# DIGITAAL INCLUSIEVE WIJK

# IMPACT ONDERZOEK

## Onderzoek bij wijkbewoners

## Wat werkt er?

1. Herkenbare thema's die aansluiten bij de eigen leefwereld
2. Praktisch nut moet duidelijk zijn
3. Korte sessies of reeksen met beperkt aantal sessies
4. Didactische principes: visuele ondersteuning, klare taal, rustig tempo, herhaling
5. Homogene, kleine groepen
6. Aandacht voor randvoorwaarden zoals kinderopvang, deelnameprijs, toestellen
7. Vertrouwde gezichten op een vertrouwde locatie
8. Op een plaats dichtbij huis waar ook andere activiteiten plaatsvinden
9. Voldoende tijd voorzien voor vragen
10. Op een plaats waar ze zich geaccepteerd en thuis voelen

## Effect van digihulp

1. Veranderde houding: van 'het moet' naar 'ik wil het'
2. Meer digitaal zelfvertrouwen
3. Hogere digitale zelfstandigheid
4. Meer vertrouwen in eigen leercapaciteit, positievere houding tov bijleren
5. Gevoel van acceptatie: je wordt geholpen zonder oordeel
6. Digitale vragen zien als 'normaal' en ze durven stellen
7. Durven terugvallen op de nieuwe kennis en die delen met hun netwerk
8. Inzicht dat digitale voordelen heeft
9. Gevoel van meer controle over hun leven
10. Positieve impact op levensdomeinen waarover ze bijleerden

## Onderzoek bij wijkorganisaties

1. Gevoel dat digitale inclusie iets moeilijks is waarvoor externe expertise en initiatief nodig is
2. Weinig kennis van digitale inclusie
3. Belangrijk, maar te weinig tijd
4. Weinig zicht op bestaand aanbod
5. Weinig samenwerking rond digitale inclusie
6. Geen zicht op wat hun rol kan zijn

7. Scherper zicht op wat ze kunnen en willen doen.
8. Meer communicatie en uitwisseling tussen wijkpartners en met District09
9. Blijvende trekkersrol van District09 is een voorwaarde

## Factoren om rekening mee te houden

1. In elke organisatie moet iemand het thema op de agenda houden en aanjagen
2. Hoe intensief een organisatie op het thema inzet, is sterk persoonsgebonden. Na een personeelswissel verandert soms de samenwerking
3. Blijvend en regelmatig aanbod op wijkniveau is belangrijk om het opgebouwde vertrouwen te behouden
4. Communicatie van het aanbod binnen en buiten de wijk is belangrijk maar niet gemakkelijk
5. Partners die toeleiden zijn even cruciaal als partners die acties organiseren
6. Maatwerk is altijd nodig, zowel op wijkniveau als bij de organisaties
7. Sociale en digitale hulp combineren geeft goede resultaten


POD MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE
BETER SAMEN LEVEN
SPP INTÉGRATION SOCIALE
MIEUX VIVRE ENSEMBLE
DigiLab
District
gent:

# Impactonderzoek bij de trajecten Digitaal Inclusieve Wijk

## Inhoud


Traject Digitaal Inclusieve Wijk ..... 3

Impactonderzoek: twee onderzoeksluiken ..... 3

Onderzoeksluik 1: de impact van digitale inclusie acties op burgers ..... 4

- Onderzoeksopzet ..... 4
- Contexten en onderzoeksmethodes ..... 4
  - Context Digipunt en lessenreeks – methodiek focusgroep ..... 4
  - Context Inloopteam – methodiek focusgroep ..... 5
  - Context wijkwandeling met digitale prikkel – methodiek ..... 5
  - observatie en debrief-interview ..... 5
  - Context Digicafé - methodiek Observatie en debrief-interview ..... 5
  - Context refurbished laptop – methodiek semi-gestructureerd interview ..... 6
- Bevindingen: factoren die zorgen voor impact ..... 6
  - Factoren die impact hebben in alle settings ..... 6
  - Factoren specifiek voor leersituaties in groep ..... 7
- Bevindingen: Effect van de digihulp-acties ..... 8
  - Effecten in de contexten waar mensen digitaal bijleren ..... 8
  - Effecten bij context geeftoestellen ..... 9
- Bevindingen: Let op voor clichés! ..... 9

Onderzoeksluik 2: de impact van het DIW-traject op de wijkorganisaties ..... 10

- Onderzoeksopzet ..... 10
- Bevindingen: hoe kijken ze naar de wijk en naar digitale inclusie ..... 11
- Bevindingen: evolutie van de organisaties doorheen het DIW-traject ..... 11
  - Hun rol met betrekking tot digitale inclusie ..... 11
  - Hun verhouding met andere wijkorganisaties en het bovenlokale digitale inclusieaanbod ..... 12
- Bevindingen: factoren die digitale inclusie in een wijk succesvol maken ..... 12
  - Bepalende rol van een trekker binnen de organisatie ..... 12
  - Continuïteit en maatwerk ..... 13
  - Communicatie en toeleiding ..... 13

Conclusies voor de Gentse DIW-werking ..... 13

# DIGITAAL INCLUSIEVE WIJK

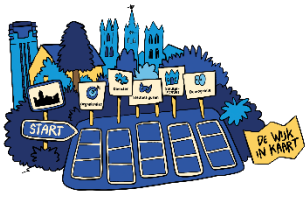
# IMPACT ONDERZOEK

## Traject Digitaal Inclusieve Wijk

Het traject Digitaal Inclusieve Wijk is een methodiek waarmee we in heel diverse wijken aan de slag gaan om digitale inclusie van wijkbewoners te versterken.

Bij elk wijktraject doorlopen we vijf stappen:

1. De **wijk in kaart** brengen
2. Inschatten wat er **leeft** en wijkpartners **enthousiasmeren**
3. Acties kiezen via gesprekken, en een **workshop** met de wijkpartners
4. **Acties** uitvoeren en evalueren
5. **Inbedden** in de wijk




Sinds 2022 liepen we in 14 Gentse wijken zo'n traject. Universiteit Gent en Vrije Universiteit Brussel voerden een onderzoek om zicht te krijgen op de impact ervan op wijkorganisaties en op burgers. De roadmap van een DIW-traject vind je op district09.gent/DIW.

## Impactonderzoek: twee onderzoeksluiken

Universiteit Gent en Vrije Universiteit Brussel voerden een onderzoek naar de impact van het traject Digitaal Inclusieve Wijk. Dit liep op twee sporen:

1. Onderzoek van de impact van digihulp-acties op wijkbewoners in een kwetsbare situatie. Dit werd onderzocht in 5 contexten waar een digitale inclusie actie werd georganiseerd in het kader van het DIW-traject in de wijk. Hierbij gingen de onderzoekers na welke factoren belangrijk zijn om een actie te doen slagen, en welke effecten de digihulp-acties hebben voor de deelnemers.

2. Het tweede onderzoeksluik focuste op de impact van het wijktraject op de deelnemende organisaties in drie Gentse wijken: Sluizeken-Tolhuis-Ham, Ledeberg en Macharius-Heirnis. In elke wijk werd bij 5 organisaties een voor- en nameting gedaan via diepte-interviews.

Dit document schetst de bevindingen uit beide onderzoeksluiken, aanvullend op de infographic die hierover gemaakt werd.

# Onderzoeksluik 1: de impact van digitale inclusie acties op burgers

## Onderzoeksopzet

*Onderzoeksvraag*

Welke uitkomsten halen burgers uit digitale-inclusie-acties in hun wijk en wat zijn de werkzame mechanismen hierbij?

*Onderzoekers*

Sarah Anrijs, Imec research group for Media, Innovation and Contemporary Technologies at Ghent University

Margot Verhelst, Imec research group for Media, Innovation and Contemporary Technologies at Ghent University

*Financiering*

POD Maatschappelijke Integratie.

## Contexten en onderzoeksmethodes

Het onderzoek vond plaats bij activiteiten in 5 verschillende contexten, die elk een specifiek publiek hadden. Ook de onderzoeksmethodieken verschilden: focusgroepen, observaties met post-interview en semi-gestructureerde interviews.

### Context Digipunt en lessenreeks – methodiek focusgroep

In een Digipunt komen mensen die een digitale vraag hebben die gelinkt is aan essentiële noden en een gebrek aan basiskennis.

De lessenreeks werd gegeven door een lesgever van Ligo (centrum voor basiseducatie). Zij zijn gespecialiseerd in opleiding voor kortgeschoolden. De toeleiding gebeurde door de organisatie waar het Digipunt zich bevond, wat ervoor zorgde dat de deelnemers een gelijkaardig profiel hadden.

*Profiel van de deelnemers*

- De deelnemers waren mensen in een sociaal kwetsbare situatie, die in hun eigen netwerk geen digihulp kregen.
- Ze hechtten veel belang aan professionele digitale hulp en een vast aanspreekpunt. Vertrouwen in de digihelper was voor de deelnemers aan deze focusgroepen heel belangrijk.
- Ze gaven aan dat ze moeite hebben met de digitalisering van de samenleving. Ze ervaren vooral nadelen van het digitale, en voelen zich niet vaardig genoeg om er voordeel uit te halen.

## Context Inloopteam – methodiek focusgroep

Een inloopteam richt zich naar jonge ouders in een kwetsbare situatie. Tijdens het DIW-traject organiseerde het inloopteam een korte lessenreeks over digitale zaken die relevant zijn voor jonge ouders. Het was de eerste keer dat ze een dergelijk aanbod deden binnen hun werking. De deelnemers kenden het inloopteam maar niet als aanbieder van digitale activiteiten.

### *Profiel van de deelnemers*

- Deze focusgroep bestond uit mensen met een migratie-achtergrond, waardoor de taalbarrière een belangrijk thema was. Dit zorgt er ook voor dat ze meer moeite hebben met essentiële digitale zaken die in het Nederlands zijn opgesteld.
- Omdat alle deelnemers kleine kinderen hadden, was kinderopvang tijdens de lessen essentieel. Dit bleek een randvoorwaarde om deelnemers gefocust te laten meedoen met de opleiding.

## Context wijkwandeling met digitale prikkel – methodiek observatie en debrief-interview

Wijkwandelingen worden regelmatig georganiseerd door het Wijkgezondheidscentrum, met als doel om wijkbewoners in beweging te zetten (letterlijk). Binnen het DIW-traject werden digitale prikkels toegevoegd aan 2 wandelingen: er waren stops bij de wijkdigipunten, en er werden enkele digitale toepassingen uitgeprobeerd.

### *Profiel van de deelnemers*

De deelnemers waren mensen uit verschillende contexten: met en zonder migratie-achtergrond, jong en ouder, verschillende niveaus Nederlands. Gemeenschappelijke kenmerken waren:

- kennen het Buurtcentrum dat de wandeling organiseert en komen er voor andere activiteiten.
- staan open voor hulp bij digitale zaken
- hebben vertrouwen makkelijk andere mensen

Alle deelnemers hadden basis- of gevorderde digitale vaardigheden. Een aantal waren digihelper voor hun eigen netwerk. Ze willen graag bijleren maar hebben wat te weinig vertrouwen in hun eigen kunnen. Met een duwtje in de rug geraken ze zelf vooruit.

## Context Digicafé - methodiek Observatie en debrief-interview

Een digicafé is een informele bijeenkomst rond een digitaal thema. Mensen komen langs, krijgen een drankje en gaan onder begeleiding aan de slag met een digitale toepassing. Het digicafé vond plaats bij Amal, het Gentse agentschap voor integratie en inburgering.

### *Profiel van de deelnemers*

De deelnemers waren anderstalige nieuwkomers die sociaal contact zochten. Ze bevonden zich in uitdagende situaties door hun statuut als nieuwkomer. Gemeenschappelijk was dat ze les volgden bij Amal, en het Digipunt en/of de digihelper al kenden.

De digitale kennis en vaardigheden van de deelnemers was beperkt, maar het waren geen digibeten.

Gemeenschappelijk was een duale houding tegenover technologie: ze voelen zich bang en gefrustreerd over digitale zaken, én willen graag bijleren.

### Context refurbished laptop – methodiek semi-gestructureerd interview

Wijkbewoners met een beperkt budget kunnen een refurbished laptop krijgen via het OCMW of sociale organisaties. De respondenten hadden onlangs een laptop ontvangen en in gebruik genomen.

*Profiel van de deelnemers*

De geïnterviewden hadden een uiteenlopend profiel qua achtergrond, leeftijd, en taalniveau. Gemeenschappelijk was een financieel kwetsbare situatie en de nood aan een laptop in een belangrijk levensdomein. Ze wilden graag een eigen toestel om niet afhankelijk te moeten zijn van anderen.

Deze bevraagden waren duidelijk digitaal sterker dan in de andere onderzoekscontexten. Ze hadden een duidelijk digitaal doel voor ogen, zoals opfrissen van digitale jobvaardigheden waarvoor een smartphone niet geschikt is. Voor hun omgeving zijn ze zelf een hulpbron bij digitale vragen.

## Bevindingen: factoren die zorgen voor impact

### Factoren die impact hebben in alle settings

Of iemand deelneemt aan een activiteit is afhankelijk van de locatie waar de actie plaatsvindt en de organisatie die het organiseert. **Vertrouwde gezichten en vertrouwde locaties** zijn heel belangrijk. Pas als mensen het gevoel hebben dat ze aanvaard worden zoals ze zijn, ontstaat er mentale ruimte om te leren. Een Digipunt of activiteit op een plaats waar mensen al komen voor andere zaken verlaagt de drempel om deel te nemen.

Een **vaste digihelper** blijkt voor velen een meerwaarde om vertrouwen te creëren. Bij een eerste contact zijn mensen bang om dom bevonden te worden of te worden uitgelachen. Eens die vrees ongegrond blijkt, komen ze makkelijker terug om aan de digihelper nieuwe hulpvragen te stellen. Een andere belangrijke factor is eerlijkheid en authenticiteit: de digihelper moet eerlijk zijn over diens eigen digitale kennis en ook de nadelen van het digitale durven benoemen. Een gemoedelijke, geruststellende en open houding wordt gewaardeerd.

Acties over **herkenbare thema's die aansluiten bij de eigen leefwereld** trekken het vlotst deelnemers. Het praktische nut voor de persoon moet duidelijk zijn. Het thema moet ook passen bij de setting: een wijkgezondheidscentrum is een goede plaats voor een workshop over de app 'voorschrift op zak', een wijkwandeling is een goede context om QR-codes langs de route te scannen.

Aandacht voor **randvoorwaarden** blijkt heel belangrijk. Dit zijn factoren die losstaan van de leerinhoud, maar sterk bepalen of mensen kunnen of willen deelnemen. Enkele voorbeelden:

- De deelnameprijs voor activiteiten is best zo laag mogelijk. Bij een Digipunt is het belangrijk dat de hulp gratis is.
- Wie geen geschikt toestel heeft moet er eentje kunnen lenen. Deze mogelijkheid moet duidelijk zijn in de communicatie over de activiteit.
- Bij de activiteit voor jonge ouders was kinderopvang noodzakelijk, want met een klein kind op schoot is het moeilijk om digitaal bij te leren.

## Factoren specifiek voor leersituaties in groep

Bij lessituaties of workshops bestaat de groep best uit **maximaal 14 personen**, zodat er voldoende tijd en aandacht is voor elke deelnemers. Daarnaast is **een zekere homogeniteit** wenselijk: ofwel qua digitale vaardigheden ofwel qua levenssituatie, bijvoorbeeld: een groep jonge ouders, een groep senioren, mensen met een gelijkaardig taalniveau Nederlands.

De respondenten gaven voorkeur aan **korte modules** van enkele sessies, opgedeeld **per thema**. Dat maakt het mogelijk om gericht te kiezen voor een thema en een haalbare tijdsinvestering. Een lange algemene opleiding is een hoge drempel, omdat dit een langdurig engagement vraagt en het niet duidelijk is hoeveel van de inhoud relevant is voor de persoon.

De **didactische aanpak** speelt een belangrijke rol, vooral bij lessituaties: visuele ondersteuning, klare taal, een rustig tempo, veel herhaling en genoeg tijd om vragen te stellen. Als de begeleider deze principes volgt, zorgt dat voor positieve leerervaringen en meer digitaal zelfvertrouwen.

# Bevindingen: Effect van de digihulp-acties

## Effecten in de contexten waar mensen digitaal bijleren

In vier van de vijf contexten leerden mensen bij op digitaal vlak: het Digipunt, de lessenreeksen, de digitale wandelingen en het Digicafé. Hier kwamen gelijkaardige effecten aan het licht:

- Op enkele kleine zaken na, evalueerden de deelnemers de digihulp en activiteiten als (heel) positief. De observaties en interviews toonden ook heel wat positieve effecten.
- Als mensen digitaal bijleren heeft dit een positief effect op hun zelfbeeld: hun digitaal zelfvertrouwen groeit waardoor ze sneller iets digitaals durven doen. Hun verhoogde digitale zelfstandigheid geeft het gevoel van meer controle over hun leven.
- Hun houding tegenover de digitale wereld veranderde: ze ontdekten dat het digitale ook voordelen heeft. Het uitgangspunt “het moet, ik word gedwongen om dingen digitaal te doen” (overlevingsvragen) verschoof naar “ik wil dingen digitaal doen” (leefvragen).
- Deelnemen aan een activiteit prikkelt mensen om te blijven bijleren. De interviewers benoemden verschillende digitale zaken waarover ze meer wilden weten.
- Mensen die een cursus volgden kregen meer vertrouwen in hun eigen leercapaciteit en een positievere houding tegenover bijleren. Ze durven terugvallen op hun opgedane kennis, en gaven die verder door in hun netwerk.
- De drempel om een volgende keer hulp te vragen of aan een activiteit deel te nemen verlaagt. Mensen hebben ervaren dat ze geholpen worden zonder oordeel, dat de begeleider geduldig en op maat werkt, en dat ze welkom zijn. Zeker voor kwetsbare doelgroepen zijn dit essentiële zaken.
- Bij de transfer van het geleerde naar de eigen leefsituatie, bleek het praktisch nut essentieel. De app van De Lijn gebruiken, weten waar het Digipunt is en waarvoor je er terechtkunt, online bankzaken doen, … : mensen passen de geleerde zaken toe in hun eigen leven en een aantal geeft hun kennis zelfs door aan hun netwerk.
- Het praktische nut van wat ze leerden zorgt ervoor dat ze minder afhankelijk zijn van anderen en meer controle hebben, bijvoorbeeld over hun gezondheidsdata, hun verplaatsingen met het openbaar vervoer of hun bankzaken.

## Effecten bij context geeftoestellen

Bij de interviews van mensen die een laptop kregen, was zowel het profiel van de deelnemers als hun situatie verschillend van de andere vier contexten. Ook de effecten van de actie waren anders.

Mensen die een laptop ontvingen:

- Kregen permanent toegang tot de digitale wereld en de daar aanwezige kennis en mogelijkheden. Alhoewel ieder ook een smartphone had, bleek die voor bepaalde toepassingen en functies tekort te schieten.
- Leerden bij en fristen hun kennis op doordat ze meer oefenkansen hadden.
- Halen betere punten op school, doordat ze makkelijker met de toepassingen van de hogeschool kunnen werken en vlotter lesnotities kunnen maken.
- Kregen meer zelfvertrouwen doordat ze actief kunnen deelnemen aan de digitale wereld
- Voelden zich zelfstandiger omdat ze niet afhankelijk zijn van anderen om een computer te gebruiken
- Hadden meer mentale rust omdat ze hun dagelijkse digitale activiteiten zelf thuis konden regelen.

# Bevindingen: Let op voor clichés!

Het onderzoek bevestigt dat voor kwetsbare burgers de digitale wereld complex is en de drempel om bij te leren hoog. Dat was zeker zo bij de Digipunt-bezoekers en de deelnemers aan de lessen en Digicafés. Bij de wijkwandelingen en interviews over refurbished laptops, kwam een genuanceerder beeld naar voor. Daar hadden veel deelnemers best wat digitale vaardigheden en een aantal boden zelf digihulp in hun eigen netwerk.  Voor hen lag de meerwaarde van de activiteiten niet zozeer bij het verwerven van nieuwe kennis, maar in de heropfrissing van wat ze al kennen en geprikkeld worden om nieuwe digitale zaken bij te leren.

Deelnemers met een goede digitale basiskennis worden vaak onderschat door buitenstaanders. Het onderzoek toont aan dat we alert moeten zijn voor cliché-beelden van mensen die anderstalig zijn of zich in een kwetsbare situatie bevinden.

# Onderzoeksluik 2: de impact van het DIW-traject op de wijkorganisaties

## Onderzoeksopzet

### Onderzoeksvraag

Hoe kijken wijkorganisaties naar hun rol in digitale inclusie en op welke manier draagt het DIW-traject van District09 bij aan deze kijk?

### Onderzoeker

Cora Van Leeuwen, Vrije Universiteit Brussel, Studies in Media Innovation en Technology

### Financiering

Subsidie voor de uitrol van een lokaal e-inclusiebeleid, Vlaanderen, Agentschap Binnenlands Bestuur.

### Onderzoeksmethode

In elke wijk werden bij 5 medewerkers van wijkorganisaties 2 diepte-interviews werden afgenomen:

- Bij de start van het DIW-traject, in fase 1: de wijk in kaart. In die fase was er nog geen samenwerking rond digitale inclusie in de wijk.
- Na afronding van het intensieve traject, in fase 5: inbedding in de wijk.

De selectie van de geïnterviewden deden we samen met de wijkregisseur. We zochten organisaties die:

- Via hun werking rechtstreeks contact hebben met wijkbewoners
- Geen specifieke focus hebben op digitale inclusie
- Gekend zijn in de wijk, bij een breed publiek of bij een specifieke doelgroep

De thema's waarover ze bevraagd werden zijn:

- Hun kijk op de wijk in het algemeen en op het vlak van digitale inclusie.
- Hun kijk op de digitalisering in de samenleving en op digitale inclusie: wie is er kwetsbaar voor digitale uitsluiting, en wat er nodig is om hen mee te krijgen in de digitale wereld?
- Welke rol zij spelen mbt digitale inclusie, welke barrières ze ervaren om gebruik te maken van digitale inclusie initiatieven.
- Hoe ze samenwerken met andere wijkorganisaties en de bovenlokale digitale inclusiewerking van District09.

De bevraging van wijkorganisaties gaf enerzijds inzichten in de evolutie van de organisaties zelf. Anderzijds kwamen een aantal factoren naar voor waar rekening mee moet gehouden worden om digitale inclusie in een wijk succesvol te maken.

## Bevindingen: hoe kijken ze naar de wijk en naar digitale inclusie

Naast heel wat wijkspecifieke zaken, kwamen in elke wijk deze inzichten naar boven:

- De organisaties merken dat er veel digitale ongelijkheid is en dat dit verergerd is sinds de coronacrisis.
- Armoede en gebrek aan toestellen blijft een probleem.
- Bij de bevraagde organisaties kampt hun doelgroep met een veelheid van sociale en financiële problemen die elkaar versterken. Digitale uitsluiting is daar één van.
- De verschillende organisaties verwachten dat digitale uitsluiting altijd een aspect zal blijven in hun werking.

## Bevindingen: evolutie van de organisaties doorheen het DIW-traject

### Hun rol met betrekking tot digitale inclusie

Doorheen het DIW-traject maakten organisaties een **duidelijke evolutie door wat hun eigen rol betreft**. Bij de nulmeting bleek dat ze digitale inclusie percipieerden als iets groots en moeilijks, waar ze zelf niet de nodige capaciteit en expertise voor hebben. Bovendien hadden ze weinig zicht op wat hun rol zou kunnen zijn. Ze gaven aan dat er externe expertise en initiatief nodig was om hen te helpen om een rol op te nemen.

Na het DIW-traject was de **maturiteit van de organisaties sterk gestegen**. Door de experimenten en ervaringen die ze opdeden tijdens het traject, merkten ze dat werken aan digitale inclusie ook kan met beperkte middelen en vanuit een praktische insteek.

Ze kregen een **scherper zicht op de rol die zij kunnen opnemen**, wat ertoe leidde dat ze doordachte keuzes maken waar ze op in willen zetten en waarop niet. Het is belangrijk dat digitale inclusieacties aansluiten bij de organisatiedoelen, zodat ze geïntegreerd worden in het geheel. Dit nam verschillende vormen aan:

- Er kwamen nieuwe Digipunten bij organisaties waar dit een meerwaarde is voor hun werking. Dit zorgde ervoor dat het Digipunt ingebed is in de organisatie en niet iets aparts.
- Toeleiding bleek even noodzakelijk als zelf acties opzetten. Ook organisaties waar de context zich niet leent tot eigen acties, kunnen aan digitale inclusie werken, door een rol op te nemen als promotor en toeleider naar activiteiten bij andere wijkorganisaties.

- Vooral de introductie van digitale prikkels was een eye-opener: door digitale oefenmomenten in te bedden in reguliere activiteiten, realiseer je de doelstelling van de activiteit zelf én werk je aan digitale inclusie. welke meerwaarde een Digipunt heeft en wat een groepsmoment kan teweegbrengen.

### Hun verhouding met andere wijkorganisaties en het bovenlokale digitale inclusieaanbod

**Bij de nulmeting** bleek dat organisaties geen goed zicht hadden op het aanbod binnen hun wijk en stadsbreed. Ze gaven aan dat er ingezet moet worden op communicatie.

Hoewel er binnen de wijken vaak samengewerkt wordt, gebeurde dit nog niet rond het thema digitale inclusie.

Veel organisaties kenden de digitale inclusiewerking van District09, maar de meesten hadden er geen goed zicht op welke meerwaarde die kon hebben voor hun werking.

**Na het DIW-traject** gaven de organisaties aan dat de communicatie en uitwisseling die doorheen het traject ontstond een grote meerwaarde heeft. Ze weten beter wie wat organiseert in de wijk en leiden hun doelgroep toe naar het aanbod.

**De rol van District09** tijdens het DIW-traject werd geëvalueerd als positief en noodzakelijk om dingen in beweging te zetten. Hoewel organisaties matuurder geworden zijn en zelf actie ondernemen, geven ze aan dat District09 een blijvende trekkersrol moet opnemen zodat het thema niet verwatert en de samenwerking binnen de wijk gestimuleerd blijft.

## Bevindingen: factoren die digitale inclusie in een wijk succesvol maken

Uit de interviews en de ervaringen van de DIW-medewerkers van District09 kwamen een aantal factoren naar voren die impact hebben op het succes van een DIW-traject.

### Bepalende rol van een trekker binnen de organisatie

Het blijkt cruciaal dat er binnen de organisatie iemand is die het thema opneemt. Digitale inclusie is voor geen enkele organisatie de hoofdfocus en als niemand het thema vasthoudt verdwijnt het van de agenda. Een gemotiveerde trekker enthousiasmeert diens collega's om aandacht te hebben voor digitale inclusie en acties op te zetten.

Hiermee samenhangend: hoe sterk een organisatie inzet op digitale inclusie, hangt vaak vast aan een persoon. Als een gemotiveerde trekker de organisatie verlaat, of er komt een enthousiasteling in dienst, dan verandert de intensiteit en bereidheid om acties op te zetten, samenwerkingen aan te gaan en aandacht te hebben voor het thema.

## Continuïteit en maatwerk

Mensen leerden de locatie, digihelpers, activiteiten ed kennen en kregen er een band mee. Om die band te behouden moet er regelmatig iets georganiseerd worden. Bijvoorbeeld: de digihelper is elke week op een vast moment beschikbaar, elke maand is er een digicafé rond een digitaal thema, in elke wijkwandeling zit een digitale prikkel.

Een belangrijke conclusie is dat elke wijk een andere aanpak nodig heeft om blijvend in te zetten op digitale inclusie. Ook al zijn er gelijkenissen tussen de verschillende trajecten, inbedding in de wijk is altijd maatwerk, dat afhangt van de aanwezige partners, hun doelgroepen, locaties waar iets kan plaatsvinden ed. De organisaties zien het als de rol van District09 om de wijken hierbij te ondersteunen.

## Communicatie en toeleiding

Communicatie van het aanbod blijkt niet evident: enerzijds geven organisaties aan dat ze niet op de hoogte zijn, anderzijds voelen ze zich overspoeld door allerlei informatie waardoor ze de info over digitale inclusie niet zien of niet onthouden. De bevraagde organisaties geven aan dat ze duidelijke en

Aansluitend bij de bevindingen uit het eerste onderzoeksluik, blijkt dat toeleiding heel belangrijk is. Een actie moet plaatsvinden op een ‘logische’ plaats. Als mensen nog niet vertrouwd zijn met die locatie, dan is er toeleiding nodig door een vertrouwd gezicht of organisatie. In die zin zijn organisaties die toeleiden even belangrijk als organisaties die acties organiseren.

Wat goed blijkt te werken, is de combinatie van sociale en digitale hulp. Omdat de hele maatschappij alsmaar sneller digitaliseert, zit aan veel sociale vragen een digitale component. Als de organisatie dit aangrijpt om de hulpvrager digitale vaardigheden te laten oefenen, dan wordt een dubbel doel bereikt.

# Conclusies voor de Gentse DIW-werking

Beide onderzoeksluiken toonden aan dat de DIW-trajecten zinvol zijn. De rol van District09 als aanjager van digitale inclusie op wijkniveau wordt geapprecieerd en er is een expliciete vraag om die verder op te nemen. Daarom zal District09 blijven inzetten op de ondersteuning van de Gentse wijken, ook na het wegvallen van de bovenlokale subsidies.