bezoeker vertelt over een vriendin met interesse die door haar fysieke beperkingen niet in staat is om zich naar het digipunt te verplaatsen.



Gepensioneerde vrouw - vorming in bibliotheek

“Al ge iets leert probeert ge da een beteke toe te passen he. Wat niet altijd lukt, want ja die chip is te klein he, als ge daar iets voor zou hebben...”. Met chip verwijst deze bezoeker naar haar brein of geheugen.

Anderen verwijzen naar **veranderingen in levensomstandigheden**. Zo verklaren bezoekers vaardigheden te zijn verleerd sinds hun pensioen. Ze kunnen bijvoorbeeld niet (meer) vlot overweg met tekstverwerkingsprogramma's of andere Office toepassingen. Voor anderen biedt het pensioen net tijd en ruimte om bij te leren. Maar ook het (anticiperen op het) verlies van een partner motiveert om de eigen vaardigheden te versterken en zelfstandiger te worden.



Anderstalige vrouw - vorming NT2 bij LBC Volwassenonderwijs

Net door op pensioen te zijn heeft ze nu tijd om bij te leren; in haar job als naaister had ze geen digitale vaardigheden nodig.

Meer algemeen geven sommige bezoekers aan **niet te willen bijleren**. Dat ze bij een digipunt of vorming aanwezig zijn, is omdat ze concreet ergens op vastlopen, of omdat ze een externe druk ervaren: ze zouden het digitale liever aan zich laten voorbij gaan maar zien zich genoodzaakt vanuit een gevoel van verplichting of maatschappelijke verwachting om digitaal bij te blijven, of vanuit angst om achterop te geraken.

Tegelijk is er ook een groep die gedreven wordt vanuit een 'autonome **motivatie**' (Vansteenkiste et al., 2010), wat betekent dat ze deelnemen aan activiteiten of werken aan hun vaardigheden omdat ze het echt zelf willen. Dit omdat ze het belang of de zin ervan inzien, of omdat ze het interessant of plezierig vinden.



Gepensioneerde man - vorming in buurthuis(populier)

Deze bezoeker wil ten volle gebruik maken van de sessies om nieuwe dingen te leren en terug zelfredzamer te zijn voor zowel het gebruik van de smartphone als de laptop.



Anderstalige man - (mobiel) digipunt bij maatwerkbedrijf

De bezoeker stuurt niet vaak berichten (enkel als hij in het buitenland is via whatsapp), want bellen doet hij liever en vindt hij gemakkelijker. Digitale zaken bijleren wil hij niet want dat is voor hem persoonlijk niet belangrijk.



Vrouw - digipunt in buurthuis.

Gebrek aan interesse is volgens de deze bezoeker een reden waarom ze digitaal niet helemaal mee is. *"Dat is denkwerk, ik ben liever met de handen bezig"*



Werkende vrouw - digicafé (individuele begeleiding) boven de bibliotheek

Het is niet dat ze dit echt wil. Ze *"zit liever in den hof"*, maar ze voelt grote druk. *"Omdat ik voel dat de maatschappij er vanuit gaat dat kan, maar voor mij is dat geen evidentie".... "Ik voel, ik moet echt. Beter nu dan nog jaren blijven uitstellen."* Ze wil ook wat onafhankelijkheid tegenover haar man, *"stel dat hij ziek wordt of overlijdt"*.

Een aantal drempels kwamen slechts sporadisch aan bod tijdens de interviews, maar zijn toch het vermelden waard omdat het mogelijks belangrijke kenmerken zijn van potentiële gebruikers die de digibanken (nog) niet voldoende bereiken.

Enkele bezoekers gaven aan zich **beschaamd** te voelen om hulp te vragen, bijvoorbeeld wanneer ze iets niet begrijpen, fouten maken of herhaaldelijk dezelfde vragen moeten stellen. Dit zou potentiële bezoekers ervan kunnen weerhouden om de hulp te zoeken die ze nodig hebben.

Arbeidsongeschikte man - digipunt bij armoedevereniging



In het begin ondervond deze bezoeker schaamte om zijn vragen te stellen. Geen schaamte omdat het digitale vragen zijn maar meer in het algemeen om vragen te stellen. Na enkele bezoeken geeft hij aan dat de schaamte nog niet helemaal weg is, maar niet meer zo groot als in het begin.

Hoewel heel wat bezoekers aangeven zich aangetrokken te voelen tot het sociale aspect van vormingen, geeft één bezoeker aan dat dat **sociale aspect** voor haar net een drempel vormt. Ze voelde zich niet op haar gemak om vragen te stellen.

Gepensioneerde vrouw - vorming (digicafé) in een eetcafé



Deze bezoeker heeft niet echt iets bijgeleerd tijdens deze vorming; het ging te vlug om echt te kunnen leren. Hoewel ze weet dat ze tijdens de vorming ook vragen kan stellen en individuele hulp kan krijgen, voelt ze zich daar niet comfortabel bij. Ze klapt toe: *"Als je een beetje assertief bent, ik ben nu vandaag niet assertief geweest... maar als je zegt, ok, ik wil dat leren, kom is hier [tegen de helper], ik wil dat nu doen... kan je het wel leren in groep."* De vorming in groep was voor haar minder geschikt om bij te leren, maar ze apprecieert net daarom wel de brede waaier aan mogelijkheden binnen de digibanken om hulp te vragen. Op die manier is er voor ieder wat wils.

De moeilijke **sociale en economische context** van sommige bezoekers kan eveneens een belemmerende factor zijn om hulp te zoeken of bij te leren. Eén bezoeker gaf aan dat zijn persoonlijke problemen ervoor zorgen dat er *"geen moed is"* om digitale vaardigheden te ontwikkelen. Dit sluit aan bij het concept van 'schaarste' (Mullainathan & Shafir, 2014): onzekere en precaire leefomstandigheden kunnen mensen beperken in de ruimte die ze hebben om strategisch voordelige keuzes te maken op lange termijn.



Motivatie en aanleidingen bezoek digibanken

Alle bezoekers die we spraken namen deel aan de activiteiten van de digibanken, aangezien we hen op de locatie van de dienstverlening hebben bevraagd. De motivatie en aanleiding om hulp te zoeken (bij een digipunt) of om hun digitale vaardigheden te versterken (in een vorming), was vaak erg verschillend.

HULPVragen IN DIGIPUNTEN NAAR AANLEIDING VAN CONCREET PROBLEEM

Bezoekers komen meestal bij de digipunten met een hulpvraag naar aanleiding van **een specifiek probleem** dat hen richting de digibank duwt, eerder dan vanuit een motivatie om bij te leren of hun digitale vaardigheden te verbeteren. Vaak gaat het om moeilijkheden met overheidsapps, waarbij het installeren of gebruiken van itsme regelmatig een struikelblok blijkt. Maar bezoekers zoeken ook hulp voor andere digitale diensten zoals MyMinFin, doccle, Fluvius, digitale eco- en maaltijdcheques of bankzaken. Daarnaast gaan vragen doorgaans over concrete, meestal smartphone gerelateerde, zaken. Zoals bijvoorbeeld toegang tot of het opkuisen van de mailbox, een qr code leren scannen, of het koppelen van toestellen.

Een terugkerende concrete aanleiding voor een bezoek aan een digipunt, zijn de problemen die bezoekers ervaren na de aanschaf van een nieuw toestel. Bezoekers zoeken hulp bij het overzetten van gegevens en het gebruiksklaar maken van hun toestel. Een van de digihelpers gaf aan dat ze soms flyer voor activiteiten bij winkelpunten van Telenet en Proximus. Deze communicatiestrategie blijkt effectief omdat het hen veel bezoekers oplevert, en de winkels waarderen het initiatief.

Sommige bezoekers komen voorbereid met een lijst van meerdere vragen. In enkele gevallen worden ook complexere technische problemen voorgelegd, zoals het vervangen van harde schijven of een beveiligingsproblemen "ik ben gehackt" en prestatie-issues "waarom werkt mijn laptop zo traag".

VORMINGEN OM TE LEREN EN TE ONTMOETEN

In tegenstelling tot hulpvragen in digipunten, is de aanleiding voor het volgen van vormingen minder concreet. Vaak speelt hier wel een autonome **motivatie om bij te leren** en deel te nemen aan sociale activiteiten. Slechts enkelen verwijzen naar een concrete aanleiding voor het volgen van een vorming (bv. als voorbereiding op een toekomstige job).

Veel bezoekers schrijven zich in voor meerdere workshops of cursussen. Soms zijn de specifieke onderwerpen van de cursussen zelfs van ondergeschikt belang. De sociale functie die de digibanken vervullen zien we voornamelijk, maar niet uitsluitend, terug bij vormingen. Ook bij digipunten, digicafé of computerruimtes wordt het gewaardeerd dat hulpvragen en ondersteuning gecombineerd worden met sociaal contact en 'onder de mensen komen'.



Gepensioneerde man - vorming in dienstencentrum

De bezoeker was volledig digitaal mee en was daar ook heel trots op. Desondanks volgt hij wel alle vormingen. "Je kan altijd nog iets bijleren." De vormingen lijken ook een sociaal gebeuren voor hem.



Gepensioneerde man - vorming buurthuis

Voor deze bezoeker is het bezoek niet alleen een manier om bij te leren, maar ook om onder de mensen te komen. De man vertelt ook zich geïsoleerd gevoeld te hebben (en koppelt dat aan depressie).

EEN PLEK OM TE WERKEN, MET ONDERSTEUNING

Er zijn ook digipunten of plaatsen waar bezoekers gebruik kunnen maken van gratis beschikbare toestellen, zoals computers met de juiste software, printers en scanners. Bezoekers geven aan dat ze hiervan gebruik maken omdat het **toestellen** zijn waar ze anders geen toegang toe zouden hebben, of die van betere kwaliteit zijn dan wat ze thuis hebben. Daarnaast biedt het digipunt een (rustige) **plek om te werken**. Hoewel deze bezoekers doorgaans minder behoefte hebben aan individuele begeleiding, waarderen ze de mogelijkheid om hulp te krijgen wanneer ze ergens op vastlopen. Voor mensen met beperkte digitale vaardigheden bieden deze digipunten bovendien een ondersteunende omgeving waar ze terecht kunnen met vragen en begeleiding krijgen bij het gebruik van de computer.



Anderstalige, werkende vrouw - vorming in digipunt

"Ik heb thuis geen printer en soms moet je belangrijke documenten afdrukken of moet je iets scannen. Vroeger had je nog van die internetcafés, maar dat vind je nu niet meer. Dus voor mij is het wel belangrijk dat ik het hier kan doen."



Gepensioneerde man - computerruimte digipunt

De bezoeker heeft thuis geen PC en hoewel hij interesse heeft in een goedkope laptop, anticipeert hij ook dat hij thuis zou vastlopen, terwijl hij hier vragen kan stellen.

Impact van de ondersteuning op de bezoekers

Een van de doelstellingen van deze bevraging was om een beter zicht te krijgen op de impact van de digibanken op de bereikte doelgroepen: veranderingen bij de gebruikers op het vlak van motivatie, kennis, zelfredzaamheid en het gebruik van digitale technologie. De werkelijke impact van toegang, bijscholing of individuele ondersteuning valt niet te bepalen door middel van een interview net na een ondersteuningsmoment, daarvoor zou een andere aanpak nodig zijn. Ondanks deze vanzelfsprekende beperking, wilden we tijdens de interviews stilstaan bij de betekenis van de ondersteuning in het leven van de bezoekers.

Bezoekers voelen zich bij de digibanken goed geholpen. Ze zijn tevreden over de ondersteuning en dienstverlening: problemen worden opgelost, de ondersteuning biedt een antwoord op de beperkingen van het eigen netwerk (vriendelijk, gratis, met geduld, een goede uitleg, dichtbij) en ze kunnen er terecht voor diverse vragen, in een veilige en ondersteunende omgeving. Maar de impact rijkt ook verder: Door de ondersteuning

en vormingen vergroten bezoekers hun **kennis** en leren ze **zelfstandig** digitale handelingen uit te voeren.

Gepensioneerde man - digipunt met computerruimte naast de bibliotheek



De man heeft door zijn bezoeken en de basiscursussen al heel wat geleerd: *“Het gebruiken van een zoekmachine, het versturen van e-mails en ook het invullen van online contactformulieren kan ik nu zelfstandig.”*

Anderstalige, werkende man - vorming in cultureel ontmoetingscentrum



De digipunten hebben zeker iets veranderd in zijn leven. Hij kreeg meer info over werken met computers en digitale toepassingen, vooral digitale dienstverlening van de overheid, die belangrijk zijn. Dat hij die zaken nu zelfstandig kan, vergemakkelijkt zijn leven.

Bezoekers worden geprikkeld, krijgen **meer inzicht in digitale mogelijkheden** en ontdekken wat voor hen interessant is, wat hen motiveert om verder te leren of thuis te oefenen.

Gepensioneerde vrouw - digicafé in eetcafé van een ontmoetingscentrum



Ze heeft nu een zicht gekregen op wat er nu allemaal bestaat aan mobiele apps. Ze geeft aan dat ze dat thuis met haar man rustig kan bekijken en eens proberen.

Soms levert een bezoek onverwachte extra's op, die niet rechtstreeks te maken hebben met de aanleiding van het bezoek.

Anderstalige, werkende vrouw - digipunt in dienstencentrum



Het probleem met het openen van de ebox is snel verholpen, daar is deze bezoeker blij mee. Ook heeft ze wat extra uit het bezoek gehaald, zegt ze, omdat de digihelper haar leerde hoe ze dingen kon verwijderen van haar telefoon. Zo heeft ze onrechtstreeks iets kleins bijgeleerd.

Of ondervinden ze aan den lijve de voordelen en meerwaarde van bepaalde digitale toepassingen of applicaties:

Arbeidsongeschikte man - digipunt bij armoedevereniging



Hij had een aantal parkeerboetes gehad totdat hij met behulp van de digihelper de parkeerapp had om via 4411 te parkeren.

Zeker niet alle bezoekers ervaren een toename in zelfredzaamheid. Sommigen geven expliciet aan dat de

ondersteuning niet geleid heeft tot meer zelfstandigheid. Deels door het technische karakter van de hulpvraag, zoals het installeren van iets of deblokkeren van een account. Bij het oplossen van dergelijke technische problemen wordt geen leereffect beoogd. Maar even goed geven bezoekers aan dat ze door gebrek aan oefenkansen of herhaling **niet zelfstandiger** zijn geworden, of ze menen dat ze gewoonweg nood hebben aan **blijvende ondersteuning** omdat ze niet in staat zijn te onthouden of te leren. Dit sluit aan bij wat hierboven reeds werd aangestipt: sommige bezoekers hebben geen interesse of motivatie om bij te leren.

Gepensioneerde vrouw - vorming in buurthuis



Wat betreft zelfredzaamheid heeft de bezoeker niet het gevoel dat het bijwonen van enkele sessies ervoor kan zorgen dat ze zelf verder kan. Uit het gesprek blijkt dat ze blijvende digitale ondersteuning nodig denkt te zullen hebben.

Hoewel de doelstelling van de digibanken is om digitale vaardigheden te versterken, lijkt er sprake van een sterke **psychologische impact** bij veel bezoekers. De wetenschap dat er altijd een plek is waar ze terecht kunnen “vermindert stress”, vormt een “geruststelling”, een “opluchting” en biedt “rust en zekerheid.” De ondersteuning biedt ook een antwoord op de angst en onzekerheid die bezoekers ervaren. Zo lijken bezoekers **meer te durven** om zelf te proberen net omdat er een vangnet is voor het geval ze vastlopen.

Gepensioneerde vrouw - digipunt in bibliotheek



Doordat deze bezoeker weet dat ze hulp kan krijgen, durft ze net iets meer. *“Ik ga het nu ook gebruiken, ik heb er schrik van thuis en ge duwt het weg. En nu denk ik: er is altijd wel iemand die kan helpen.”* Gepensioneerde vrouw.

De impact van digibanken **reikt ook verder dan de individuele bezoeker**. Bezoekers geven aan dat zij dankzij hun opgedane vaardigheden ook anderen kunnen helpen, zoals vrienden of familie. Ze maken reclame en verwijzen anderen actief door naar de activiteiten van de digibanken.

Gepensioneerde man - vorming in dienstencentrum



“Door het digipunt heb ik meer vertrouwen gekregen in mijzelf. Ik kan ook anderen helpen met de zaken die ik ondertussen kan. Ik stuur ook zaken door naar vrienden zoals presentaties van de vormingen.”

Naast technische ondersteuning, vervullen de digipunten voor veel bezoeker ook een **sociale functie** en fungeren ze als een ontmoetingsplek voor leeftijdsgenoten, bieden ze een antwoord op eenzaamheid en vormen ze een plek waar bezoekers ook van de vragen van anderen kunnen leren. De digibanken bieden

een veilige vertrouwde omgeving met vertrouwde gezichten waar bezoekers zich niet beoordeeld voelen, een luisterend oor vinden en er een gemoedelijke sfeer heerst.

Gepensioneerde man - digipunt met computerruimte naast bibliotheek



Hij heeft zelf een kleine vriendenkring en familie, en komt hier ook voor het sociaal contact *“Zelf als ik een laptop zou hebben, zou ik blijven komen. Het is ook het contact met de mensen he, thuis zit ge maar alleen”*

Gepensioneerde man - digipunt bij Huis van het kind



Hij is heel tevreden over de hulp die hij krijgt van de digihelper en zou hem aan iedereen aanraden. Bovendien is de digihelper voor hem ook iemand waar hij zijn verhaal bij kwijt kan.

Het digibankenproject hoopt via de ondersteuningsnetwerken ook bij te dragen aan verhoogde arbeidsmarkt-participatie door tewerkstellingskansen van digitaal kwetsbaren te verhogen (zie [hoofdstuk 1A](#)). Of de digibanken hier ook aan bijdragen, komt niet duidelijk uit de interviews naar voren. Wel spelen de digibanken via hulp bij toegang tot hardware een ondersteunende rol. Bij de uitleen van laptops is de link met opleiding of school het duidelijkst: bezoekers lenen toestellen uit voor het schoolwerk van kinderen of om een cursus te volgen. Daarnaast bieden sommige digipunten plekken met toestellen om te studeren, te werken of te solliciteren, wat thuis niet voor iedereen haalbaar is.

Laagdrempelige ondersteuning en uitbreiding hulpnetwerk

Over de verschillende locaties en werkingen heen bereiken de digibanken een breed en divers publiek. De kenmerken en motivaties van de bezoekers variëren sterk, afhankelijk van de locatie en type dienstverlening. Dit benadrukt het belang van een breed en flexibel aanbod, op meerdere locaties, afgestemd op de noden van het diverse publiek. Eén van de coördinatoren uit de cases omschrijft het als het opzetten van een “fijnmazig netwerk”.

De bezoekers die we spraken, ervaren de ondersteuning van de digibank duidelijk als een meerwaarde. De ondersteuning biedt een antwoord op concrete hulpvragen of noden, maar ook op de wil om bij te leren. De ondersteuning vergroot bij sommigen kennis en zelfredzaamheid. Maar de impact reikt verder dan het puur technische: aanwezigheid van de ondersteuning biedt gemoedsrust; de zekerheid dat er een plek is waar ze steeds opnieuw terecht kunnen. Bovendien vervult de digibank voor velen ook een sociale functie: het vormt een ontmoetingsplek, bezoekers vinden er een luisterend oor, ervaren vertrouwen en voelen zich niet beoordeeld. Anrijs et al. (2025) spreken van het “terug menselijk maken” van digitalisering, en afgaande op getuigenissen van bezoekers lijken ook digibanken daartoe bij te dragen.

Toch zijn er ook een aantal uitdagingen en aandachtspunten. Zo stippen verscheidene bezoekers aan dat de digibanken nog te weinig bekend zijn bij de brede bevolking, terwijl er een grote nood is. Opvallend is ook dat slechts een klein deel van de bezoekers die we bevroegen ‘absolute digistarters’ zijn die over geen of erg beperkte vaardigheden beschikken. De vraag dringt zich op of zij voldoende bereikt worden door de digibanken.

Dit wijst tegelijk ook op een tekortkoming van deze bevraging, omdat ze beperkt blijft tot de mensen die de digibanken al weten te vinden, en niet de ervaringen of drempels in kaart kan brengen van mensen die ze nog niet bereiken.

Maar ook binnen de context van de digibanken uiten sommige bezoekers enkele onbeantwoorde noden, zoals de behoefte aan een kwaliteitsvol toestel, eigen stabiele internetverbinding of meer informatie over online veiligheid. Noden die misschien niet voldoende werden gecapteerd door digihelpers, of waar nog geen goed antwoord op bestaat?

Hoewel sommige bezoekers bijleren en zelfstandiger worden, geven andere bezoekers aan een blijvende nood aan ondersteuning te hebben. Of moeilijkheden te hebben met bijleren en onthouden. Voor deze bezoekers zijn mogelijkheid tot terugkeer, oefenkansen en herhaling belangrijke elementen. Andere bezoekers signaleren drempels als taal, schaamte en angst bij het vragen naar hulp. Dienstverlening op een veilige, vertrouwde plek met vriendelijke, gekende digihelpers kunnen deze drempels verlagen.

Tot slot een kanttekening bij de registratie van bezoekersgegevens in functie van het bereik van de unieke bezoekers. Coördinatoren uit de cases en interviews gaven aan dat het soms moeilijk is om bepaalde gegevens van bezoekers te registreren omdat dat gevoelig ligt, bijvoorbeeld om te vragen naar de 'doelgroep'. Opvallend is dat door geen enkele van de bezoekers in deze studie een expliciete verwijzing werd gemaakt naar de registratie van hun gegevens als onderdeel van de ervaring met de digibanken. Dat kan natuurlijk verschillende oorzaken hebben: er werd niet expliciet naar gevraagd door de digihelpers, bezoekers die hierdoor afgeschrikt worden bereiken de digibanken niet, of mogelijks vinden de bezoekers het minder problematisch dan we zouden denken. Tegelijk gaven enkele bezoekers in ons onderzoek aan 'geen handtekening' te willen zetten onder de informed consent (omdat ze omwille van taal niet goed begrepen wat er stond) of stonden weigerachtig tegenover een geluidsopname. Dat wijst impliciet toch op een zekere gevoeligheid rond privacy en registratie.

2D. De werking van de digibanken nader bekeken

In dit deel gaan we in op de praktische werking van de digibanken. We presenteren een synthese van de acties die digibanken ondernemen om de doelstellingen te realiseren, de terugkerende uitdagingen waar ze mee te maken krijgen, de keuzes en afwegingen die digibanken maken en de implicaties daarvan. Deze analyse is hoofdzakelijk gebaseerd op inzichten uit de casestudies en de bevraging van eindgebruikers.

Inleiding: Onderdelen, bouwstenen en uitdagingen

Zoals reeds aangehaald, zorgt de verscheidenheid aan digibanken ervoor dat hun werking niet in één synthese te vatten valt. De hier voorgestelde programmatheorie spitst zich daarom toe op noodzakelijke onderdelen voor de uitbouw van de werking van een digibank, de verschillende manieren om die onderdelen in te vullen, en de afwegingen die daarbij komen kijken.

De onderdelen die digibanken nodig hebben zijn:

- **Locaties** waar de activiteiten en interventies doorgaan.
- **Toeleiding** om bezoekers tot bij de activiteiten te krijgen.
- **Medewerkers** die de activiteiten voorzien, uitwerken of bemannen.
- **Dienstverlening** verwijst naar de types activiteiten waarmee digibanken de drie doelstellingen nastreven, dat wil zeggen: het voorzien van toegang tot hardware, vormingen en individuele ondersteuning.

Deze onderdelen zijn samengevat in [schema 'Onderdelen & uitdagingen'](#). In dat schema benoemen we ook **terugkerende uitdagingen** waar alle digibanken mee te maken krijgen.

Zo is er de uitdaging van het **bereik van gevarieerde doelgroepen**. Terwijl ouderen over het algemeen makkelijk tot bij activiteiten van de digibank geraken, is het moeilijker personen in armoede, nieuwkomers en anderstaligen toe te leiden.

Ook de **vragen** waarmee bezoekers naar de digibanken komen brengen uitdagingen met zich mee. Aan de basis van het bezoek aan een digibank, ligt vaak een specifiek, concreet probleem (zie ook [hoofdstuk 2C](#)). De digibanken zijn echter voornamelijk gericht op het bieden van technische ondersteuning bij digitale communicatie, terwijl voor hulpzoekenden met een concreet probleem vaak de inhoudelijke dimensie centraal staat. Wie bijvoorbeeld een digitale belastingaangifte wil indienen, moet zowel kunnen inloggen op *MyMinfin* als de digitale aangifte inhoudelijk correct begrijpen. Wie een digitaal CV wil opstellen, moet zowel met een tekstverwerker overweg kunnen als weten wat inhoudelijk van een CV wordt verwacht. Bij hun ondersteuning focussen digibanken en digihelpers op de technische dimensie van de hulpvraag, maar voor inhoudelijke ondersteuning zijn ze niet gekwalificeerd. Digibanken moeten daarom omgaan met de spanning tussen **technische** en **inhoudelijke** aspecten van de ondersteuningsvragen.

De concrete hulpvraag kan ook op gespannen voet staan met de ambitie van digibanken om een leereffect te realiseren. Bezoekers van digipunten komen vaak met een concrete uitdaging of probleem waar ze tegenaanlopen. Ze zijn voornamelijk op zoek naar hulp bij het vinden van een oplossing en minder op bijleren.

Het is niet altijd evident voor digihelpers om dan de focus van helpen naar leren te verschuiven. Ook met die spanning moeten digibanken en digihelpers omgaan. Bij uitdagingen omtrent de hulpvraag van cliënten staan we later uitgebreider stil.

Nog op vlak van bezoekers, ervaren de digibanken een spanning tussen de (door het project gevraagde) focus op het tellen en bereiken van **unieke bezoekers**, terwijl **terugkeer** vaak net een meerwaarde biedt. Zo vereist het bereiken van kwetsbare bezoekers dat er een vertrouwensband wordt opgebouwd, wat impliceert dat bezoekers de mogelijkheid krijgen om terug te keren. Ook om een leereffect te realiseren is herhaling (en dus terugkeer) vereist.

We identificeren tot slot twee terugkerende uitdagingen op niveau van de positie van de digibanken ten aanzien van overheden, bedrijven en andere organisaties. Zo vingen we signalen op over wat we een **'helpdesk-effect'** noemen: de door digibanken aangeboden ondersteuning (m.n. via digipunten) kan ertoe leiden dat andere organisaties klanten en burgers doorverwijzen en zo ondersteuning 'uitbesteden', waardoor de digibanken op een helpdesk gaan lijken. Hoewel dit kan bijdragen aan de bekendheid van de digibank, kan dit ook leiden tot frustratie bij digihelpers die zich afvragen of het bieden van ondersteuning niet tot het takenpakket behoort van overheid en ondernemingen die zelf inzetten op digitalisering.

De laatste hier te vermelden uitdaging vormt een fundamenteel onderdeel van de bredere context waarin digibanken opereren. Alle digibanken worden geconfronteerd met de relatief korte looptijd van de projectsubsidie, waardoor ze moeten nadenken over de verduurzaming van de eigen werking. Hoewel we niet afzonderlijk stilstaan bij deze uitdaging, is deze context van belang wanneer digibanken nadenken over hoe ze de onderdelen van hun werking uitbouwen.

De invulling van de eerder benoemde onderdelen is contingent: digibanken gaan op verschillende (én gelijkaardige) manieren te werk om deze onderdelen te voorzien. Met het woord **bouwstenen** verwijzen we naar de wijze waarop digibanken hun werking uitbouwen. Zo kan een digibank bijvoorbeeld kiezen om vrijwillige medewerkers in te schakelen, al dan niet gecombineerd met professionele hulpverleners.

In de schema's bij de verschillende onderdelen, zijn de bouwstenen steeds in geel aangeduid (zie legende). Bij de bouwstenen horen sterktes en beperkingen of valkuilen, die we respectievelijk in groen en rood aanduiden. Voorwaarden of belangrijke aandachtspunten zijn telkens blauw gekleurd, met bijkomende aantekeningen in het grijs. De tekstballonnen vermelden relevante citaten uit de focusgroepen en andere momenten van dataverzameling.

In de rest van dit hoofdstuk presenteren we de schema's bij de verschillende onderdelen en lichten we toe hoe deze via verschillende bouwstenen kunnen worden ingevuld. De schema's zijn telkens uitgebreider dan de schriftelijke toelichting, maar waar relevant vermelden we praktische voorbeelden uit de casestudie.

LEGENDE

Bouwsteen
met toelichting

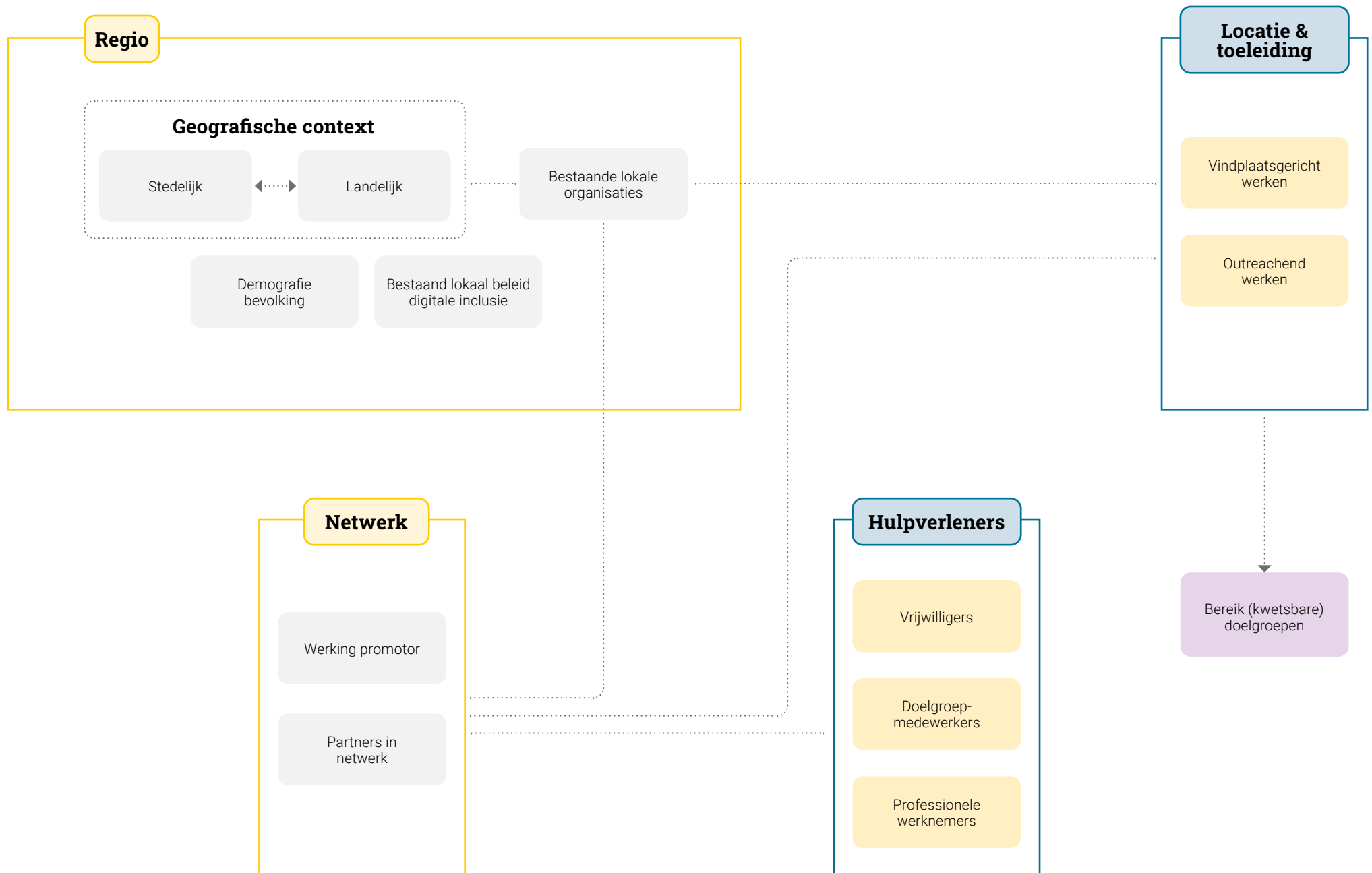
Aantekeningen
i.v.m. werking

sterkte

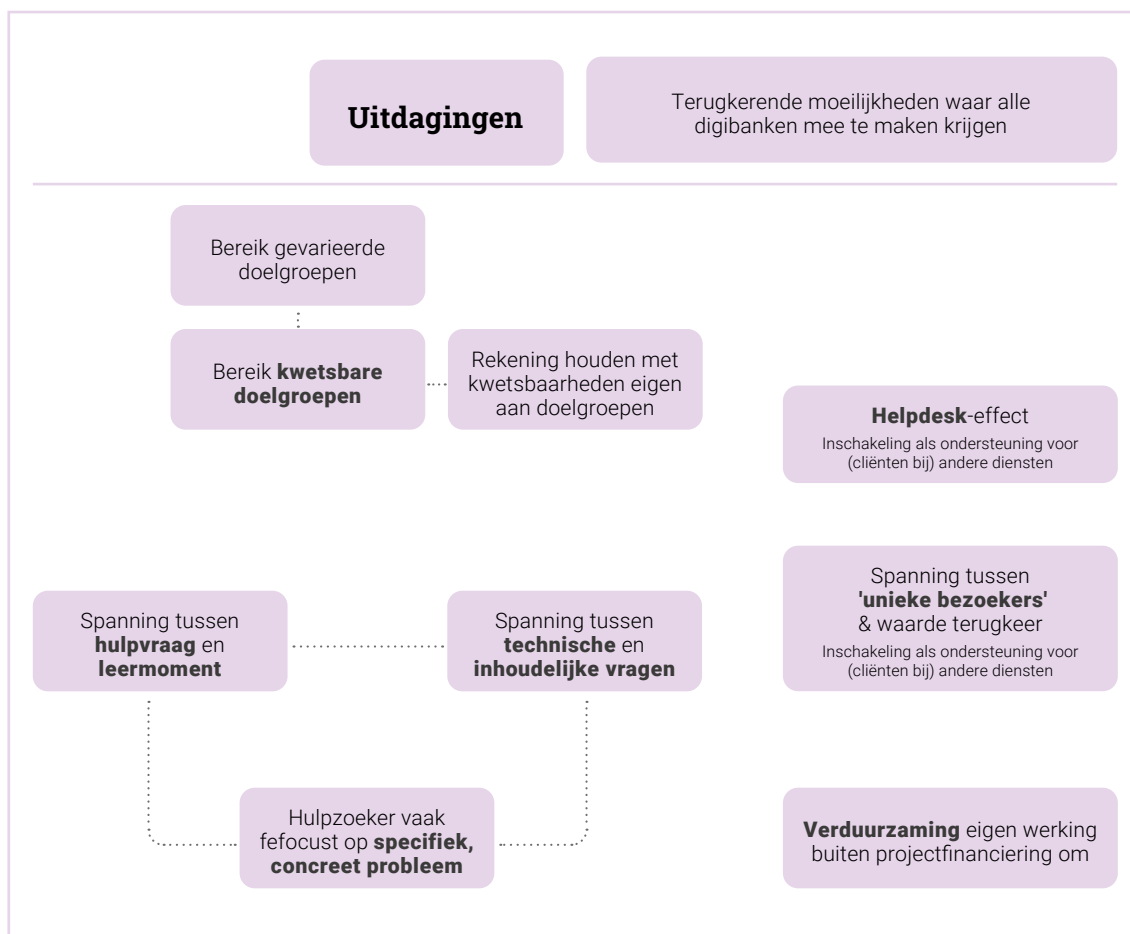
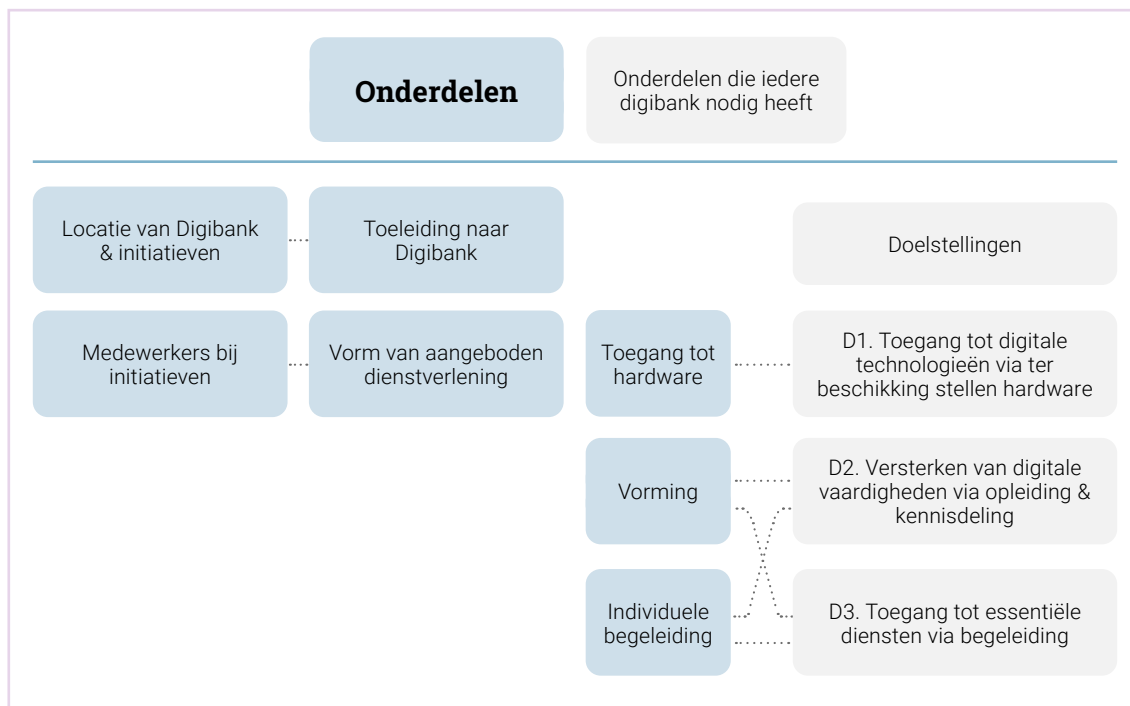
Nadeel

**Voorwaarden en
aandachtspunten**
voor werking

CONTEXT DIGIBANK



ONDERDELEN & UITDAGINGEN



Toeleiding

Een noodzakelijk onderdeel voor een digibank, samengevat in [schema 'Toeleiding'](#), is de organisatie van toeleiding van bezoekers tot bij de digibank. Belangrijk, zoals onderaan het schema wordt benadrukt, is om verschillende strategieën te combineren. Een eerste reden daarvoor is dat je zo verschillende doelgroepen bereikt. Kwetsbare doelgroepen worden best bereikt via een **outreachinge aanpak**, d.w.z. actief naar de doelgroep toegaan om hen te bereiken. Dit is een erg intensieve wijze van werken waarvoor ervaren werknemers nodig zijn. Op deze manier werken is slechts haalbaar indien er een partner is met ervaring met outreachend werken.

Een interessante piste is om daarbij in duo aan de slag te gaan, waarbij een outreachende sociaal werker (die reeds het vertrouwen van de doelgroep geniet) samenwerkt met een digihelper. Zo werkt Dender-Zuid samen met Steunpunt Welzijn, een partner die zich specifiek richt op outreach. Een medewerker van Steunpunt Welzijn is samen met een digihelper aanwezig op specifieke locaties, zoals een sociale kruidenier of school. De digibank gaf aan dat de opstart van deze outreachende werking tijd vroeg, omdat eerst herkenbaarheid en vertrouwen moest worden opgebouwd.

Een tweede reden waarom een combinatie van strategieën is aangewezen, is dat **herhaling** nodig is om hulpbehoevenden de stap tot bij een digibank te laten zetten. Naamsbekendheid ontstaat bovendien pas na verloop van tijd en vereist voortdurende inspanning om het aanbod van de digibank onder de aandacht te brengen.

Een medewerker van een digibank verwoordde dat als volgt: "Als ze tegen een digitale muur lopen, moet je het geluk hebben dat ze je kennen." Het is met andere woorden op het moment dat een concreet, digitaal probleem zich stelt in het leven van de cliënten, dat ze op zoek gaan naar hulp. Op dat moment moet de digibank 'op de radar' staan. Een manier om daaraan bij te dragen is bijvoorbeeld om, in samenwerking met een lokaal bestuur, bij alle gemeentelijke communicatie met een digitaal luik (zoals een vraag om digitaal in te schrijven) steeds naar de digibank te verwijzen. Bij de bevraging verwezen twee bezoekers naar een brief over het online inschrijvingsregister voor sociale woningen waarin naar de digibanken wordt verwezen.

Naast outreachend werken zijn er ook meer 'klassieke' kanalen voor toeleiding. Zowat alle digibanken zetten in op wat onder een **klassieke 'informatiecampagne'** valt: zoals het maken en verspreiden van brochures en flyers, voorzien van berichtgeving in lokale pers, en de aanmaak van een eigen website. Een onderdeel hiervan is het aanbieden van een duidelijk overzicht van hun activiteiten. Volgens verschillende medewerkers vormt zo'n overzicht een belangrijke basis voor andere vormen van toeleiding, omdat het helpt om mensen gericht door te verwijzen. Bovendien bereikt een brede campagne ook mensen wanneer ze (nog) geen concrete hulpvraag hebben. Zo weten zij waar ze terecht kunnen als er later problemen opduiken. Dergelijk overzicht kan pas als referentiepunt kan dienen eenmaal het een 'vaste waarde' is geworden, en dus na herhaling over langere periode heen.

Daarnaast doen ook zowat alle digibanken aan **interne doorverwijzing** van bezoekers tussen de deelwerkingen van de digibanken, al loopt dat nog niet altijd vlot. Bezoekers die bijvoorbeeld een laptop ontlenden krijgen dan te horen dat ze ook bij een digipunt terecht kunnen, en omgekeerd. Sommige digibanken doen dit door flyers uit te delen bij workshops en andere activiteiten. Interne doorverwijzing lijkt vanzelfsprekend, maar is dat niet. Vaak worden deelwerkingen door verschillende medewerkers bemand en ontbreekt het aan overzicht van het aanbod.

TOELEIDING



Informatie- campagne

Brochure, flyers, stadskrant, website, UiTinVlaanderen, ...
Overzicht aanbod bij digibank

Beperkte kost

Vast overzicht, ook voor (professionele) toeleiders

Basis voor andere vormen v. toeleiding

Bereikt mensen zonder directe hulpvraag

Brede verspreiding (mits budget)

Algemene campagne minder geschikt voor specifiek doelgroep

Tijd en herhaling nodig

Overzicht pas referentie-punt na verloop van tijd

Helpt ook anderen doorverwijzen

Vermelding digibank bij communicatie gemeente



Interne doorverwijzing & terugkeer

Van ene naar andere deelwerking
mond-tot-mondreclame

Bouwt vertrouwen op

Terugkeer resulteert in sterker leereffect

Herhaling (van activiteiten) nodig

Medewerkers op hoogte van aanbod

Lange opbouw nodig

Bereikt beperkt nieuwe mensen

Draagt niet bij aan telling 'unieke bezoekers'

Terugkeer haaks op doelstelling **unieke bezoekers**



Professionele toeleiders

Hulpverleners, OCMW, Bibliotheek, loket stad of gemeente, ...

Toegang (kwetsbare) doelgroep

Geen nood meer aan screening (voor uitleen)

Actieve rol externe toeleiders

Vergt bekendheid bij toeleiders

Actieve **bekendmaking** als voortdurende opdracht

Afhankelijk van doorverwijzers

Toeleiding naar Digipunt **'op locatie'**

Systematisch doorverwijzen kan bijdragen tot **'helpdesk'-effect**

Optie: professionals betrekken in werk- en stuurgroepen



Outreachend werken

Actief naar doelgroep toe gaan om hen te bereiken

Bereik kwetsbare doelgroep

Herhaling vereist

Partner met ervaring met outreach

Bouwen op bestaande werking & **vertrouwen**

Zeer intensief per bereikte bezoeker

Vergt professional (ipv. vrijwilliger)

In **duo**: 'outreacher' & technische hulpverlener

"Vaak krijgen mensen veel signalen en uitnodigingen via verschillende kanalen alvorens ze de stap zetten."

Herhaling nodig om stap te laten zetten

Afhankelijk van **doelgroep**

Pas **naamsbekendheid** na verloop van tijd

Combinatie van strategieën nodig

"Als ze tegen een digitale muur lopen, moet je het geluk hebben dat ze je kennen"

Uit onze de bevraging blijkt dat een groot deel van de bezoekers terugkeren voor bijkomende hulp, wat suggereert dat ze tevreden zijn van de dienstverlening en behoefte hebben aan bijkomende ondersteuning. Tegelijk valt op dat deze bezoekers vaak slecht op de hoogte zijn van het bredere aanbod van de digibank. Zo zijn veel bevroegde bezoekers niet bekend met de mogelijkheid tot het uitlenen van hardware of het bestaan van andere locaties of digipunten.

Gepensioneerde vrouw - individuele ondersteuning in digicafé



Deze bezoeker komt voor de derde keer bij het digicafé, en ze is er ook driemaal tevreden over. Haar enige bedenking is dat ze er zo laat pas van op de hoogte is dat er ook dat er hulp aan huis geboden wordt. Dat heeft ze vandaag pas geleerd, en ze zal die informatie ook aan anderen doorgeven.

Anderstalige man - digipunt op locatie bij maatwerkbedrijf



Op de vraag of hij de digibanken zou aanraden aan vrienden of familie, antwoordde hij negatief omdat het enkel is voor mensen die hier werken. [Het digipunt hier wordt maandelijks georganiseerd op locatie bij een maatwerkbedrijf.] Toen ik vertelde dat er andere punten zijn waar iedereen welkom is, was dat nieuw voor hem.

Gerelateerd aan interne doorverwijzing is **mond-tot-mondreclame**, waarbij mensen die de digibank reeds kennen daarover vertellen aan anderen. Verscheidene digibanken merken op dat die bal pas aan het rollen gaat na verloop van tijd, maar wel voor bijkomende toestroom aan bezoekers kan zorgen.

Studente - uitleendienst



Haar moeder komt geregeld in het sociaal huis en via haar weet ze van het bestaan van het digipunt en de optie om toestellen uit te lenen.

Digibanken doen ook in bepaalde mate beroep op **professionele toeleiders**, waarmee we verwijzen naar allerhande instanties die reeds met een breed dan wel specifiek publiek in contact staan en vanuit die functie naar de digibanken kunnen doorverwijzen. Bij onze bevraging van bezoekers bleek dat maatschappelijk assistenten en OCMW-medewerkers vaak als toeleiders dienen, maar ook diensten zoals Ligo, gemeenten of bibliotheken verwijzen bezoekers door.

Ook deze vorm van toeleiding lijkt voor de hand liggend maar vergt wel degelijk inspanning om te laten slagen, want voortdurende bekendmaking bij sociale professionals en loketbedienden is hiervoor cruciaal. Sommige digibanken werken daaraan door deze instanties te betrekken in werk- en stuurgroepen waarin de werking van de digibanken wordt besproken.

Anderstalige, gepensioneerde man – digipunt in Huis van het kind



De stap naar het digipunt was niet moeilijk. Alle informatie werd hem duidelijk gegeven door de sociaal assistent, die in het kantoor naast het digipunt zit.

Vanuit het perspectief van de bezoekers, kunnen we **twee types trajecten** naar de digibank onderscheiden, zo suggereren resultaten van de bevraging. Bij doorverwijzing of toeleiding via een sociaal assistent verloopt het traject vrij lineair: iemand stoot op een digitaal probleem en legt dit, net zoals andere vragen of problemen, voor aan de sociaal assistent. Die verwijst vervolgens door of maakt meestal meteen een afspraak bij de digibank. Het andere traject is minder rechtlijnig en verloopt via een combinatie van kanalen. Hier is herhaling en het inzetten van verschillende kanalen essentieel. Het digipunt is bijvoorbeeld aanwezig op een locatie waar de bezoeker al komt (en dus. 'vindplaatsgericht', zie hieronder). Door het lezen van een brochure, te praten met andere bezoekers van het digipunt (mond-tot-mond communicatie) en actieve doorverwijzing van een medewerker van de bib, vind de bezoeker uiteindelijk zelf de weg naar het digipunt.

Daarnaast blijkt uit de bevraging bij bezoekers dat de effectiviteit van verschillende toeleidingskanalen **varieert per doelgroep**, wat het belang van een gedifferentieerde aanpak bevestigt. Gepensioneerden vinden relatief vaker hun weg via formele communicatie, terwijl niet-gepensioneerden vaker via doorverwijzing binnenkomen. Ook anderstaligen komen vaker na doorverwijzing, terwijl bij Nederlandstaligen formele communicatie vaker een belangrijke rol speelt. Bij alle doelgroepen blijkt aanwezigheid op de locatie waar deze groep al komt een belangrijke rol te spelen (zie ook het principe van vindplaatsgericht werken hieronder).

Locaties

De digibanken organiseren hun activiteiten op fysieke plekken. De keuze van locaties is daardoor een cruciaal onderdeel van hun werking. [Schema 'Locaties'](#) biedt een overzicht van de wijze waarop digibanken daarmee omgaan.

LEIDENDE PRINCIPES BIJ DE KEUZE EN INZET VAN LOCATIES

Een terugkerend principe bij de locatiebepaling is **vindplaatsgericht** tewerk gaan, door plekken uit te kiezen waar de doelgroepen reeds komen. Dit vereenvoudigt niet enkel toeleiding, de digibank kan zo ook gebruik maken van het bestaand vertrouwen van de doelgroep in de locatie. Dit is met name een nuttige bouwsteen om specifieke doelgroepen te bereiken.

In Sint-Niklaas, bijvoorbeeld, wordt een digipunt georganiseerd in 'Den Durpel', een inloopcentrum uitgebaat door het CAW. Het digipunt kan op die manier inhaken op de reeds opgebouwde vertrouwensband van het inloopcentrum met mensen in een situatie van dak- of thuisloosheid.

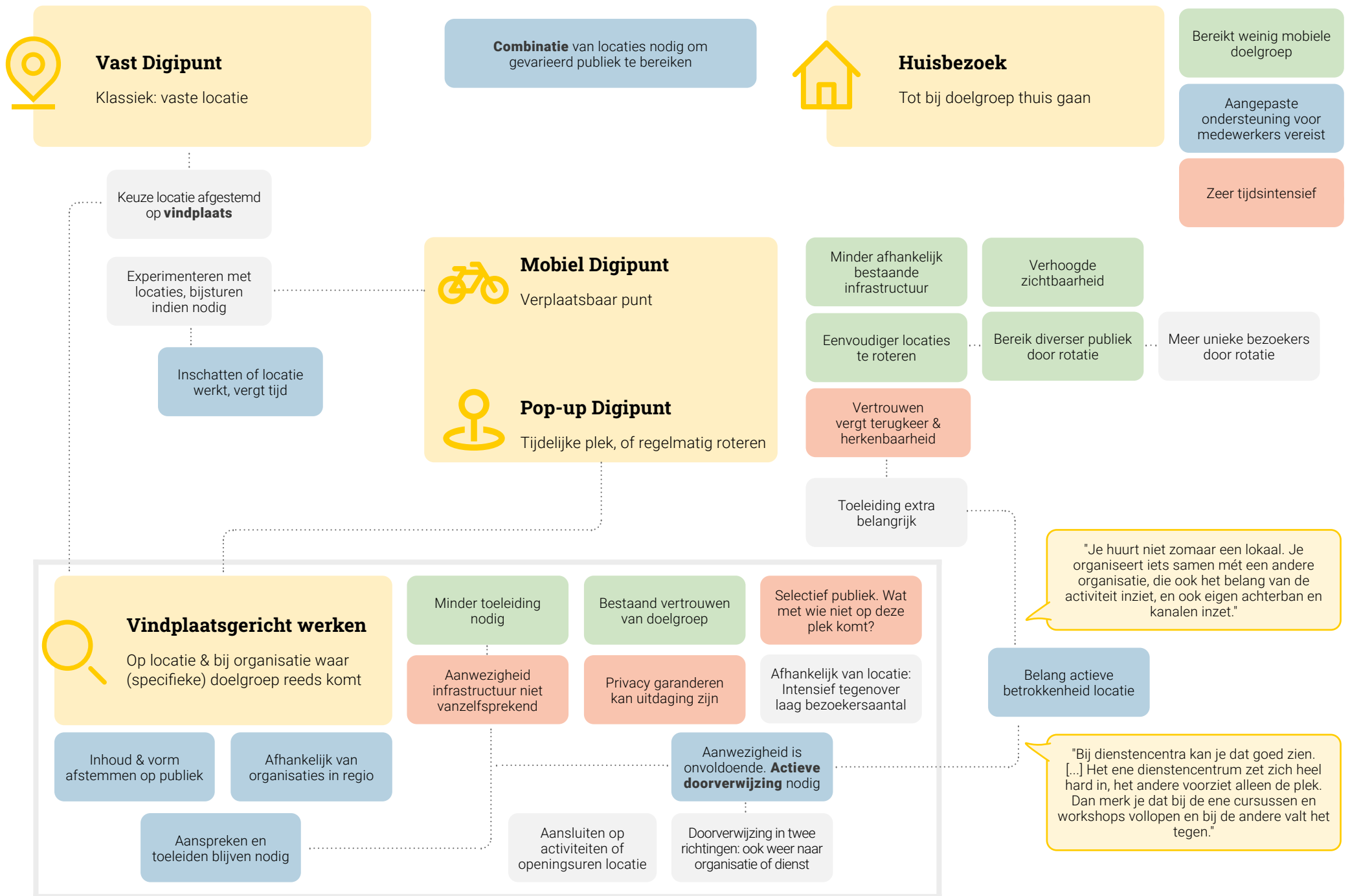
Gepensioneerde vrouw - digipunt in cultureel ontmoetingscentrum



De bezoeker leerde het digipunt kennen via de bibliotheek. Ze komt er al geregeld voor andere activiteiten die hier doorgaan. Door de vele flyers die in de bib liggen en door te praten met andere bezoekers, kwam ze te weten dat er een plek was waar je met digitale vragen terecht kon. Dat was mooi, want ze had veel van die vragen. *"Die briefkes met heldere info over de activiteiten helpen echt."*

Ook de bevraging van bezoekers benadrukt dat de aanwezigheid van digipunten op **vertrouwde locaties**, waar bezoekers al komen voor andere diensten of activiteiten, niet enkel bevorderlijk is voor toeleiding maar

LOCATIES



ook de drempel verlaagt om van de dienstverlening van digibanken gebruik te maken.

Arbeidsongeschikte vrouw - digipunt in buurthuis



De bezoeker zou niet naar een andere locatie dan het buurthuis waar ze al komt gaan om hulp te vragen. Ze geeft aan het op zich al moeilijk te vinden om (andere) hulp te vragen. *“Mijn ego zit in de weg.”*

Anderstalige, gepensioneerde vrouw - digipunt in buurthuis



Deze bezoeker komt wekelijks tijdens de uren van het digipunt naar het buurthuis om gebruik te maken van de duowerking om Nederlands te leren en gaat soms ervoor of erna langs bij het digipunt.

Arbeidsongeschikte vrouw - digipunt in ziekenhuis



De locatie van het digipunt in het ziekenhuis in open ruimte na de aanmeldkiosk wordt aanzien door haar als toegankelijk. Volgens haar zou de zichtbaarheid lager zijn als dit in een afzonderlijk lokaal zou doorgaan..

Een bijkomend voordeel van vindplaatsgericht werken, is dat doorverwijzing in twee richtingen mogelijk is: niet enkel naar de digibanken, maar ook weer terug naar de organisatie of dienst die de cliënt in de eerste plaats doorverwees. Dit mechanisme lichten we verder toe wanneer we bij ‘individuele begeleiding’ de mogelijkheden van ‘op locatie werken’ toelichten.

Vindplaatsgericht werken brengt ook hindernissen met zich mee. Zo is de aanwezigheid van infrastructuur niet vanzelfsprekend, zelfs al is voor een digipunt vaak niet veel meer nodig dan een verwarmd lokaal en een internetverbinding. Afhankelijk van de aanwezige infrastructuur kan het verschaffen van privacy een uitdaging vormen. Medewerkers van de digibanken benadrukken dat aanwezigheid op zich onvoldoende is: het blijft nodig om mensen actief toe te leiden of aan te spreken om ze naar het digipunt door te verwijzen. Daarnaast is het van belang stil te staan bij het gegeven dat een vindplaatsgerichte locatie een specifiek publiek bereikt. Zelfs het publiek bij een erg algemene dienstverlening, zoals een openbare bibliotheek, is geen representatieve doorsnede van de bevolking. Digibanken moeten daarom ook stil staan bij de vraag hoe mensen bereikt kunnen worden die niet op deze bestaande plekken komen.

MEER DAN ALLEEN VASTE DIGIPUNTEN

Sommige digibanken geven aan dat ze vooral **experimenteren met locaties**: iets opzetten om vervolgens te zien wat werkt en bij te sturen indien nodig. Een uitdaging bij die werkwijze is dat het veel tijd vergt om in te schatten of een locatie werkt. Zo is voldoende tijd nodig om de locatie bekend te maken, maar ook het opbouwen van vertrouwen (essentieel voor werken met kwetsbare doelgroepen) vraagt tijd.

Een vorm van experimenteren met locatie, is wat we een **‘pop-up’ digipunt** kunnen noemen: een digipunt

op een tijdelijke locatie. Een andere variant van experimenteren met locaties is een **mobiel digipunt** dat kan worden verplaatst. Dit kan verschillende vormen aannemen: een omgebouwde bus, een bakfiets met tablets, of eenvoudigweg een vouwtafel met twee laptops en een roll-up banner.

Bij Digibank Maasland is een digihelper aanwezig op de lokale 'babbelbus': een mobiele ontmoetingsplaats waar inwoners met allerlei vragen worden ondersteund. Daarnaast organiseert Maasland lokaal infosessies met aansluitend een tijdelijk digipunt op dezelfde locatie om bijkomende vragen te beantwoorden. Een ander voorbeeld is Digibank Plus, die een keer per maand bij een maatwerkbedrijf ter plaatse een digipunt open houdt. Tijdens de bevraging gaf een respondent op die locatie aan dat, bij een dringende vraag, een maand wachten lang kan zijn.

Werken met mobiele of pop-up digipunten laat toe om mensen te bereiken op plekken waar weinig bestaande diensten of infrastructuur zijn. Bovendien kan tijdelijke aanwezigheid op meerdere plekken resulteren in verhoogde zichtbaarheid. Tegelijk vormt de tijdelijkheid een valkuil, want voor bekendheid en vertrouwen is net langdurige aanwezigheid vereist. De betrokkenheid van de locatie is zowel bij mobiele als vaste digipunten belangrijk om voor toeleiding van doelpubliek te zorgen.

Sommige digibanken kiezen ervoor om tot bij mensen thuis te gaan in de vorm van **huisbezoeken**. Dat is met name nuttig om weinig mobiele doelgroep te bereiken zoals ouderen, of mensen te ondersteunen bij het gebruik van vaste toestellen zoals een desktop PC. Deze aanpak vereist aangepaste ondersteuning van medewerkers (zeker wanneer het om vrijwillige digihelpers gaat), met een opleiding, intervisie en eventueel een aangepaste verzekering. Bovendien zijn huisbezoeken erg tijdsintensief.

Medewerkers

De organisatie van dienstverlening vraagt ook medewerkers die verschillende vormen van ondersteuning voorzien. [Schema 'Medewerkers'](#) geeft een overzicht van drie 'types' medewerkers die digibanken inschakelen als digihelpers. Doorgaans zetten digibanken verschillende types in. De rol van coördinator laten we in deze bespreking buiten beschouwing.

Veel digibanken schakelen **vrijwilligers** in, die tegen een beperkte vergoeding digipunten bemannen. Dergelijke werking uitbouwen impliceert werving en opleiding van vrijwilligers, wat enige coördinatie met zich meebrengt en opstarttijd vraagt, maar de financiële kost blijft beperkt. Vrijwilligers kunnen zorgen voor herkenbaarheid en vertrouwen bij het doelpubliek: een vraag stellen aan een vrijwilliger kan laagdrempeliger zijn. Tegelijk stellen we vast dat vrijwilligers vaak zelf gepensioneerd zijn. Een beperkte diversiteit aan profielen kan daardoor ook resulteren in beperkte herkenbaarheid voor andere doelgroepen.

In vergelijking met 'professionele medewerkers' zijn vrijwilligers minder makkelijk aan te sturen, en is er ook minder controle over de competenties. Sommige taken nemen vrijwilligers niet graag op. Een vrijwillige digihelper getuigt:

"Ik ben met pensioen en wil echt niets meer met administratie te maken hebben. Ik wil gewoon mensen helpen. Ik weet dat het [registreren] maar vijf minuten werk is, maar die vijf minuten zijn al te veel."

De variatie in vaardigheden van vrijwilligers is groot, al kan die verscheidenheid ook een sterkte zijn voor de aangeboden ondersteuning. Mede hierdoor zijn vrijwilligers niet zomaar voor alle taken inzetbaar. Om

MEDEWERKERS



Vrijwilligers

Vrijwilligerswerk tegen beperkte vergoeding

Herkenbaarheid & vertrouwen

Lagere kostprijs

Eenvoudiger indien reeds vrijwilligerswerking bij partner

Vaak beperkte diversiteit aan profielen

Verloop van vrijwilligers

Vergt uitgebreide werving & opleiding

Veel **tijd** nodig om op gang te komen (zowel rekrutering als vorming)

Niet voor alle taken (bv. huisbezoek)

Moeilijker te sturen

Minder controle over competenties

Grote **variëteit** in vaardigheden vrijwilligers
Technisch, sociaal, concretiseren hulpvraag, etc.

Herkenbaarheid bij publiek

Hulpverlener ontwikkelt & versterkt eigen vaardigheden

Afhankelijk van type: vergoeding extern voorzien

Vergt partner die al met doelgroep werkt

Doelgroepmedewerkers

Inschakeling werknemers met afstand tot reguliere arbeidsmarkt

Intensieve begeleiding

Korte termijn aanstelling

Niet voor alle taken (bv. vorming)

Begeleiding & ondersteuning door professionals

'Buddy'-systeem kan (tijdelijke) ondersteuning bieden

Zelfstandigheid én aansturing

Meer flexibiliteit te verwachten

Expertise bij werken met kwetsbare doelgroep

Afhankelijk van beschikbaarheid bij partnerorganisatie

Professionele hulpverleners

Medewerkers bij partners (gefinancierd door Digibank)

Kostprijs

Afstemmen op werking & kalender organisatie

Belangrijke rol professionele hulpverleners bij bereik **kwetsbare doelgroepen**
Eigen medewerkers, partner, of andere organisatie

Andere **financieringsbron** nodig voor aanstelling medewerkers bij verduurzaming

Grote afhankelijkheid van waar promotor of partners reeds mee werken

Verschillende vormen van **ondersteuning** nodig afhankelijk van type medewerker

Vorming, intervisie & begeleiding van medewerkers

vragen te beantwoorden in een digipunt of digicafé zijn ze vaak erg geschikt, maar lesgeven of huisbezoeken uitvoeren is minder vanzelfsprekend (al zijn dat soms ook taken die vrijwilligers op zich nemen).

Sommige digibanken schakelen ook **doelgroepmedewerkers** in. Dat zijn werknemers met een afstand tot de reguliere arbeidsmarkt. Wanneer dit bijvoorbeeld verloopt via het kader 'Tijdelijke Werkervaring' (dus in samenwerking met VDAB en OCMW)⁷, wordt de vergoeding van deze medewerkers extern opgevangen. Ook doelgroepmedewerkers kunnen herkenbaar zijn bij een breed publiek. Daar staat tegenover dat deze personen vaak slechts voor een korte termijn kunnen worden aangesteld en vaak intensieve begeleiding nodig hebben. Bovendien kunnen ze niet alle taken op zich nemen. Hier kan een 'buddy'-systeem soelaas bieden, via ondersteuning van een professionele medewerker. Van de drie types komen doelgroepmedewerkers het minst vaak voor. Wanneer digibanken werken met partners die hardware zoals laptops voorbereiden voor uitleen, zijn vaak medewerkers in een TWE-statuuut betrokken.

Bij de werking van digibanken zijn tenslotte vaak **professionele hulpverleners** betrokken. Hiermee verwijzen we naar medewerkers van partners die worden gefinancierd door de digibank. Omwille van hun professionele karakter kan van deze medewerkers een hoge mate van zelfstandigheid worden verwacht. Tegelijk zijn ze, net omdat ze in loondienst zijn, directer aan te sturen dan vrijwilligers of doelgroepmedewerkers. Op vlak van inschakeling en werktijden kan van hen ook meer flexibiliteit worden verwacht. De grootste meerwaarde van professionele hulpverleners ligt bij de expertise bij het werken met kwetsbare doelgroepen. Het grootste (en meest voor de hand liggende) nadeel is de kostprijs, die ook ondervangen moet worden bij het aflopen van projectfinanciering.

Of een van de partners reeds **ervaring** heeft met het inschakelen van een specifiek type medewerkers, en dan met name vrijwilligers of doelgroepmedewerkers, heeft een grote impact op hoeveel werk het kost om daar ook in de dagelijkse werking van de digibanken mee aan de slag te gaan. Een vrijwilligerswerking van nul uit de grond stampen, bijvoorbeeld, vergt veel tijd en inspanning. Het inschakelen van doelgroepmedewerkers of vrijwilligers is realistischer wanneer een van de kernpartners daar reeds mee werkt.

Bevraagde bezoekers prijzen bovenal de vriendelijkheid van de digihelpers, naast de technische deskundigheid. Dat ze een 'luisterend oor' krijgen en iemand hun problemen helpt oplossen, betekent veel voor wie hulp zoekt. Het draagt bij aan de informele sfeer en het gevoel niet beoordeeld te worden. Bezoekers waarderen ook de 'vertrouwde gezichten' die ze herkennen wanneer ze terugkeren. Ook de digihelpers stellen dat vast.

"Mensen vinden het tof als ze een gezicht zien dat ze kennen en dat regelmatig terugzien," aldus een digihelper in Dender-Zuid.



Gepensioneerde man - digipunt dienstencentrum

In het begin vond hij het een beetje vreemd om met zijn vragen naar het digipunt te stappen, maar het zijn altijd dezelfde mensen dus er ontstaat vertrouwen.

⁷ Het traject TWE (Tijdelijke werkervaring) is gericht op werkzoekenden met een overbrugbare afstand tot de arbeidsmarkt (bijv. langdurig werkzoekenden). Het is een individueel traject, van max 24 maanden, dat erop gericht is werkervaring te verwerven binnen een reële arbeidsmarktomgeving (Securex, 2025).

Dienstverlening

De laatste drie schema's gaan over de concrete uitbouw van de dienstverlening en de uitdagingen die dit met zich meebrengt. Zowat alle digibanken bouwen drie vormen van dienstverlening uit, die zich richten op toegang tot hardware (vnl. via een uitleendienst), op vorming, en op individuele begeleiding.

INDIVIDUELE BEGELEIDING IN DIGIPUNTEN

Bij alle digibanken vormt **individuele begeleiding** (zie [schema](#)) een hoeksteen van de dienstverlening, en dan met name bij het nastreven van doelstelling 3, nl. 'zorgen voor een verbeterde digitale toegang tot essentiële diensten'. Daartoe kunnen hulpzoekenden terecht in een digipunt.

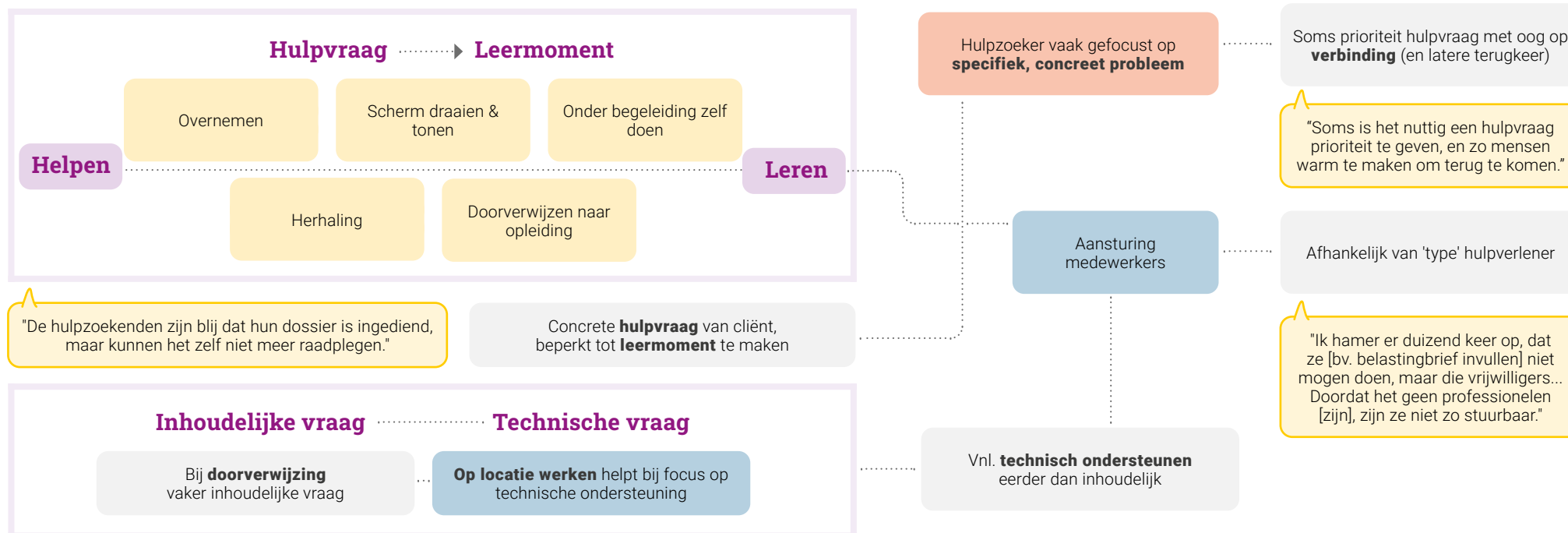
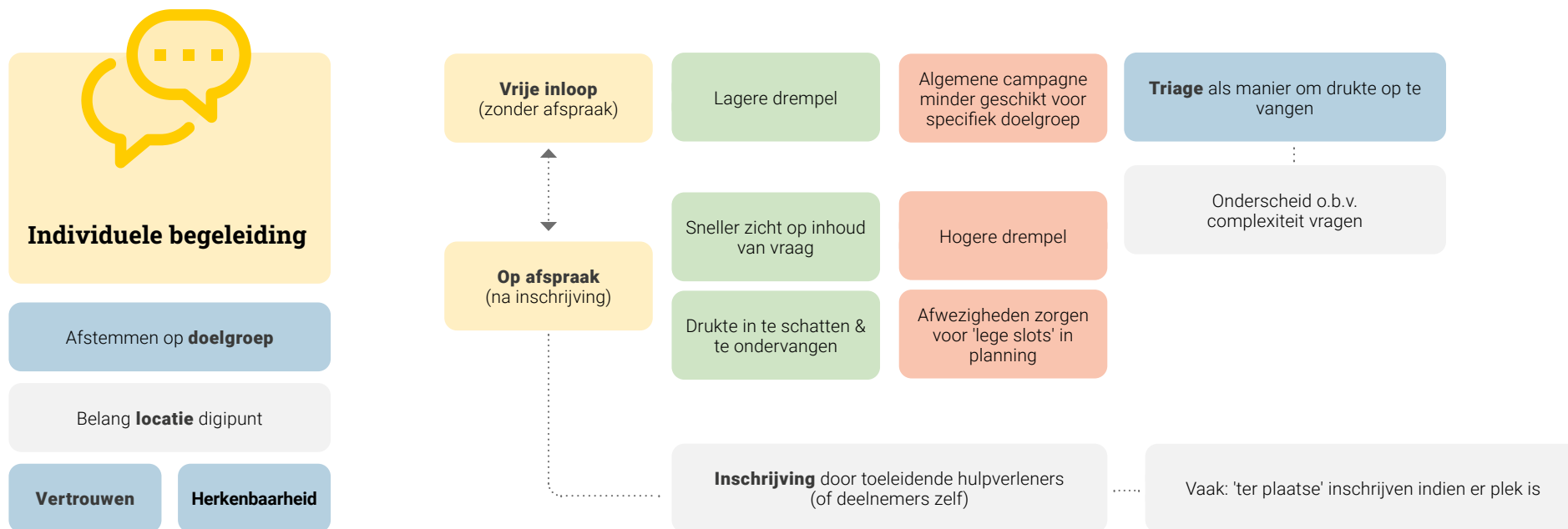
Sommige digibanken werken daarbij steeds **op afspraak** na inschrijving. Die aanpak helpt bij het spreiden van bezoekers. Bovendien kan bij de inschrijving reeds een inschatting gemaakt worden van de inhoud van de hulpvraag. Ook kan werken op afspraak eenvoudiger privacy bieden, omdat er dan geen wachtenden staan aan te schuiven. Anderzijds kan inschrijving ook net weinig efficiënt zijn, bijvoorbeeld omdat niet elke bezoeker de volledige gereserveerde tijd nodig heeft, of omdat bezoekers (soms zonder verwittiging) afhaken. De inschrijving gebeurt doorgaans door medewerkers van de digibank of door toeleiders. Afhankelijk van het systeem waarmee wordt gewerkt, kunnen deelnemers ook zichzelf inschrijven.

Andere digibanken kiezen ervoor om zonder afspraak, en dus met **vrije inloop** te werken. Dat verlaagt de drempel tot participatie, maar maakt het spreiden van bezoekers moeilijker, met mogelijks lange wachttijden tot gevolg. Sommige digibanken ondervangen dit door **triage** in te bouwen. Afhankelijk van de omvang van de vraag, worden bezoekers onmiddellijk geholpen of gevraagd aan te schuiven bij een digihelper. Dergelijke triage vereist de gelijktijdige inschakeling van meerdere medewerkers.

Bij de bevraging geven sommige bezoekers aan dat het druk kan zijn met lange wachttijden tot gevolg. Ze waarderen de tijd die medewerkers vrijmaken voor zij die behoefte hebben aan een uitgebreide uitleg, maar bij bezoekers met korte vragen (of zij die enkel toestellen ter plekke willen gebruiken) kan dit tot frustratie leiden. In die situatie kan triage helpen. Omgekeerd blijkt ook dat sommige bezoekers net rust nodig hebben en zich ongemakkelijk zouden voelen indien er een lange rij wachtenden zou zijn.



DIENSTVERLENING: INDIVIDUELE BEGELEIDING



Gepensioneerde vrouw - digipunt in buurthuis



De bezoeker komt soms met een lijstje vragen. Ze geeft aan dat ze het niet aangenaam zou vinden om uitgebreide hulp te vragen als er een rij wachtenden achter haar is. Zo'n situatie zou haar stress bezorgen.

Op basis van onze casestudie en bevraging identificeren we twee centrale uitdagingen met betrekking tot deze dienstverlening. Ten eerste is er de uitdaging om van een hulpvraag een **leermoment** te maken. Bezoekers zijn vaak gefocust op een specifiek, concreet probleem waar ze tegenaanlopen. Het is niet voor de hand liggend om op zo'n moment de focus van helpen naar leren te verschuiven. Hier passen digihelpers verschillende technieken toe. Waar 'het toestel overnemen' is gericht op snel hulpverleners, sluit 'onder begeleiding zelf doen' meer aan bij leren. Er is ook een tussenvorm, waarbij digihelpers op het scherm tonen hoe ze tewerk gaan. Ook het herhalen van de ondersteuning en toelichting, en doorverwijzen naar een opleiding zijn manieren om leren aan te moedigen. Hoewel veel coördinatoren aangeven dat ze hulpverleners aanmoedigen om zoveel mogelijk te tonen of zelf te laten doen, valt dat (vooral bij vrijwillige digihelpers) niet af te dwingen.

De coördinator van een grote digibank geeft aan vrijwilligers te proberen vormen zodat ze de nadruk leggen op 'aanleren' in plaats van louter 'helpen':

"We zeggen dat wel tegen de vrijwilligers en benadrukken het ook in de vorming, maar naar mijn gevoel gebeurt het veel te weinig. Vaak krijgen ze een vraag en willen [de vrijwilligers] het probleem gewoon oplossen, maar het pedagogische aspect komt dan weinig aan bod. Het verschilt wel per vrijwilliger."

Ook bezoekers appreciëren dat digihelpers "samen met hen" naar een oplossing zoeken en hen stimuleren zaken zelf te doen. Daarnaast waarderen ze dat de dienstverlening individueel en op maat is. Met name dat uitleg in begrijpelijke taal wordt gegeven, zonder ingewikkeld technisch jargon, weten bezoekers te appreciëren. Ook nemen medewerkers er de tijd, met geduld en veel herhaling indien vereist. Precies dit geduld en de begrijpelijke taal, is wat bezoekers misten wanneer ze in hun eigen hulpnetwerk ten rade gingen.

Een tweede uitdaging is gerelateerd aan het gegeven dat hulpzoekers concrete problemen meebrengen: hun vraag is zelden louter technisch maar bevat ook een **inhoudelijke** dimensie. Digibanken zijn echter voornamelijk gericht op het bieden van technische ondersteuning (in de brede zin van het woord). De aangeboden dienstverlening beperken tot 'het zuiver technische' is dan niet vanzelfsprekend. Ook hier speelt de (soms beperkte) mogelijkheid tot het aansturen van medewerkers. Een coördinator getuigt over het werken met vrijwilligers:

"Ik hamer er duizend keer op dat ze een belastingbrief invullen niet mogen doen, maar die vrijwilligers... Doordat het geen professionals zijn, zijn ze niet zo stuurbaar."

Uit onze bevraging komt naar voor dat wanneer personen naar de digibanken worden doorverwezen (aansluitend bij het eerder benoemde 'helpdesk-effect'), er vaker een duidelijk inhoudelijke dimensie aanwezig is bij de hulpvraag. Een manier om ondersteuning tot het technische te beperken, is door **op locatie** te werken, zodat hulpzoekenden eenvoudig weer naar de inhoudelijke dienstverlening kunnen worden doorverwezen. Een voorbeeld hiervan is een digipunt bij VDAB, waar mensen terecht kunnen voor ondersteuning bij de aanmaak van een digitaal profiel, maar ze na deze technische assistentie voor inhoudelijke hulp weer bij hun arbeidsbemiddelaar kunnen aankloppen.

Eerder benadrukten we bij locatiebepaling het belang van zichtbaarheid voor toeleiding en bereik. Die zichtbaarheid kan botsen met de wens van bezoekers om ook privacy te hebben bij het stellen van hulpvragen, met name wanneer persoonlijke informatie moet worden gedeeld. Naast het voorzien van een afgezonderde ruimte (wat dan weer zichtbaarheid kan beperken), kan een combinatie van vrije inloop en werken op afspraak helpen om te vermijden dat andere bezoekers of wachtenden meeluisteren met vertrouwelijke gesprekken.

Gepensioneerde vrouw - digipunt sociaal huis



Na een afgerond interview komt één extraverte dame teruggelopen en zegt *"ah wacht ja, dat ze hier altijd gesprekken doen met de deur open terwijl wij in de gang zitten en alles kunnen verstaan wat ze zeggen of vragen, dat vind ik toch een beetje ongepast."*

Bij de bevraging bleken bezoekers zeer tevreden over de individuele ondersteuning, omdat het een plek biedt waar ze terecht kunnen met uiteenlopende vragen en noden. Bezoekers loven in het bijzonder de effectiviteit van de hulpverlening: ze worden er goed en snel geholpen, en meestal wordt hun probleem ook opgelost. Zelfs wanneer een probleem niet onmiddellijk kan worden verholpen, zijn bezoekers tevreden over de geboden ondersteuning in de vorm van vervolgafspraken of doorverwijzing.

VORMINGEN

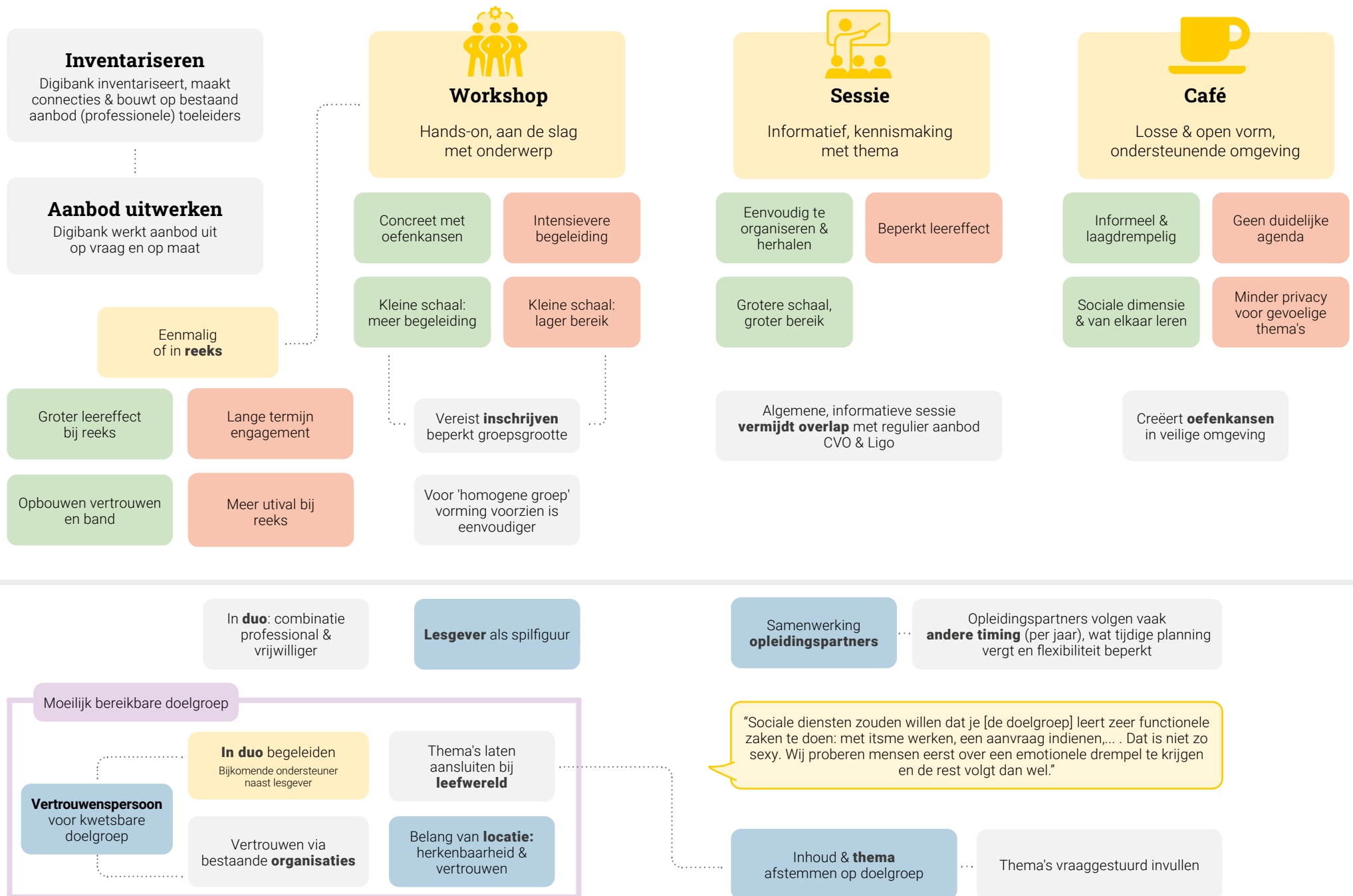
Wat de vormen betreft (zie [schema 'Vorming'](#)), zijn er twee grote strategieën die digibanken hanteren, afhankelijk van de situatie waarin ze werken. Bij de strategie van **inventariseren** bouwt de digibank verder op een bestaand lokaal aanbod van vorming en opleiding: ze creëert een overzicht, legt connecties voor uitbreiding en ontsluit dat aanbod voor een breder publiek. Daarnaast kan een digibank een **aanbod uitwerken**, bijvoorbeeld op maat van specifieke doelgroepen of op vraag van organisaties. Deze strategieën sluiten elkaar voor de duidelijkheid niet uit, maar worden vaak gecombineerd, al is inventariseren vanzelfsprekend afhankelijk van het bestaande aanbod van bijvoorbeeld de openbare bibliotheek.

Wat de vorm van het vormingsaanbod betreft, zien we drie grote types terugkomen. De eerste vorm is de **workshop** waarbij aanwezigen hands-on aan de slag gaan rond een bepaald onderwerp. Hier wordt toelichting gecombineerd met concrete oefenkansen, doorgaans op kleine schaal zodat nabije begeleiding mogelijk is. Dat resulteert ook in vrij intensieve begeleiding en een kleinschaliger bereik van de doelgroep. Workshops kunnen ook in **reeksen** worden aangeboden. De herhaling die dat impliceert kan een groter leereffect sorteren, maar vraagt ook een groter engagement van zowel lesgevers als volgers.

Sommige digibanken kiezen voor een lossere werkvorm die vooral is gericht op kennismaking met een bepaald thema. De specifieke invulling kan verschillen tussen digibanken, maar kenmerkend voor wat we een **sessie** noemen is dat ze op korte tijd inleidende informatie verschaffen. Omdat ze minder inzetten op oefenen in de praktijk, zijn sessies eenvoudiger te organiseren en op te schalen, maar bereiken ze een beperkter leereffect.

Digibank Heusden-Zolder biedt veel van deze sessies aan. De keuze daarvoor wordt mede ingegeven omdat zo overlap met het aanbod van CVO en Ligo – beide partners in de digibank – wordt vermeden. Bezoekers die een uitgebreidere vorming willen, kunnen dan bij het reguliere aanbod van deze partners terecht.

DIENSTVERLENING: **VORMING**





Een laatste vorm zijn de **digicafés** die sommige digibanken organiseren, al worden hier verschillende invullingen aan gegeven. Digicafés zijn informele en open momenten waarin aanwezigen in groep vragen kunnen stellen aan digihelpers en aan elkaar, met een nadruk op oefenkansen in een veilige omgeving. Digicafés hebben een sociale dimensie: de bedoeling is dat aanwezigen ook van elkaar kunnen leren. Diezelfde sociale dimensie zorgt er ook voor dat gevoelige of persoonlijke onderwerpen moeilijker bespreekbaar zijn in deze setting. Hoewel schaamte een drempel kan vormen om deel te nemen, getuigen medewerkers ook dat activiteiten in groepsverband deelnemers kan sterken omdat ze dan zien dat ze niet de enige zijn, wat schaamte net doet afnemen.

Een grote uitdaging, zo blijkt herhaaldelijk uit gesprekken en de casestudie, is het bereiken van **kwetsbare doelgroepen** (zoals personen in armoede, nieuwkomers, of langdurig werklozen). Om dit aan te pakken, voorzien verschillende digibanken tijdens vormingen begeleiding 'in duo'. Naast de lesgever is dan een bijkomende ondersteuner aanwezig. Wanneer dit een vertrouwenspersoon is, zoals een maatschappelijk werker die ervaring heeft met de doelgroep in kwestie, kan dit toeleiding tot vormingen vereenvoudigen.

Inhoudelijke afstemming op de leefwereld van de doelgroep is belangrijk om de autonome (vrijwillige) motivatie tot leren te stimuleren. Autonome motivatie betekent dat mensen iets doen omdat ze het zelf willen. Dat kan zijn omdat ze het interessant of plezierig vinden (intrinsieke motivatie) of omdat ze het belangrijk of zinvol vinden (geïdentificeerde motivatie) (Vansteenkiste et al., 2010). Dit sluit aan bij hoe digibanken vaak proberen om eerst leergierigheid van (mogelijke) bezoekers aan te wakkeren door thema's aan te bieden die aansluiten bij de leefwereld en interesses (zoals bijvoorbeeld fotografie of media), om vervolgens ook meer 'functionele' onderwerpen (zoals bijvoorbeeld itsme en online veiligheid) aan bod te laten komen. Ook deelnemers inspraak geven over de thema's of de inhoud kan helpen.

Voor andere doelgroepen is het net belangrijk om de vormingen niet te uitgebreid te maken. De coördinator van een digibank geeft aan dat het bij een "kwetsbaar publiek met veel draaglast en weinig mentale draagkracht" vaak belangrijk is gericht te zijn: "Als ze een burgerprofiel nodig hebben, hebben ze echt niets anders nodig. Dan komen ze op de infosessie waar ze alleen dat burgerprofiel instellen, om verder te gaan met hun administratie."

Meer algemeen is het vaak nodig om eerst een **vertrouwensband** te ontwikkelen met het doelpubliek en pas later naar het echte 'leren' over te gaan. Met name voor kwetsbare doelgroepen kan dat aangewezen zijn (zie ook schema '[Individuele begeleiding](#)').

“Wij hebben [met die doelgroep] totaal geen band [...]. Dus we nemen een stapje terug. Eerst groepsvorming en verbinding, en dan pas iets gaan bieden [om bij te leren].”

Deze bevindingen zien we bevestigd in de literatuur. De zelfdeterminatietheorie (Vansteenkiste et al., 2010) stelt dat de autonome motivatie kan verhoogd worden door in te zetten op 3 psychologische basisbehoeften: autonomie (ervaring van keuze en de mogelijkheid vrijwillig te kunnen denken, handelen en voelen), verbondenheid (via banden met anderen), en competentie (het gevoel hebben bekwaam te zijn, doelen te bereiken en eigen vaardigheden te ontplooiën). Digibanken versterken het leerproces en de autonome motivatie van hun deelnemers aan vormingen wanneer ze inzetten op herkenbaarheid, relevantie en inspraak (autonomie), een vertrouwensband en een veilige leeromgeving (verbondenheid) en afstemmen op capaciteiten van de doelgroep (competentie).

Voor vormingen werken digibanken vaak samen met **opleidingspartners** binnen het samenwerkingsverband. Gezien hun expertise is dat een vanzelfsprekende keuze. Een moeilijkheid in die samenwerking ligt bij de verschillende timing die deze organisaties hanteren. Waar digibanken ad-hoc en op korte termijn hun aanbod willen kunnen bijsturen om in te spelen op vragen van bezoekers, zijn opleidingspartners vaak gebonden aan de cyclus van het schooljaar en planning op lange termijn.

Gevraagd naar hun ervaringen met de vormingen, stippen bezoekers aan dat het **niveau en tempo** moeten aansluiten op hun vaardigheden. Dat is niet vanzelfsprekend, want sommigen willen dat er bij de basis wordt begonnen, terwijl anderen net uitdaging verwachten. Om werkelijk iets bij te leren, is een passend niveau echter cruciaal.



Gepensioneerde vrouw – digicafé met individuele begeleiding (bij bibliotheek)

De bezoeker volgde eerder al cursus maar daar werd te veel informatie gegeven. Ze wil slechts leren tot een specifiek niveau, want wat daarboven gaat kan ze niet onthouden.

Uit gesprekken met bezoekers blijkt ook dat deelnemers na een vorming (maar evengoed na individuele begeleiding) niet altijd in staat zijn om wat ze leerden ook thuis zelfstandig toe te passen. Dit benadrukt het belang van beperkte **groeps grootte** bij vormingen zodat individuele begeleiding mogelijk is. Daarnaast geven bezoekers aan dat ze moeite hebben met zelfstandig oefenen en herhalen, omdat ze thuis niemand hebben om vragen aan te stellen. Het creëren van **oefen- en herhaalmomenten** is daarom erg belangrijk.



Gepensioneerde vrouw - digipunt Sociaal huis

“Ik wil wel leren, maar een beetje per keer”. Dit komt vaak terug in het gesprek: de bezoeker heeft wel digitale vragen en vindt ook haar weg naar het aanbod, maar het is voor haar niet evident om zaken te onthouden en duurzaam te leren. Er is nood aan veel herhaling en dingen blijven doen zodat *“het blijft hangen”*.

Een mogelijke aanvulling, zoals eveneens door een bezoeker gesuggereerd, is het meegeven van materiaal waarmee men thuis verder aan de slag kan. Maar ook die oplossing heeft een beperking: gezien de snelle veranderingen is materiaal snel verouderd.

HARDWARE

De doelstelling omtrent 'toegang tot hardware' (zie [schema 'Hardware'](#)) wordt door alle digibanken ingevuld via een uitleendienst, soms aangevuld met een openbare computerruimte en ondersteuning bij toegang tot internet.

Hoewel alle digibanken een uitleendienst voor hardware opzetten, kan de specifieke invulling ervan erg verschillen. Wat uit de casestudies wel universeel lijkt, is dat uitleen een andere doelgroep bereikt, met name minder ouderen en meer personen in armoede of met een andere moedertaal dan Nederlands.

De meeste uitleendiensten focussen op laptops, die zijn aangekocht of ingezameld. De **inzameling** kan er een 'lokaal verhaal' van maken door er lokale bedrijven bij te betrekken, maar is ook een erg tijdsintensief proces. In digibank Sint-Niklaas worden laptops verzameld van lokale bedrijven. Een drempel om laptops te doneren is angst voor het prijsgeven van gevoelige informatie. Hoewel de toestellen worden leeggemaakt, ontbreekt het aan formele overeenkomst of officieel keurmerk, waardoor bedrijven moeten vertrouwen op mondelinge afspraken hierover. Voor het klaarmaken en het herstel van de laptops wordt in Sint-Niklaas samengewerkt met de lokale kringwinkel Den Azalee waar via sociale tewerkstelling toestellen worden opgeknapt en uitgeleend. Dat deze samenwerking de lokale sociale economie ondersteunt, is voor de promotor geen bijzaak.

Sommige digibanken kiezen voor de aankoop van nieuwe of 'refurbished' toestellen. Hoewel dat een hogere kostprijs met zich mee kan brengen, is het eenvoudiger om een lading toestellen van hetzelfde model voor te bereiden op uitleen. Soms spelen ook andere overwegingen. Zo mogen toestellen die toegankelijkheidssoftware moeten kunnen draaien voor mensen met een beperking niet verouderd zijn, waardoor refurbishing vaak geen optie is.

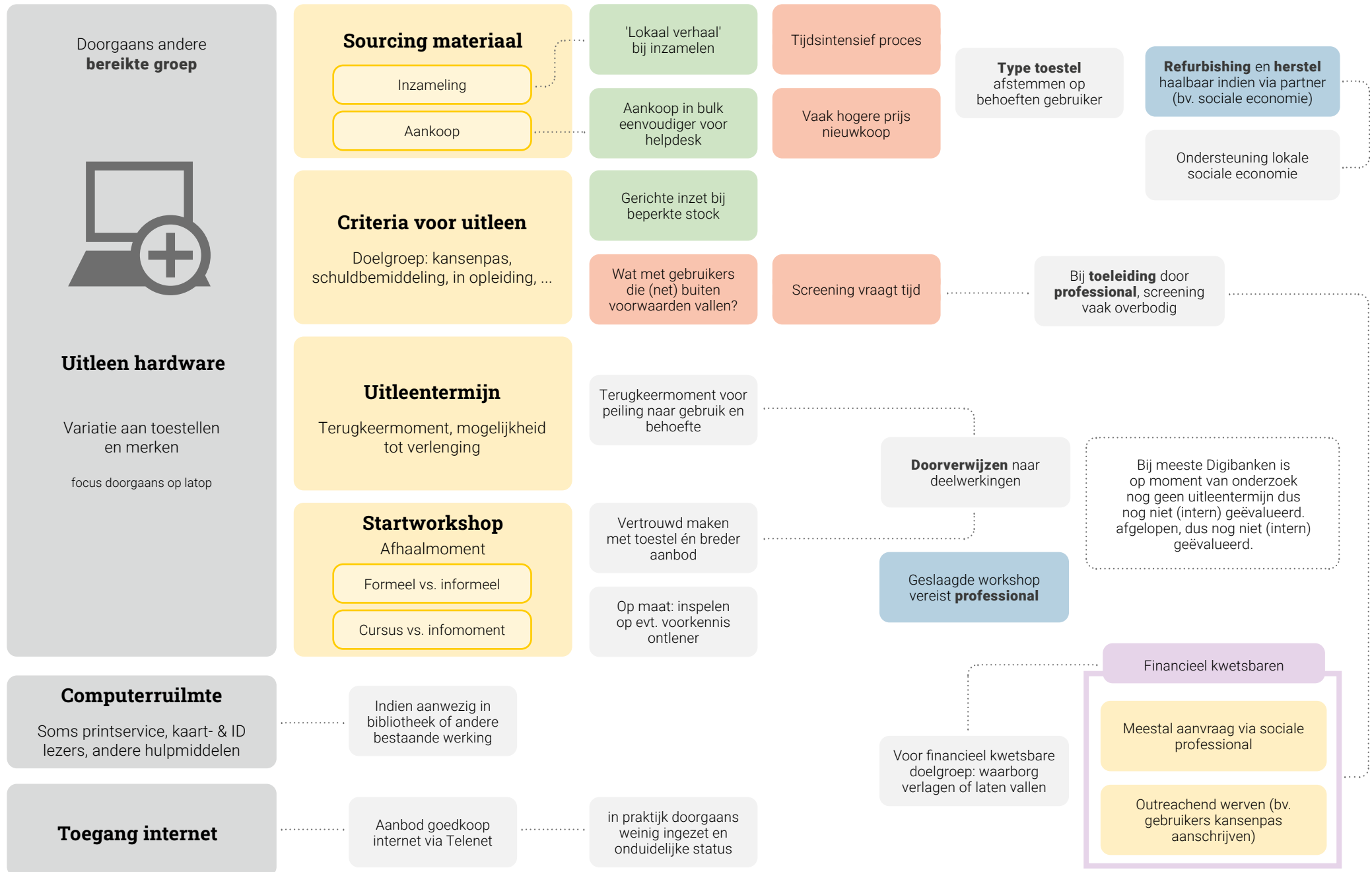
De voorwaarden voor uitleen worden erg verschillend ingevuld. De meeste digibanken richten zich met de uitleen op specifieke **doelgroepen** (zoals personen met een kansentas, of mensen die een opleiding volgen), al zijn er ook digibanken die aangeven voldoende voorraad te hebben waardoor ze niet streng moeten selecteren. De mate waarin de vooropgestelde criteria ook effectief worden nagegaan via screening, varieert hierdoor sterk. Veel digibanken kiezen ervoor om een gedetailleerde screening over te slaan wanneer de ontlenaar in kwestie via sociale professionals is toegeleid.

Ook de **uitleentermijnen** verschillen sterk, van overeenkomsten voor zes maanden tot onbepaalde duur. De meeste digibanken vragen een **waarborg** voor de uitgeleende toestellen, al ligt die lager (of laten ze die vallen) voor bepaalde doelgroepen.

Tot slot bieden de meeste digibanken een '**startworkshop**' (of variant) aan bij het afhaalmoment. De bedoeling daarvan is de ontlenaar vertrouwd te maken met het toestel en het bredere aanbod van de digibanken. In de praktijk wordt zo'n workshop bij een afhaalmoment vaak informeel ingevuld en is de omvang ervan erg verschillend naargelang het profiel van de ontlenaar.

Sommige digibanken voorzien ook een openbare **computerruimte**, hetzij bij een bestaande werking zoals in een openbare bibliotheek, hetzij bij een digipunt waar mensen ook voor individuele vragen terecht kunnen. Soms wordt hier ook andere hardware ter beschikking gesteld, zoals kaart- en ID-lezers of printers. Voor sommige bezoekers vormt de combinatie met een digipunt een duidelijke meerwaarde omdat ze dan niet alleen toegang hebben tot toestellen, maar ook ondersteuning kunnen krijgen bij het gebruik ervan. Dat is bij 'klassieke' computerruimtes in een bibliotheek vaak niet het geval.

DIENSTVERLENING: **HARDWARE**



3.

OMKADERING EN REGISTRATIE



3A. Ondersteuning door DWSE

Vooraf: doel en methodologie

Dit onderdeel focust op de derde onderzoeksvraag: Op welke manier heeft de ondersteuning en omkadering van Departement Werk en Sociale Economie de lokale digibanken geholpen in hun werking?

We beantwoorden deze onderzoeksvraag op basis van **focusgroepen** met digibank-coördinatoren gebaseerd op de '**Critical Incident Technique**'. Door op zoek te gaan naar concrete voorvallen ('incidenten') waarbij coördinatoren de omkadering en ondersteuning vanuit de Vlaamse overheid als positief of negatief hebben ervaren en deze te plaatsen naast de ervaringen van hun collega's, kunnen we een onderscheid maken tussen zeer particuliere en breder gedragen meningen over de huidige en gewenste ondersteuning.

De Critical Incident Technique (CIT) werd tijdens de Tweede Wereldoorlog ontwikkeld door de Amerikaanse psycholoog John C. Flanagan in het kader van de aanwerving van gevechtspiloten en het onderzoek naar effectief en ineffectief gedrag, met als doel te bepalen wat precies goed 'leidinggeven in gevechtssituaties' ('combat leadership') inhield volgens oorlogsveteranen (Flanagan, 1954). CIT werd in eerste instantie ingezet om gedragskenmerken in kaart te brengen die doorslaggevend waren voor succes of falen in operationele settings, maar groeide nadien uit tot een veelgebruikte kwalitatieve onderzoekstechniek in diverse domeinen, waaronder onderwijs, gezondheidszorg, en organisatieonderzoek (Butterfield et al., 2005).



De kern van CIT bestaat uit het systematisch verzamelen van concrete, voor de respondent betekenisvolle gebeurtenissen (zgn. 'critical incidents') met het oog op het begrijpen van onderliggende processen, gedragingen en contexten. Volgens Flanagan zijn kritische incidenten gebeurtenissen die een duidelijke impact hebben op een bepaald doel of uitkomst, waarvan respondenten de relevante context en gedragingen helder kunnen omschrijven. De techniek biedt zo een krachtig kader om patronen van succes en falen te identificeren binnen samenwerkingsrelaties, wat haar bijzonder geschikt maakt voor onderzoek naar complexe interacties zoals die tussen de digibanken en DWSE.

Hoewel de CIT klassiek wordt ingezet via individuele interviews (Flanagan, 1954), kozen we bewust voor een groepsopzet. Focusgroepen bieden immers de mogelijkheid tot gedeelde reflectie, waarbij deelnemers elkaars ervaringen kunnen aanvullen of in vraag stellen, wat de rijkdom en diepgang van de verkregen data verhoogt (Gremier, 2004). In het kader van dit onderzoek bood deze benadering het bijkomende voordeel dat gemeenschappelijke ervaringen binnen het werkveld sneller zichtbaar werden.

Eind 2024 organiseerden we **4 focusgroepen** van telkens ongeveer 2 uur. In totaal namen **24 coördinatoren** deel, die verschillen qua regio en anciënniteit in de functie (van een vervanger die nog maar enkele maanden eerder als coördinator was gestart, tot mensen die reeds van bij het voortraject waren betrokken). Omwille van praktische redenen, zoals het beperken van de reistijd voor respondenten, organiseerden we de focusgroepen via Microsoft Teams.

We vroegen deelnemers om **ter voorbereiding** al na te denken over de samenwerking met en ondersteuning door DWSE door een **online bevraging** vooraf in te vullen via Qualtrics. In deze bevraging peilden we naar twee concrete voorbeelden binnen de samenwerking: een positief 'incident' en een situatie waarin de ondersteuning tekortschoot. Geïnspireerd door de CIT, bevroegen we telkens wat er gebeurde, de context van de situaties, de acties van betrokkenen, het resultaat en de achterliggende redenen, en lessen uit deze voorvallen. Afsluitend vroegen we ook naar de belangrijkste succesfactoren voor goede samenwerking en eventuele suggesties ter verbetering van de omkadering.

De bevraging diende twee doelen: gespreksonderwerpen aanleveren voor tijdens de focusgroep, maar ook deelnemers reeds aanzetten tot reflectie over het onderwerp. We analyseren deze gegevens daarom ook niet afzonderlijk. De ingezonden ervaringen werden tijdens de focusgroepen overlopen en besproken. Deelnemers kregen de mogelijkheid om vanuit hun eigen ervaring te reageren, zowel bevestigend of in tegenspraak. Tijdens de focusgroepen konden respondenten ook andere voorvallen en topics aanbrengen ter discussie.

Van 14 participanten ontvingen we voorbereidingen via de vooraf verspreide vragenlijst. Uit de reacties tijdens de focusgroepen leidden we af dat werkdruk de voornaamste reden was voor de gedeeltelijke respons op deze vragenlijst. De voorbereidingen leverden ruim voldoende materiaal om in de focusgroepen te bespreken.

Coördinatoren die niet konden deelnemen (bijvoorbeeld omdat geen van de voorgestelde momenten schikten), gaven we in januari 2025 nog de gelegenheid om via een online vragenlijst situaties en bedenkingen in te sturen. Op die manier kreeg iedere digibank de kans om over dit onderwerp te reflecteren en een bijdrage te leveren. Deze bijkomende bevraging werd door vier coördinatoren ingevuld en is in de bevindingen hieronder verwerkt.

Tot slot hebben we de geregistreerde ervaringen doorgesproken met de Vlaamse projectcoördinator bij DWSE, zodat ook het perspectief vanuit het departement kon worden meegenomen in de analyse.

Ervaringen van coördinatoren met de bovenlokale ondersteuning

Tijdens de focusgroepen (en in de voorafgaande bevraging) komen verschillende 'incidenten' en thema's ter sprake. In de hier gepresenteerde analyse verliezen we ons niet in het detail van specifieke voorvallen, maar focussen we op onderwerpen en ervaringen waar verschillende coördinatoren zich in herkennen. Dat betekent niet dat de coördinatoren altijd dezelfde mening hebben over de ondersteuning vanuit DWSE. Een voordeel van de focusgroep als onderzoeksmethode is dat respondenten op elkaar reageren. Zo kunnen de **verschillende ervaringen** en meningen elkaar aanvullen, nuanceren of tonen hoe en waarom dezelfde ondersteuningsmaatregel beter of minder goed werkt voor verschillende digibanken.

Wat voor de ene coördinator van grote meerwaarde was, bleek voor de andere soms van beperkt nut, of wat door een deelnemer als klein ongemak werd bestempeld, bracht voor anderen grote uitdagingen met zich mee. Daarom bespreken we de bevindingen niet volgens de indeling 'positief' tegenover 'uitdaging', maar

presenteren we acht inhoudelijke (clusters van) topics, die tijdens de focusgroepen aan de hand van incidenten werden besproken, met aandacht voor verschillende ervaringen en reacties van de coördinatoren. Concreet gaat het over: 'lerend netwerk', 'communicatiemateriaal & -campagne', 'registratie en de focus op unieke bezoekers', 'handleiding, rapportering en evaluatie', 'bereikbaarheid en contact', 'verlenging', 'verduurzaming', en lokale samenwerking. Afsluitend reflecteren we over terugkerende spanningsvelden in de ondersteuning en aansturing van de digibanken.

1. LEREND NETWERK

Het lerend netwerk, georganiseerd door Möbius, wordt over het algemeen gewaardeerd door de coördinatoren. Deze ontmoetingsmomenten vonden 9 keer plaats in Brussel op Vlaams niveau en één keer provinciaal. De coördinatoren appreciëren het lerend netwerk om de inhoudelijke waarde (met bijvoorbeeld interessante sprekers of thema's) en omdat het dient als moment om te leren van anderen en contacten te leggen, al zijn er ook enkele kanttekeningen.

Het lerend netwerk biedt **inhoudelijke inspiratie** wanneer de nadruk ligt op samenwerking en de uitwisseling van ideeën. Dit is vooral in de beginfase erg nuttig, wanneer coördinatoren en andere medewerkers nog veel moeten uitzoeken. Een grote meerwaarde ligt ook bij het **netwerkmoment** dat het lerend netwerk biedt via peer-to-peer contact en uitwisseling. Minstens zo belangrijk blijkt het informele netwerken tijdens lunch en de pauze. Sommige coördinatoren hebben goede herinneringen aan de provinciale netwerken die eenmalig werden georganiseerd, omwille van de kleinere omvang en de meer gefocuste thematiek van de bijeenkomst.

De contacten via de lerende netwerken zorgen er ook voor dat (beginnende of vervangende) coördinatoren *"minder het gevoel [hebben] op een eiland te zitten."* Een andere coördinator verwoordde dat als volgt: *"Ook het feit dat anderen met [dezelfde zaken] worstelen, geeft opluchting, zelfs als je niet meteen een antwoord vindt."* Een derde coördinator noemt aanwezigheid op de lerende netwerken een grote investering, maar een belangrijke om te voorkomen dat de digibanken *"eilandjes"* worden.

Het *"opdoen van inspiratie"* wordt het vaakst genoemd als de grote meerwaarde van het lerend netwerk. Die inspiratie is nuttig, maar een coördinator merkt op dat de initiatieven van andere digibanken steeds moeten worden aangepast aan de eigen lokale context: er is altijd **"omdenkenwerk"** nodig. Dit sluit aan bij het belang van flexibiliteit voor lokale samenwerking en afstemming op lokale context (zie hieronder).

Daarnaast maken de **nabijheid en aanspreekbaarheid van DWSE** het lerend netwerk interessant: er is steeds iemand van DWSE aanwezig, waardoor het lerend netwerk ook een korte lijn biedt naar de projectverantwoordelijke. Tegelijk, zo halen verscheidene coördinatoren aan, wijst dit op een hiaat in de andere communicatie, want niet alle mails worden even snel beantwoord en telefonisch blijkt DWSE niet bereikbaar (zie hieronder). De Vlaamse projectcoördinator erkent dat hij tijdens de bijeenkomsten vaak werd aangesproken met administratieve vragen, maar benadrukt dat het lerend netwerk in de eerste plaats een inhoudelijk uitwisselingsmoment moet blijven, en geen vervanging mag worden voor een helpdesk.

Tijdens de bespreking van het lerend netwerk wijzen enkele coördinatoren ook op de bijbehorende website, het **'leer- en interactieplatform'** dat eveneens door Möbius wordt voorzien: een online platform voor medewerkers van digibanken om inzichten uit te wisselen en te overleggen over gedeelde uitdagingen. Ook dat vormt een handig instrument, al was de consensus onder coördinatoren dat het platform over het algemeen relatief weinig werd gebruikt. Deze vaststelling wordt ook bevestigd door de analyse van de websitegegevens

van het leer- en interactieplatform. Het platform wordt effectief veelal geraadpleegd voor het opzoeken van informatie en veel minder voor concrete uitwisseling. Enkele coördinatoren vragen zich af of de uitwisseling tussen digibanken onderling (in persoon op lerende netwerken, via het online platform, of via andere kanalen) wel steeds accurate informatie oplevert. Zo kunnen ook misverstanden, foutieve interpretaties van de handleiding en andere instructies worden doorgegeven.

Een **kanttekening** bij de deelname aan het lerend netwerk heeft te maken met de relatief grote tijdsinvestering van aanwezigen, met name voor die coördinatoren die er ver voor moeten reizen. Werk dat blijft liggen moet dan immers op andere momenten worden ingehaald. De verplichte deelname wordt daardoor als tijdsintensief en niet altijd waardevol ervaren – al bleek ook dat dat ‘verplichte karakter’ erg verschillend wordt geïnterpreteerd.

Daarnaast zijn er duidelijk **andere noden** bij startende digibanken (en nieuwe coördinatoren) dan initiatieven die al een tijd lopen. Over het algemeen worden de latere sessies als minder nuttig beschouwd omdat ze minder goed zijn afgestemd op de uitdagingen waar digibanken op dat moment tegenaan liepen. De nadruk lag daarbij vooral op het delen van inhoudelijke informatie rond digitale uitsluiting, het aanbod van andere (overheids)organisaties, enzovoort. De waarde van de lerende netwerken ligt meer bij het bespreken van concrete uitdagingen en uitwisselen over hoe die kunnen worden aangepakt. Het meegeven van informatie die ook op andere wijze kan worden gecommuniceerd, zien de coördinatoren dan als weinig nuttige tijdsbesteding. Volgens DWSE werd voor elk netwerkmoment een nodenbevraging bezorgd aan de coördinatoren, maar de respons hierop nam geleidelijk af naarmate het project vorderde. Het is dan ook niet realistisch om voortdurend input te blijven vragen en geven, aangezien de focus van het project uiteindelijk ook ligt op de uitvoering en coördinatie. Tegelijk benadrukt DWSE dat er over het algemeen nog steeds bereidheid is van digibanken om constructief mee te denken.

2. COMMUNICATIEMATERIAAL & -CAMPAGNE

Naast het lerend netwerk wordt ook het communicatiemateriaal sterk gewaardeerd. De grote meerderheid van coördinatoren vindt het handig dat er **centraal materiaal** werd **aangeleverd**, al heeft het even geduurd voor het beschikbaar was. Het vormt een voorbeeld van ontzorging. Tegelijk appreciëren coördinatoren dat er vrijheid is om zelf met dat materiaal aan de slag te gaan omdat ook bronbestanden zoals foto's werden meegegeven. Dat maakt het mogelijk om het communicatiemateriaal af te stemmen op lokale omstandigheden. Oorspronkelijk lag een sterke nadruk op het verplichte gebruik van het communicatiemateriaal, maar later heeft men ervoor gekozen om meer flexibiliteit toe te laten en dat wordt geapprecieerd door de coördinatoren.

Die lokale stijl qua communicatie kan volgens enkele respondenten echter ook verwarrend zijn, omdat die afwijkt van de bredere campagne. De coördinator van een langlopende digibank merkt op dat zij hun eigen (reeds bestaande) stijl gingen gebruiken in afwachting van het centraal aangeleverde promotiemateriaal. Achteraf beschouwd is dat spijtig, want zo surfen ze niet mee op de bekendheid die gevolg is van de nationale campagne.

Enkele coördinatoren van digibanken met intergemeentelijke samenwerking geven aan dat het aangeleverde materiaal helpt om **discussies over branding te vermijden**: er is geen onenigheid over de toe te passen huisstijl, omdat die centraal werd voorzien.

Toch tonen de focusgroepen ook enkele minder goede ervaringen en punten van kritiek. Zo was het communicatiemateriaal pas laat beschikbaar voor digibanken die vroeg zijn begonnen. Digibanken die later zijn opgestart hebben meer aan het promotiemateriaal. Wat de inhoud betreft, merkt een coördinator op dat de campagne met **clichématige beelden** werkt, zoals ouderen die door jongeren worden begeleid, wat in veel gevallen niet strookt met de realiteit.

Andere coördinatoren merken op dat de **voorbeeldvragen** uit de campagne een foutief beeld schetsen van waar de digibanken bij helpen. Bij het opstellen van een CV, bijvoorbeeld, geven de digibanken enkel technische en geen inhoudelijke ondersteuning. Een ander onderwerp uit de campagne, zoals de aankoop van een tramticket, is dan weer niet relevant in veel landelijke gebieden.

Meer fundamenteel is het punt dat de nationale campagne sterk inzet op de **naam 'digibank'**, maar dat dit doorgaans niet het uithangbord is richting het lokaal publiek. *"Kom naar de digibank in je buurt!"* is een onduidelijke boodschap wanneer 'de digibank' geen fysieke locatie is onder die naam. Afhankelijk van het aanbod gaat het om digipunten en vormingen. Een coördinator heeft dit ter sprake gebracht op een lerend netwerk toen het materiaal bijna af was. Hij betreurt dat hier geen uitgebreider participatietraject aan voorafging. De Vlaamse projectcoördinator erkent deze kritiek en licht toe dat er beleidsmatig bewust gekozen werd voor één overkoepelende naam 'digibanken'. Het toelaten van verschillende namen zou afbreuk doen aan de merkbekendheid van het project digibanken. Bovendien zou een Vlaamse campagne met verschillende namen praktisch onhaalbaar zijn.

Hier ligt een meer algemene uitdaging rond de bekendheid van de digibanken: er worden **verschillende termen** door elkaar gebruikt (zoals digibank en digipunt), wat het voor het publiek verwarrend maakt. Een coördinator merkt in dat verband op dat ze lokale communicatie zo concreet mogelijk proberen maken, door bijvoorbeeld te schrijven: *"Kom naar de opleiding in de bibliotheek van ..."*. Een gevolg hiervan is evenwel dat de vlag 'digibank' geen bijkomende bekendheid verwerft.

3. REGISTRATIE EN FOCUS OP UNIEKE BEZOEKERS

Een terugkerend punt van kritiek op de vormgeving van het project, is de **focus op unieke bezoekers** in de registratie en verantwoording naar DWSE. Deze indicator staat volgens veel coördinatoren haaks op het belang dat mensen met digitale noden kunnen terugkeren naar de digibanken om nieuwe vragen te stellen of vormingen te volgen. Terugkeer is niet enkel een teken van tevredenheid met de dienstverlening, maar vaak ook een belangrijk ingrediënt om een leereffect te realiseren. Een coördinator benadrukt: *"Ik snap dat men iets wil meten, met een focus op unieke bezoekers, maar de echte hulp ligt niet bij de eerste keer dat ze langskomen hé."*

Vanuit de positie van coördinator, resulteert de nadruk op unieke bezoekers in enkele perverse effecten. In de woorden van een coördinator: *"Op zich ben ik blij dat mensen tevreden zijn over de dienstverlening en daardoor terugkeren. Maar om de doelstelling van het project te halen, zijn al die terugkerende bezoekers eigenlijk ballast."* Dit kwam ook naar voor tijdens de casestudie: bij twee digibanken opperden coördinatoren dat ze, nu ze de doelstelling van 1000 unieke bezoekers naderden, eigenlijk zouden moeten stoppen met registreren, want voor de verlenging tellen deze bezoekers niet opnieuw mee. DWSE erkent dat de nadruk op unieke bezoekers spanningen met zich meebrengt.



Tegelijk onderstreept de Vlaamse projectcoördinator het bredere doel om zoveel mogelijk burgers te bereiken. Hiervoor worden aanzienlijke middelen geïnvesteerd in de werking van de digibanken. Sommige digibanken slagen er echter niet in hun volledige budget te besteden. Een gerichtere inzet van deze middelen op outreach en communicatie zouden volgens de Vlaamse projectcoördinator ervoor kunnen zorgen dat het streefdoel van 1000 unieke bezoekers gemakkelijker behaald wordt.

Bijna alle coördinatoren beschouwen het als een gemis dat de **registratie** niet centraal wordt georganiseerd, bijvoorbeeld door daar technische ondersteuning voor te voorzien. Nu pakken de digibanken het erg verschillend aan, van registreren via Google Forms of een grote Excel tabel, tot gebruik van een gespecialiseerde en betaalde tool, zoals bijvoorbeeld het Digi-portaal ontworpen door Beego. Het uitzoeken van een registratiewijze en de verwerking van die gegevens om ze periodiek naar DWSE te kunnen doorsturen, brengt een grote administratieve last met zich mee (afhankelijk van de gebruikte tool en de inschatting van de coördinator, zie [hieronder](#)). Een coördinator is daarom vooral verbaasd over hoe weinig efficiënt dit is: *“Vooral de inefficiëntie is groot. Er zijn 50 coördinatoren die dat allemaal moeten bekijken, met allemaal contracten en DPO's, ... Dat is geen goed gebruik van de schaal.”* Volgens DWSE was de keuze voor decentrale registratie vooral ingegeven door het idee om de vrijheid aan de partnerschappen te geven om dit in te vullen, op basis van reeds bestaande processen bij de partners. Ook bij een centraal registratieplatform zou het vereist zijn geweest dat DWSE met elke deelnemende organisatie afzonderlijke verwerkersovereenkomsten afsloot.

Daarnaast is er onder coördinatoren onduidelijkheid over hoe ze de uniciteit van bezoekers moeten bewijzen, een uitdaging die ook al aan het licht kwam tijdens de eerste interviews met coördinatoren. In de woorden van een coördinator: *“Ik vind het chaos. Wat moeten we eigenlijk vragen? Wat is het absolute minimum? Het is een beetje een soep, of misschien heb ik communicatie gemist.”*

Dit sluit aan bij de vragen die enkele coördinatoren hebben over het **nut van de registratie**. In de woorden van een coördinator: *“Je wil wel een paar dingen weten, maar heel dat doelgroepgegevens [nl. het registreren van de doelgroep van een bezoeker], daar is nooit beleid op veranderd. Het valideert wel dat je bereikt wie je wil bereiken, maar je kan dat ook steekproefsgewijs doen.”* In een ander gesprek gaven enkelen aan te erkennen dat er iets moet worden geregistreerd, maar een van hen vraagt zich af of er geen manieren zijn om diepgaandere analyses te doen, bijvoorbeeld door tien diepte-interviews af te nemen. DWSE haalt aan dat de verplichte registratie is opgelegd door Europa, die ook de financiering van het project mogelijk maakte. De Vlaams projectcoördinator erkent dat de communicatie vanuit DWSE over de registratie van doelgroepgegevens duidelijker kan, en dat er meer transparantie moet zijn over het waarom daarvan.

Opvallend is dat coördinatoren sterk verschillen in hoe 'strikt' ze met de gevraagde registratie omgaan en hoe sterk ze daarvan wakker liggen. Een coördinator met ruime ervaring stelt bijvoorbeeld: *"Het geeft mij niet echt stress om niet perfect te registreren. Ik verwacht geen grote gevolgen."* Anderen geven aan dat ze, met name richting vrijwilligers, niet veel af proberen te dwingen: *"Wij laten vrijheid aan vrijwilligers en geven instructies om het minimale te registreren: naam, leeftijd en postcode. Meer moet ook niet."* Een andere coördinator stelt vooral de werklast van het registreren te willen beperken: *"Wij beperken [registratie] echt tot het absolute minimum. Je hebt iemand geholpen met een moeilijke vraag, en om dan nog naam en achternaam en postcode [te vragen] ... Ik denk dat sommigen hierdoor afgeschrikt zijn."* Andere coördinatoren geven aan dat ze minder problemen hebben met het vragen van gegevens omdat ze dat reeds doen voor andere vormen van ondersteuning. Sommigen keren ook terug van de nood tot registratie: *"Wij waren het gewoon om zoveel te vragen, maar zijn er nu op aan het terugkomen omwille van de GDPR en veiligheid. Al snap ik wel dat je individueel wil kunnen tellen."*

Het aansturen van vrijwilligers en andere medewerkers om te registreren, blijkt ook een uitdaging. Wanneer het om bestaande initiatieven gaat die onderdeel worden van een digibank, bijvoorbeeld, is een omslag nodig: *"Initiatieven die eerst geen digibank waren maar een vrije inloop, die registreerden eerst niet. Zo komt er administratieve last bovenop. Men doet het wel, maar met gezonde tegenzin."*

[Hoofdstuk 3B](#) zoomt dieper in op het huidige registratiesysteem en de tekortkomingen ervan. Op basis van dit en eerder onderzoek wordt verkend hoe dit systeem geoptimaliseerd kan worden zodat registratie als instrument kan dienen om te leren, en de werking en impact van de digibanken te versterken.

4. HANDLEIDING, RAPPORTERING EN EVALUATIE

Tijdens de focusgroepen stipten enkele coördinatoren aan dat de **handleiding** voor het implementatietraject erg complex en uitgebreid is, met verwarrend en soms weinig consequent taalgebruik. Met name voor startende coördinatoren en vervangers is het *"heel moeilijk om door de bomen het bos te zien."* Sommige zaken zijn ambigu geformuleerd, terwijl vragen aan DWSE laat of soms helemaal niet worden beantwoord, aldus respondenten. Enkele van deze onduidelijkheden komen pas laat in de looptijd van de digibanken naar boven, met name omdat de deadline voor de finale rapportering dichterbij komt. Daarnaast lijkt het voor enkele coördinatoren alsof de interpretatie gaandeweg strikter is geworden. Een coördinator getuigt dat zaken die werden gebudgetteerd, zoals een verzekering, en waar eerst geen commentaar op kwam, later plots niet meer toegelaten bleken. DWSE licht toe dat het project vertrok vanuit een relatief los kader, maar gaandeweg werden bijkomende controlemechanismen door Europa opgelegd. Dit noopte DWSE ertoe om strikter te gaan toezien op de naleving ervan, wat voor lokale digibanken als vervelend of belastend kan worden ervaren.

Zowel aanvraag als (tussentijdse) **rapportering** verlopen via Platos, het Platform voor Overheidsopdrachten en Subsidies van DWSE. Sommigen beschouwen dat als een verouderd en omslachtig systeem. Meer fundamenteel ervaren verscheidene coördinatoren de louter digitale rapportering als erg beperkend. Enkele respondenten suggereren dat een mondelinge toelichting en terugkoppeling niet enkel vlotter zou werken, maar ook meer voldoening zou geven als manier om hun werk te tonen. Bovendien zou het toelaten om na te gaan of de instructies rond rapportering wel correct werden begrepen. DWSE geeft aan dat de beschikbare capaciteit onvoldoende is om voor alle betrokkenen mondelinge toelichting te voorzien. De projectcoördinator schat dat dat meer dan een voltijdse maand aan extra werk zou vragen. De beschikbare bovenlokale capaciteit is dus mee bepalend voor de keuzes rond communicatie. Tegelijk merkt DWSE op dat sommige coördinatoren de complexiteit en werklast zwaarder inschatten dan ze in werkelijkheid is of zou moeten zijn.

Een verzuchting van enkele coördinatoren is dat het, eenmaal ingediend, ook lang wachten is op een **beoordeling** volgend op de rapportering. Dat zorgt voor vertraging in uitbetaling en daardoor grote problemen in de samenwerking, zo getuigde een promotor, omdat het leidde tot spanningen rond financiële vergoeding binnen het partnerschap. Ook in dit geval speelt volgens DWSE een capaciteitstekort een belangrijke rol. Bij de opstart waren er vijf verspreide oproepen, maar tijdens de rapporteringsfase kwamen alle dossiers gelijktijdig binnen. In totaal moesten 54 projecten op hetzelfde moment beoordeeld worden. Op dat moment kon er ook geen extra capaciteit worden vrijgemaakt bij DWSE, wat verklaart waarom digibanken lang moesten wachten op feedback.

5. BEREIKBAARHEID EN CONTACT

Wat de algemene ondersteuning en contact bij vragen betreft, waren een meerderheid van de deelnemers aan de focusgroep nadrukkelijk positief over de benaderbaarheid en geleverde inspanningen van de projectcoördinator van DWSE. Ook de coördinatoren die sterke kritiek uitten op de omkadering, benadrukten dat dit geen kritiek was ten aanzien van het werk geleverd door de Vlaamse projectcoördinator.

De coördinatoren loven de **benaderbaarheid** van de medewerkers bij DWSE en het vertrouwen dat zij uitstralen richting de medewerkers van de digibanken. Ook de **flexibiliteit** van DWSE met betrekking tot het bijsturen van plannen wordt erg gewaardeerd. Wanneer middelen anders worden ingezet dan initieel gepland in het goedgekeurde voorstel is daar ruimte voor, bijvoorbeeld om nadrukkelijker te focussen op een specifieke doelstelling.

Toch zijn er ook minder positieve 'incidenten' en frustraties over het contact. Niet iedereen heeft even goede ervaringen met de contacteerbaarheid en responsiviteit van DWSE en haar projectcoördinator. Enkelen noemen de contactmogelijkheden beperkt, omdat het gedeelde **telefoonnummer** naar een algemene helpdesk leidt of ze erg lang moeten wachten op antwoorden op **mails**. Met name wanneer de vragen technisch worden, kan het lang duren alvorens een antwoord volgt, terwijl er meer van dat soort vragen zijn nu de deadline voor eindrapportering nadert. De projectcoördinator bij DWSE benadrukt dat dit een bewuste strategische keuze was, ingegeven door de, hierboven reeds aangehaalde, beperkte capaciteit: een andere aanpak zou simpelweg onhaalbaar zijn geweest. Tegelijk wijst de projectcoördinator erop dat de complexiteit van de gestelde vragen mee bepaalt hoelang het duurt voor er een antwoord komt. Een complexe vraag impliceert dat DWSE eerst intern moet afstemmen, waardoor een antwoord soms langer op zich laat wachten.

Daarnaast zijn er situaties waarin men **onduidelijke antwoorden** kreeg op vragen, zoals rond de vraag hoe uniciteit van bezoekers moet worden bewezen (zie [hierboven](#)), terwijl coördinatoren net op zoek zijn naar duidelijkheid. Het lijkt erop, aldus enkele coördinatoren, dat de technische regels voor de DWSE medewerkers ook niet steeds duidelijk zijn, of dat de regels gaandeweg verfijnd of anders (en soms strenger) worden geïnterpreteerd. De Vlaamse projectcoördinator wijst erop dat het typerend is voor nieuwe projecten dat er vragen opduiken die juridisch in een grijze zone vallen. In dergelijke gevallen wordt er soms gekozen voor een striktere interpretatie van de regels, net om geen risico's te nemen en juridische zekerheid te garanderen.

Tijdens een van de focusgroepen meenden enkele coördinatoren dat bij aanvang leek of factureren aan partners mogelijk was, maar dat dit uiteindelijk niet bleek te kunnen. Verscheidene coördinatoren stemden in dat het bovenal een onduidelijke situatie was.

Volgens enkele coördinatoren is er ook een discrepantie tussen de mondelinge en schriftelijke communicatie, zowel via mail als in de handleiding. Op papier is het vaak erg strikt en streng, terwijl het bij de mondelinge toelichting vaak meer gaat om de geest van de regels dan om de strikte toepassing ervan. De Vlaamse projectcoördinator erkent deze spanning tussen theorie en praktijk en benadrukt dat DWSE steeds de redelijkheid probeert op te zoeken. Hij begrijpt het gevoel dat hierover leeft bij de digibanken en geeft aan dat gerichte vragen soms aanleiding geven om bepaalde regels te herbekijken en eventueel aan te passen.

6. VERLENGING

Het implementatietraject van de lopende digibanken eindigde eind december 2024, maar de digibanken kregen de mogelijkheid om bijkomende ondersteuning aan te vragen en via deze verlenging hun werking verder te subsidiëren tot en met juli 2026 (zie ook [hoofdstuk 1A](#)). Hoewel we in dit onderzoek verder niet uitgebreid stil staan bij deze verlenging, vormt ze wel een belangrijk gespreksonderwerp tijdens de focusgroepen eind 2024. De coördinatoren waren op dat moment nog wachtende op de formele goedkeuring van hun verlengingsaanvraag.

Verscheidene coördinatoren menen dat de **aanvraag tot verlenging** werd aangekondigd als “formaliteit” of kleine stap, maar dat de dossiers uiteindelijk toch uitgebreid waren en veel administratief werk met zich meebrachten. Ook dit dossier moet via Platos worden ingediend, terwijl enkele coördinatoren aangeven dat ze graag ook mondelinge toelichting hadden voorzien (zie ook punt van kritiek op de rapportering [hierboven](#)). Ook de deadline van begin september vormde voor veel digibanken een hindernis, met name wanneer ze input van onderwijspartners nodig hebben of formele goedkeuring van meerdere lokale besturen moeten krijgen. Hoewel de timing in september niet ideaal was, geeft DWSE aan dat deze deadline reeds negen maanden eerder gecommuniceerd werd. De projectcoördinator wijst erop dat benodigde input en goedkeuring ook al voor de zomervakantie konden worden verzameld en verwerkt in de verlengingsaanvraag.

Bij uitstek het grootste punt van frustratie inzake de verlengingsdossiers, was de **laattijdige communicatie** van formele beslissingen daarrond. Uiteindelijk zouden de digibanken tot begin december 2024 moeten wachten op formele goedkeuring. Alle digibanken die verlenging vroegen, hebben dit ook gekregen, maar de late formele goedkeuring zorgt bij veel coördinatoren voor onzekerheid en frustratie.

Met name het verzekeren van continuïteit van **dienstverlening** wordt hierdoor bemoeilijkt. Een coördinator stelt: *“Door de late goedkeuring loopt onze werking vertraging op. Bevestiging aan partners, en het bestellen van drukwerk en promomateriaal voor het aanbod, dat kon nog niet starten.”* Naast de dienstverlening, heeft dit ook een impact op de **tewerkstelling** van de coördinator en eventuele collega's, al hangt dat af van het type tewerkstelling. Sommige coördinatoren hebben een vast contract, terwijl anderen voor een korte periode zijn aangesteld.

Net als bij de onduidelijkheid over de registratie, valt op dat coördinatoren **verschillend omgaan met deze onzekerheid**. Sommigen geven expliciet aan dat dit een grote weerslag heeft op hun werking. Concreet ontstaan er bijvoorbeeld moeilijkheden om het vormingsaanbod in te plannen en daar lesgevers aan toe te wijzen. Hoe coördinatoren hiermee omgaan hangt niet enkel af van hun eigen omgang met onzekerheid, veel hangt ook af van de organisaties in het netwerk. Zo haalt een coördinator aan: *“Wij doen business as usual. Wij gaan gewoon door. Als vzw met meerdere financieringskanalen en jobs kunnen we er ook wel zelf over beslissen.”*

7. VERDUURZAMING

De partnerschappen aan de basis van de digibanken worden aangemoedigd om tijdig na te denken over verduurzaming van de werking eenmaal de subsidie is afgelopen (Departement Werk en Sociale Economie, 2021). Over de haalbaarheid daarvan zijn veel coördinatoren weinig optimistisch. Met name bij kleine lokale besturen klinkt het signaal dat er geen budget is voor een verderzetting van de werking.

Verscheidene coördinatoren geven aan dat het uitbouwen van een digibank ertoe bijdraagt dat betrokken lokale overheden zich bewust worden van de nood aan aandacht voor digitale uitsluiting, en dat ze doorhebben dat het aanbod een vaste waarde moet worden. De digibanken *“helpen om digitale inclusie op de kaart te zetten. Digipunten zijn een uithangbord, en we kunnen ermee laten zien wat we kunnen doen. Dat is krachtig om nadien [lokaal] meer middelen vrij te krijgen,”* aldus een coördinator. Enkele coördinatoren speculeren dat er meer sprake is van **sensibilisering** van lokale overheden via de digibanken in vergelijking met subsidies die meer achter de schermen werken: doordat via de subsidie digibanken dienstverlening uitbouwen die rechtstreeks hulpzoekende burgers bereikt, zijn lokale overheden zich sneller bewust van de nood daaraan.

De projectsubsidie zorgt ervoor dat er nu veel geld beschikbaar is, terwijl coördinatoren momenteel nog onduidelijk zijn of het aanbod na 2026 nog verdergezet zal kunnen worden. Die terugval in subsidies zal implicaties hebben voor de dienstverlening, zoals bijvoorbeeld een beperkter aanbod of niet langer gratis activiteiten, aldus enkele coördinatoren.

Over lokale samenwerking

Hoewel de nadruk van de focusgroep lag op de ondersteuning en omkadering vanuit DWSE, kwamen ook enkele uitdagingen rond lokale samenwerking aan bod.

Bij de beoordelingen van de aanvragen tot projectsubsidie, lag een grote nadruk op samenwerking met veel organisaties met vaak uitgebreide partnerschappen als resultaat. In de praktijk bleek dit echter niet steeds goed te werken. Sommige vormen van samenwerking bleken vaak moeizaam te verlopen. Over de moeizame samenwerking met VDAB hebben verscheidene coördinatoren reeds getuigd op lerende netwerken en aan de coördinator bij DWSE. Het bleek vaak moeilijk om de samenwerking concreet uit te bouwen en daarvoor de nodige contacten te leggen, al lijkt dit sterk afhankelijk van de aanwezigheid van VDAB in de regio en welke de aangewezen contactpersoon is. Daarnaast geven coördinatoren ook aan dat er een verbetering was na de interventie op het lerend netwerk rond samenwerking met VDAB.

Eén getuigenis stelt dat andere organisaties (m.n. opleidingspartners) hun prijzen opdreven naar aanleiding van het project.

Heel wat digibanken hebben de partnerschappen in de samenwerking van samenstelling zien veranderen, bijvoorbeeld omdat partners wegvielen of zich terugtrokken. In die situaties is bijsturing nodig, maar dat brengt veel (administratief) werk met zich mee. Verscheidene coördinatoren voelden zich onvoldoende gesteund en geïnformeerd over de te volgen procedures in dergelijke situaties.

Ook de samenwerking met meerdere lokale besturen brengt uitdagingen met zich mee. Digibanken waarin meerdere lokale besturen samenwerken, moeten formele beslissingen ook meermaals laten goedkeuren. Dat is erg tijdrovend. Tegelijk zorgt deze samenwerking voor een schaalbaarheid die kleinere samenwerkingsverbanden niet hebben.

Uitdagingen en evenwichten in ondersteuning

Op basis van de focusgroepen en bovenstaande analyse, komen we tot twee terugkerende spanningen die inherent zijn aan de ondersteuning en omkadering van de digibanken, maar waartussen een evenwicht moet worden gezocht.

Een eerste spanning is die tussen **lokale afstemming of integratie** enerzijds en **centralisatie** anderzijds. Om samenwerking met lokale organisaties haalbaar te maken en de werking af te stemmen op lokale noden en omgevingsfactoren, is een zekere vrijheid nodig. Manieren van werken moeten steeds worden 'omgedacht' om bij de lokale situatie te passen. Tegelijk is er een duidelijke nood aan ontzorging, door centraal zaken aan te leveren (zoals communicatiemateriaal, registratietools, templates voor bruikleenovereenkomsten, GDPR-richtlijnen, enzovoort). Dat materiaal moet er ook tijdig zijn, want met name bij de opstart van lokale samenwerkingsverbanden is het gebrek aan eenvormigheid of te volgen format een uitdaging.

Het afstemmen van aanpak en werkwijze op de lokale context, brengt dus een valkuil met zich mee, net omdat digibanken veel zelf moeten uitzoeken en uitvinden. Een evenwicht vinden tussen centralisatie en ruimte voor lokale afstemming is daarom fundamenteel. De belangrijkste, kritische, bevindingen in dit verband hebben betrekking op de organisatie van de uitwisseling binnen het lerend netwerk, de vraag om de registratie meer centraal aan te sturen én de onzekerheid omtrent de verduurzaming en lokale verankering na de verlenging.

Een tweede, gerelateerde spanning, is er tussen **nodige flexibiliteit** in de omgang met regels en plannen enerzijds, en **helderheid van regels en verwachtingen** anderzijds. Doorheen het digibankenproject lijkt er sprake te zijn van een verschuiving. Bij de aanvang van het project lag de nadruk duidelijk op experimenteer ruimte. Daarvoor is een ruime interpretatie van regels nodig, net als de mogelijkheid om plannen gaandeweg bij te sturen. In deze fase is 'vaagheid' een troef, net omdat het de nodige flexibiliteit biedt aan coördinatoren en digibanken. Naarmate het project vordert en formele rapportering een grotere rol gaat spelen, kan die vaagheid hinderlijk worden. Opnieuw is een evenwicht noodzakelijk, maar is ook duidelijk dat de behoeften verschuiven doorheen de looptijd van het project. Het is ook niet verwonderlijk dat het implementeren van een veelzijdig programma zoals de digibanken gepaard gaat met '*learning by doing*' en dat een aantal zaken onderweg duidelijker worden of veranderen. Dit onderzoek en de focusgroepen met coördinatoren hebben de ambitie om hiertoe bij te dragen.



3B. Reflectie over registratie en indicatoren

Dit hoofdstuk benoemt tekortkomingen aan het huidige registratiesysteem en reflecteert over hoe het zou kunnen worden bijgestuurd tot een instrument dat kan dienen om te leren en zo de werking en impact van digibanken te versterken. Daartoe suggereren we een 'ideale' set van indicatoren die inzichten geven over het bereikt publiek, doorverwijzing en inschrijving, en de geboden hulpverlening.

De huidige registratie draagt beperkt bij tot leren

Een belangrijke bevinding uit dit onderzoek is dat de huidige verwachtingen omtrent registratie en rapportage slechts in zeer beperkte mate toelaten om uitspraken te doen over de effectiviteit en impact van de digibanken. De outputindicator 'unieke bezoekers' en de target van 1.000 unieke bezoekers zeggen iets over het bereik van de digibanken, maar geven weinig inzicht in het achterliggend proces en de contextuele randvoorwaarden. De huidige registratie beperkt zich tot het (vaak onvolledig) noteren van de doelgroep van de bezoeker, aangevuld met informatie over de activiteit en eventuele eerdere deelname. De focus op uniciteit van bezoekers bij deze registratie negeert bovendien de meerwaarde die terugkeer kan betekenen, of de grote inspanningen die vaak nodig zijn om kwetsbare doelgroepen te bereiken (zoals vastgesteld in [hoofdstuk 2D](#)).

Daarnaast tonen de focusgroepen met coördinatoren (zie [hoofdstuk 3A](#)) en de uitwisseling tijdens het lerend netwerk zeer duidelijk dat men zich kritische vragen stelt over hoe de registratie wordt georganiseerd, waarom men bepaalde gegevens moet bijhouden en of het vragen van persoonlijke informatie niet drempelverhogend werkt. In dit verband stellen we ook vast dat er grote verschillen zijn in wat digibanken bijhouden én dat registratie van andere gegevens dan 'unieke bezoekers', zoals profielgegevens of wie de bezoeker heeft doorverwezen, vaak inconsistent en daardoor onvolledig gebeurt. Coördinatoren zien niet altijd het nut in van het registreren van gegevens, omdat ze menen dat er verder niets mee gebeurt of ze de indruk hebben dat het drempelverhogend kan werken voor bepaalde groepen. Bijgevolg zien ze het vaak als een administratieve last en niet opportuun om medewerkers en vrijwilligers aan te sturen richting meer en/of consistentere registreren.

Samengevat stellen we vast dat (1) de huidige set indicatoren focust op unieke bezoekers en profielkenmerken (2) de huidige praktijk gekenmerkt wordt door lokale variatie, onvolledige registratie en onduidelijkheid over het waarom van de registratie.

Dit laat vandaag niet of slechts in beperkte mate toe om op basis van registratiedata te leren hoe men het proces en de impact van de digibanken kan verbeteren.

Naar een meer leergerichte registratie

Op basis van ons onderzoek lijkt een meer uniforme organisatie van de registratiepraktijk over de verschillende digibanken heen wenselijk. Deze registratie en daaraan verbonden indicatoren moeten focussen op leren en het optimaliseren van de werking (proces en tussentijdse resultaten), niet op het bewijzen van de impact op niveau van de bezoeker.

Meer **uniforme, procesgerichte registratie** en indicatoren kunnen ook bijdragen aan het onderbouwen of weerleggen van buikgevoel omtrent wat werkt over diverse casussen heen, en zo bijdragen aan collectief leren over welke interventies of contextuele randvoorwaarden leiden tot beter outputs en tussentijdse uitkomsten.

DUIDELIJKE KEUZES EN REALISTISCHE VERWACHTINGEN

Registratie mag de tijd om met mensen aan de slag te gaan en de laagdrempeligheid van de werking niet in de weg staan. Er moeten dus duidelijke keuzes gemaakt worden en medewerkers moeten begrijpen waarom ze registreren en wat daarmee zal gebeuren. Inzicht in het nut en de relevantie van registratie vergroot niet alleen het draagvlak maar kan ook bijdragen tot meer volledige registratie.

Nu zien we immers dat vrijwilligers en medewerkers er vaak voor kiezen om bepaalde vragen niet te stellen omdat ze het niet nuttig vinden of vervelend vinden om persoonlijke vragen te stellen aan bezoekers, terwijl we vaststellen dat een grote meerderheid van de bezoekers er vaak geen problemen mee heeft om persoonlijke gegevens te delen op een plaats waar ze met hun vragen terecht kunnen. Toch blijft het belangrijk om bepaalde afwegingen te maken: hebben we dit echt nodig? Wat kunnen we eruit leren? Gaan we dit ook effectief gebruiken? Schendt dit de mensen hun privacy of kan het bijhouden van deze gegevens hen benadelen? Is het sop de kolen waard?

Er moeten dus keuzes gemaakt worden over welke gegevens echt noodzakelijk zijn en voor welke indicatoren deze zullen gebruikt worden. Daarbij oog hebbend voor registratielast, onvermijdelijke realiteit van onvolledige informatie en het risico dat registratie drempels verhoogt. Indien hier voldoende draagvlak en klaarheid rond bestaat kunnen indicatoren inzetten op meer consistente en volledige registratie.

In wat volgt staan we kort stil bij wat kwaliteitsvolle indicatoren zijn en waarom ze belangrijk zijn. Vervolgens formuleren we op basis van onze analyse van de werking van lokale digibanken (zie eerder [hoofdstuk 2](#)) enkele voorstellen tot mogelijke indicatoren die kunnen bijdragen tot meer zinvolle monitoring en organisatie leren. Dit zijn theoretische voorstellen die moeten afgewogen worden aan praktische overwegingen zoals beschikbare informatie, de capaciteit om deze info te verzamelen en te verwerken en de diverse systemen waarmee men 'moet' werken op lokaal niveau.

DE FUNCTIE EN KWALITEIT VAN INDICATOREN

Indicatoren zijn samenvattende metingen die onderdelen van een systeem (zoals bereik, toeleiding, tevredenheid of vrijwilligerswerking) beknopt proberen te beschrijven. Een indicator presenteert relevante informatie om specifieke fenomenen waarneembaar te maken, door te kwantificeren en zo te informeren (Gallopín, 1996; Lehtonen, 2015).

"Indicators rarely give definitive answers but they nearly always suggest the next best questions to ask that ultimately will give the answer required" (NHS Institute for Innovation and Improvement, 2017, p. 5)

Indicatoren zijn in eerste instantie **hulpmiddelen** om bijkomende vragen te stellen en verder te reflecteren over de werking waar ze een beeld van bieden. Hoewel ze (onderdelen van) systemen samenvatten, kunnen indicatoren de complexiteit en rijkdom van een initiatief nooit volledig vatten. Precies dat is hun sterkte: ze helpen om een moeilijk vatbare realiteit zichtbaar te maken, maar reflecteren daardoor steeds slechts een deel van de realiteit. Bovendien bieden indicatoren geen verklaring voor de situatie die ze beschrijven. Zo kan een daling van de indicator 'aantal bezoekers' diverse verklaringen hebben (van een mislukte promocampagne of slechte bereikbaarheid tot het feit dat het zomer is en mensen op vakantie zijn).

De **kwaliteit** van indicatoren is afhankelijk van de onderliggende data waar zij uitdrukking aan geven (NHS, 2017). Het is dan ook bijzonder belangrijk om stil te staan bij de nauwkeurigheid van de registratie en de

bijbehorende beperkingen. Om deze redenen is het belangrijk om evaluaties van efficiëntie en effectiviteit nooit louter van indicatoren te laten afhangen, maar de indicatoren in te zetten als hulpmiddel voor reflectie en discussie over hoe een initiatief werkt en wat beter kan.

Voorstellen tot indicatoren

Op basis van dit en eerder onderzoek¹ stellen we enkele 'ideale' indicatoren voor die relevante inzichten kunnen bieden over de werking van de digibanken. De doelstelling van deze indicatoren is om beter zicht te krijgen op (a) wie er wordt bereikt, (b) hoe ze bij de diverse dienstverlening terechtkomen, en (c) op welke manier de bezoekers worden geholpen.

In deze sectie presenteren we de voorgestelde indicatoren volgens de thema's 'bereikt publiek', 'toeleiding & inschrijving' en 'hulpverlening'. Waar relevant vermelden we leidende vragen die aangeven welke meerwaarde de indicator kan bieden.

We maken in onderstaande bespreking een onderscheid tussen doorverwijzer en inschrijver. De inschrijver is de hulpverlener die de eindgebruiker voor een activiteit inschrijft, terwijl de toeleider de eindgebruiker naar het initiatief doorverwijst (bv. een maatschappelijk assistent of baliemedewerker in de bibliotheek).

Voorlopig gaat het om een theoretische suggestie van indicatoren die we in een ideaal scenario kunnen becijferen. Het lijken ons de meest leerrijke kerngetallen voor reflectie. Toekomstig onderzoek kan deze beoordelen op basis van praktische haalbaarheid (zowel qua modaliteiten van de software als de registratielast voor medewerkers en vrijwilligers) en de meerwaarde voor de lokale organisatie en de bovenlokale opdrachtgever in termen van zinvolle monitoring en leren.

A. Bereikt publiek

Een eerste cluster indicatoren werpt licht op het bereikte publiek. Via herhaaldelijke metingen (of door retrospectieve berekening) kunnen evoluties in bereik worden vastgesteld.

1. **Unieke bezoekers** over de diverse vormen van dienstverlening heen. Dit wordt vandaag al bijgehouden, maar er wordt weinig gebruik gemaakt van mogelijkheden om evoluties of verschillen tussen deelwerkingen te analyseren.
2. **Terugkerende bezoekers.** Wat zijn hun kenmerken? Welke activiteiten combineren ze?
3. **Locaties** waar bezoekers deelnemen. Welke locaties zijn populair voor welk type activiteit? Hoe evolueert het bereik van een nieuwe locatie?
4. **Doelgroep per locatie.** In welke locaties komen welke doelgroepen?

¹ Deze paragraaf is grotendeels gebaseerd op onderzoek van de AP Hogeschool in opdracht van de Stad Sint-Niklaas over 'Digitaal Mee', het digitale inclusiebeleid van de stad.

B. Toeleiding & inschrijving

De tweede cluster indicatoren draait rond hoe het publiek wordt bereikt. Hier wordt met name naar toeleiders gekeken.

5. **Toeleiders.** Welke organisaties wijzen eindgebruikers door naar de activiteiten?
6. **Doelgroep in verhouding tot toeleiders.** Vanuit welke organisaties worden welke doelgroepen doorverwezen? Een vraag die hierbij aansluit is van welke lokale toeleiders kan worden verwacht dat ze meer bezoekers (van een specifieke doelgroep) toeleiden.
7. **Bestemming.** Naar welke dienstverlening en welke plekken worden bezoekers toegeleid of doorverwezen?
8. **Interne doorverwijzing.** Welke opeenvolgende activiteiten zien we bij terugkerende bezoekers en in welke mate is dat het gevolg van een bewust beleid van doorverwijzen tussen diverse dienstverlening?

C. Hulpverlening

De laatste cluster indicatoren focust op de vorm die de hulpverlening aanneemt, de aangeboden activiteiten en de bijbehorende hulpvraag van eindgebruikers.

9. **Type hulpvraag** die bezoekers naar digipunten en digicafés meenemen, eventueel te vergelijken tussen deze activiteiten.
10. Bij werking met inschrijving vooraf: **invulling van beschikbare momenten** in de digipunten.
11. **Aantal & termijn** van ontleningen van hardware.
12. **Kenmerken van ontleners** van hardware, en m.n. de vraag of en hoe deze doelgroep zich onderscheidt van andere eindgebruikers.

MOGELIJKE INZET VAN DEZE INDICATOREN

De indicatoren kunnen voor verschillende doeleinden worden ingezet:

- Inzicht in de kenmerken van de bezoekers en de soorten vragen die ze stellen, kan helpen om andere organisaties te **sensibiliseren**. Ondernemingen of overheidsdiensten kunnen worden geïnformeerd over de terugkerende hulpvragen die digibanken krijgen, zodat ze zicht krijgen op uitdagingen die de digitalisering van hun diensten met zich meebrengt.
- Zoals reeds opgemerkt, laten vergelijkingen doorheen de tijd toe om **evoluties** in kaart te brengen en zo inschattingen te maken over de effecten van gerichte inspanningen zoals communicatiecampagnes. Hiervoor moeten de indicatoren op verschillende momenten worden becijferd.
- De indicatoren kunnen inzicht verschaffen in **effectiviteit** van de opgezette acties. Via inzicht in welke doelgroepen op welke locaties worden bereikt, kunnen bijkomende inspanningen worden geleverd om een bepaald segment van het doelpubliek beter te ondersteunen. Ook kan een vergelijking van acties,

zoals bv. van digicafés en digipunten, inzicht verschaffen in verschillen in bereik.

- De indicatoren kunnen licht werpen op **efficiëntie**, bijvoorbeeld door in kaart te brengen in welke digipunten de beschikbare tijdsloten worden ingevuld en waar er veel lege plaatsen zijn.
- Aansluitend kunnen indicatoren helpen om **hiaten** te identificeren: wat doen we momenteel nog niet? Welke doelgroepen worden (nog) niet bereikt? Welke vorm van hulpverlening ontbreekt nog?
- Meer algemeen kunnen indicatoren dienen als '**benchmark**' om concrete doelen te stellen en te monitoren. De keuzes voor benchmarks zijn nooit neutraal en vaak voer voor discussie, maar ze kunnen helpen om acties af te stemmen op concrete doelstellingen.

CIJFERS ALLEEN VOLSTAAN NIET

Een belangrijke **kanttekening** bij bovenstaande is dat niet alle **kwalitatieve verschillen via becijfering worden gecapteerd**. Een digipunt en een digicafé bieden bijvoorbeeld erg verschillende vormen van ondersteuningsmomenten die kunnen inspelen op de verschillende noden van doelgroepen. Ook kunnen verschillende vormen van hulpverlening andere impliciete (zelfs onbedoelde) positieve effecten sorteren. Daarnaast kunnen bepaalde locaties gericht op een kwetsbare doelgroep weinig bezoekers trekken om de eenvoudige reden dat het meer inspanning vergt om deze doelgroep te bereiken.

Tot slot zeggen deze cijfers nog weinig tot niets over de ervaringen van bezoekers en de effecten van de dienstverlening op langere termijn. Het is daarom belangrijk ook rekening te houden met wat mogelijk niet in de registratiedata is vervat, en blijvend in te zetten op een voortdurende uitwisseling van ervaringen en goede praktijken via **getuigenissen, verhalen en intervisie**. [Hoofdstuk 3A](#) toont ook duidelijk de meerwaarde van het lerende netwerk en het contact met de Vlaamse projectcoördinator inzake collectief leren.

Bovenstaande reflectie en suggestie vormt voor de duidelijkheid geen pleidooi voor méér registreren maar wel een aanzet om doelgericht, op basis van kennisnoden en realistische verwachtingen, in te zetten op die informatie en indicatoren waaruit men kan leren om de werking en de impact van de initiatieven te verbeteren (Ebrahim, 2019).

BEVINDINGEN EN AANBEVELINGEN



4. Bevindingen en aanbevelingen

Dit afsluitende hoofdstuk vat enkele inzichten samen uit de voorgaande onderzoeksstappen samen. Daarnaast formuleren we enkele aanbevelingen die zowel relevant zijn voor lokale werkingen omtrent digitale inclusie, als de opvolging daarvan op hogere beleidsniveaus. We koppelen hiervoor telkens terug naar de onderzoeksvragen en achterliggende beleidsvragen, en suggereren afsluitend enkele pistes voor toekomstig onderzoek.

Bevindingen over de werking van de digibanken

We lichten bevindingen uit die bijdragen tot een antwoord op de onderzoeksvragen aan de basis van deze studie (zie [hoofdstuk 1B](#)). Daartoe focussen we op de werkzame principes die bijdragen tot de effectiviteit van de digibanken en de impact van deze dienstverlening op bezoekers. We staan ook stil bij de ondersteuning en omkadering van DWSE.

DE IMPACT EN MEERWAARDE VAN DE DIGIBANKEN

Digibanken vullen duidelijk een leemte door aan een ondersteuningsnood te voldoen. Opvallend is de grote tevredenheid van bezoekers over de dienstverlening die ze hebben genoten. De grootste impact bij bezoekers ligt niet zozeer bij een rechtstreeks effect in termen van vaardigheden of motivatie, maar wel een geruststelling dat ze ergens terecht kunnen met hun vragen. Dat besef geeft vertrouwen om zelf meer te durven proberen, wetende dat er hulp beschikbaar is wanneer nodig. De impact van digibanken bestaat vooral uit de uitbreiding van het hulpNetwerk van bezoekers met formele, laagdrempelige ondersteuning.

Opvallend is dat er onder bezoekers vrij weinig 'digistarters' zijn, i.e. personen die nog geen gebruik maken van digitale technologie. Daarnaast valt op dat veel bezoekers aangeven over een eigen ondersteuningsnetwerk te beschikken voor digitale vragen, zoals vrienden, familie of (informele) betaalde hulp. Die ondersteuning schiet echter vaak tekort (omwille van beperkte tijd of technisch jargon), of er is sprake van schaamte om er regelmatig beroep op te doen. Het is ook precies het geduld en de toegankelijke toelichting bij digibanken die bezoekers weten te appreciëren. Zelfs wanneer geen oplossing gevonden wordt, vormt de bereidheid van de digihelper om mee te zoeken gewaardeerde ondersteuning.

De bezoekers van de digibanken zijn vrij divers in termen van motivatie en leervermogen. Tegelijk zien we dat vooral ouderen hun weg naar de digibanken vinden. Het bereiken van kwetsbare doelgroepen (o.a. personen in armoede, langdurig werklozen of anderstalige nieuwkomers) vormt bij alle digibanken de grootste uitdaging. De voornaamste uitzondering hierop is de uitleen van hardware, die ook meer anderstalige bezoekers weet te trekken.

VERSCHEIDENHEID IN CONTEXT EN LOKALE SAMENWERKING

De digibanken zijn werkzaam in erg verschillende regionale contexten: van grote, verstedelijkte gebieden en samenwerkingen over verscheidene gemeenten heen, tot werkingen in afgebakende landelijke gemeenten. Met name bij grotere samenwerkingsverbanden zijn er schaalvoordelen, bijvoorbeeld omdat in die regio

meerdere subsidies ter bevordering van digitale inclusie worden gecombineerd, maar ook omdat er op sommige plekken kan worden voortgebouwd op bestaande initiatieven. Voor organisaties met beperkte capaciteit of werkzaam in gebieden waar minder partners beschikbaar zijn, is het moeilijker om op een projectsubsidie als die van de digibanken in te tekenen. Dit brengt het gevaar van 'woestijnvorming' met zich mee: in gebieden waar weinig of geen bestaande werking is, is het ook moeilijker om een digibank op te starten.

Aangezien digibanken bestaan uit lokale samenwerkingsverbanden, zijn ze voor hun werking ook afhankelijk van de beschikbaarheid van deze organisaties. De verscheidenheid aan partnerschappen heeft ook implicaties voor de dienstverlening die digibanken uitbouwen en aanbieden. Of het nu gaat om het inschakelen van vrijwillige digihelpers, outreachend werken, of het aanbieden van huisbezoeken: het uitbouwen van dienstverlening is sterk afhankelijk van de aanwezigheid en bereidheid tot samenwerking van bestaande lokale organisaties.

ONDERDELEN EN BOUWSTENEN VOOR SUCCESVOLLE DIENSTVERLENING

Ondanks deze variatie, bestaat de werking van alle digibanken uit vier cruciale onderdelen: toeleiding, locaties, medewerkers en drie categorieën van dienstverlening. Deze onderdelen worden op verschillende wijzen ingevuld, maar we kunnen wel terugkerende 'bouwstenen' herkennen waar digibanken gebruik van maken.

TOELEIDING

Om een diversiteit aan bezoekers tot bij hun aanbod te krijgen, zetten digibanken een combinatie van toeleidingsstrategieën in, gaande van klassieke informatiecampagnes tot outreachend werken. Het opbouwen van bekendheid en vertrouwen vraagt tijd, zeker bij kwetsbare doelgroepen. Herhaling en voortdurende inspanning om op de radar te komen en te blijven is cruciaal, zowel bij (professionele) doorverwijzers als rechtstreeks bij de doelgroepen.

Om kwetsbare doelgroepen te bereiken, is outreachend werken en de inzet van professionele toeleiders vereist. Daarnaast is herkenbaarheid en het scheppen van vertrouwen van bijzonder belang voor het bereik van deze doelgroepen. Hiervoor is samenwerking met bestaande organisaties, vertrouwenspersonen en locaties waar de doelgroepen komen een grote meerwaarde.

LOCATIE

Een belangrijk principe bij de keuze van locatie is vindplaatsgericht werken. Aanwezigheid op plekken waar een specifieke doelgroep reeds komt, werkt drempelverlagend, bouwt verder op bestaand vertrouwen van de doelgroep in gekende dienstverlening, en vergemakkelijkt daardoor toeleiding. Digibanken proberen vaak te experimenteren met de keuze van locatie, om uit te testen welke plekken welk doelpubliek kan bereiken. Een uitdaging daarbij is dat het vaak enige tijd duurt om bekendheid van en vertrouwen in de locatie op te bouwen. Succesvol vindplaatsgericht werken vergt actief engagement van bestaande organisaties. Het volstaat niet om enkel een locatie of ruimte ter beschikking te stellen, ook het actief bekendmaken van het initiatief bij hun doelgroep en het gericht doorverwijzen zijn belangrijk. Idealiter beschouwt de bestaande organisatie de digibank als deel van hun werking.

Ook om een breed publiek te bereiken is het waardevol om aanwezig te zijn op plekken waar veel mensen komen, zoals een bibliotheek of een ziekenhuis. In regio's waar weinig tot geen infrastructuur aanwezig is, kunnen mobiele of pop-up digipunten soelaas bieden, al is ook hier aansluiting bij bestaande dienstverlening belangrijk (zoals bijvoorbeeld een 'babbelbus' of een 'sociaal huis').

MEDEWERKERS

De uitbouw van dienstverlening vereist medewerkers die de dienstverlening invullen. We kunnen drie types medewerkers onderscheiden: vrijwilligers, professionele medewerkers en doelgroepmedewerkers. Professionele medewerkers zijn vaak breder inzetbaar (bijvoorbeeld voor outreachend werken of het geven van vormingen aan kwetsbare doelgroepen) en directer aan te sturen. Vrijwilligers zijn daarentegen goedkoper, al vraagt de uitbouw van een vrijwilligerswerking veel omkadering en voorbereiding. Zeker om kwetsbare doelgroepen goed te kunnen ontvangen en begeleiden, is vorming essentieel. Werken met vrijwilligers is haalbaarder bij betrokkenheid van een organisatie die reeds met vrijwilligers werkt, al is ook dan ondersteuning cruciaal. Hetzelfde geldt voor werken met doelgroepmedewerkers. De meerwaarde van dit type medewerkers ligt bij herkenbaarheid voor bezoekers (naast persoonlijke ontwikkeling voor de doelgroepmedewerker).

De belangrijkste vaardigheden van digihelpers zijn sociaal eerder dan technisch. Het bieden van een luisterend oor en verschaffen van ondersteuning zonder technisch jargon, zijn volgens het doelpubliek minstens even essentieel als technische deskundigheid.

DIENTSTVERLENING

Alle digibanken zetten in op de uitleen van hardware, vormingen of workshops in groep, en individuele ondersteuning. Een terugkerende uitdaging bij ieder van deze vormen is het creëren van een leermoment. Niet bij iedereen of bij alle soorten vragen kan een leereffect worden gerealiseerd. Vaak zijn bezoekers op zoek naar een oplossing voor een concreet probleem. Hoewel de digibanken gericht zijn op het bieden van technische eerder dan inhoudelijke ondersteuning, is er in de hulpvraag vaak geen scherp onderscheid tussen beide. Wie bijvoorbeeld een digitale belastingaangifte wil indienen, moet zowel kunnen inloggen op *MyMinfin* als de digitale aangifte inhoudelijk correct begrijpen. Wie een digitaal CV wil opstellen, moet zowel met een tekstverwerker overweg kunnen als weten wat inhoudelijk van een CV wordt verwacht. Het is voor digihelpers vaak moeilijk om zich tot technische ondersteuning te beperken. Een oplossing hiervoor is samenwerking met organisaties, loketwerkingen of hulpverleners (zoals bijvoorbeeld VDAB of maatschappelijk werkers).

Belangrijke voorwaarden voor het realiseren van een leereffect bij bezoekers zijn herhalingen, oefenkansen en de mogelijkheid tot terugkeer. Bezoekers waarderen de laagdrempeligheid van de digibanken en de toegankelijkheid van hulpverleners, ook wanneer ze dezelfde vragen opnieuw stellen. Ook tijdens en na vormingen zijn oefenkansen van belang, want pas dankzij zelfstandig uitproberen en inoefenen worden vaardigheden echt verworven. Tegelijk is het van belang te benadrukken dat niet alle bezoekers in staat zijn om veel (of snel) bij te leren, bijvoorbeeld omwille van cognitieve redenen of omdat ze er geen interesse in hebben. Zij moeten bij ondersteuningsvragen vaak terugkeren. Hoewel medewerkers van de digibank terugkerende bezoekers beschouwen als teken van appreciatie, staat de focus op het bereiken van unieke bezoekers het aanmoedigen van terugkeer in de weg.

DIGIBANKEN EN TEWERKSTELLINGSKANSEN

Op basis van ons onderzoek kunnen we niet duidelijk vaststellen dat de werking van de digibanken op structurele wijze rechtstreeks bijdraagt tot verhoging van kansen op tewerkstelling voor werkzoekenden met beperkte digitale vaardigheden. De bestudeerde digibanken gaan hier eerder op ad hoc basis mee om en we zien weinig voorbeelden van uitgewerkte strategieën die zich toespitsen op het realiseren van deze beleidsambitie. Daarnaast blijken medewerkers van de bestudeerde digibanken zelf niet overtuigd van een rechtstreekse verhoging van arbeidskansen.

Wel zijn er signalen dat de digibanken hier een ondersteunende rol spelen. We troffen bezoekers die expliciet aangaven vormingen te volgen met het oog op een job, en er zijn vormingen die deelnemers sterken op vlak van werk- of sollicitatiegerelateerde communicatie. Daarnaast valt op dat veel bezoekers die hardware ontlenden dat doen voor een opleiding. In die zin lijken de digibanken een onrechtstreekse bijdrage te leveren aan toenadering tot de arbeidsmarkt. De mate waarin deze acties de kansen van individuele werkzoekenden verhogen, hebben we echter niet kunnen vaststellen.

In specifieke gevallen dragen de digibanken bij tot verhoging van kansen op tewerkstelling, zij het niet bij bezoekers maar bij eigen medewerkers. Digibanken die doelgroepmedewerkers inschakelen bieden ervaringen die de afstand tot de arbeidsmarkt kunnen verkleinen. Er zijn ook getuigenissen van vrijwillige digihelpers die via hun inzet aan werk zijn geraakt.

ONDERSTEUNING EN OMKADERING VAN EXPERIMENTEERRUIMTE

Een sterkte van de digibanken is de mate waarin ze op de lokale context en noden kunnen inspelen. Daartoe is ruimte voor lokale autonomie nodig. Tegelijk is er een duidelijke behoefte aan centralisatie, omdat centraal aangeleverd materiaal de digibanken en hun coördinatoren kan ontzorgen. Deze twee noden staan op gespannen voet met elkaar. Een spanning die hierbij aansluit is die tussen de nood aan flexibele omgang met regels van DWSE omdat digibanken behoeften hebben aan ruimte voor experiment en '*learning by doing*', wat afwijking en bijsturing en *cours de route* impliceert. Tegelijk hebben coördinatoren behoefte aan helderheid van regels en kaders, met name wanneer het op rapportering en beoordeling aankomt.

De lerende netwerken die werden georganiseerd ter verbinding en ondersteuning bleken vooral een meerwaarde voor digibanken wanneer ze op zoek waren naar inhoudelijke inspiratie en onderlinge uitwisseling. Naarmate de digibanken langer actief zijn, wijzigt het type ondersteuning waar ze behoefte aan hebben. Waar eerst nog vooral inspiratie en verkenning van belang zijn (bijvoorbeeld over de keuze van locaties), komen later specifieke uitdagingen naar de voorgrond (zoals het bereiken van kwetsbare doelgroepen of het ondersteunen van vrijwilligers).

Aanbevelingen voor lokale digitale inclusie initiatieven

Op basis van deze impactevaluatie vatten we enkele inzichten samen die niet enkel relevant zijn voor digibanken maar ook voor andere lokale initiatieven die zich op digitale inclusie richten.

HET BEREIKEN VAN (KWETSBARE) DOELGROEPEN

Waar oudere burgers (+65) relatief vlot bereikt worden in vrijwel alle digibanken, erkennen diverse digibanken de nood aan een meer gefocuste strategie om mensen in armoede en anderstaligen met digitale noden te bereiken. We vatten enkele strategieën samen die relevant kunnen zijn voor andere digibanken of lokale initiatieven.

- De casestudies tonen dat de effectiviteit van dergelijk doelgroepgerichte wervingstrategieën sterk afhangt van **samenwerking met partners** zoals sociale diensten, armoedeverenigingen of verenigingen van mensen met een beperking. Dergelijke organisaties functioneren als 'bruggen voor burgers' omwille van reeds bestaande contacten en vertrouwensrelaties met deze doelgroepen (Leroux, 2014). Het gaat hier om meer dan doorverwijzing en toeleiding: deze organisaties en hun medewerkers of vrijwilligers hebben een groot potentieel als vindplaats en toeleider of in sommige gevallen zelfs als gespecialiseerd digipunt. Samenwerking brengt ook vaak waardevolle leerprocessen op gang over de (on)toegankelijkheid van het bestaande aanbod voor bepaalde groepen.
- De praktijk van digibanken toont een rijkheid aan **outreaching werken** met pop-up digipunten, mobiele digipunten of digipunten op locaties waar mensen al komen met hulpvragen. Dit is een belangrijke sleutel tot een beter bereik van groepen die moeilijker op eigen houtje hun weg vinden naar de digibanken. De geschikte aanpak verschilt sterk tussen contexten, beoogde doelgroep en beschikbare partners. Over deze variëteit aan strategieën heen wordt aanbevolen om waar mogelijk in te zetten op de **integratie van initiatieven** (zoals een mobiel digipunt organiseren in een babbelbus) én een **tandem** van sociaal werkers of andere doelgroepspecifieke vertrouwenspersonen enerzijds en digihelpers anderzijds (zie ook hieronder de suggestie om medewerkers 'in duo' in te zetten).
- Naast samenwerking met (professionele) partners die ervaring hebben met outreachend werken, is het waardevol **diversiteit onder digihelpers** na te streven. De meeste vrijwillige digihelpers zijn gepensioneerd. Herkenbaarheid bij het doelpubliek kan drempelverlagend werken, waardoor diversificatie een meerwaarde kan vormen. Ook praktisch kan diversiteit een meerwaarde betekenen, bijvoorbeeld via meertaligheid om taalbarrières te verlagen.
- Er zijn ook mensen die niet tot de bovenvermelde doelgroepen behoren, maar moeite ervaren met de steeds verdergaande digitalisering van essentiële diensten. **Inspanningen van grote organisaties**, zoals sociale huisvestingsmaatschappijen of Kind & Gezin, om in hun communicatie te verwijzen naar lokale digibanken werpen vruchten af in de toeleiding van deze groep die we minder bereiken via verenigingen en specifieke diensten.
- Inzetten op een **variëteit aan doorgedreven bekendmakings- en wervingsstrategieën** zoals buurtkrantjes, nieuwsbrieven, zichtbaar zijn op markten etc. dient meerdere doelen. Enerzijds bereiken verschillende kanalen andere profielen. Anderzijds blijkt herhaling en herkenbaarheid cruciaal om ervoor te zorgen dat de campagne ook mensen bereikt wanneer ze nog geen hulpvraag hebben, zodat ze weten waar ze terecht kunnen als de nood zich wel voordoet.

- Tot slot is het cruciaal om in te zetten op **toeleiding door diverse diensten en organisaties** in het werkingsgebied zoals Ligo, OCMW of openbare bibliotheek, én **interne doorverwijzing** tussen de diverse deelwerkingen van de digibanken. Hier wordt vandaag al sterk op ingezet, maar het ontbreekt organisaties vaak aan een helder overzicht van mogelijke doorverwijzingen. Het aanbod moet voortdurend onder de aandacht worden gebracht van potentiële doorverwijzers, zodat de dienstverlening een vaste waarde wordt.

MEDEWERKERS VAN DIGIBANKEN

Verschillende digibanken zetten in op **een combinatie** van verschillende types medewerkers (zoals een combinatie van professionele medewerkers, met vrijwilligers of doelgroepmedewerkers). Deze combinaties vormen niet enkel een meerwaarde door de gevarieerde inzetbaarheid van medewerkers, ze kunnen ook tegelijk worden ingezet om kwetsbare doelgroepen te bereiken of bijkomende ondersteuning te bieden

- **Vrijwilligers en doelgroepmedewerkers** zijn toegankelijk dankzij herkenbaarheid en hun kost is beperkt. Tegelijk is het belangrijk om omkadering en vorming te voorzien zodat ze op gepaste wijze kwetsbare doelgroepen kunnen ondersteunen. Werken met doelgroepmedewerkers draagt ook bij aan de maatschappelijke impact van het project omdat men zo kansen geeft aan medewerkers die moeite hebben met het reguliere arbeidscircuit. **Professionele medewerkers** zorgen voor continuïteit in de werking en beschikken over bepaalde expertise (bv. outreached werken, pedagogische vaardigheden).
- Een combinatie is pas aangewezen wanneer er binnen het samenwerkingsverband partners zijn met reeds ervaring met vrijwilligers of doelgroepmedewerkers. Deze medewerkers vragen een zeer goede **omkadering en ondersteuning**. Indien de ervaring ontbreekt, kan het interessant zijn om gericht op zoek te gaan naar deze partners met de nodige expertise.
- Wat betreft **taakverdeling** zijn vrijwillige digihelpers met name geschikt voor het beantwoorden van hulpvragen in laagdrempelige settings zoals digipunten en digicafés. Ze zijn minder geschikt voor vormingen of huisbezoeken, al zijn er digibanken die dit wel succesvol doen via goede ondersteuning en opleidingen enkel met vrijwilligers die zich daartoe geroepen voelen.
- Werken in **duo** (bv. een vrijwilliger met professional, een duo van vrijwilligers, of een doelgroepmedewerker met buddy) biedt ook voordelen, zoals opvangen van drukke momenten, het voorzien van individuele begeleiding bij vormingen, of algemene ondersteuning en complementariteit van expertise. De combinatie met sociale professionals kan ook het vertrouwen van kwetsbare doelgroepen verhogen, een belangrijke voorwaarde voor hun toeleiding.

GEZAMENLIJKE VERANTWOORDELIJKHEID VOOR DIGITALE INCLUSIE

Grote organisaties, zowel overheidsinstellingen (zoals VDAB, OCMW en belastingsdiensten) als privé-organisaties (zoals banken en andere organisaties met een digitaal luik naar klanten toe) kunnen een belangrijke rol spelen in de toeleiding van doelpubliek naar de digibanken. Tegelijk willen we in dit verband ook verwijzen naar het bredere politieke vraagstuk over de verantwoordelijkheid voor digitale inclusie en de beleidsvraag naar de plek van digibanken binnen het bredere digitale inclusiebeleid. Eerder onderzoek wijst hier op een tendens van grotere organisaties om in plaats van in te zetten op inclusieve digitalisering, de

verantwoordelijkheid tot digitale inclusie af te schuiven op laagdrempelige initiatieven (Cools et al., 2023). Dat benoemen we in [hoofdstuk 2D](#) als het 'helpdesk-effect'.

Daarnaast wordt het loskoppelen van de inhoudelijke en technische dienstverlening, bijvoorbeeld wat betreft het invullen van belastingen of online solliciteren, door digibanken ook benoemd als een uitdaging. Bezoekers hebben vaak behoefte aan inhoudelijke ondersteuning terwijl digibanken zich beperken tot technische ondersteuning. Vanuit die optiek is het aanbevolen om zowel lokaal als bovenlokaal blijvend in te zetten op de betrokkenheid van organisaties die hun dienstverlening digitaliseren bij de werking van laagdrempelige initiatieven die inzetten op digitale inclusie. Hiermee wordt ingezet op samenwerking eerder dan 'doorschuiving', en wordt digitale inclusie nadrukkelijker een gedeelde verantwoordelijkheid. Concreet denken we hier aan samenwerking met organisaties als VDAB of administratieve diensten van steden en gemeenten, met digipunten die op locatie technische ondersteuning bieden maar voor verdere inhoudelijke ondersteuning zelf weer naar deze diensten kunnen doorverwijzen.

Tot slot plaatsen we ook een kanttekening bij de eerder benoemde spanning tussen inhoudelijke en technische dienstverlening. Bezoekers ervaren een gevoel van goed geholpen te zijn, zelfs wanneer hun probleem niet volledig is opgelost. Ook wanneer de digibanken of digihelpers niet meteen een pasklare oplossing kunnen bieden (omdat ze daartoe bijvoorbeeld niet gekwalificeerd zijn of omdat er technische uitdagingen spelen), is het belangrijk om bezoekers verder op weg te helpen (via bijvoorbeeld vervolgafspraken of gericht door te verwijzen). Het is dan ook belangrijk dat digihelpers concrete handvatten krijgen voor interne of externe doorverwijzing en dus een helder overzicht hebben van het ruimere aanbod.



Beleidsaanbevelingen

TERUG NAAR DE BELEIDSVRAGEN

De inzichten uit dit onderzoek laten ons toe om enkele aanbevelingen te formuleren die kunnen bijdragen tot het vergroten van de impact van de digibanken op lokaal niveau en het verbeteren van de ondersteuning van de digibanken en vergelijkbaar laagdrempelig aanbod voor digitale inclusie als strategie voor digitale inclusie vanuit de Vlaamse overheid.

Voor we overgaan naar de concrete beleidsaanbevelingen en aanbevelingen voor toekomstig onderzoek behandelen we de drie algemene beleidsvragen die het toenmalige Departement Werk en Sociale Economie motiveerde om het bestek voor deze onderzoeksopdracht uit te schrijven.

1. Zijn digibanken zinvol en een relevante maatregel om digitale inclusie in Vlaanderen te bevorderen?

Digibanken zijn een zinvolle en relevante maatregel om digitale inclusie te bevorderen op lokaal niveau. Dit doen ze door lokaal laagdrempelige hulp, uitleen en vormingen te voorzien voor een diverse groep aan burgers met digitale noden en/of interesse om hun digitale vaardigheden te versterken. De interviews met bezoekers tonen positieve ervaringen en effecten op het gebied van omgang met digitale technologie en toegang tot essentiële diensten. Het aanbod zorgt bij bezoekers ook voor uitbreiding van hun persoonlijke hulpnetwerk en verhoogd psychosociaal welzijn door het verminderen van 'digistress'.

Het aanbod komt in grote mate tegemoet aan reële, actuele noden van burgers die zelfs wanneer ze een relatief sterk netwerk hebben daar niet de gepaste ondersteuning kunnen krijgen. Gezien de voortdurende evoluties op het vlak van digitale technologie en digitale dienstverlening zal deze nood voor laagdrempelige ondersteuning allicht nog geruime tijd blijven en mogelijk nog toenemen.

De digibanken creëren in dit verband ook een meerwaarde voor lokale besturen en andere publieke en private dienstverleners. Digibanken centraliseren het lokaal en toegankelijk aanbod rond digitale hulpverlening, uitleen en vorming. Dit zorgt ervoor dat ze diverse vragen die te maken hebben met de (on)toegankelijkheid van dienstverlening in digitale tijden overnemen van deze diensten. Bovendien zorgt de Vlaamse omkadering van digibanken er ook voor dat lokale besturen en partners vandaag al ontzorgd worden in een aantal taken zoals communicatie en het lerend netwerk.

Ondanks deze sterke relevantie en duidelijke meerwaarde toont dit onderzoek ook enkele uitdagingen omtrent het bereik, de leerwinst voor deelnemers, de duurzaamheid van de lokale initiatieven en het optimaliseren van de werking van de digibanken. Onderstaande aanbevelingen gaan hier dieper op in.

2. Welke strategie of combinatie van strategieën zijn het meest effectief om digitale inclusie in Vlaanderen te bevorderen?

Dit onderzoek bevestigt het belang van lokale, laagdrempelige initiatieven rond digitale inclusie voor het beantwoorden van concrete digitale vragen, een toegankelijk vormingsaanbod rond digitale vaardigheden op starter- en basisniveau, én het voorzien van betaalbare toegang tot toestellen. Op lokaal niveau toont

dit onderzoek het belang aan van strategisch inzetten op doorverwijzing, zowel extern (tussen digibanken en lokale actoren) als intern (tussen de verschillende activiteiten van de digibanken). Daarnaast zijn laagdrempeligheid en vindplaatsgericht en outreachend werken essentieel om het bereik en de effectiviteit van dit aanbod te bevorderen.

Wanneer we uitzoomen naar het brede beleid rond digitale inclusie in Vlaanderen zien we dat digibanken en vergelijkbare initiatieven op zich niet volstaan in de strijd tegen digitale uitsluiting. Digibanken richten zich voornamelijk op de vraagzijde van de (digitale) dienstverlening en technologiegebruik, i.e. bewoners met digitale vragen en noden. Hierbij speelt de opmerkelijke dynamiek dat heel wat bezoekers van de digibanken strikt genomen geen vragende partij zijn voor de voortdurende digitalisering van allerhande communicatiekanalen en (essentiële) diensten. Maatschappelijke en technologische evoluties op het vlak van digitalisering en de zogenaamde rationalisering van dienstverlening waarbij fysiek contact grotendeels plaats maakt voor andere communicatiekanalen, stuwt de groeiende nood aan digitale vaardigheden. Het is dan ook cruciaal dat een beleid rond digitale inclusie ook kijkt naar de 'aanbodzijde' van de digitale dienstverlening en communicatie, en dus naar de verantwoordelijkheid van organisaties en diensten die hun werking digitaliseren. We komen hier bij de [aanbevelingen](#) op terug. In het rapport van de Barometer Digitale Inclusie 2024 verwoordt men het treffend:

"Het is belangrijk om in het achterhoofd te houden dat de verschillen in gebruikscijfers per dienst en regio meer dan alleen verschillen in individuele vaardigheden van mensen reflecteren. De verschillen kunnen ook deels worden toegeschreven aan het beperkte aanbod van diensten en/of het feit dat deze onvoldoende zijn aangepast aan de realiteit van de digitale noden van gebruikers. Het gaat bijvoorbeeld om het gebrek aan toegankelijkheid van digitale diensten, de moeilijkheid om de bepaalde digitale interfaces te gebruiken, de complexiteit van de taal en de onlineprocedures, en vooral de geleidelijke verdwijning van offline alternatieven om toegang te krijgen tot diensten (aan het loket), zoals de laatste jaren vooral het geval was bij banken" (Brotcorne et al., 2024, p. 29).

Als het gaat om die aanbodzijde wijzen de interviews met bezoekers, vrijwilligers, medewerkers en coördinatoren naar twee belangrijke, verwante pistes: *e-inclusion by design* en de verantwoordelijkheid van dienstverleners die door de digitalisering van hun werking nieuwe drempels tot toegankelijke dienstverlening installeren. Hoewel er, zeker rond *e-inclusion by design*, al heel wat initiatieven en bruikbaar materiaal bestaan (Mediawijs, z.d.) blijkt uit het perspectief van mensen in de digibanken, zowel bezoekers als medewerkers, dat er vandaag nog te weinig aandacht gaat naar de aanbodzijde. Zij ervaren dat de verantwoordelijkheid voor toegankelijke dienstverlening in zekere zin wordt doorgeschoven naar laagdrempelige initiatieven en vrijwilligers (cf. Cools et al., 2023). Bovendien lijkt het potentieel van de digibanken als plek waar vraag en aanbod beter op elkaar kunnen worden afgestemd vandaag onderbenut. Het sterkt dan ook tot de aanbeveling om daar in de toekomst sterker en consistentier op in te zetten.

3. Hoe kunnen wij als Vlaamse overheid lokale actoren op een effectieve en efficiënte manier rond digitale inclusie laten werken en hen hierin ondersteunen?

Het voorbereidings- en implementatietraject heeft in de gemeenten waar digibanken actief zijn bijgedragen tot het bevorderen van de samenwerking tussen lokale actoren rond digitale inclusie. Binnen dit Vlaamse subsidiekader zijn diverse samenwerkingen rond digitale inclusie versterkt of opgestart, tussen lokale besturen, sociale economie bedrijven, vormingsinstituten en allerhande doelgroepgerichte organisaties. Dit kader kan

nog verder versterkt en geactualiseerd worden met de lessen uit het lerend netwerk en dit onderzoek. Zo kan het ook dienen als een kader voor toekomstige laagdrempelige, lokale initiatieven voor digitale inclusie.

Onze analyse ([hoofdstuk 3A](#)) toont naast een breed gedeelde tevredenheid over het lerend netwerk, de makkelijk aanspreekbare coördinator bij DWSE (nu WEWIS) en het centraal aangeleverde communicatiemateriaal ook enkele kritische bedenkingen en constructieve suggesties voor het verbeteren van de ondersteuning en omkadering.

Op het vlak van registratie is er nood aan een meer gecentraliseerde aanpak wat betreft de registratiesoftware en richtlijnen omtrent 'wat', 'hoe' en 'waarom' registreren. In andere zaken, zoals het gebruik van communicatiemateriaal of lokale samenwerkingen wijst onze analyse op het belang van een balans tussen centraal aansturen én voldoende ruimte laten voor lokale invulling. Deze ruimte voor eigen keuzen en flexibiliteit blijven ook in de toekomst erg belangrijk voor een effectieve toepassing van het digibank model op lokaal niveau. Een volledige standaardisering van hoe je via laagdrempelige initiatieven moet werken aan digitale inclusie is om diverse redenen, zoals onder ander het verschil in schaal en context van de werkingsgebieden ([hoofdstuk 2B](#)), onzinnig en mogelijk contraproductief.

Tegelijkertijd is het na jaren van voorbereiden, opstarten, experimenteren en leren mogelijk en wenselijk om, in overleg met de lokale actoren, enkele sector brede uitdagingen en ambities te bepalen om de effectiviteit en efficiëntie van de digibank werkingen te verbeteren. De meeste lokale samenwerkingen hebben een zekere mate van maturiteit bereikt waardoor het meer dan voorheen mogelijk is om meer van hen te verwachten wat betreft het reflecteren over hun werking, het bereiken van moeilijker bereikbare groepen of het monitoren van hun activiteiten. Deze doelgerichte acties zouden de effectiviteit van dit laagdrempelig aanbod ten goede komen. Om dit te realiseren is enige vorm van Vlaamse financiering en een versterking van de capaciteit van de opvolging en coördinatie van de digibanken aanbevolen.

In functie van efficiëntie strekt het tot de aanbevelingen voor de Vlaamse overheid om de volgende zaken verder te verkennen: (a) schaalvoordelen, (b) het afstemmen van financiering op schaal en een omgevingsanalyse, (c) het centraal faciliteren en sterker aansturen van een werkbaar en op leren gericht systeem voor monitoring en reflectie.

In het formuleren van onderstaande aanbevelingen voor het Vlaams beleid en toekomstig onderzoek houden we rekening met twee evoluties: de groeiende maturiteit van de Digibanken als interventie enerzijds en anderzijds de tijdelijkheid van de Europese relancemiddelen waarmee de digibanken werden gefinancierd waardoor de beschikbare steunt afneemt.

AANBEVELINGEN VOOR HET VLAAMS BELEID

Streef naar een gebiedsdekkende geografische spreiding van laagdrempelige initiatieven voor digitale inclusie.

Volgens de Barometer Digitale Inclusie (Brotcorne et al., 2024) is in 2023 40 procent van de Belgen digitaal kwetsbaar. Digitale kwetsbaarheid en uitsluiting overlapt deels, maar niet volledig met indicatoren van sociale uitsluiting en kwetsbaarheid en is dan ook wijd verspreid in de Belgische en Vlaamse samenleving. Gezien de positieve impact van digibanken en vergelijkbare initiatieven strekt het daarom tot de aanbeveling om dergelijke laagdrempelige hulp overal in Vlaanderen beschikbaar te maken.

Een blik op de geografische spreiding¹ van de belangrijkste subsidieprogramma's voor digitale inclusie benadrukt het risico op 'woestijnvorming' dat ook in dit onderzoek werd aangestipt: gebieden waar geen (of weinig) formele, laagdrempelige initiatieven actief zijn, in de vorm van een digibank of vergelijkbaar alternatief. Het identificeren en ondersteunen van informele initiatieven of het implementeren van digibanken in deze regio's kan een waardevolle bijdrage leveren aan de strijd tegen digitale uitsluiting in Vlaanderen en Brussel.

Gerelateerd aan het beogen van een gebiedsdekkende geografische spreiding van de digibanken of vergelijkbare initiatieven is het ook relevant om de schaal van de digibanken onder de loep te nemen. De analyse in [hoofdstuk 2B](#) wijst op een aantal schaalvoordelen voor grotere steden en intergemeentelijke samenwerkingen. Daarom is het aan te bevelen om te onderzoeken of het wenselijk en haalbaar is om kleinere digibanken op te schalen, zonder de afstemming op lokale noden en context uit het oog te verliezen.

Verzeker de continuïteit van de bestaande digibanken met een continuering van Vlaamse financiering die minimaal focust op een coördinator, de aankoop van hardware en de ondersteuning van vindplaatsgericht werken.

Ons onderzoek toont dat de beoogde lokale verduurzaming van de digibanken in veel steden en gemeenten niet realistisch lijkt omwille van een gebrek aan middelen en/of lokaal engagement. Het volledig stopzetten van de Vlaamse financiering zou in heel wat gevallen leiden tot een sterke afbouw van het aanbod en een afbraak of versplintering van de opgebouwde capaciteit en expertise inzake digitale inclusie.

Digibanken worden vandaag voor een groot deel gedragen door vrijwilligers en doelgroepgerichte organisaties die de strijd tegen digitale uitsluiting en kwetsbaarheid beschouwen als deel van hun missie. Het laagdrempelige, vraaggerichte aanbod voor digitale inclusie kan echter niet overgelaten worden aan vrijwilligers alleen. Er is een blijvende nood aan een coördinator en ondersteuning van partnerschappen en vrijwilligerswerkingen en ook de uitleendienst is afhankelijk van de aankoop van hardware (of een tijdsintensieve zoektocht naar giften). Het strekt ook tot de aanbeveling om te investeren in vindplaatsgerichte strategieën om meer kwetsbare groepen te bereiken.

Indien de Vlaamse overheid zou beslissen om de financiering voor digibanken verder te zetten, zal ook het staatssteunkader herbekeken moeten worden om erover te waken dat de lokale partners die financiering ontvangen in lijn blijven met de regels op overheidssteun.

Zet sterker in op continuïteit en lokale verankering.

Dit onderzoek toont dat de onzekerheid over de verlenging van de financiering van de digibanken een negatieve impact heeft gehad op de werking, met name in digibanken met een kleiner of dunner bevolkt werkingsgebied. Daarnaast tonen de interviews dat sommige coördinatoren van doorgaans kleinere digibanken een spreiding van middelen over meerdere jaren verkiezen boven het huidige, voor hen relatief hoge bedrag over een kortere periode. Continuïteit zou voor deze digibanken, zelfs in een context van minder middelen, kunnen bijdragen tot minder verloop en stabielere partnerschappen, wat de lokale verankering van de digibanken ten goede zou komen.

1 Overzicht subsidies digitale inclusie per gemeente (dd. nov 2023): <https://www.vvsg.be/kennis/databank/subsidies-lokaal-digitale-inclusiebeleid>

Stem het subsidiebedrag af op de lokale context, bijvoorbeeld op basis van criteria zoals schaal, het huidige bereik van de digibanken en lokale noden.

Momenteel ontvangen alle digibanken een gelijke subsidie, ongeacht hun werkingsgebied, activiteiten of bereik. Gezien de grote onderlinge verschillen en het vooruitzicht van krimpende middelen, lijkt dit niet de meeste efficiënte keuze voor de toekomst.

Het diversifiëren van het subsidiebedrag steunt idealiter op een omgevingsanalyse waarin diverse factoren worden meegenomen. Het bevolkingsaantal of de oppervlakte van een werkingsgebied zijn relevant, maar onvoldoende om verschillen in het toegekende bedrag op te baseren. De bevolkingssamenstelling (aandeel 65-plussers) en de scholingsgraad zijn relevante voorspellers van de prevalentie van digitale kwetsbaarheid. Daarnaast kan men ook de aanwezigheid van specifieke doelgroepen, het bereik van bestaande digibanken en de aanwezigheid van zinvolle initiatieven die vandaag nog geen middelen ontvangen in overweging nemen bij het toekennen van financiële ondersteuning.

Versterk de capaciteit voor coördinatie en ondersteuning op Vlaams niveau.

Om de effectiviteit van de digibanken te verhogen, is het aangewezen om de Vlaamse capaciteit voor coördinatie en ondersteuning van het digibanken project uit te breiden. Doelgerichte acties en experimenten die de werking en het bereik van de digibank versterken, en het verspreiden van de opgedane kennis verdienen voldoende ondersteuning en begeleiding.

Een beperkte capaciteit op Vlaams niveau liet zich bijvoorbeeld voelen op het vlak van trage rapportagebeoordelingen en beperkte of late communicatie. Dit zijn zaken die door coördinatoren van digibanken nochtans als belangrijk worden ervaren voor de effectiviteit van hun werking. De beperkte capaciteit zorgde onder andere voor vertraging in de beoordeling van de tussentijdse rapportering, waardoor projecten relevante feedback niet meer konden meenemen in hun verlengingsdossier.

Centraliseer het registratiesysteem en bepaal in overleg met lokale coördinatoren een beperkt aantal leergerichte indicatoren, naast het aantal unieke bezoekers.

De afwezigheid van een centraal registratiesysteem zorgt voor onduidelijkheden en een hoge administratieve last voor de lokale initiatieven. Bovendien geven lokale coördinatoren aan nood te hebben aan meer duidelijkheid over wat er moet worden geregistreerd en waartoe de registratie kan dienen. Momenteel gebeurt de registratie voornamelijk vanuit rapportagedoeleinden, waardoor het potentieel voor reflectie en leren onderbenut blijft. De digibanken blijken de formeel verplichte registratie en de bredere mogelijkheden van de gebruikte registratiesystemen momenteel slechts beperkt aan te grijpen voor het analyseren en bijsturen van hun werking.

Momenteel is de registratie gefocust op het capteren van de doelgroep van de bezoeker, aangevuld met informatie over de activiteit en eventuele eerdere deelname. Deze gegevens zijn te beperkt om grondig te leren over hoe men de dienstverlening kan verbeteren of bereik kan verhogen.

Daarom strekt het tot aanbeveling om een centraal registratiesysteem te ontwikkelen dat aanvullend inzet op een aantal leergerichte Indicatoren die verder gaan dan de huidige focus. In [hoofdstuk 3B](#) wordt een theoretische suggestie gedaan van een verzameling leergerichte indicatoren die naast profielkenmerken van unieke gebruikers ook inzicht kunnen verschaffen in het traject van bezoekers tot de dienstverlening, interne of externe doorverwijzingen, en het type hulpvragen die ze daarbij hebben. Dit voorstel kan verder onderzocht worden op praktische haalbaarheid en meerwaarde. Om ervoor te zorgen dat het systeem ook gedragen wordt door de digibanken is het belangrijk om lokale initiatieven te betrekken bij de ontwikkeling en helder te communiceren over het nut en het doel van de registratie, en over hoe deze gegevens kunnen ingezet worden om de werking te verbeteren.

Actualiseer het bestaande implementatiekader met duidelijkere richtlijnen omtrent vindplaatsgericht werken, leerwinst en registratie.

De huidige handleiding voor implementatie wordt ervaren als complex en verwarrend, vooral voor startende coördinatoren. Het strekt dan ook tot aanbeveling om de handleiding te herwerken tot een meer toegankelijke en hanteerbare leidraad, afgestemd op de huidige praktijk en geleerde lessen.

Belangrijke principes die volgens dit onderzoek bijdragen tot effectiviteit en bereik kunnen samen met concrete praktijkvoorbeelden worden geïntegreerd in een geactualiseerd implementatiekader. Denk hierbij aan vindplaatsgericht en outreachend werken om kwetsbare doelgroepen te bereiken en het belang van terugkeer, oefenkansen en herhaling om leereffecten te sorteren. Ook een herziene registratie van bezoekers (zie hierboven) kan onderdeel uitmaken van een bijgewerkt implementatiekader.

Benut en stimuleer het potentieel van digibanken als brug tussen de vraag- en aanbodzijde van digitale dienstverlening.

Digibanken bevinden zich op een unieke positie tussen burger en (digitale) dienstverlener. Ze bereiken mensen die digitale drempels aan den lijve ervaren. In veel gevallen botsen bezoekers op die digitale vragen omdat ze met een andere, inhoudelijke vraag zitten waarvoor ze gebruik moet maken van digitale kanalen. Voor de medewerkers en vrijwilligers van digibanken is het een uitdaging om de technische dienstverlening los te koppelen van inhoudelijke ondersteuning. Zo helpen ze bijvoorbeeld bij het inloggen op tax-on-web (technisch), maar is het niet de bedoeling dat ze helpen bij het invullen van de digitale belastingaangifte (inhoudelijk).

Vanuit die optiek is het aanbevolen om zowel lokaal als bovenlokaal blijvend in te zetten op samenwerking tussen organisaties die hun dienstverlening digitaliseren en laagdrempelige initiatieven die inzetten op digitale inclusie. Administratieve diensten van steden en gemeenten en organisaties zoals VDAB of zelfs banken kunnen nauwer met digibanken samenwerken. Enerzijds kunnen ze beroep doen op digibanken als plekken die informatie en ondersteuning verstrekken aan burgers die daar nood aan hebben. Anderzijds kunnen ze digibanken ondersteunen om in de mate van het mogelijke ook inhoudelijke hulp aan te bieden. Dat kan door digipunten te organiseren bij deze organisaties en diensten. Zo ontstaat er een duidelijkere taakverdeling tussen digibanken die technische ondersteuning aanbieden, en de andere organisaties die inhoudelijke hulp verstrekken. Daarnaast zou de registratie van de hulpvragen (zie de aanbeveling hierboven) als signaal kunnen dienen door organisaties met sterke digitale dienstverlening te sensibiliseren en te informeren over terugkerende hulpvragen en uitdagingen die gebruikers ervaren.

Responsabiliseer grote dienstverleners als actor voor digitale inclusie.

Digibanken zijn dagelijks bezig met het helpen van mensen in het bereiken van 'grote organisaties', zowel publieke diensten (zoals VDAB, OCMW en belastingdiensten) als private ondernemingen (zoals banken). Eerder onderzoek wijst op een tendens van grotere organisaties om in plaats van in te zetten op inclusieve digitalisering, de verantwoordelijkheid tot digitale inclusie af te schuiven op laagdrempelige initiatieven (Cools et al., 2023). De maatschappelijke gevolgen van digitale uitsluiting worden doorgeschoven naar derden, terwijl de voordelen (zoals efficiëntiewinst) bij de digitaliserende organisaties blijven.

Naarmate de dienstverlening van organisaties, overheidsdiensten en bedrijven verregaand digitaliseert, is het noodzakelijk hen blijvend te wijzen op het belang van inclusiviteit. De verantwoordelijkheid voor inclusieve digitalisering mag niet zonder meer naar laagdrempelige initiatieven worden doorgeschoven. Concreet betekent dit dat organisaties en essentiële diensten aandacht moeten besteden aan *e-inclusion by design*, maar ook toegankelijke niet digitale alternatieven moeten voorzien. Op die manier beschikken burgers over contact- en ondersteuningsmogelijkheden die voor hen het meest geschikt zijn. Ook op beleidsniveau kan een hefboom worden ingebouwd door 'digitale inclusie' en alternatieve contactmogelijkheden mee te nemen als criterium bij overheidsopdrachten en aanbestedingen.

Suggesties voor toekomstig onderzoek

Ieder onderzoek roept nieuwe vragen op. Ter afsluiting van dit rapport doen we enkele suggesties voor bijkomend onderzoek. Dit zijn geen uitgewerkte plannen of afgebakende vragen, maar mogelijke pistes voor verdere verkenning van relevante kwesties.

Wat met 'absolute digistarters'? En met het doelpubliek dat nog niet wordt bereikt? Dit onderzoek liet de stemmen en ervaringen van bezoekers van digibanken aan bod komen. We stelden daarbij vast dat de overgrote meerderheid al in meer of mindere mate gebruik maakte van digitale technologie. Een belangrijke vraag is echter hoe personen die momenteel nog helemaal geen gebruik maken van digitale technologie kunnen worden bereikt en ondersteund. Evenzo is het belangrijk na te gaan welke drempels personen ervaren die wel nood hebben aan ondersteuning, maar die de digibanken nog niet bereiken. Deze inzichten kunnen dan dienen om gericht in te zetten op vindplaatsgericht en outreachend werken.

Welke samenwerkingen zijn mogelijk tussen lokale initiatieven zoals de digibanken en grotere, bovenlokale organisaties, overheidsdiensten en bedrijven? Eerder in dit hoofdstuk benadrukten we belang van het betrekken van de 'aanbodzijde' met organisaties die digitalisering aandrijven. Een belangrijke vraag is hoe zij betrokken kunnen worden bij de bevordering van digitale inclusie. Hierbij vallen verscheidene pistes te verkennen, van het toegankelijker maken van de eigen digitale dienstverlening, het bieden van ondersteuning en het garanderen van niet-digitale alternatieven, tot cofinanciering van digibanken en andere initiatieven die digitale inclusie bevorderen. Aansluitend zou onderzocht kunnen worden hoe digibanken kunnen fungeren als bron van expertise rond digitale drempels en als vindplaats voor deelnemers aan gebruikersonderzoek.

Hoe kunnen digibanken indicatoren opstellen en benutten om bij te leren over hun werking? In [hoofdstuk 3B](#) suggereerden we indicatoren die een rijk beeld kunnen verschaffen over de werking van de lokale initiatieven. Het bleef daarbij een theoretische oefening: verdere uitwerking is nodig om dergelijke registratie in de praktijk te brengen. Een vraag in het verlengde daarvan is op welke manier lokale initiatieven deze indicatoren kunnen aanwenden om bij te leren over hun eigen werking en die vervolgens te verbeteren.

5.

REFERENTIES



5. Referenties

- Anrijs, S., Verhelst, M., Van Leeuwen, C., Verhaert, P., Van Audenhove, L., & Ponnet, K. (2025). *Een interviewstudie naar het profiel, de ervaringen en de noden van formele digihelpers in Vlaanderen* [Rapport in opdracht van de Vlaamse Overheid]. imec-mict, Universiteit Gent.
- Brotcorne, P., Ponnet, K., Dedonder, J., & Anrijs, S. (2024). *Barometer Digitale Inclusie*. Koning Boudewijnstichting. https://media.kbs-frb.be/nl/media/11918/Barometer%20Digitale%20Inclusie%202024_Publicatie
- Butterfield, L. D., Borgen, W. A., Amundson, N. E., & Maglio, A.-S. T. (2005). Fifty years of the critical incident technique: 1954-2004 and beyond. *Qualitative Research*, 5(4), 475–497. <https://doi.org/10.1177/1468794105056924>
- Chen, H. T. (2012). Theory-driven evaluation: Conceptual framework, application and advancement. In R. Strobl, O. Lobermeier, & W. Heitmeyer (Eds.), *Evaluation von Programmen und Projekten für eine demokratische Kultur* (pp. 17–40). Springer Fachmedien. https://doi.org/10.1007/978-3-531-19009-9_2
- Cools, P., & Boost, D. (2024). Sociale impactevaluatie: Kwelgeest of kans voor sociaal-sportieve werkingen? In *Praktijkgids Sociaal-Sportief Werk #2: Visies, oriëntaties en reflecties met betrekking tot impactevaluatie* (pp. 20–39). Die Keure.
- Cools, P., & Raeymaeckers, P. (2020, 3 maart). *Sociale interventies evalueren: Moeilijk gaat ook*. Sociaal.Net. <https://sociaal.net/achtergrond/sociale-interventies-impact-evalueren/>
- Cools, P., Van Gucht, J., & Sebrechts, L. (2023, 21 april). *Toegankelijke hulp in digitale tijden: 'Eerst een klik, dan een click.'* Sociaal.Net. <https://sociaal.net/achtergrond/toegankelijke-hulp-in-digitale-tijden-eerst-een-klik-dan-een-click/>
- De Marez, L., Georges, A., & Sevenhant, R. (2025). Imec.digimeter.2024. *Digitale trends in Vlaanderen*. Imec. <https://www.imec.be/nl/kennisuitwisseling/techmeters/digimeter/imecdigimeter-2024>
- De Waele, E., Depauw, J., Raeymaeckers, P., Hermans, K., Driessens, K., & Steel, R. (2022). *Impactevaluatie in het sociaal werk. Van theorie naar praktijk*. Vlaams departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. https://departementwvg.be/sites/default/files/media/Impactevaluatie_Visienota_Van_theorie_naar_praktijk.pdf
- Dehertogh, B., Cools, P., & Berkvens, L. (2021). Zweten om te meten? Pragmatische onderzoeksreflecties uit een sociale impactevaluatie. *Cahier: Bouwen Aan Een Breed Sociaal Beleid*, 6, 45–61.
- DWSE (2021). Oproep Digibanken. *Handleiding Implementatietraject*. Departement Werk en Sociale Economie.
- DWSE (2023). Oproep Verlenging. *Handleiding Digibanken*. Departement Werk en Sociale Economie.

- Ebrahim, A. (2019). *Measuring Social Change*. Stanford University Press.
<https://www.sup.org/books/business/measuring-social-change>
- Flanagan, J. C. (1954). The critical incident technique. *Psychological Bulletin*, 51(4), 327–358.
<https://doi.org/10.1037/h0061470>
- Gallopín, G. C. (1996). Environmental and sustainability indicators and the concept of situational indicators. A systems approach. *Environmental Modeling & Assessment*, 1(3), 101–117.
<https://doi.org/10.1007/BF01874899>
- Hermans, K. (2014). Methodieontwikkeling, evaluatieonderzoek en de body of knowledge van het sociaal werk. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 23(1). <https://doi.org/10.18352/jsi.394>
- Lehtonen, M. (2015). Indicators: Tools for informing, monitoring or controlling? In *The Tools of Policy Formulation* (pp. 75–99). Edward Elgar Publishing. <https://doi.org/10.4337/9781783477043.00015>
- Leroux, K. (2014). Social Justice and the Role of Nonprofit Human Service Organizations in Amplifying Client Voice. In M. Austin, *Social Justice and Social Work: Rediscovering a Core Value of the Profession* (pp. 325–338). SAGE Publications, Inc. <https://doi.org/10.4135/9781483387987.n25>
- Maes, M., & Cools, P. (2020). *Omgaan met de uitdaging van effectmeting. Inzichten uit erkende organisaties binnen de integrale jeugdhulp in Vlaanderen*. AP Hogeschool. <https://www.ap.be/project/sterk-werk>
- Manzano, A. (2016). The craft of interviewing in realist evaluation. *Evaluation*, 22(3), 342–360.
<https://doi.org/10.1177/1356389016638615>
- Mediawijs. (n.d.-a). *E-inclusion by design, wat is dat?* Geraadpleegd op 15 mei 2025, via <https://www.mediawijs.be/nl/e-inclusion-design-wat-dat>
- Mediawijs. (n.d.-b). *Iedereen digihelper*. Geraadpleegd op 16 april 2025, via <https://www.mediawijs.be/nl/digihelper>
- Mullainathan, S., & Shafir, E. (2014). Scarcity. *The new science of having less and how it defines our lives* (First Picador edition). Picador/Henry Holt and Co.
- NHS Institute for Innovation and Improvement. (2017). *The good indicators guide: Understanding how to use and choose indicators*. NHS. <https://www.england.nhs.uk/improvement-hub/wp-content/uploads/sites/44/2017/11/The-Good-Indicators-Guide.pdf>
- Pawson, R. (2013). *The Science of Evaluation: A Realist Manifesto*. SAGE.
<https://doi.org/10.4135/9781473913820>
- Pawson, R., & Tilley, N. (1997). *Realistic Evaluation*. SAGE Publications.
- Rogers, P. J. (2008). Using Programme Theory to Evaluate Complicated and Complex Aspects of Interventions. *Evaluation*, 14(1), 29–48. <https://doi.org/10.1177/1356389007084674>

- Securex. (2025). *Tijdelijke werkervaring in Vlaanderen (TWE)*. Geraadpleegd op 16 mei 2025, via <https://www.securex.be/nl/lex4you/werkgever/themas/opleiding-en-stage/stages-en-opleidingen-voor-werkzoekenden/wat-is-het-traject-tijdelijke-werkervaring-en-hoe-lang-duurt-het>
- Vansteenkiste, M., Niemiec, C. P., & Soenens, B. (2010). The development of the five mini-theories of self-determination theory: An historical overview, emerging trends, and future directions. In T. C. Urdan & S. A. Karabenick (Eds.), *Advances in Motivation and Achievement* (Vol. 16, pp. 105–165). Emerald Group Publishing Limited. [https://doi.org/10.1108/S0749-7423\(2010\)000016A007](https://doi.org/10.1108/S0749-7423(2010)000016A007)
- Vlaamse Regering. (2020). *Vlaamse Veerkracht. Relanceplan Vlaamse Regering*. <https://www.vlaanderen.be/publicaties/relanceplan-vlaamse-regering-vlaamse-veerkracht>
- Westhorp, G. (2014). *Realist Impact Evaluation: An introduction*. Overseas Development Institute.
- White, H. (2009). Theory-based impact evaluation: Principles and practice. *Journal of Development Effectiveness*, 1(3), 271–284. <https://doi.org/10.1080/19439340903114628>

BIJLAGEN



6A. Bijlage 1. Casusbeschrijvingen

Hier volgt een beschrijving van de geselecteerde cases. Het doel is niet om een zo volledig mogelijke en gedetailleerde beschrijving te geven van deze verschillende digibanken, maar om beknopt de context en het partnerschap, de manier waarop de dienstverlening wordt ingevuld, de toeleiding en bereik samen te vatten.

De analytische elementen waaronder de bouwstenen, voorwaarden en implicaties van de gekozen aanpak worden hier niet besproken. Deze informatie komt aan bod in [hoofdstuk 2D](#). De beschrijvingen zijn gebaseerd op de stand van zaken op het moment van het groepsinterview met de betrokken digibanken (tussen december 2023 en mei 2024) en zijn afgetoetst op correctheid met de coördinatoren van de respectievelijke digibanken. Verscheidene van deze digibanken zijn sindsdien sterk uitgebreid.

Digibank Digbij

Situatie op moment van het groepsinterview (december 2023)

Context en partnerschap. Digibank Digbij is gelegen in een landelijk gebied (Tongeren, Wellen, Heers & Borgloon) en wordt getrokken door IN-Z, een sociale onderneming met verschillende deelwerkingen. De digibank heeft geen voortraject gevolgd, maar bouwt verder op een beperkte bestaande werking rond digitale inclusie. Binnen het grondgebied zijn ook subsidies 'Iedereen digitaal' en 'E-inclusion for Belgium' beschikbaar.

Oorspronkelijk bestond het partnerschap uit zes organisaties, maar in de praktijk functioneert de digibank met drie kernpartners: Link in de Kabel (voor vormingen), Close the Gap (voor refurbished hardware) en IN-Z (vnl. voor brugfiguren). IN-Z en Link in de Kabel hadden voordien al succesvol samengewerkt. Hoewel lokale besturen geen formele partners zijn, zijn er wel afspraken gemaakt over verantwoordelijkheden binnen het project. Zo zijn er 'spilfiguren' aangeduid binnen de lokale besturen die als tussenpersoon fungeren tussen IN-Z en de lokale overheden. Ze spelen een belangrijke rol in het sensibiliseren en het bekend maken van de Digibank bij deze diensten (zoals OCMW, bibliotheek en gemeentehuis) zodat deze actief kunnen doorverwijzen.

Dienstverlening. Professionele digihelpers, brugfiguren bij IN-Z, vormen de rode draad bij deze digibank. Zij zijn vast aanwezig bij alle activiteiten en zorgen voor continuïteit, professionaliteit en vertrouwde gezichten. Door de digibank wordt sterk geïnvesteerd in de opleiding van deze digihelpers om hen te sterken op technisch maar ook sociaal vlak. Daarnaast werkt de digibank met een aantal vrijwilligers die getraind worden door deze brugfiguren (train-the-trainer).

Naast de algemene digibank coördinator, is er ook een operationele coördinator die de planning van de brugfiguren beheert en een centraal aanspreekpunt vormt voor de medewerkers en bezoekers (bv. zijn contactgegevens staan op de flyers). Daarnaast is er een verantwoordelijke voor vrijwilligers, die ook de bredere vrijwilligerswerking coördineert binnen een van de locaties waar de digibank actief is.

De dienstverlening wordt als volgt ingevuld:

1. Individuele begeleiding: Digipunten worden bemand door professionele digihelpers (de brugfiguren). De digibank heeft vaste digipunten waar bezoekers zonder afspraak terecht kunnen. In specifieke gevallen is er ook een 'Digipunt aan huis' waarbij een huisbezoek wordt ingepland als het probleem niet op locatie kan worden opgelost. Daarnaast werkt deze digibank outreachend door met een mobiel digipunt of digihelper aanwezig te zijn op verschillende vindplaatsen of bij activiteiten van de digibank (bv. Digihelden)

2. Vorming in groep: De digibank organiseert infosessies onder de naam 'Digileren'. Deze worden maandelijks georganiseerd in de afzonderlijke gemeenten, rond actuele thema's (bv. phishing, de Lijn online, Artificiële intelligentie...). Op het einde van een vorming wordt input verzameld voor toekomstige thema's.

Daarnaast organiseert Digbij workshops voor kinderen onder de naam 'Digihelden' rond nieuwe, inspirerende thema's. Kinderen moeten vergezeld worden van minsten één (groot)ouder. Een unieke aanpak die een dubbele werking heeft: enerzijds wordt de jonge generatie vroeg betrokken bij mediawijsheid, anderzijds is er ook een digihelper aanwezig om de (groot)ouders op de hoogte te brengen en door te verwijzen naar het bredere aanbod van de digibank.

3. Uitleen hardware en ondersteuning bij aanvraag goedkoop internet tarief: De digibank leent gratis (refurbished) laptops en ook tablets (vnl. aan senioren) uit. De werking ondersteunt ook bij de aanvraag van een goedkoop internettarief.

De toestellen worden voorzien en soms hersteld door Close the Gap. Aangezien de voorraad via Close the Gap beperkt is, voorziet de digibank ook zelf in toestellen. Het beheer en de uitleen verlopen via de digibank: aanvragen worden ingediend door de digihelpers via een centraal formulier. De operationeel coördinator beoordeelt en keurt de aanvragen goed. Hij vertrouwt hiervoor op de inschatting van de digihelper, doorgaans zonder bijkomende checks. Daarna wordt een vervolgspraak ingepland voor overhandiging van het toestel en wordt ook tijd gemaakt voor praktische toelichting: contactgegevens, gebruiksovereenkomst, uitleentermijn, Afhankelijk van de nood kan een toestel ook definitief (dus voor onbepaalde duur) worden toegewezen. In sommige gevallen worden opvolgmomenten ingepland om na te gaan of het toestel effectief gebruikt wordt en of er problemen optreden.

Toeleiding en bereik. De digibank vermeldt dat ze veel terugkerende bezoekers heeft.

De bereikte doelgroep wordt bepaald door de locatie (vindplaatsgericht) en het type dienstverlening: het dienstencentrum trekt senioren aan, terwijl het digipunt 'Huis van het kind' kwetsbare gezinnen en bezoekers met migratieachtergrond bereikt. De uitleen bereikt voornamelijk jongeren en mensen met een migratieachtergrond die het materiaal nodig hebben voor opleiding of taallessen.

De promotie gebeurt onder andere via stadskrant en flyers. De flyers zijn soms zelfs op maat van het digipunt om een overvloed aan informatie te vermijden. Daarnaast vinden bezoekers hun weg via doorverwijzing door sociale professionals, medewerkers van de locaties en het contactformulier op de website.

Digibank Sint-Niklaas

Situatie op moment van het groepsinterview (januari 2024)

Context en partnerschap. Deze digibank is actief in de stad Sint-Niklaas en deelgemeenten (Belsele, Nieuwkerken-Waas, Sinaai), met OCMW Sint-Niklaas als promotor. De digitale inclusie werking in Sint-Niklaas doet beroep op verschillende financieringskanalen, waarvan ongeveer een derde afkomstig van de digibank subsidie.

Bij de stad Sint-Niklaas is een deskundige aangesteld die naast de regierol over digitale inclusie ook de coördinatie van de verschillende subsidies overziet. Zo is het werkbaar om op die verschillende subsidiekanalen in te zetten en aan de uiteenlopende administratieve, rapportage- en verantwoordingsvereisten te voldoen. Naast een deskundige digitale inclusie, is er ook een coördinator van de digipunten/digicafés die verantwoordelijk is voor het inplannen van afspraken, de ondersteuning van vrijwilligers en het actief zoeken naar tweedehands laptops.

Gezien de bestaande werking rond digitale inclusie en de reeds bestaande samenwerking tussen de partners, werd het voortraject benut om het project inhoudelijk vorm te geven. Hiervoor werd beroep gedaan op een externe consultant.

Het project werd ingediend op basis van een breed partnerschap van 9 organisaties wat zorgt voor brede gedragenheid en de toeleiding vanuit de partners bevordert. De operationele uitvoering berust echter op een klein aantal kernpartners.

Dienstverlening. Door partner Beego werd een 'Digi-portaal' ontwikkeld: een online platform dat fungeert als centrale spil in de dienstverlening. Het platform heeft verschillende functionaliteiten waaronder bezoekers-registratie, beheer van afspraken en vormingen, en opvolging van de uitleen van hardware.

De werking steunt, afhankelijk van de activiteit, op vrijwilligers (bemanning digipunten en vorming op vraag), professionele medewerkers (coördinatie en vormingen) en doelgroepmedewerkers in een TWE-traject (bij de uitleendienst).

Vrijwilligers worden opgeleid door Avansa en kunnen deelnemen aan intervisiemomenten. De doorstroming van informatie naar vrijwilligers is een uitdaging omdat het juiste kanaal daarvoor nog niet werd gevonden: Whatsapp is niet toegestaan en Teams blijkt niet gepast voor een vrijwilligerswerking.

De effectiviteit van de dienstverlening hangt af van het engagement van de locaties waar de activiteit plaatsvindt. Cruciaal zijn spilfiguren bij de locatie die de digibank-activiteiten actief ondersteunen, promoten en als een integraal onderdeel van hun werking beschouwen.

De dienstverlening wordt als volgt ingevuld:

1. Individuele begeleiding. Op moment van bevraging zijn er zeven digipunten waar bezoekers op afspraak terecht kunnen, aangevuld met drie digicafés waar men vrij kan binnenlopen. Beide diensten zijn gratis en worden bemand door vrijwilligers. De digicafés vinden plaats in een fysiek café of cafetaria, waar bezoekers op een informele manier samenkomen en vragen kunnen stellen. Omdat het aantal bezoekers in een digicafé sterk varieert, worden ze door een drietal vrijwilligers bemand.

In veel gevallen wordt er gekozen voor een vindplaatsgerichte aanpak, eerder dan een outreachende aanpak, waarbij men de werking organiseert op locaties waar de doelgroep komt. De digipunten worden soms aangepast aan de noden van de specifieke locatie en doelgroep. Bij inloopcentrum 'Den Durpel' wordt bijvoorbeeld niet op afspraak gewerkt en ligt meer nadruk op het opbouwen van vertrouwen (bv. door aanwezigheid en deelname aan andere activiteiten bij deze organisatie).

Tot slot biedt de digibank ook individuele hulp aan huis via Beego, waarbij jobstudenten van Beego bij mensen thuis langsgaan. Hiervoor kocht de digibank cheques bij Beego, zodat ze deze dienst gratis aan burgers kunnen aanbieden. Maar ook eigen vrijwilligers gaan langs aan huis.

2. Vorming in groep Het merendeel van de groepsvormingen wordt georganiseerd door de bibliotheek die daar al jaren ervaring mee heeft. Het aanbod is zeer gevarieerd en de helft van de kosten wordt gesubsidieerd, de andere helft komt uit eigen budget.

Daarnaast biedt de digibank op vraag van organisaties vormingen op maat aan (bv op vraag van Okra). Deze vormingen worden verzorgd door vrijwilligers, omdat professionele opleidingspartners niet altijd flexibel genoeg zijn om op korte termijn in te spelen op specifieke vragen.

3. Uitleen laptops De herstellingen en uitleen van laptops gebeuren in samenwerking met het hergebruikscentrum Kringwinkel Den Azalee. Den Azalee is een maatwerkbedrijf dat mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt tijdelijk tewerkstelt (TWE). Het OCMW financieert deze TWE tewerkstelling.

De teamleider van het hergebruikscentrum werkt samen met een vaste medewerker en TWE-medewerkers van de digibanken om laptops na te kijken, te herstellen en de afhaalmomenten te organiseren.

De meeste toestellen worden gedoneerd door lokale bedrijven en een deel werd aangekocht via 'Ondernemers voor een warm België'. Inzameling is tijdsintensief en sterk afhankelijk van actief netwerken.

Wekelijks wordt één afhaalmoment georganiseerd: de leners krijgen hun laptop en individueel een korte praktische toelichting door een medewerker van Ligo.

Inwoners van Sint-Niklaas die een laptop willen uitlenen moeten voldoen aan een aantal voorwaarden (kansenas of UitPAS, of een opleiding of traject bij VDAB, Ligo of CVO). De uitleentermijn bedraagt één jaar, waarna een tussentijd terugkommoment plaatsvindt en de uitleen eventueel verlengd kan worden.

Toeleiding en bereik. De toeleiding naar de digibank gebeurt via verschillende kanalen: mond-tot-mond reclame, doorverwijzing via hulpverleners en gemeentelijke diensten zoals het welzijnshuis, bibliotheek en stadhuis. Er wordt actief reclame gemaakt bij organisaties waar de doelgroep komt (m.n. armoede- en seniorenorganisaties). Daarnaast wordt gewerkt aan de bekendheid bij scholen via een mobiel digipunt tijdens oudercontacten of 's ochtends aan de schoolpoort. Het is de taak van de coördinator om ervoor te zorgen dat de toeleiders op de hoogte zijn en blijven van het aanbod, en daar kruip heel wat tijd in.

De toeleiding voor de uitleendienst gebeurt voornamelijk via sociale professionals maar via welke kanalen andere bezoekers de digibank bereiken is niet duidelijk. Daarvoor wordt het Digi-portaal op het moment van bevraging nog niet optimaal benut.

De doelgroep verschilt per locatie en type dienstverlening. Over het algemeen zijn (terugkerende) senioren het eenvoudigst te bereiken en jongeren moeilijker. Bij de uitleendienst bestaat de doelgroep bijna uitsluitend uit mensen die toestellen lenen in het kader van opleidingen of voor schoolgaande kinderen. Deze groep is in verhouding relatief jong en heeft vaak een migratieachtergrond, in tegenstelling tot de andere activiteiten die vooral senioren bereiken.

Posthof Januari 2024

Digibank Antwerpen (Posthof - STW)

Situatie op moment van het groepsinterview (januari 2024)

Context en Partnerschap Digibank Antwerpen is actief in Antwerpen, een grootstedelijk gebied met een uitgebreide en langdurige werking rond digitale inclusie. Het project is ingediend door Buurtwerk Posthof vzw, samen met partner Steunpunt Tewerkstelling (STW). Gezien de ervaring met subsidiedossiers werd geen voortraject gevolgd. De deelwerking dot.com binnen Posthof vzw organiseert de individuele begeleiding en vormingen, STW is verantwoordelijk voor de hersteldienst en de uitleen.

De stad Antwerpen is geen officiële partner maar er is wel een steunbrief en digibank Antwerpen wordt opgenomen in het bredere netwerk van digitale inclusie-initiatieven in de stad. Zo functioneert de digibank niet als een losstaand project, maar als integraal onderdeel van de stedelijke werking rond digitale inclusie.

Dienstverlening. Binnen Posthof werken zowel doelgroepmedewerkers (tijdelijke werkervaring voor mensen met afstand tot de arbeidsmarkt) als professionele medewerkers. Posthof heeft heel wat ervaring met doelgroepmedewerkers die intern via vormingen worden opgeleid zodat ze breed inzetbaar zijn, bij zowel vormingen als individuele begeleiding. Leren op de werkvloer wordt ondersteund via een buddysteem.

De subsidie voor de digibanken wordt ingezet als een “proeftuin” om de bestaande werking uit te breiden en voornamelijk te experimenteren met een vindplaatsgerichte aanpak. Men gaat op zoek naar nieuwe locaties en organisaties waar de doelgroep zich bevindt. De dienstverlening wordt op maat aangepast aan de specifieke context en noden van de doelgroep en organisatie. Zo worden er bijvoorbeeld workshops georganiseerd in dienstencentra en is er een digipunt opgestart in de inkomhal van een ziekenhuis. Er wordt voortdurend uitgetoetst en bijgestuurd. Er werd bewust gekozen om hiervoor professionele medewerkers aan te werven omdat vindplaatsgericht werken op maat en experimenteren een hogere mate van flexibiliteit vereist, iets wat minder te verwachten is van doelgroepmedewerkers.

De dienstverlening wordt als volgt ingevuld:

1. Individuele Begeleiding. In Antwerpen is een fijnmazig netwerk van webpunten en digipunten opgezet die worden uitgebaat door verschillende organisaties: dot.com (zowel webpunten als digipunten), Stad Antwerpen (digipunten) en SAAMO (digipunten). Hoewel de uitbaat door verschillende organisaties gebeurt, is de communicatie naar de bezoeker eenduidig: alles valt onder de noemer ‘webpunten’ en ‘digipunten’. De term ‘digibanken’ wordt in de externe communicatie niet gebruikt.

De grotere webpunten beschikken over een ruim aanbod van vormen, individuele begeleiding en computer-ruimtes. Ze zijn drie tot zes dagen per week open en toegankelijk via vrije inloop of, via interne doorverwijzing, op afspraak. Daarnaast zijn er kleinere digipunten op locaties zoals het ziekenhuis, Centrum Algemeen Welzijnswerk (CAW) of Huis van het Kind. Deze zijn doorgaans een halve dag per week open.

Voor de bezoeker is de communicatie echter eenduidig: alles valt onder de noemer 'webpunten' en 'digipunten'. De term 'digibanken' wordt in de externe communicatie niet gebruikt.

2. Vorming. Het vormingsaanbod bestaat enerzijds uit langere cursusreeksen met vaste groepen in de webpunten, en anderzijds uit korte, praktijkgerichte workshops. Met de digibankensubsidie is meer ingezet op workshops. Deze worden georganiseerd in samenwerking met en op maat van organisaties en zijn gratis.

Bij de reguliere cursussen werkt een lesgever samen met een begeleider. Bij de digibanken workshops geeft een professionele medewerker zelfstandig les. De groepsgrootte hangt af van het type les: zo werkt men voor een smartphone vorming met kleinere groepen vanwege verschillende toestellen en hogere behoefte aan individuele hulp.

3. Hersteldienst en uitleen. STW werkt met doelgroepmedewerkers en beheert de hersteldienst en de uitleen van laptops. De focus ligt op het herstellen en upgraden van toestellen die al in omloop zijn, een dienst die nog ontbreekt in Antwerpen. De hersteldienst is een fysieke helpdesk met een vrije inloopdag en twee dagen op afspraak.

Het uitleenaanbod is beperkt, gezien de ruime beschikbaarheid van laptops via bestaande initiatieven. Laptops voor uitleen zijn geschonken door stad Antwerpen en refurbished door STW. De laptops worden uitsluitend via interne toeleiding uitgeleend zonder dat daar extra voorwaarden aan zijn gekoppeld. In theorie is er een uitleentermijn van een half jaar. In de praktijk blijft het toestel vaak bij de ontlenaar, gezien het toestel dan zo goed als afgeschreven is.

Toeleiding en bereik. De toeleiding gebeurt via diverse kanalen, afgestemd op verschillende doelgroepen. Traditionele promotie (bv. flyers) werken goed voor senioren, terwijl andere groepen beter bereikt worden door aanwezigheid op vindplaatsen. Toeleiding naar de hersteldienst gebeurt via flyers, sociale partners en actieve rekrutering door een sms te sturen naar OCMW-klanten die eerder een toestel hebben uitgeleend.

Digibank Heusden-Zolder

Situatie op moment van het groepsinterview (februari 2024)

Context en partnerschap. Digibank Heusden-Zolder heeft het lokaal bestuur als promotor en is ook enkel in die gemeente actief. Er was geen bestaande werking rond digitale inclusie bij het gemeentebestuur. Het project is een nieuw partnerschap tussen vier organisaties: Ligo Limino, CVO De Verdieping, VDAB en de gemeente.

Dienstverlening. Het project werkt met professionele medewerkers uit het partnerschap en vrijwilligers of wijkwerkers. Vrijwilligers en wijkwerkers rekruteren en opleiden bleek een tijdrovend proces, waardoor de werking op moment van bevraging nog grotendeels steunt op de professionele medewerkers.

De dienstverlening bij deze digibank wordt als volgt ingevuld:

1. Individuele begeleiding: Een digipunt wordt steeds in duo bemand, voorlopig steeds in combinatie met een professionele medewerker. Daarbij wordt een evenwicht tussen technische en sociale vaardigheden nagestreefd.

Er zijn vaste digipunten waar bezoekers zonder afspraak terecht kunnen. De locaties worden doorlopend geëvalueerd en bijgestuurd, waarbij bestaande populaire digipunten worden versterkt en weinig bezochte punten verplaatst. Wegens gebrek aan geschikte locaties en infrastructuur (lokaal, internet, verwarming) zijn er in sommige afgelegen delen van de gemeente geen vaste digipunten mogelijk. Wel zijn er plannen om hier meer mobiele digipunten in te zetten via een fiets met aanhangwagen.

Het overgrote deel van de hulpvragen betreft praktische ondersteuning. De focus ligt op 'samen doen' en ondersteunen van de bezoeker zonder het volledig uit handen te nemen. Eenmalige zaken, zoals het installeren van Itsme, worden wel door de medewerkers zelf gedaan. Er zijn duidelijke grenzen gesteld: zo wordt er geen hulp aan huis geboden.

2. Vorming in groep: Digibank Heusden-Zolder zet in op korte en frequente infomomenten over specifieke thema's, gegeven door medewerkers van CVO of Ligo. Deze zogenaamde 'Digisessies' zijn gratis en laagdrempelige sessies van één uur gericht op informeren.

Inschrijving voor deze sessies kan maar is niet verplicht. In overleg met CVO en Ligo werd afgesproken dat de sessies zich duidelijk onderscheiden van het bestaand aanbod bij deze opleidingspartners: het mogen geen 'lesmomenten' of cursussen zijn. Deelnemers worden, indien nuttig, na een sessie doorverwezen naar een digipunt of het bestaande aanbod van CVO en Ligo.

3. Uitleen laptops: De digibank werkt met nieuwe laptops omdat werken met één type installatie, ondersteuning en onderhoud vereenvoudigt. Om in aanmerking te komen voor een toestel moet de aanvrager aan een aantal criteria voldoen. Indien niet aan alle criteria wordt voldaan, kan een intermediair een motivatie indienen of wordt een klein sociaal onderzoek uitgevoerd door het Sociaal Huis.

De uitleentermijn bedraagt maximaal één jaar, waarna een terugkommoment en onderhoud plaatsvinden. Indien nodig kan de termijn verlengd worden. Er wordt een waarborg aan sociaal tarief gevraagd. Aan elke uitleen wordt een infomoment van één uur gekoppeld om praktische toelichting te geven. Afhankelijk van de nood kan er meer tijd uitgetrokken worden.

Toeleiding en bereik. Promotie gebeurt via traditionele kanalen zoals Facebook, de gemeentekrant, gemeentelijke website, wijkkranten, ... Deze communicatie richt zich ook op toeleiders, omdat een deel van de doelgroep deze media niet gebruikt.

Ook bij deze digibank is de bereikte doelgroep afhankelijk van de locatie (vindplaatsgericht) en het type dienstverlening. De digipunten bereiken voornamelijk oudere mensen en mensen met een laag inkomen, terwijl de infosessies overwegend autochtone, vrouwelijke senioren aantrekken. Er is geëxperimenteerd met infosessies 's avonds maar deze zijn stopgezet wegens een lage opkomst.

Omdat infosessies dezelfde terugkerende bezoekers bereiken, wordt bewust ingezet op een rotatie van locaties om een breder publiek te bereiken. Uitleen bereikt dan weer financieel kwetsbare jongvolwassenen of gezinnen.

De toeleiding voor hardware gebeurt hoofdzakelijk via sociale professionals.

Digibank Plus

Situatie op moment van het groepsinterview (maart 2024)

Context en partnerschap. Digibank Plus is actief in provincie Oost-Vlaanderen met fysieke loketten in Gent, Wondelgem en Wetteren. Daarnaast biedt deze digibank ook antwoord op individuele dienstvragen in heel Oost-Vlaanderen. De werking wordt getrokken door promotor vzw Kompas, een organisatie die woon-, werk- en tijdsbegeleiding biedt aan mensen met een (verstandelijke) beperking.

Het project werd ingediend door vzw Kompas samen met 4 partners: organisaties die zich actief mee inzetten om het beoogde aantal unieke gebruikers te bereiken en toe te leiden (Blindenzorg Licht & Liefde, Maatwerkbedrijf Ryhove, Vonk! en GTB). Daarnaast werden ook een aantal ondersteunende organisaties bij de aanvraag betrokken, die niet rechtstreeks contact hebben met de gebruikers van Digibank Plus, maar voornamelijk de werking ondersteunen en waar mogelijk mee toeleiden (zoals HOGENT, Artevelde Hogeschool, Expertnetwerk Modem van Thomas More, It-support Corbit). Er is geen lokaal bestuur als partner betrokken in het project.

Er is een voortraject doorlopen. De volledige Digibank plus werking wordt gefinancierd door de digibanken-subsidie.

Dienstverlening. Hoewel ook een breder publiek welkom is, richt deze digibank zich in het bijzonder op mensen met een visuele of verstandelijke beperking en mensen met een fysieke beperking. Het verlenen van digitale hulp aan deze doelgroep vraagt meer tijd en een aangepaste aanpak. Het type vragen is hetzelfde, maar de manier van aanleren is anders bij iemand met een beperking. Denk bijvoorbeeld aan digihelpers die ook goed visueel moeten kunnen beschrijven van wat er op een scherm te zien is. Ook is er sprake van een beperkte leercurve en een blijvende behoefte aan hulp bij deze doelgroep.

De werking steunt op professionele medewerkers van vzw Kompas en Blindenzorg Licht & Liefde, maar ook op een diverse groep vrijwilligers, variërend van mensen uit de doelgroep zelf tot studenten en vrijwilligers zonder beperking. De organisatie Vonk! ondersteunt de vrijwilligerswerking bij de rekrutering en het opmaken van contracten. Vacatures voor vrijwilligers worden specifiek uitgezet per type activiteit (zoals vorming en individuele hulp).

De vrijwilligers worden ondersteund en opgeleid via lerende netwerken, intervisiemomenten en opleidingen georganiseerd in samenwerking met Artevelde Hogeschool en Thomas More Modem. Deze ondersteunende partners hebben ervaring en expertise rond digitale inclusie van mensen met een beperking.

De dienstverlening wordt als volgt ingevuld:

1. Individuele begeleiding: De individuele begeleiding wordt vormgegeven via zowel vaste digiloketten als een mobiele werking. De vaste locaties worden door vrijwilligers bemand. Indien nodig komen de professionele medewerkers van Kompas of Licht & Liefde ook aan huis.

Daarnaast is er een team van mobiele begeleiders, ingebed in de bestaande werking van de partners, die thuis langsgaan en mensen ook helpen bij digitale vragen. Deze mobiele begeleiders worden via de digibank hier ook in gesterkt, o.a. via de vormingen van Thomas More Modem.

Tenslotte zijn er mobiele digipunten. Een professionele medewerker en een vrijwilliger houden in duo zitdagen op locatie (bv. bij maatwerkbedrijven). De afspraken worden vooraf ingepland door medewerkers van de locatie en de zitdagen worden actief gepromoot door de locatie zelf (bv. via een flyer bij de loonbrief).

2. Vorming in groep: Kompas en Licht & Liefde organiseren gratis vormingen, vindplaatsgericht en specifiek afgestemd op de noden van de doelgroep. Zo verzorgt vzw Kompas vormingen bij onder andere Maatwerkbedrijf Ryhove en Maatwerkbedrijf Cerevam, waarbij een professionele medewerker langsgaat met één of meerdere vrijwilligers (bv. een student van HOGENT) op de werkplek. Er worden meerdere digihelpers ingezet om deelnemers te ondersteunen bij het inoefenen en individueel te begeleiden.

Blindenzorg Licht & Liefde organiseert reeksen van zes modules van telkens drie uur voor een kleine groep van 5 deelnemers. Hoewel het programma vaststaat, is er ook ruimte voor aanvullende vragen. Daarnaast organiseren doelgroepvrijwilligers van Licht & Liefde maandelijks een Digicafé rond een thema waar ze zelf veel over weten. Deze cafés zijn voor een grote groep van een 12-tal deelnemers die doorstromen uit de reeksen of de mobiele werking.

3. Uitleendienst: De uitleendienst richt zich zowel op algemene toestellen (laptops, tablets, smartphones) als op specifieke toestellen en hulpmiddelen die belangrijk zijn voor de doelgroep (bv. aangepaste toetsenborden, voorleessoftware). De uitleen is gratis en er worden geen extra voorwaarden gesteld. Bij de uitleen wordt, indien nodig, individuele toelichting gegeven. Laptops en smartphones kunnen langdurig worden uitgeleend en worden in de praktijk niet teruggevraagd. De specifieke apparatuur is vooral bedoeld om tijdelijk uit te proberen om nadien eventueel zelf aan te kopen.

Bij aanvang werd ingezet op nieuwe toestellen. Dankzij de overname van het repairteam van Stad Gent is de focus verschoven naar refurbished hardware. Het repairteam is een hecht en professioneel team, bestaande uit ongeveer 10 vrijwilligers die de toestellen herstellen en op orde zetten. Voorheen werkte het team voor Stad Gent, maar die werking werd stopgezet omdat de stad de logistiek (het ophalen van toestellen) niet langer financierde. Digibank Plus heeft het repairteam vervolgens overgenomen.

Toeleiding en bereik. Het bereiken van bezoekers via de vaste digiloketten is een uitdaging, waardoor bijkomend is ingezet op een vindplaatsgerichte aanpak met mobiele digipunten. Promotie gebeurt via flyers op locatie, via sociale media, het gemeentekrantje en via de communicatiekanalen van trekkende partners. Ook sociale professionals worden benaderd, via eerstelijnszorg en inclusiedagen, om gepast te kunnen doorverwijzen. Bovendien wordt er ingezet op toeleiding via de vormingen, waarbij deelnemers aan de sessies gestimuleerd worden de digiloketten te bezoeken.

Digibank Maasland

Situatie op moment van het groepsinterview (april 2024)

Context en partnerschap. Digibank Maasland is actief in een landelijk en kleinstedelijk gebied (Kinrooi, Maasmechelen, Lanaken, Maaseik en Dilsen-Stokkem). Gemeente Maasmechelen is de promotor van het project, terwijl de andere lokale overheden betrokken zijn als partners. Het partnerschap is gebaseerd op een reeds bestaande intergemeentelijke samenwerking, waarbij de betrokken gemeenten ook parallel gefinancierd worden via de subsidie 'Iedereen Digitaal'. Daarnaast zijn er nog 6 andere formele partnerorganisaties,

waaronder Kringwinkel Maasland die ook de coördinator van het project voorziet. Digibank Maasland heeft een voortraject doorlopen. Ook zijn er tal van samenwerkingen via informele partnerschappen.

De digibank bouwt voort op een bestaande werking rond digitale inclusie in de verschillende gemeenten, zij het versnipperd en aan uiteenlopende snelheden.

Dienstverlening. In de eerste plaats is ingezet op het versterken van de bestaande digitale inclusie initiatieven, bijvoorbeeld door lokaal extra digihelpers in te zetten, en werd een aanvullend aanbod ontwikkeld in gemeentes waar nog geen initiatieven bestonden.

De dienstverlening steunt op een combinatie van professionele medewerkers en vrijwilligers. De vrijwilligers worden ondersteund via tweemaandelijksse intervisiemomenten, een opleiding in samenwerking met Linc vzw en Mediawijs, en een WhatsApp-groep waar zij elkaar kunnen ondersteunen en vragen stellen. Het rekruteren en inzetten van vrijwilligers gebeurt lokaal via de partners en de locatie waar ze worden ingezet; vrijwilligers blijven ook gekoppeld aan de locatie. Daarnaast is ingezet op een vrijwilliger die niet gebonden is aan een locatie: 'een vlinder' die flexibel kan ingezet worden (bv. ter ondersteuning van nieuwe vrijwilligers).

1. Individuele begeleiding: In de vaste digipunten kan men zonder afspraak op vaste momenten terecht. De keuze voor geschikte locaties gebeurt via een trial-and-errorproces. De locaties zijn vaak gekoppeld aan bestaande diensten, zoals de bibliotheek, het dienstencentrum of een armoedevereniging, en worden bemand door een vrijwillig digihelper met in de nabijheid een professioneel digihelper. Soms bemant een vrijwillige digihelper het digipunt volledig zelfstandig.

Daarnaast is er ook een mobiele werking. Zo is er een digihelper aanwezig op de 'babbelbus'. Dit is een mobiele ontmoetingsplaats die inwoners lokaal bereikt en naast digitale hulp ook andere dienstverlening aanbiedt. Verder worden plaatselijk infosessies georganiseerd waarna nadien op dezelfde locatie een tijdelijk digipunt beschikbaar is om aanvullende vragen te beantwoorden. De digibank is ook als pop-up digipunt aanwezig bij bestaande lokale activiteiten, zoals de seniorenspordag en het repaircafé, of op momenten waarop het nodig is, zoals bij het nieuwe centraal inschrijfregister van de sociale woonmaatschappij, het nieuwe platform voor wijkwerk, enz. Deze pop-up activiteiten kunnen mensen ad-hoc helpen en de bredere werking bekendmaken.

2. Vorming in groep: Er is een bestaand aanbod van workshops op verschillende locaties. Daarnaast organiseert de digibank aanvullende 'digisessies'. Dit zijn gratis infosessies van ongeveer 2u, tijdens de werkuren, gegeven door Ligo. De sessies werken met inschrijvingen, behandelen een specifiek thema en per sessie zijn er een 15-tal deelnemers. De sessies zijn géén vormingen maar willen informeren en prikkelen. Ze worden vaak bewust losgekoppeld van de vaste digipunten zodat men een breder publiek kan bereiken. Soms worden deze sessies later gekoppeld worden aan een tijdelijk digipunt op dezelfde locatie, zoals hierboven beschreven.

3. Uitleendienst & computerruimtes: Digibank Maasland voorziet een variatie aan nieuw aangekocht hardware en besturingssystemen (zoals laptops, chromebooks, en tablets met zowel Apple als Android). De uitleendienst bevindt zich in de Kringwinkel maar kan zich ook verplaatsen naar een ander digipunt of een locatie op maat van de ontleners. Er zijn een aantal voorwaarden voor uitleen maar in de praktijk staat de nood aan een toestel centraal. De verantwoordelijke (tevens de coördinator van de digibank) voert een verkennend gesprek met de toeleider of rechtstreeks met de aanvrager om de digitale kwetsbaarheid en nood te beoordelen. Bij het afhaalmoment op afspraak is er een toelichting op maat en wordt de bredere werking van de digibank toegelicht. De standaard uitleenperiode bedraagt drie maanden maar kan verlengd worden.

Daarnaast zijn er computerruimtes beschikbaar, bijvoorbeeld in bibliotheken, waar mensen gratis toegang hebben tot digitale apparatuur.

Toeleiding & bereik. Volgens deze digibank bereiken ze op moment van bevraging voornamelijk (terugkerende) 55-plussers op het moment van bevraging.

De toeleiding naar de vaste digipunten en digisessie gebeurt via interne doorverwijzingen van andere activiteiten van de digibank, mond-tot-mond reclame en promotie via de traditionele kanalen (gemeentekrantje, flyer en op de markt). Sociale professionals verwijzen voornamelijk door naar de digipunten en de uitleendienst.

Het gebied wordt gekenmerkt door een grote geografische spreiding, wat een uitdaging vormt. Daarom wordt er sterk ingezet op het lokaal bereiken van mensen, o.a. via de mobiele werking.

Digibank ZORA Werkt

Situatie op moment van het groepsinterview (mei 2024)

Context en Partnerschap. Digibank ZORA Werkt is actief in de brede stadsrand van Antwerpen (nl. Boechout, Borsbeek, Edegem, Hove, Lint, Kontich, Mortsels en Wommelgem). De werking wordt hoofdzakelijk via de digibanken-subsidie gefinancierd, zeer beperkt aangevuld met parallelle middelen.

De digibank is een initiatief van 'Zora Werkt', een intergemeentelijke vereniging die zich richt op arbeidsbegeleiding, activering, sociale economie en wijkwerking. Het project werd ingediend door de stad Mortsels als promotor, samen met zeven andere lokale besturen die al samenwerken binnen Zora Werkt.

Er was ook reeds een bestaande werking rond digitale inclusie. De bestaande digipunten werken sinds de digibanken subsidie verder onder de nieuwe noemer van digibanken. Het project doorliep een voortraject onder begeleiding van Blenders vzw, waarbij voornamelijk de locaties voor digipunten werden onderzocht.

Dienstverlening. Deze digibank kenmerkt zich door de betrokkenheid van meerdere lokale besturen waarbij zoveel mogelijk uniformiteit wordt nagestreefd. De digibank heeft twee coördinatoren (samen 1.4 VTE) in dienst. De operationele uitvoering ligt bij de gemeenten, terwijl de coördinatoren ondersteuning en coaching bieden.

Een van de belangrijke pijlers van deze digibank is de vrijwilligerswerking. Op het moment van de bevraging zijn er 60 vrijwillige digihelpers actief. De ondersteuning van deze vrijwilligers is uitbesteed aan Avansa, die instaat voor opleidingen, lokale en algemene intervisiemomenten en een digitaal prikbord (een Padlet met nieuws en weetjes, uitleg rond jobbonus, handleidingen van Mediawijs, enzovoort). De basisopleiding voor digihelpers richt zich vooral op sociale vaardigheden, maar er worden ook technische vormingen door CVO/LBC aangeboden. Daarnaast is er een WhatsApp-kanaal dat fungeert als een soort van helpdesk voor de vrijwilligers. De vrijwilligerscoördinatoren van de verschillende gemeenten zijn verantwoordelijk voor de werving van vrijwilligers en kunnen ook lokale intervisiemomenten aanvragen binnen hun gemeente moest dat nuttig blijken.

De dienstverlening wordt als volgt ingevuld:

1. Individuele begeleiding: De digibank beheert 11 vaste digipunten met vrije inloop, verspreid over de gemeenten. Bij het bepalen van locatie werd een balans gezocht tussen geografische spreiding, locaties met goede infrastructuur en locaties met bereik van kwetsbare doelgroepen. Digipunten bevinden zich onder andere in bibliotheken, buurthuizen en dienstencentra, en zijn gekoppeld aan de openingsuren en activiteiten van deze locaties. Zes dagen per week kan men terecht in een digipunt van 1 van de gemeenten. De digipunten worden halfjaarlijks geëvalueerd en indien nodig aangepast.

Vrijwilligers bemannen de digipunten doorgaans in duo om de werklast te verdelen en elkaar te ondersteunen. Naast vaste locaties zijn er mobiele pop-up digipunten die tijdelijk worden opgezet op evenementen of locaties waar de doelgroep komt. Ze dienen om hulp te bieden maar ook om door te verwijzen naar de vaste digipunten.

Een nieuw initiatief is nog in opstart: 'digihelp aan huis', waarbij een 20-tal digihelpers specifiek worden opgeleid om thuisondersteuning te bieden.

2. Vormingen in groep: Enerzijds fungeert de digibank als platform om het bestaand aanbod te inventariseren en ernaar door te verwijzen, anderzijds organiseert ze aanvullend onderstaande vormingen.

Korte infosessies gegeven door Ligo of vrijwillige digihelpers zijn themagericht, gratis, met inschrijving en vinden twee keer per maand plaats. Thema's worden bepaald door actualiteit, geregistreerde hulpvragen en de expertise van digihelpers. De sessies worden niet op voorhand voor het hele jaar vastgelegd zodat er flexibel kan worden ingespeeld op actuele noden.

Daarnaast organiseert de digibank langere lessenreeksen van zeven sessies, gegeven door LBC Mortsel, voor groepen van 16-tal deelnemers. De cursussen werken met inschrijving en worden aangeboden aan een voordelig tarief. Iedereen kan zich inschrijven voor de langere vormingsreeks, maar op het moment van bevraging bestond de groep uit een kwetsbare doelgroep, actief toegeleid en ondersteund door een opbouwwerker die ook tijdens de lessen aanwezig was en extra ondersteuning bood.

3. Uitleendienst: De digibank heeft 148 refurbished laptops aangekocht en werkt voor de uitleen samen met sociale onderneming Steunpunt Tewerkstelling vzw (STW), waarmee ook digibank Posthof samenwerkt. STW zet de laptops klaar voor uitleen, doet kleine herstellingen en organiseert de uitleendienst. Dit is een 'mobiele dienst' die doorheen de 8 gemeenten reist. Elke week zijn ze één dag in een digipunt van een andere gemeente aanwezig. De dienst werkt volledig op afspraak voor afhaling (met toelichting), evaluatie, verlenging of terugbrengen van een toestel. Afspraken voor uitleen verlopen uitsluitend via de sociale diensten, waarnaar zowel de website als de digipunten doorverwijzen.

Toeleiding & Bereik. Er worden infosessies gegeven bij diverse organisaties die ook na de infosessie op de hoogte gehouden worden van de activiteiten van de digibanken. Communicatie via gemeentekrantjes blijkt effectief, en bij alle gemeentelijke communicatie met een digitaal luik (bv. online inschrijvingen) wordt steeds naar de digibank verwezen. Tijdens het gesprek geven de aanwezige digihelpers aan beperkt intern door te verwijzen. Hoewel de informatie voor doorverwijzing beschikbaar is via Padlet en aan bod komt in de basisopleiding, maken niet alle vrijwilligers hier in dezelfde mate gebruik van.

Het bereik verschilt per gemeente en type dienstverlening. Zo zijn er in Mortsel en Borsbeek opvallend meer aanvragen bij de uitleendienst. Gemiddeld over de gemeenten heen, zijn ongeveer 70% van de bezoekers senioren op moment van bevraging, maar er wordt actief ingezet op het bereik van een breder publiek via de pop-up digipunten¹.

Digibank Dender-Zuid

Situatie op moment van het groepsinterview (mei 2024)

Context en Partnerschap. Digibank Dender-Zuid bevindt zich in een gemengde stedelijke en landelijke context in de Denderstreek, verspreid over de gemeente Denderleeuw en de steden Ninove en Geraardsbergen. Uniek aan deze digibank is dat een vennootschap, Copact bv, de rol van promotor en coördinator op zich neemt.

Er is geen voortraject doorlopen. In de regio waren weinig bestaande initiatieven maar wel parallelle financiering via 'Iedereen digitaal'. Officiële partners zijn Ligo Zuid Oost Vlaanderen (ZOVL), Avansa Vlaamse Ardennen en Dender (VlaD) en de sociale onderneming Steunpunt Welzijn vzw.

Dienstverlening. Deze digibank werkt met professionele medewerkers in de digipunten (van Ligo ZOVL) en bij vormingen (van Ligo ZOVL en Avansa VlaD). Hoewel men in de toekomst meer vrijwilligers wil inschakelen, wil men eerst stabiliteit in de werking verkrijgen.

Partner Steunpunt Welzijn richt zich specifiek op het 'outreachen' en gaat actief in gesprek met mensen en organisaties om zo toe te leiden naar het bredere aanbod van de digibank.

De dienstverlening wordt als volgt ingevuld:

1. Individuele begeleiding. De vier vaste digipunten worden bemand door een professionele medewerker en Ligo ZOVL. De digipunten werken zowel met vrije inloop als op afspraak. De afspraken worden ingepland via gemeentelijke diensten (zoals bibliotheek, gemeentehuis of OCMW). Burgers kunnen een afspraak laten maken door te bellen, een e-mail te sturen of persoonlijk langs te komen bij de dienst.

Naast de vaste locaties is er ook een mobiele werking. Een digihelper is samen met de outreachende partner Steunpunt Welzijn herhaaldelijk aanwezig op locaties zoals een sociale kruidenier, school of shoppingcentrum. Steunpunt welzijn legt contact en gaat in gesprek met mensen, identificeert zo noden of problemen en leidt vervolgens toe naar de aanwezige digihelper. De digihelper kan ter plekke digitale hulp bieden of doorverwijzen naar een vast digipunt of vorming. De opstart van deze outreachende werking verliep moeizaam maar door herhaaldelijk aanwezig te zijn, groeide de herkenbaarheid en het vertrouwen bij de doelgroep en kwam er meer toeleiding naar de digipunten.

2. Vorming in groep Beide partners Ligo ZOVL en Avansa VlaD geven gratis workshops, tijdens en met inschrijving. Ligo ZOVL richt zich op de centra van gemeenten, waar mogelijk gekoppeld aan digipunten. Avansa VLAD biedt workshops in cede buitenwijken aan. De workshops willen meer doen dan enkel informeren: ze zijn hands-on en laten ruimte om te oefenen.

¹ In maart 2025 is 66% van de bezoekers 55+

Avansa VLAD organiseert 'Digitale Cafés': workshops gegeven door een professionele medewerker in duo met een vrijwilliger of medewerker van de bib. Ze gaan door in beperkte groepen (een 15-tal deelnemers), trekken senioren aan en zijn gericht op vrijetijdsthema's zoals AI, video's en natuurgids-apps.

Ligo ZOVL organiseert workshops in kleinere groepen (12-tal deelnemers), gegeven door één lesgever. De thema's hebben een functionele insteek of zijn gelinkt aan essentiële dienstverlening zoals Itsme, online veiligheid of toestelbeheer.

Wanneer de nood zich aandient wordt ook vorming op maat en vindplaatsgericht aangeboden. Op het moment van bevraging liep bijvoorbeeld de reeks "Koffie met Cookies" in armoedevereniging De Knoop. Deze reeks was een samenwerking tussen Avansa VLAD en Ligo ZOVL: Avansa VLAD verzorgde de vorming, een digihelper van Ligo ZOVL bood individuele begeleiding tijdens de vorming (en sloeg zo ook de brug naar de digipunten). Hoewel het officieel geen reeks was, sloten de sessies inhoudelijk op elkaar aan. In kleine groep (8 deelnemers) werd gewerkt rond thema's die de doelgroep aanspreken (bv. foto en video) en tegelijk als kapstok dienen om bredere digitale vaardigheden aan te leren. Deelnemers krijgen inspraak in de onderwerpen van de volgende sessies. De sessies waren gratis, zonder verplichte inschrijving, en met koffiekoeken want 'eten werkt altijd'.

Tot slot biedt Ligo ZOVL een verplichte starterscursus (3 lessen van 3 uur) aan voor wie een laptop ontleent. Deelnemers die al beter overweg kunnen met het toestel, kunnen anderen helpen, tolken of zelfstandig aan de slag gaan. Veel deelnemers zijn anderstalig: Ligo ZOVL heeft ervaring met deze doelgroep en maakt gebruik van visueel materiaal en prints op papier.

3. Uitleendienst laptops. Het inzamelen van laptops was aanvankelijk een moeilijk proces maar sinds de samenwerking met 'Close The Gap' loopt de aanvoer van laptops vlotter. Voor herstellingen en refurbishing van donaties door bedrijven wordt SAS computers (een lokale computerwinkel) ingeschakeld.

Voor de uitleen gelden enkele doelgroepcriteria zoals UiTPAS kansentarief, verhoogde tegemoetkoming of leefloon. Kandidaten worden geselecteerd via een digitaal-test en moeten de starterscursus volgen. De uitleentermijn bedraagt twee jaar.

Toeleiding & bereik. Promotie verloopt via gemeentelijke communicatiekanalen, flyers en mond-tot-mond-reclame. Sociale organisaties (zoals VDAB, mutualiteiten en vakbonden) werden op de hoogte gebracht van het aanbod. Daarnaast worden mensen toegeleid door aanwezigheid op en engagement van locaties, en de outreachende werking van Steunpunt Welzijn. Daarnaast probeert de uitleendienst haar doelgroep proactief te bereiken door alle houders van UitPas kansentarief een uitnodigingsbrief te sturen.

Digibank Dender-Zuid zet ook sterk in op interne toeleiding en doorverwijzing: bezoekers van digipunten worden uitgenodigd voor workshops en vice versa. Ook binnen de reguliere werking promoten Ligo ZOVL en Avansa VLAD de activiteiten van de digibanken via flyers bij de reguliere vormingen of door eens een digihelper uit te nodigen. Ook naburige digibanken verwijzen door.

Afspraken voor digipunten worden via gemeentelijke diensten gemaakt. Sensibilisering van deze diensten is dus belangrijk voor een goede doorstroom. Lokale besturen engageren zich om het aanbod breed bekend te maken.

6B. Bijlage 2. Interviewleidraad bevraging bezoekers

1. Aandachtspunten voor interviewer

- Indien nuttig: tijdens het gesprek 'digibank' vervangen door concrete deelwerking (bv. vorming, digipunt, digicafé, ...).
- Bij doorvragen, aandacht hebben voor hulptraject: hoe hier terechtgekomen, welke vraag, voldoende geholpen (of andere soort hulp nodig), etc.
- Legende bij de vraagstelling
 - o 'alt.': alternatieve formulering, afh. van type hulpverlening
 - o 'sugg.': suggesties voor antwoordopties, niet exhaustief (kan aan respondent worden gesuggereerd om aan het denken te zetten)
 - o 'drvr.': doorvragen

2. Voorstelling & informed consent

Voorstellingstekst:

*Ik werk bij de AP Hogeschool en wij doen in opdracht van de Vlaamse overheid een **onderzoek** over digibanken. Digibanken zijn plekken zoals hier waar mensen langs kunnen komen voor hulp bij digitale zaken. We willen begrijpen hoe de digibanken werken en of ze er in slagen mensen te helpen. Daarom willen we een gesprek voeren met mensen die een digibank langsgaan, om inzicht te krijgen in wat werkt en waar nog verbeteringen mogelijk zijn. Mag ik u daarover enkele vragen stellen?*

*Voor je deelname krijg je een kleine **bedanking**: een cadeaubon voor de Colruyt winkels.*

*De bevraging wordt **volledig anoniem** verwerkt, maar ik zou het gesprek wel willen **opnemen**, is dat goed? Dan moet ik niet voortdurend noteren terwijl we spreken, en dat maakt de analyse eenvoudiger. We gaan de opname met niemand delen en verwijderen deze na verwerking van de gegevens.*

Informed consent laten ondertekenen:

*Om dit te mogen opnemen en verwerken, en de bon te mogen geven, hebben we je **handtekening** nodig. Hierin staat dat we de gegevens anoniem zullen verwerken en dat jij een beloning ontvangt.*

BANDOPNEMER STARTEN

3. Huidig bezoek digibank

[Eerst vragen over dit concrete bezoek aan de digibank, dicht bij hier en nu.]

Reden van bezoek - Concrete aanleiding

Wat is de reden dat je vandaag naar hier [de digibank] bent gekomen?

alt. *Met welke vraag ben je naar de digibank gekomen?*

[Doorvragen om concreet te maken. Welk concreet probleem?

Bij opleiding: welke interesse om bij te leren? Waarom?]

Ervaring bezoek

Hoe was je bezoek vandaag?

[Indien 1-op-1 begeleiding:]

Ben je vandaag goed geholpen?

[Indien vorming:]

Heb je iets bijgeleerd? Heb je het gevoel nu meer te kunnen?

4. Digitale vaardigheden & gebruik technologie

[Gericht op inschatten of iemand 'digistarter' is.]

Huidige toestellen

Welke van onderstaande digitale toestellen heb je?

Computer (desktop of laptop)

Smartphone

Tablet

Printer

Andere (zoals VR bril, smartwatch, spelconsole, ...)

Zijn dit jouw toestellen of heb je er geleend?

Heb je thuis een internetverbinding? Vast internet en/of mobiel?

Andere toestellen

Zijn er nog andere toestellen die je niet hebt en zou willen hebben?

drvr. *Wat is de reden dat je ze niet hebt?*

sugg. *Geen budget voor, ik zou er niet mee kunnen werken, ...*

Vaardigheden & gebruik

[Enkel vragen indien één van bovenstaande toestellen in bezit:]

Je hebt een computer (en/of smartphone, tablet).

Waarvoor heb je deze de voorbije week gebruikt?

[Checken volgende vaardigheden indien nog niet aan bod gekomen:]

Lees je soms online nieuws?

Ontvang of verstuur je soms e-mails?

Gebruik je soms sociale media (zoals Facebook, Instagram, online fora)

Schrijf je soms een tekst op de computer (bv. in Word)?

Kan je software of apps installeren op je computer of smartphone?

[Aan iedereen vragen:]

Wat vind je moeilijk bij het gebruik van computer of ander toestel?

alt. *Zijn er bepaalde taken die je moeilijk vindt om op de computer uit te voeren?*

Wat zou je graag willen kunnen, maar lukt je momenteel nog niet?

Voel je je soms onveilig op het internet? Maak je je daar wel eens zorgen om online veiligheid?

Heb je al eens ingelogd op overheidswebsites? (Met elektronische ID of itsme)
doorv. *Hoe ging dat? Had je daarbij hulp nodig?*

Hulpbronnen

Als je problemen hebt of er lukken dingen niet bij het gebruik van één van je toestellen, zijn er dan mensen bij wie je terecht kan? Bij wie?
sugg. *Familie, vrienden, burens, loket, sociaal assistent, online zoeken ...*

5. Ervaring met digibank

Kennen digibank

Hoe heb je de digibank leren kennen?
alt. *Hoe weet je dat deze dienst bestaat?*
sugg. *Brochure, website, gemeentekrant, doorverwijzing, ...*

Eerste bezoek

[Laten vallen indien vandaag het eerste bezoek is. Anders uitgebreid bij stilstaan: belangrijk onderdeel.]
Wanneer heb je voor de eerste keer een digibank bezocht? Waarom was dat?
sugg. *Infosessie, vorming, hulp in het Digipunt, uitleendienst, ...*

Wat vond je van je eerste bezoek? Hoe verliep dat?

Weg naar de digibank

Was het moeilijk om de stap naar de digibank te zetten?

alt. *Zijn er dingen die je bezoek aan de digibank moeilijk maakten?*

sugg. *Moeilijk om hier te geraken, onduidelijk of het iets voor mij is, openingstijden, taal, duidelijk voor welke vragen je terecht kan bij de digibank, ...*

Groeitraject

[Indien meerdere bezoeken:]

Hebben je bezoeken aan de digibank voor jou iets veranderd?

sugg. *Verandering in: nieuwe dingen doen of kunnen,
meer zelfzekerheid,
anderen helpen*

[Indien eerste keer, bij **1-op-1 begeleiding**:]

Denk je dat je nu meer zelfstandig kan?

[Indien eerste keer, bij **vorming**:]

Denk je dat je nu beter met digitale technologie (computer, internet, smartphone...) aan de slag kan?

drv. *Hoe denk je dat dit bezoek hielp bij het gebruik van digitale technologie?*

Verder bijleren

Wat zou je nog graag bijleren of beter kunnen op het gebied van digitale technologie? Waarvoor?

Promotor score

Op een schaal van 1 tot 10, hoe sterk zou je een bezoek aan de digibank aanbevelen aan familie of vrienden?

Waarom wel of niet?

Verbetering

Als je iets aan de digibank zou kunnen veranderen, wat zou je dan veranderen?

alt. *Welke dingen zouden de digibank beter kunnen maken?*

vb. *Bereikbaarheid, openingsuren, aanbod, ...*

alt. *Welk advies zou je willen geven aan de digibank?*

Wat zouden ze nog moeten uitwerken of aanbieden?

6. Socio-demografische gegevens

Tot slot wil ik nog enkele algemene gegevens vragen:

Geboortejaar

Geslacht

Man

Vrouw

Non-binair

‘Zeg ik liever niet’

Opleidingsniveau

Wat is je hoogst behaalde diploma?

Geen

Lager onderwijs

Secundair onderwijs (middelbaar)

Hoger onderwijs (universiteit of hogeschool)

Werkzaamheid

Heb je werk?

[Indien nee:]

Verlofstelsel? (bv. zorgverlof)

Arbeidsongeschikt?

Werzoekend?

Gepensioneerd

Doe je vrijwilligerswerk?

Beheersing Nederlands [door interviewer inschatten]

(Even vlot als) moedertaal

Als tweede t

Colofon

Samenstelling

Vlaamse overheid

Departement Werk, Economie, Wetenschap, Innovatie & Sociale Economie

Koning Albert II-laan 15 bus 380

1012 BRUSSEL

02 553 42 56

info.wewis@vlaanderen.be

www.vlaanderen.be/departement-wewis

Verantwoordelijke uitgever

Johan Hanssens

Secretaris-generaal

Overname is alleen toegestaan met bronvermelding. Het Departement WEWIS aanvaardt geen aansprakelijkheid voor het gebruik van de in dit rapport opgenomen informatie

Uitgave

juni 2025

depotnummer: D/2025/3241/197

