



**Ik laat
niem@nd
achter**



**Staten-Generaal
2024**

Slotmoment

Agenda

1

Welkom en ontvangst

2

Overzicht van de ondernomen acties in het kader van de Staten-Generaal 2024

3

Toelichting belastingsactie en CIR

4

Overzicht digitaal inclusiebeleid stad Antwerpen

5

Belangrijkste lessen uit de opleiding “Starten met digitale inclusie”

6

Hoogtepunten uit de Staten-Generaal 2024



Ondernomen acties Staten-Generaal 2024

Katie De Preter – Stad Antwerpen

Staten-Generaal 2024

- Samenwerking tussen Stad Antwerpen en het Antwerps Platform van Sociale Middenveld Organisaties (APSMO)
- Duidelijk doel: samen de dienst- en hulpverlening in Antwerpen optimaliseren
- 5 acties
 - Ik laat niem@nd achter
 - Ik kleur de sociale kaart Antwerps
 - Ik geef HOOP
 - Ik kom uit m'n kot
 - Ik netwerk

Eerstelijnswerkers centraal

Peter Raeymaeckers, professor aan de Universiteit van Antwerpen (UA) en voorzitter van APSMO legt uit:

“Tijdens de Staten-Generaal 2022 zochten we naar afstemming tussen de sociale partners en een krachtig lokaal sociaal beleid voor elke burger. In het traject van de Staten-Generaal stelden we 5 krachtlijnen op. In 2023 spelen stad Antwerpen en het Antwerpse middenveld daar verder op in door 5 concrete acties te organiseren. Gericht op de maatschappelijk werkers als sleutelfiguren. Daarbij blijven we inzetten op een lokaal sociaal beleid dat participatie en sociale grondrechten van de Antwerpenaar vooropstelt.”

Ik kleur de sociale kaart Antwerps



Ik kleur de sociale kaart Antwerps

- Snelle doorverwijzing naar de juiste partner is essentieel.
- Samen de Vlaamse sociale kaart voor Antwerpen verder aanvullen.
- Verschillende organisaties hebben de oproep beantwoord:
 - Huizen van het Kind
 - Sociale centra stad Antwerpen
 - 1 gezin 1 plan
 - Violet
 - Beweging.net
 - CM
 - ACV
 - ...

Ik netwerk



Ik netwerk

- We leggen de focus op basiswerkers die zich in netwerken begeven.
- Op basis van enkele goedwerkende netwerken en hun resultaten brengen we de succesfactoren en randvoorwaarden in kaart.
- Opmaak van een 'eerste hulp bij netwerken'-gids: praktische do's en dont's voor basiswerkers.

**Ik kom uit
mijn kot**



Ik kom uit mijn kot

- Outreachend werken = drempels verkleinen
- Oktober 2023: inspiratiesessie “Outreachend werken voor basiswerkers”
 - Het belang van outreachend werken
 - Belangrijkste principes
 - Hoe outreachend werken in de praktijk?

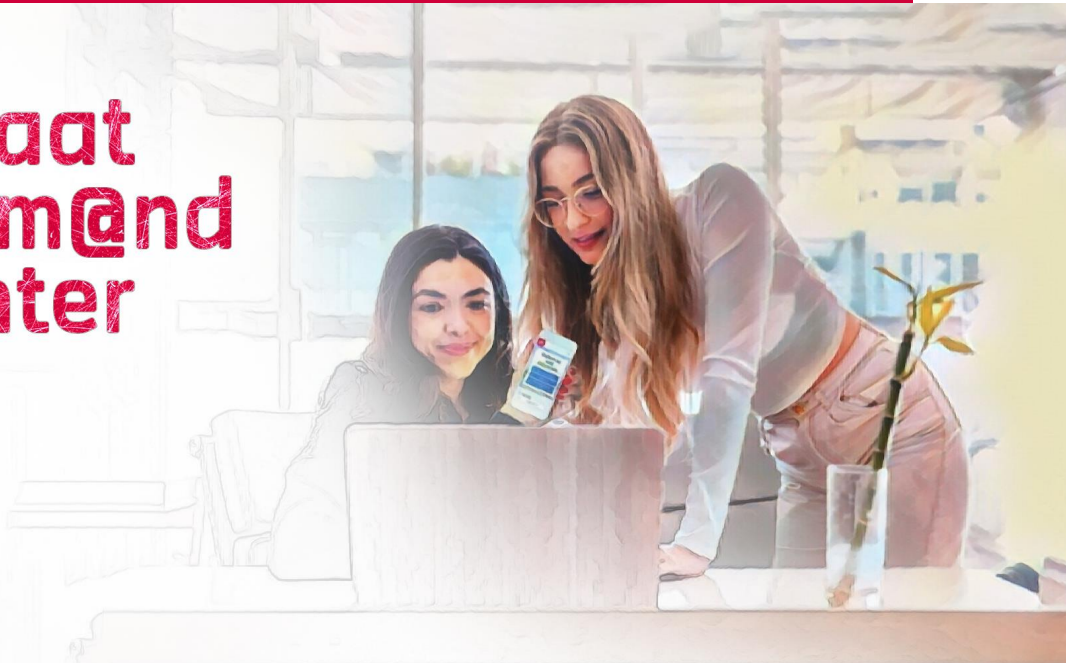
Ik geef HOOP



Ik geef HOOP

- Getuigenissen verzamelen van medewerkers die wetenschap van HOOP gebruiken via interviews en bevraging.
- Mini-training rond HOOP-methodiek
- Workshop: toepassen van mini-training op casus.
- Resultaten metingen in kaart brengen: impact wetenschap HOOP bij vrouwengroep Safe Space.
- Doel: HOOPmethodiek kenbaar maken en verder uitdragen via positieve getuigenissen.

**Ik laat
niem@nd
achter**



Ik laat niem@nd achter

- Digitale inclusie staat centraal
- Hoe mensen verder helpen met een aantal digitale basishandelingen?
- Antwerps aanbod digitale inclusie verder bekend maken
- Opleiding voor basiswerkers



Toelichting belastingsactie

Jessie Ducheyne – Stad Antwerpen

Zitdagen FOD FI



Vraag vanuit werkgroep
APSMO

Ondersteuning meest
kwetsbare Antwerpenaren



Samenwerking tussen:

FOD FI, DOT.Kom,
Webpunten, CAW, SAAMO,
LIGO, Atlas, CM, Solidaris,
Stad Antwerpen

Doorverwijzingen via deze
partners



Zitdagen FOD FI

1 op 1 sessie DOT.KOM &
Webpunten

Organisatie en uitwerking



Afspraken tussen de partners: doorverwijzen



Enkele cijfers



	2022	2023
Partners	6	10
Zitdagen	6	8 + 33 halve dagen Dot.kom
Afspraken open	475	1246
Afspraken ingevuld	291	1167



Toelichting Centraal Inschrijvingsregister

Danny Jacobs – STA-AN

Het Centraal Inschrijvingsregister (CIR)

- Voor wie?
 - Elke kandidaat-huurder reeds op de wachtlijst voor een sociale woning of nieuwe kandidaat-huurders
- Wat?
 - Verplicht inschrijvingsregister vanuit Vlaanderen voor woningen beheerd door alle woonmaatschappijen
 - Iedereen op de wachtlijst:
 - Dossier aanpassen én herbevestiging in CIR
- Wanneer?
 - Vanaf 18 maart aanmelding mogelijk via het CIR

Het Centraal Inschrijvingsregister (CIR)

- Hoe?
 - Vanaf 18 maart → elke kandidaat-huurder: brief: je kan je registreren in het CIR
 - 1^e brief: 30 dagen tijd om in te schrijven
 - 2^e brief: 15 dagen om in te schrijven
 - Geen reactie → automatisch geschrapt van de wachtlijst voor een sociale woning
 - Registratie kan enkel digitaal en enkel via pc

Het Centraal Inschrijvingsregister (CIR)

- Wat kan je zelf doen als begeleider?
 - Ondersteun je klanten/bezoekers/... én informeer hen
 - Ben je kandidaat huurder?
 - Heb je Itsme? Ken je de code? Ken je de pincode van je eID?
 - Heb je een kaartlezer en/of smartphone?
 - Informeer de persoon over waar hij/zij terecht kan
 - Nodig de kandidaat huurder – die ondersteuning nodig heeft – uit vanaf het moment dat ze hun brief kregen

Het Centraal Inschrijvingsregister (CIR)

- Waar vindt een burger ondersteuning?
 - Digipunten én webpunten stellen computers ter beschikking mét hulp
 - Helpen bij installatie van Itsme
 - Bibliotheken stellen computers ter beschikking
 - A-kaart is noodzakelijk
 - Avansas Antwerpen organiseert zitdagen (ma/do/vrij) met tolken in de Nova (2020 Antwerpen)
 - meer info: 03 230 03 33, telefonisch bereikbaar van 9 tot 12.30 uur
 - info@avansaregioantwerpen.be
 - PSC Open Huis organiseert zitdagen op 25/03 (10-12u), 29/03 (10-12u), 05/04 (13-15u) en 19/04 (13-15u) In het Oude Badhuis (stuivenbergplein 38, 2060 Antwerpen).
 - meer info: 0498163962 of bart.vaneeckhoven@psc-antwerpen.be

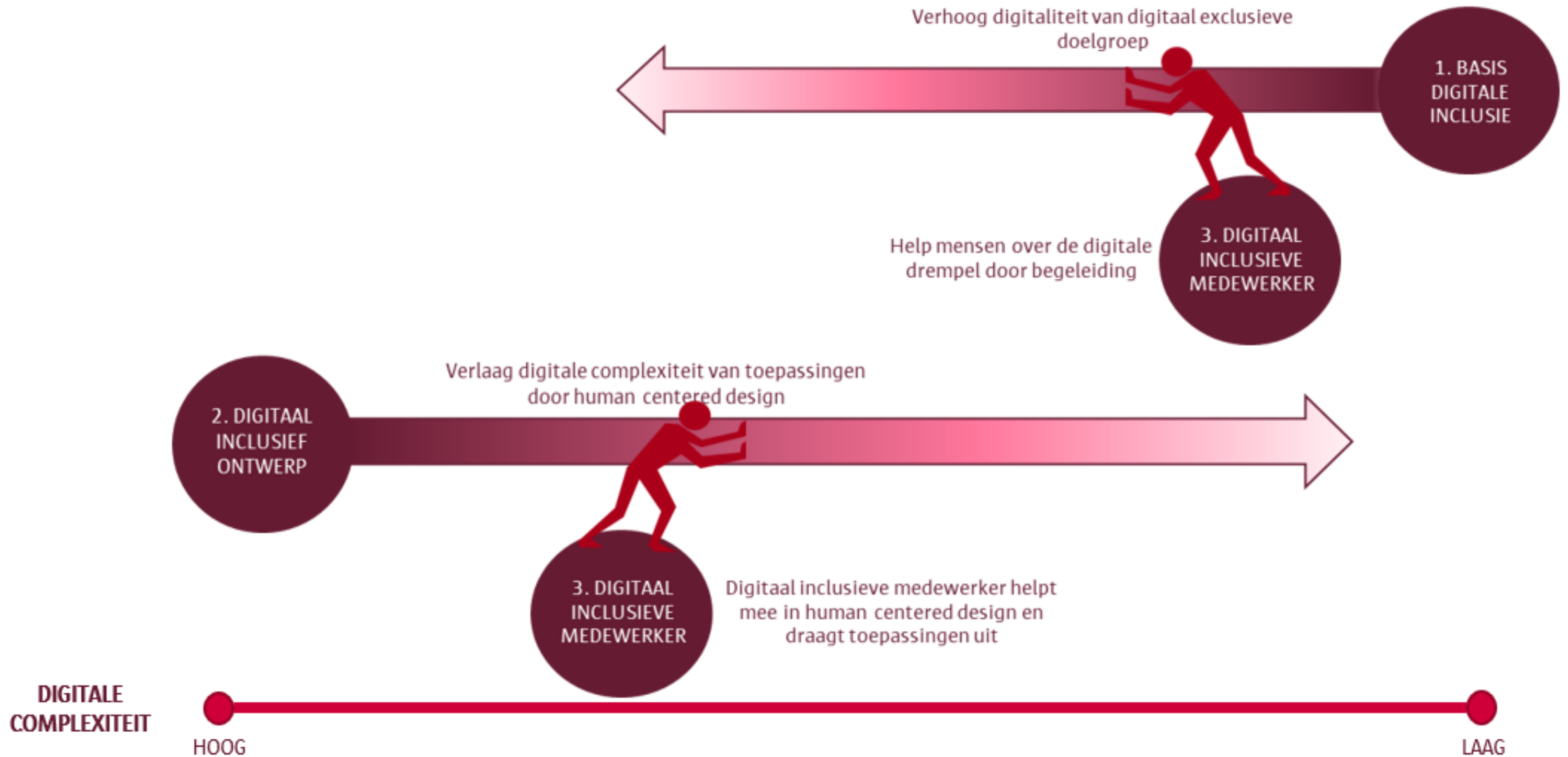
Het Centraal Inschrijvingsregister (CIR)

- Niet voldoende digitaal-vaardig?
 - Woonhaven stuurt volmachten bij de brief om zich te registeren in het CIR
 - Volmacht
 - op naam
 - Ingevuld én ondertekend terugsturen naar Woonhaven
 - Woonhaven doet de registratie in het CIR
 - Verschillende postbussen (17) verspreid over het Antwerpse grondgebied
 - Woonhaven haalt deze volmachten op én verwerkt deze.
- Meer weten? Neem contact op met heidi.meskens@antwerpen.be



Digitaal inclusiebeleid stad Antwerpen

Véronique Mampuya – Stad Antwerpen



Visie

- 1. **Maatschappelijke digitale inclusie** verhogen
 - ✓ Elke Antwerpenaar beschikt over digitale basisvaardigheden voor kwaliteitsvol gebruik van publieke en private diensten alsook de toegang tot de eigen persoonsgebonden informatie
 - ✓ Elke Antwerpenaar beschikt over een vlotte en veilige toegang tot geschikte hardware, software en internet
- 2. **Digitaal inclusief ontwerp**
 - ✓ van stedelijke toepassingen
 - ✓ bewustzijn bij digitale private dienstverleners
- 3. **Stadsdiensten** doordrongen van de **digitale inclusiegedachte** en dragen dit uit in hun dienstverlening
 - ✓ **Eerste hulp** bij stedelijke digitale dienstverlening
 - ✓ Stadspersoneel als **ambassadeur**
 - ✓ Stadspersoneel in digitale projecten doordrongen van **digitaal inclusief ontwerp**
- + Stad Antwerpen is **regisseur** van het 'digitaal inclusie beleid en aanbod' en zorgt dat dit **gekend** is bij de Antwerpenaar

Focus van het aanbod digitale inclusie

- verhogen van de digitale vaardigheden van onze burgers
- veilige toegang tot hardware
- veilige toegang tot internet
- ondersteunen met digitale hulpvragen



Focus van het aanbod digitale inclusie

- Dus **geen inhoudelijke ondersteuning** (verwachten):
 - Wel een CV lay-outen, niet een CV opstellen
 - Wel helpen inloggen bij de VDAB maar niet mee beslissen welke vacatures voor de klant geschikt zijn
 - Wel helpen inloggen bij de Stad, maar niet mee bepalen welk document nodig is voor een hulpvraag
 - Wel itsme aanmaken voor CIR, of volmacht scannen en mailen, NIET: dossier samenstellen
- Steeds met een **educatieve insteek**

Aanbod digitale ondersteuning

Webpunten

Wekelijks aanbod

Vrije inloop

- Vrij gebruik van computer en internet
- Hulp bij computer/smartphone gebruik

Digitaal consult

- Individuele hulp op afspraak

Lessen

- Basiscursussen computer, 1 euro per les (+/- 6 lessen)

Digipunten

Aanbod afhankelijk van locatie

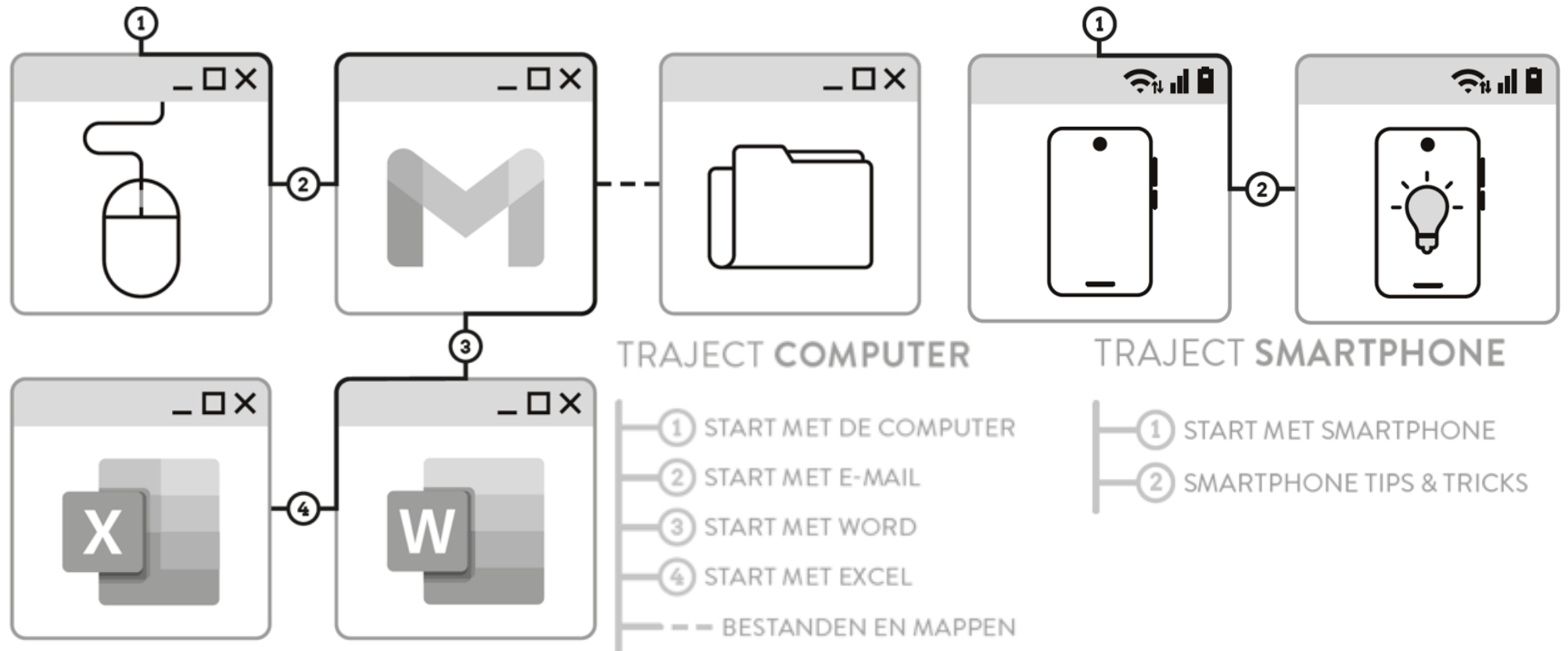
Vrije inloop

- Hulp bij computer/smartphone gebruik
- Zeer diverse locaties
- In alle districten
- Complementair aan webpuntaanbod

Themasessies op vraag

Webpunten

alle info op <https://www.webpunt.net/>



Bibliotheken

- Lidkaart van bib nodig
- Gebruik van de computers
 - 1^e uur gratis
- Gratis gebruik van de wifi
- ~~Gratis scannen~~
- ~~Printen~~

Geen begeleiding!



Digipunten

Via partners

- Saamo – digitaal inclusieve wijk in Antwerpen Noord, Borgerhout, Deurne-Noord en Kiel
- Elegast – digitaal inclusieve wijk in Antwerpen-Dam
<https://www.digitaalinclusievewijk.be/>
- BeeGo met digipunten in dienstencentra
- Avansa met digipunten in sociale restaurants en dienstencentra
- CAW met aanbod van laptops voor eigen klanten
- STW met refurbishment van laptops



Digipunten

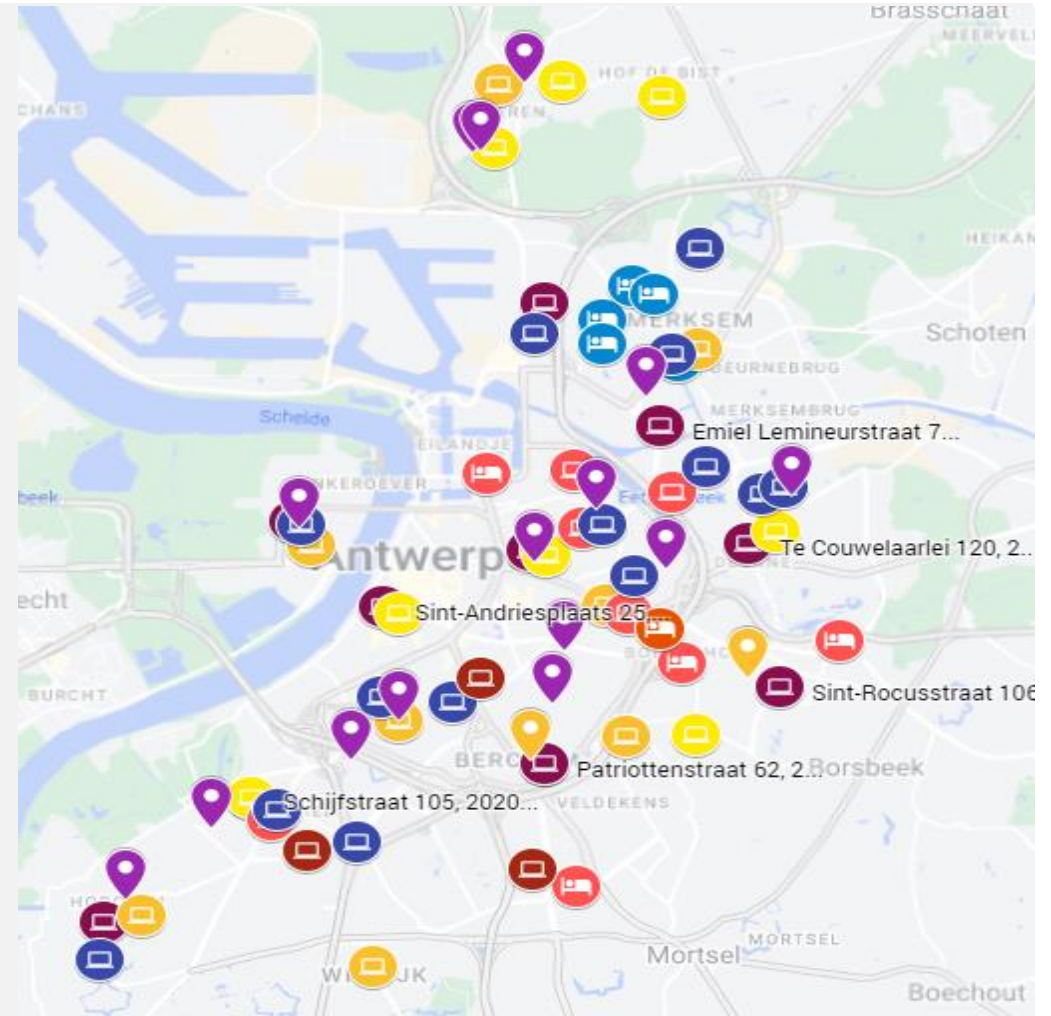
Eigen 'pop up' digipunten

Herkenbaar label



Het volledige aanbod vind je ook hier

<https://www.antwerpen.be/info/hulp-bij-smartphone-computer-tablet-en-internet-gebruiken>



Er zijn digipunten in elk district en vele buurten.

Voor de adressen en openingstijden:

- **Scan de QR-code**
- **of ga naar de website**
www.digipuntantwerpen.be
- **of bel**
naar het stedelijk contactcenter 03 22 11 333



of kijk op de sociale kaart

Digipunten Stad Antwerpen - Sociale Kaart

Algemeen

Algemene werking

Hulp bij smartphone, computer, tablet en internet gebruiken

Je wil beter leren werken met internet, je smartphone, computer of tablet? Er zijn heel wat initiatieven waar je gratis terecht kan voor hulp.

Je kan er een antwoord krijgen op vragen zoals:

- een e-mail lezen, beantwoorden, wissen, bewaren of doorsturen
- bellen, sms'en, applicaties downloaden
- applicaties terugvinden op smartphone
- gebruik van smartphone, tablet of laptop verbeteren
- een document downloaden, opslaan op smartphone, tablet of laptop
- via een laptop of smartphone taal oefeningen maken
- meldingen op een applicatie zoals 'itsMe', 'Mijn Burgerprofiel' of website
- sociale media zoals Facebook en WhatsApp
- slechte mails kunnen herkennen

Leeftijden

- Volwassenen (25-65 jaar)
- Jongvolwassenen (18-25 jaar)
- Ouderen (65+)

Werkinggebied

- Antwerpen (2018)
- Antwerpen (2030)
- Antwerpen (2040)
- Antwerpen (2050)
- Antwerpen (2060)
- Antwerpen (2000)
- Berchem (2600)
- Deurne (2100)
- Ekeren (2180)
- Hoboken (2660)
- Merksem (2170)
- Wilrijk (2610)

Lerend Netwerk Digitale Inclusie Antwerpen

Doel

- informatie- en expertisedeling
- signalen en noden bundelen
- 4x/jaar, alternerend fysiek en online
- Van 9 organisaties in 2018 naar 25 vandaag
- nieuwe leden zijn steeds welkom: aanmelden via digitale_inclusie@antwerpen.be

Digitale Wolven
BibDePoort
BibPermeke
CityPirates
Stedelijk Onderwijs
OCMW Tutti
Elegast
Avansa
STAAN
Woonregie
Digital
Gezinsbond
CVO
Wolven
DePoort
Permeke
Vrije
Onderwijs
Tutti
Regent
Encora
Sociale
Skills
ABVV
Kopavzw
CAW
Atlas
Ligo
Saamo
Huurders



Belangrijkste lessen uit de opleiding "Starten met digitale inclusie"

Katie De Preter / Véronique Mampuya – Stad Antwerpen

Opleiding "Starten met digitale inclusie"

- September 2023: Pilootopleiding (in samenwerking met Ligo Antwerpen)
 - Geëvalueerd en bijgestuurd samen met de deelnemers
 - Bijsturing van de inhoud
 - Doelgroep opleiding bijgestuurd:
 - Werkzaam zijn in de sociale dienst- en hulpverlening op het Antwerpse grondgebied
 - In contact komen met burgers die minder digitaalvaardig zijn
 - Nood aan een basishouding en basisvaardigheden om klanten beter te kunnen ondersteunen
- 3 bijkomende opleidingen (in samenwerking met Ligo Antwerpen)
 - Januari 2024: geannuleerd wegens te weinig deelnemers
 - Februari 2024: volzet (12 deelnemers)
 - Maart 2024: nog 3 vrije plaatsen

Denken – delen – uitwisselen

- 4 kleinere groepen
- Verschillende stellingen/quotes uit de opleiding “Starten met digitale inclusie”
 - Per stelling: even kort nadenken
 - Uitwisseling in kleine groep
 - Gezamenlijk antwoord formuleren, noteren in de smartphones en delen met de grote groep
 - Conclusies

**“Een klant digitaal verder helpen, gaat
beter als ik het zelf even snel voordoe.”**

**“Een minder digitaal vaardige burger,
kan je herkennen aan volgende
eigenschappen...”**

**“Ik heb geen tijd om een klant/burger
iets aan te leren tijdens onze
contactmomenten.”**



Een korte
evaluatie



<https://www.youtube.com/watch?v=oGWtN3Zag9A>

Dit was de Staten-Generaal 2024



Bedankt!

Staten-Generaal: Lokaal – Sociaal beleid 2024