



CTRL-ALT-PANIEK

“Eerst kwam ik om Itsme te installeren, nu help ik zelf mensen met digitale vragen.”

In de kijker:
Digiparent

De weg kwijt
in de digitale chaos

De favoriete apps
van onze medewerkers

inhoud

column	3
prikbord	4
microfoon: De weg kwijt in de digitale chaos	7
chapeau voor het telecomloket van Weerwerk	10
in de kijker: Digiparent	11
feiten en cijfers: Digitale inclusie? Fact check!	14
megafoon: is digitalisering nog een hefboom of eerder een slagboom?	16
de favoriete app van ...	18
wedstrijd	20

colofon

SAAMO West-Vlaanderen vzw
info.west-vlaanderen@saamo.be
www.saamo.be/west-vlaanderen
ondernemingsnummer BE0429.735.932
RPR Gent, afdeling Brugge

kantoren

- Katelijnestraat 27b, 8000 Brugge
050 39 37 71
- Sint-Amandsstraat 113, 8800 Roeselare
051 24 29 28

werkten mee aan dit nummer
Max Bachmann, Bart Boelen, Elie Claeys, Hannah Declerck, Rubie Derutter, Stefan Goemaere, Peter Ketelers, Katrien Laga, Lieze Pareit, Merlijn Van Hooreweder, Veerle Verslype . We danken ook alle geïnterviewde personen.

eindredactie
Peter Ketelers en Bernadette Verreth

foto's
Medewerkers SAAMO West-Vlaanderen

vormgeving
Johannes Mortier

druk
Drukkerij Perka, Maldegem

verantwoordelijke uitgever
Tiny Scheipers,
Katelijnestraat 27b, 8000 Brugge

u krijgt SAAMO Magazine voor het eerst in handen?
Dit plezier gunnen we u 2x per jaar!

gratis abonnement
www.saamo.be/west-vlaanderen/magazine/

adreswijziging abonnees
info.west-vlaanderen@saamo.be

volg ons op
facebook.com/SAAMOWestVlaanderen
linkedin.com/company/saamo-west-vlaanderen
youtube.com/@saamowest-vlaanderen

column

Clickt het niet, dan botst het

Een SAAMO Magazine over de digitale wereld? Daar kunnen we niet onderuit. In communicatie gebruiken we steeds meer digi-taal. En of je het nu leuk vindt of niet, vandaag heb je digitale vaardigheden nodig om mee te zijn in de alsmaar sneller draaiende samenleving. Voor leuke dingen zoals berichtjes en foto's naar elkaar whatsappen, of te genieten van flitsende filmpjes, spelletjes en muziek. Maar ook om betalingen te doen, het weerbericht en ander nieuws te volgen, of de uurregeling van de bus te checken.

We verzamelen allemaal graag veel duimpjes en likes, als zijn het complimenten en goedkeurende blikken in real life. Maar eigenlijk zijn het niet meer dan vluchtige reacties zonder diepe betekenis of inhoud.

Soms mijmer ik wel eens over de internet-loze wereld van weleer. Over buiten spelen, met vriendjes de bossen intrekken, over afspreken waar en wanneer je elkaar zou treffen. Vaak moest je eigenlijk gewoon kijken waar de fietsen in het gras gegoooid waren, en dan daar ergens in de buurt.

Maar genoeg nostalgie en sentimenteel gedoe. We moeten vooruit! Het internet en de toepassingen zijn een wonderbaarlijke en wervelende wereld. Toch zijn er nog te veel mensen die struikelen over de snelheid van al die technologische veranderingen. Voor hen is het niet evident om een internetaansluiting te hebben, een laptop voor de kinderen om hun schoolwerk te maken, om de weg te vinden op dat wereldwijde web. En clickt het niet, dan botst het. Met het click-call-connect-idee blijft SAAMO ijveren voor ook persoonlijk, menselijk contact in dienst- en hulpverlening. Het venijn zit immers al te vaak in de (apen)staart.

De digitale wereld is een wezenlijk onderdeel van ons leven geworden met veel voordelen en gebruiksgemak. Vroeger was zeker niet alles beter. Maar laat ons toch niet vergeten om af en toe nog eens een echte duim op te steken, als een echt compliment, in de echte wereld.



Merlijn Van Hooreweder, opbouwwerker Oostende

Bedankt Irene Welkom Lieselot, Nancy en Max

Eind november namen we afscheid van teamverantwoordelijke Irene Kooperberg.

De voorbije vier jaar begeleidde ze de teams Sterk werk, Energie, de STEK en Digitale inclusie. Ze was ook onze interne preventieverantwoordelijke en aanspreekpunt voor alles wat met vorming en opleiding te maken heeft. We zullen haar gedrevenheid erg missen. We wensen Irene veel succes met haar nieuwe uitdaging als projectadviseur Detentie & Inclusieve werkvloeren bij de afdeling Europese Programma's van het departement Werk en Sociale Economie.

Lieselot Hemeryck volgt Irene op en startte op 13 januari. Zij werkte als data protection officer bij C-smart en gedurende een tiental jaren bij Welzijnszorg in uiteenlopende functies.

Een droom wordt werkelijkheid: GeriefBieb Oostende krijgt financiële steun

In het vorige magazine kon je kennismaken met 't Geefhuisje in Oostende. We droomden toen van een uitbreiding met een gereedschaps- en spullenbibliotheek. Die droom wordt nu werkelijkheid dankzij de steun van het ING-fonds circulaire economie. Uit 106 inzendingen koos de jury van de Koning Boudewijnstichting ons project als één van de dertien laureaten, en het enige West-Vlaamse project.

Momenteel richten we een leegstaande sociale woning van woonmaatschappij Woonprong in als oentleplek. Na een testfase willen we tegen de zomer operationeel zijn. Onze focus is zoals steeds om samen met de wijkbewoners dit initiatief vorm te geven zodat het aansluit bij hun behoeften.



Volg de vorderingen van het project:
www.saamo.be/west-vlaanderen/oostende/project/geriefbieb-oostende



Max(imiliaan) Bachmann ging begin december aan de slag als opbouwwerker in het team E-inclusie. Voordien was hij begeleider in een opvangcentrum van het Rode Kruis.

Nancy Termote is sinds oktober onze nieuwe personeelsverantwoordelijke. Zij was administratief bediende bij het Regionaal Landschap Houtland & Polders.

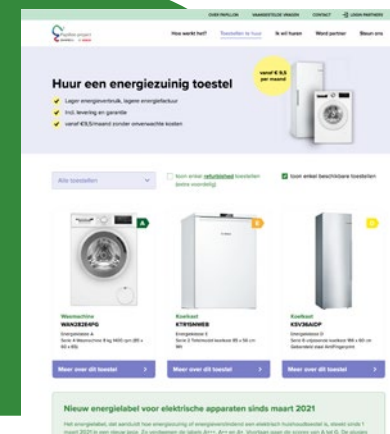
We wensen Nancy, Max en Lieselot heel veel voldoening in de nieuwe job.



Een gebruiksvriendelijke website voor Papillon

Papillon verhuurt energie-efficiënte huishoudtoestellen aan gezinnen in energiearmoede. De nieuwe website is in de eerste plaats bedoeld voor onze huidige en toekomstige partners (voornamelijk OCMW's). De site zoomt in op de voordelen van het model en partners kunnen er gemakkelijk bestellingen plaatsen voor cliënten die in aanmerking komen.

Ontdek de site op <https://papillon.saamo.be>



De kracht van brugfiguren voor het flankerend onderwijsbeleid

Brugfiguren die ingebed zijn in het lokale armoedebeleid kunnen het verschil maken in de strijd tegen armoede. Onderwijsopbouwwerk vult brugfiguren aan en focust op de samenwerking tussen ouders en school.



Op 14 maart kwamen 90 beleidsmedewerkers van 45 lokale besturen samen in het Provinciaal Hof in Brugge voor een trefmoment. Dertien van de aanwezige gemeenten hebben vandaag (nog) geen brugfiguur.



Lees het sfeerverslag en bekijk het filmpje op www.saamo.be/west-vlaanderen/de-kracht-van-brugfiguren-in-het-onderwijs/

Winnaars tuinkabouter

We kregen twaalf juiste inzendingen binnen voor de wedstrijdvraag in vorig nummer. Uit de stippentekening kwam een 'kabouter' tevoorschijn. Dat was dan ook het juiste antwoord. De winnaars kregen elk een kabouter als decoratie voor huis of tuin.



Doe mee met de wedstrijd op pg. 20, ga op digitale SAAMO-reis en win een leuke verrassing!



Collega Rukhsana Zubair in the picture op World Social Work Day

Sociaal werk doet ertoe! Dat is de kernboodschap van de World Social Work Day. Op die dag worden er heel wat verhalen uit het werkveld gedeeld. Sociaal.net ging op bezoek bij onderwijsopbouwwerker Rukhsana in De Panne en vroeg haar wat haar trots maakt op haar werk.



bekijk het filmpje en lees het interview met Rukhsana op www.saamo.be/west-vlaanderen



WOONZAAK

Vlaams Woonbeleid krijgt een rode kaart van Europa

Via een klachtenprocedure bij het Europees Comité voor Sociale Rechten wou Woonzaak de overheid ter verantwoording roepen en een ambitieus Vlaams woonbeleid afdwingen. Het Europees Comité treedt de klacht van Woonzaak bij en velt een vernietigend oordeel over het Vlaams woonbeleid.

Woonzaak vraagt de Vlaamse regering om deze duidelijke veroordeling om te zetten in een trendbreuk met het verleden en roept minister van Wonen, Melissa Depraetere, op om samen met de stakeholders een woonpact te sluiten dat de basis moet leggen voor een nieuw woonbeleid.



Lees het vonnis op www.woonzaak.be/uitspraak



Op de foto zie je een delegatie van SAAMO in gesprek met minister Depraetere en enkele kabinetsmedewerkers over energiearmoede, betaalbaar wonen en een sociaal-rechtvaardige klimaattransitie.

microfoon

De weg kwijt in digitale chaos

De wereld digitaliseert alsmaar sneller en niet iedereen kan mee. In 2020, bij het begin van corona, werd alles digitaal. Basisdienstverlening waar je vroeger fysiek naar toe kon gaan, was enkel nog online beschikbaar. Daarom startte SAAMO West-Vlaanderen in 2020 in RSL op Post een digipunt waar mensen terecht kunnen met hun digitale vragen.

“Voor alles moet eerst een afspraak gemaakt worden. Ga ik toch gewoon langs, dan zeggen ze dat ik online een afspraak moet maken.”

Rechten kennen en opnemen

Tijdens het helpen installeren van Itsme of het inloggen op MijnBurgerprofiel komen talrijke verhalen naar boven. We merken dat veel mensen hun rechten niet kennen. Door de digitalisering is het ook moeilijker voor mensen om die rechten te bereiken.

Peggy: “Ik probeer digitaal mijn plan te trekken en als de woorden waarop ik moet zoeken duidelijk zijn, dan lukt het wel. Maar ik weet

niet altijd welke rechten er allemaal bestaan en hoe ik er aanspraak kan op maken. Zo ben ik zelf informatie gaan opzoeken over de installatiepremie. Dat is een eenmalige tussenkomst waarmee ik mijn woning zou kunnen inrichten en meubels en huishoudspullen kopen. Uiteindelijk bleek dat ik hier recht op had.”

Tony: “Vaak kennen mensen met een beperking hun rechten niet. Ik zit zelf in een rolstoel en doordat ik online mijn dossier kan inkijken en

alles kan regelen, weet ik welke hulpmiddelen ik kan aanvragen. Anders had ik telkens een beroep moeten doen op een sociaal assistent, en dat kan bijna enkel nog via een telefonische afspraak.”

Bezoeker Tony is ondertussen digihelper. Hij volgt vorming om zijn eigen digitale kennis te verruimen en anderen te helpen in het digipunt.

Voor alles een online afspraak

Philip: “Ik heb onvoldoende digitale kennis en ben daardoor aangewezen op fysieke dienstverlening, bijvoorbeeld op het stadhuis. Daar kan ik niemand gewoon aanspreken. Voor alles moet eerst een afspraak gemaakt worden. Ga ik toch gewoon langs, dan zeggen ze dat ik online een afspraak moet maken.”

Steeds vaker moet er online een afspraak gemaakt worden. Telefoonlijnen zijn enkel beschikbaar tijdens de kantooruren. Als je nog iets op papier wil ontvangen, worden er vaak kosten aangerekend. Zo worden diensten steeds ontoegankelijker en dreigen mensen af te haken of uit de boot te vallen.

Daarom pleit SAAMO voor fysieke aanwezigheid en een telefoonnummer waarnaar je kan bellen, naast de onlinedienstverlening (click-call-connect). Zo blijven diensten bereikbaar en beschikbaar voor iedereen.

Samen versterken

Opbouwwerker Hannah: “Digipunt biedt bezoekers een warm onthaal, een luisterend oor en helpt hen verder. Het doel is mensen digitaal versterken. We kruipen niet zelf achter de computer maar gaan samen met de bezoeker aan de slag. We zorgen voor het duwtje in de rug zodat de bezoeker zelfstandig overweg kan met de computer of gsm.”

Gevoelsmatige drempels

Digipunt is een laagdrempelige werking. Bezoekers kunnen er terecht zonder afspraak voor een open en gratis aanbod. Toch hebben mensen het soms moeilijk om de stap te zetten en langs te komen. Zo ook Marina. Na een schuchtere start als bezoeker met een digitale vraag, zorgt ze vandaag met een chromebook en Google excel voor de registratie van de bezoekers.

Marina: “Ze hadden mij aangeraden om naar het digipunt te gaan. Het was wel een heel moeilijke stap voor mij om terug onder het volk te komen. Door het vertrouwen van de opbouwwerker en de kennis en vaardigheden die ik kon opdoen, ben ik veel zelfzekerder geworden. Ondertussen help ik met het digitaal registreren van de bezoekers.”



Niet iedereen heeft een computer

Niet iedereen heeft de financiële middelen om een computer te kopen. Wij kunnen bezoekers toeleiden naar verschillende mogelijkheden om een laptop of tablet te ontfemen.

Anoniem: “Ik had een computer nodig voor mijn avondopleiding. Als ik die niet had kunnen ontfemen bij het digipunt, dan had ik telkens naar de bib gemoeten om mijn huiswerk te maken. Mijn tablet kon ik niet gebruiken want daar staan geen programma’s op. En voor de opleiding had ik Word en Powerpoint nodig. Door het lenen van de laptop kunnen nu ook mijn zus en broer de avondopleiding volgen.”

Wist je dat?

- SAAMO West-Vlaanderen gaf als lid van de beleidsgroep mee vorm aan het charter ‘Iedereen digitaal Roeselare’. Ondertussen onderschreven 44 organisaties het gezamenlijke doel: geen digitale uitsluiting in de stad! Iedereen die mee wil zijn met de digitale evoluties moet alle kansen en de nodige ondersteuning krijgen. Ook wie niet mee kan, blijft niet in de kou staan.
- Het digipunt van SAAMO West-Vlaanderen in RSL Op Post is er niet alleen voor bezoekers met digitale vragen. Ook ontwikkelaars van digitale diensten en platformen kunnen er terecht. Wil jij een (online) product of dienstverlening testen en beter afstemmen op de gebruiker?

We kruipen niet zelf achter de computer. We zorgen voor het duwtje in de rug zodat de bezoeker zelfstandig overweg kan met de computer of gsm.



Onze bezoekers geven je graag hun eerlijke mening en verbetertips waarmee je aan de slag kan. Zo werk ook jij mee aan digitale inclusie.

Interesse? Neem dan zeker contact op met: Hannah Declerck op 0499 70 91 95 hannah.declerck@saamo.be

SAAMO Magazine reikt tweemaal per jaar de trofee 'Chapeau' uit aan een opmerkelijk initiatief, een straffe organisatie of een kleine held. Deze keer overhandigen we de Chapeau aan Weerwerk voor hun werk in het Telecomloket. In Zonnebeke en Roeselare heeft SAAMO West-Vlaanderen een connectie met dit Telecomloket.

Het maatwerkbedrijf Weerwerk heeft al heel wat ervaring met het geven van onpartijdig en laagdrempelig advies, zoals de Energiesnoeiërs. Zij komen bij mensen aan huis en vanuit die ervaring werd de dienstverlening uitgebreid met het Telecomloket.

Wat doet het Telecomloket?

Mensen kunnen bij het Telecomloket terecht met vragen over hun internetfactuur, het abonnement dat best bij hen past of hun recht op sociaal tarief. Als mensen problemen ervaren bij hun provider kunnen we die helpen oplossen.

Heel wat mensen betalen te veel voor hun telefoon- en internetabonnement. Er zijn erg veel combinaties mogelijk en mensen worden overstelpt met promo's en acties. Advies op maat is dus belangrijk zodat een abonnement zo goed mogelijk is afgestemd op de situatie, de voorkeuren en het verbruik van mensen.

Sokol, medewerker Telecomloket: "We bekijken of mensen recht hebben op het vernieuwde sociaal internetaanbod. Dit kan een goedkoper alternatief zijn, maar is het niet altijd. Facturen zijn vaak ingewikkeld en men weet niet altijd waarvoor men betaalt. Regelmatig je abonnement bekijken en vergelijken is dus de boodschap."

Waar is het loket actief?

Sandra, projectcoördinator Iedereen Digitaal Roeselare bij ARhus Roeselare: "We hebben het Telecomloket in april 2024 samen met Weerwerk opgestart op twee locaties in Roeselare. Ondertussen zien we dat mensen die langskwamen gemiddeld 31,17 euro per maand kunnen besparen. Er zijn zelfs uitschieters tot 207 euro. We zijn blij dat we het project verder kunnen zetten dankzij de samenwerking met Digibank DVV Midwest, en dat er ook in andere regio's navolging is."

In Roeselare is het Telecomloket maandelijks aanwezig tijdens het Digipunt in ARhus De Munt en in RSL Op Post. Er zijn ook maandelijks zitdagen in Passendale, Ieper en Langemark in samenwerking met Digibank regio Ieper.



Evelien, leidinggevende: "Door het loket te koppelen aan initiatieven zoals de Digipunten in Roeselare en de Sociale kruidenier in Zonnebeke bereiken we heel wat mensen. Ook de toeleiding vanuit andere diensten en organisaties groeit. Het is fijn om te merken

dat steeds meer mensen de weg vinden naar het loket en een voor hen passend abonnement.

We zijn erg blij met deze Chapeau als een waardering voor het project. Ik ben ook trots op onze medewerkers. In onze projecten is hun 'groei' zo belangrijk, zowel op de werkvloer als daarbuiten."



project in de kijker

Digiparent: digitale ondersteuning aan de schoolpoort

Sinds corona nam de digitalisering een enorme versnelling. Ook scholen moesten plots volledig digitaal werken, wat heel wat uitdagingen met zich meebracht. Online lessen volgen, schoolplatformen raadplegen of een e-mail sturen naar de leerkracht, het werd allemaal de norm. Maar niet iedereen kan zomaar volgen en sommige ouders dreigen achter te blijven.

Met Digiparent willen we daar iets aan doen. Dit mobiele digipunt brengt digitale hulp tot bij de ouders op een plek waar ze dagelijks passeren: de schoolpoort. Geen afspraak nodig, geen drempelvrees, gewoon even langslipen en je vraag stellen.

Waarom aan de schoolpoort?

Initiatieven voor digitale ondersteuning vinden meestal overdag plaats. Handig voor wie tijd heeft, maar voor werkende ouders is dat vaak onmogelijk. Tussen werk, huishouden en de zorg voor de kinderen blijft er weinig ruimte over om hulp te zoeken bij digitale problemen. Daarom stappen wij zelf naar de ouders toe.

Zo verlagen we de drempel. Ouders kunnen tijdens het brengen of ophalen van hun kinderen een vraag stellen of

"Ik zou nooit naar een digipunt gegaan zijn, maar nu ik jullie hier zag staan, dacht ik: waarom niet?"

Een ouder
aan de schoolpoort



een korte demonstratie krijgen. Bijvoorbeeld: hoe log ik in op Smartschool? Hoe schrijf ik mijn kinderen in voor een sportkamp? Hoe installeer ik Itsme?

Van de schoolpoort naar het Digipunt RSL op Post

Het mobiele digipunt staat niet op zichzelf. Het vormt een brug naar het vaste Digipunt RSL op Post in Roeselare. Ouders die bij de schoolpoort geholpen worden maar merken dat ze meer ondersteuning nodig hebben, kunnen daar terecht voor bijkomende hulp.

Aanspreekpunt voor ouders

Om de twee weken kunnen ouders terecht aan de schoolpoort van:

- Basisschool Lenteland (Roeselare) op donderdagnamiddag
- Spanjeschool (Roeselare) op dinsdagnamiddag
- Basisschool De Minnetuin (Ieper) op woensdagnamiddag
- Zuienkerke – opstart gepland voor volgend schooljaar

“Ik wist niet eens dat er zoiets bestond als een digipunt! Dit helpt mij echt vooruit.”

een ouder

We selecteren scholen op basis van SES-indicatoren (Sociaal-Economische Status). Deze cijfers geven een indicatie van het aantal kinderen in een maatschappelijk kwetsbare situatie en houden rekening met schooltoelagen, thuistaal van het gezin, opleidingsgraad van de moeder en het aantal kinderen dat een leerjaar moet overdoen.

In 2024 organiseerden we 11 schoolpoortmomenten en hielpen we 29 ouders met concrete digitale vragen. Daarnaast informeerden we 338 ouders over digitale tools en mogelijkheden.

Dankzij de steun van het Digilab en POD Maatschappelijke Integratie kunnen we onze werking blijven uitbreiden.

De nauwe samenwerking met de stad Roeselare, hulpverleners, brugfiguren en opleidingspartners zorgt ervoor dat we ouders snel en efficiënt kunnen doorverwijzen naar de juiste diensten.

We zorgen ook voor verbinding tussen ouders met initiatieven zoals oefenkansen Nederlands en sociale dienstverlening.

Een vertrouwensband opbouwen

Opbouwwerker Max: “Onze manier van werken vraagt tijd, geduld en vooral aanwezigheid. Ouders komen in de eerste plaats naar de schoolpoort om hun kinderen te brengen of op te halen, niet om digitale vragen te stellen. Door er elke twee weken te zijn, in weer en wind, bouwen we vertrouwen op en zorgen we ervoor dat ze toch de stap zetten.

Ouders wennen aan onze aanwezigheid en herkennen ons. Zo groeit het contact en wordt de schoolpoort ook een plek van ontmoeting en ondersteuning.”

Digitale vragen als opstap naar bredere ondersteuning

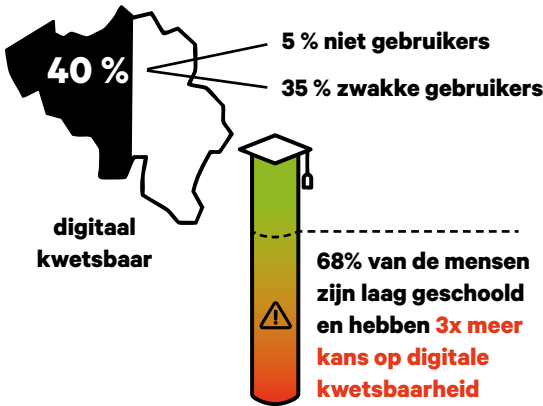
We helpen ouders niet alleen met digitale vragen, maar ook om hun weg te vinden naar andere vormen van ondersteuning. Digitale hulpvragen voelen minder beladen aan en zijn vaak de eerste stap naar een breder gesprek. Naarmate het vertrouwen groeit, durven ouders ook meer persoonlijke of gevoeliger vragen stellen. Bijvoorbeeld over het aanvragen van een schooltoelage, uitkering of andere administratieve zaken.

Wanneer we merken dat meerdere ouders tegen dezelfde digitale of administratieve problemen aanlopen, geven we die signalen door aan de school. Zo ontstaat een wisselwerking en kunnen scholen gericht inspelen op wat leeft bij ouders. Op die manier versterken we ook het schoolbeleid.

Door ouders digitale vaardigheden bij te brengen, hen actief te ondersteunen bij online administratie én signalen door te geven aan de school, helpen we hen om hun rechten op te nemen en volwaardig deel te nemen aan de samenleving. En precies daarin schuilt de kracht van dit project.

Digitale inclusie? Fact check!

Digitale inclusie blijft een cruciale uitdaging in België. Ondanks de voortdurende digitalisering van onze samenleving, blijkt uit de "Barometer Digitale Inclusie" van de Koning Boudewijnstichting dat 40% van de Belgen tussen 16 en 74 jaar digitaal kwetsbaar is. Deze digitale kloof treft vooral laag opgeleide mensen.



Digitale kloof volgens inkomen in België in 2023

	 Minder dan €1.400	 Meer dan €3.200	 De digitale kloof	 Evolutie t.o.v 2021
 Niveau digitale kwetsbaarheid	59 %	26 %	33 %	+ 3 pp*
 Geen digitale administratie	30 %	13 %	17 %	= 0 pp*
 Geen internet verbinding in huis	11 %	1 %	10 %	- 6 pp*

*pp = procentpunt

Toegang tot internet en digitale tools

Bijna elke Vlaming (99%) heeft tegenwoordig een 'slim toestel' dat kan connecteren met het internet. Toch is niet iedereen in staat om volwaardig deel te nemen aan de digitale samenleving. Er is een verschil in toegang tot (voldoende) toestellen en de kwaliteit van de internetaansluiting.

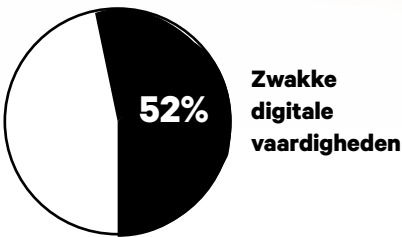
1 op 4 personen met een laag inkomen hebben enkel met een smartphone toegang tot het internet. Dit beperkt het gebruik van bepaalde toepassingen (bv. online lessen/vorming/dienstverlening).¹



jongeren algemeen



laaggeschoolde jongeren

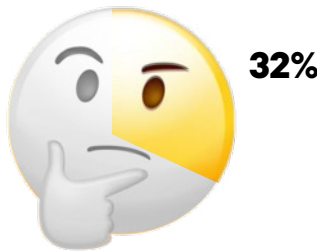


Digitale vaardigheden

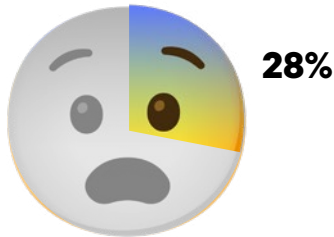
Op het vlak van vaardigheden bestaat een kloof die we zelfs zien terugkomen bij de jongeren. In Vlaanderen beschikt 30% van deze groep over zwakke digitale vaardigheden. Bij jongeren met een lage scholingsgraad stijgt dit percentage naar 52%.²

Omgaan met digitale technologie wordt door 43% als 'niet makkelijk' ervaren. Dit heeft te maken met taalgebruik, maar ook met gebruiksvriendelijkheid.³

Termen gelinkt aan digitale toepassingen vind ik verwarrend



Ik heb digitale toepassingen vermeden omdat ik er niet mee vertrouwd ben.



Digitale vaardigheden

Ongeveer 30% van de Belgen zoekt al hulp i.v.m. onlinedienstverlening. Dit percentage stijgt tot respectievelijk 34% en 53% voor mensen die digitaal kwetsbaar zijn en personen met een lage scholingsgraad.⁴

Tot 53% zocht hulp voor online dienstverlening

HELP!

¹ Brotcorne, P. & Ponnet K. (2024). Barometer van de digitale inclusie. Koning Boudewijnstichting

² Brotcorne, P. & Ponnet K. (2024). Barometer van de digitale inclusie. Koning Boudewijnstichting

³ De Marez, L., Sevenhant, R., Denecker, F., Georges, A., Wuyts, G. & Schuurman, D. (2024). Imec.digimeter.2023. Digitale trends in Vlaanderen. Imec

⁴ Brotcorne, P. & Ponnet K. (2024). Barometer van de digitale inclusie. Koning Boudewijnstichting



megafoon

Is digitalisering nog een hefboom of eerder een slagboom?

Eind november 2022 tweet Sam Altman, CEO van OpenAI, dat ChatGPT beschikbaar is voor het grote publiek. “Try talking with it”, voegde hij luchtig toe. En jawel, het leek alsof we plots een digitale toverdoos cadeau kregen: antwoorden op onze vragen, samenvattingen van ingewikkelde teksten, afbeeldingen op aanvraag, zelfs hulp bij recepten of verjaardagsfeestjes. Technologie die ons leven vergemakkelijkt – wie zou daar nee tegen zeggen?

Toch is niet alles goud wat blinkt. De geschiedenis leert ons dat elke technologische revolutie een keerzijde heeft. De auto gaf ons vrijheid, maar ook luchtvervuiling, verkeerslawaaï en jaarlijks honderden verkeersslachtoffers. Digitale technologie volgt eenzelfde

“Een kwart van de mensen vermijdt sommige digitale diensten uit angst fouten te maken.”

patroon: veel comfort, maar ook onzichtbare neveneffecten. De gemiddelde Vlaming scrollt drie uur per dag op zijn smartphone. We belanden in algoritmische filterbubbels waarin andere meningen zelden doordringen. Ondertussen verschuiven publieke diensten naar het digitale domein, met als gevolg dat wie niet meekan, gewoon niet meer mee mag doen.

Is de digitale kloof dan toch gedicht? De cijfers (digimeter 2024) lijken positief: 99% van de Vlamingen heeft een toestel met internettoegang.



Bart Boelen

Bart Boelen is onderwijstechnoloog, expert hybride leren en onderzoeker aan hogeschool UCLL

“We moeten dus blijven streven naar de balans die overhelt naar de kant waar de mens in al zijn aspecten centraal staat.”

Jongeren kregen tijdens de digisprong allemaal een schoollaptop. Maar diezelfde digimeter toont dat een derde van de laagste inkomensgezinnen nog altijd een toestel tekortkomt. In een samenleving waarin je zonder internet geen afspraak bij de dokter of het oudercontact kunt boeken, is dat geen detail.

Daarbovenop komt de snelheid waarmee alles verandert. Meer dan de helft van de Vlamingen vindt dat het te snel gaat. Nieuwe toepassingen volgen elkaar in razend tempo op.

Een kwart van de mensen vermijdt sommige digitale diensten uit angst fouten te maken. Gelukkig helpt het sociale netwerk – burens, kinderen, kleinkinderen – vaak een handje. Maar we moeten blijven investeren in toegankelijke ondersteuning.

En toch: AI kan een middel voor meer inclusie zijn. Een chatbot die stap voor stap uitlegt hoe je een bijlage mailt, of een overheidsbrief in gewone mensentaal samenvat – dat is een enorme hulp. Mits je weet hoe je moet vragen wat je nodig hebt. Generatieve AI werkt alleen als je over voldoende taalvaardigheid én digitale geletterdheid beschikt. Rommel in is nog steeds rommel uit.

Een nieuw stukje technologie betekent dus ook weer extra vaardigheden en kennis om er wijs mee om te gaan ten voordele van jezelf en de anderen rondom jou. We moeten dus blijven streven naar de balans die overhelt naar de kant waar de mens in al zijn aspecten centraal staat, waar we iedereen helpen technologie als een hefboom te gebruiken, niet als slagboom waar sommigen wel door mogen en anderen niet.

De favoriete app van...



Staat jouw smartphone ook vol apps die je amper gebruikt? Misschien is er toch eentje die je absolute voorkeur geniet. Wij vroegen aan enkele medewerkers wat hun favoriete app is. Laat je inspireren!

Lieselot: Storytel

"Ik lees heel graag maar door tijdsgebrek lukt dat niet altijd. Gelukkig biedt Storytel de ideale oplossing: luisterboeken! Of ik nu in de auto zit, een wandeling maak, aan het strijken of poetsen ben, met Storytel kan ik altijd genieten van een goed boek. Het voelt alsof ik tijd win en toch helemaal opga in een verhaal. Van ontspannende romans tot boeiende non-fictie, Storytel maakt lezen toegankelijk, waar en wanneer ik maar wil!"

- Lieselot Hemeryck, teamverantwoordelijke



Dimi: Duo Lingo

"Duo Lingo is superhandig om talen te leren of te onderhouden. De app is grafisch aantrekkelijk en best grappig met een uiltje dat sip kijkt als je fout bent, lacht bij een goed antwoord, en boos kijkt als je de app een tijdje niet gebruikt hebt. De app is opgevat als een informatief spel. De ingebouwde AI past de app aan volgens het lerend vermogen van de gebruiker. Als je snel en goed antwoordt worden de opdrachten moeilijker. Antwoord je traag of vaak fout dan krijg je meer tijd om te antwoorden op makkelijkere vragen. Een extra uitdaging is om een nieuwe taal te leren vanuit een andere taal, bijvoorbeeld Spaans vanuit Engels."

- Dimi Lefere, opbouwwerker digitale inclusie

Jan: Bandcamp

"Met Bandcamp kan je liedjes en albums afspelen. Na enkele liedjes krijg je de vraag of je het album wilt kopen. Het bedrag dat je betaalt gaat grotendeels naar de artiest en een klein percentage naar Bandcamp. Zo krijgen artiesten nog een goede prijs voor hun werk. Je vindt er niet alle muziek maar voor mij meer dan genoeg. Ik gebruik geen streamingdienst, zoals Spotify, omdat het aanbod door het afstompende algoritme wordt aangestuurd. Bovendien krijgen artiesten slechts een aalmoes voor hun afgespeelde muziek."

- Jan Wielockx, opbouwwerker sociaal rechtvaardige klimaattransitie



Mieke: Shazam

"Ik luister heel graag naar muziek. Vrolijke liedjes, trieste liedjes, oude nummers, nieuwe nummers ... 'Hoe heet dat liedje ook alweer?' 'Dat ken ik niet, maar vind het wel mooi'. Ik laat Shazam even luisteren en krijg het antwoord. Shazam bezorgde mij al veel 'aha momenten'. De app is een trouwe partner aan de ontbijttafel, voor de tv, onderweg. Wanneer ik in de auto naar de radio luister, parkeer ik soms om vlug even te 'Shazammen'. Ik word er instant blij van."

- Mieke Spruytte, logistiek medewerker



Rubie: Snapseed

"Ik maak graag foto's van mijn gezin en vind het belangrijk dat die er mooi uitzien voor ons fotoarchief. Voor het bewerken van die foto's gebruik ik Snapseed. De app is gratis, supergebruiksvriendelijk en biedt enorm veel mogelijkheden. Even de kleuren versterken, de belichting aanpassen of een storend detail wegwerken... het kan allemaal in een handomdraai. Snapseed helpt me om die mooie momenten nóg beter vast te leggen!"

- Rubie Derutter, opbouwwerker Zorgzame Buurten



Rukhsana: WhatsApp

"WhatsApp is voor mij een onmisbare app, zowel privé als professioneel. Binnen de familie gebruiken we een WhatsApp-groep waar familieleden van over heel de wereld - van België, Pakistan tot Dubai - deel van uitmaken. Het is de plek waar we belangrijke momenten met elkaar delen: een geslaagd examen, de geboorte van een baby, foto's van een huwelijk, berichten over ziekte of verlies. Simpele dingen, zoals foto's van lekker eten, maken het makkelijker om verbonden te blijven in een hectische wereld."

Ook bij het werk speelt WhatsApp een belangrijke rol. Het is een laagdrempelige manier voor ouders om mij te contacteren. Zo was er een moeder die naar een locatie moest die ze niet goed kende. De locatie lag op drie straten van de school. Ik maakte een korte video van de route zodat ze zelfstandig de weg kon vinden. Het is fijn dat je via WhatsApp kleine drempels kunt wegnemen en mensen kunt helpen op een persoonlijke, directe manier."

- Rukhsana Zubair, onderwijsopbouwwerker



Hannah: Wakosta

"Je geeft je onkosten in en je krijgt een mooi overzicht van je maandelijkse uitgaven. Een heel handige app, maar enkel zo goed als je hem zelf invult natuurlijk. Een aanrader voor wie graag zijn budget onder de loep wil nemen."

- Hannah Declerck, opbouwwerker digitale inclusie



Peter: Merlin Bird ID

"Als ik alleen ga wandelen, luister ik vaak naar een podcast. Maar soms wil ik me ook gewoon overgeven aan de geluiden van de natuur. Dan is Merlin m'n ideale compagnon de route. Merlin Bird ID helpt bij het identificeren van vogels, zelfs al zie je ze niet. Je maakt een geluidsopname van het getsjilp en de app vertelt je direct welke vogel zo mooi zingt: pure magie!"

- Peter Ketelers, teamverantwoordelijke/communicatie



Wedstrijd

Win een digitale octopus!



Een QR code kan je scannen met de fotoapp van je smartphone.

Ga op ontdekkingstocht in dit magazine! Er zitten vier QR-codes verstopt die je meenemen op een digitale reis door de wereld van SAAMO. Scan de codes, bekijk de filmpjes en verzamel de letters die daarin verschijnen. Plak alle letters aan elkaar en ontdek het geheime woord!

Tip: Het geheime woord verwijst naar een opvallende manier van telefoneren met je smartphone.

Wees er snel bij, want de eerste 10 inzendingen winnen **een digitale octopus!** Dat is een handige gadget waarmee je meerdere kabels tegelijk kunt aansluiten en opladen – net als een echte octopus met al zijn tentakels! Superhandig voor je smartphone, tablet en andere toestellen.

Heb je het geheime woord gevonden? SMS jouw antwoord en naam voor 1 juli 2025 naar 0484/67 43 44 of bezorg je oplossing aan een bouwwerker.

Veel speelplezier!

Ga naar www.saamo.be/west-vlaanderen en kom meer over ons te weten.