



**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

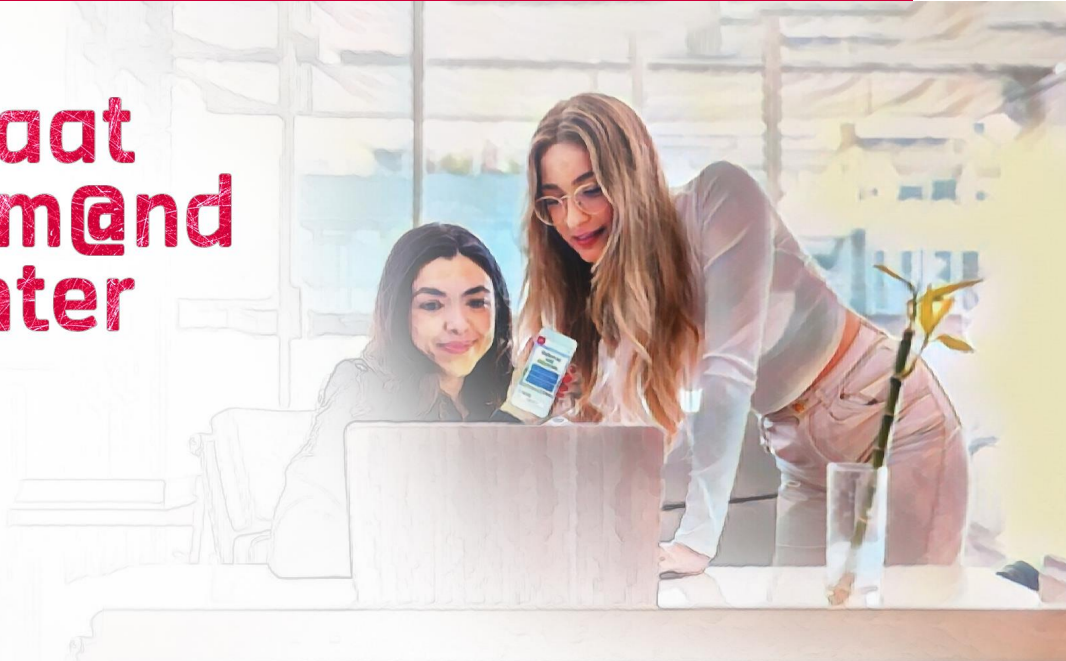


## Ik geef HOOP

- 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<sup>e</sup> brief: 30 dagen tijd om in te schrijven
    - 2<sup>e</sup> 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
  - Avansasa 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](mailto: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](mailto: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](mailto:heidi.meskens@antwerpen.be)





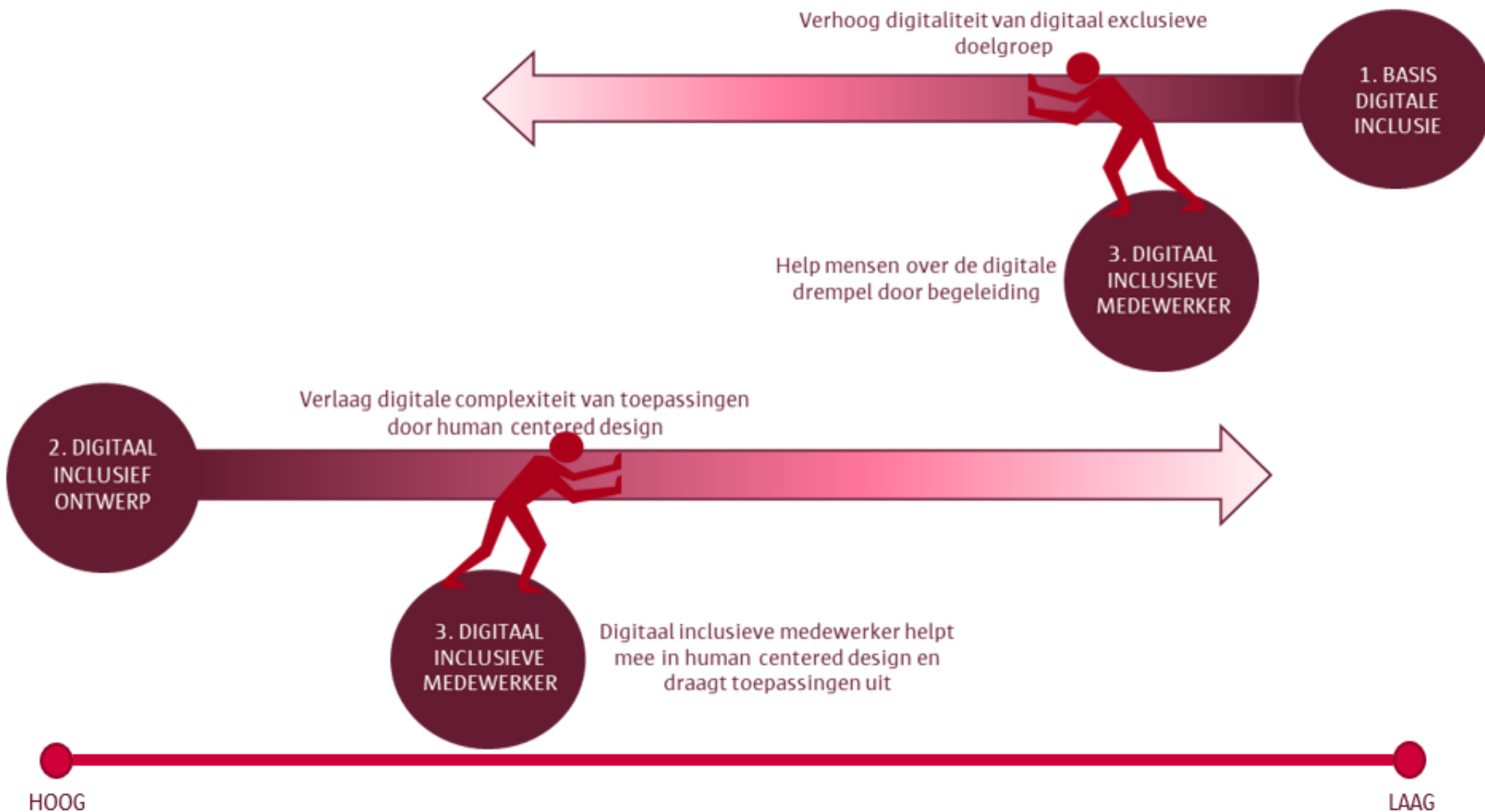
# Digitaal inclusiebeleid stad Antwerpen

Véronique Mampuya – Stad Antwerpen

DIGITALE  
COMPLEXITEIT

HOOG

LAAG



# 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
  - ✓ Stads personeel als **ambassadeur**
  - ✓ Stads personeel 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

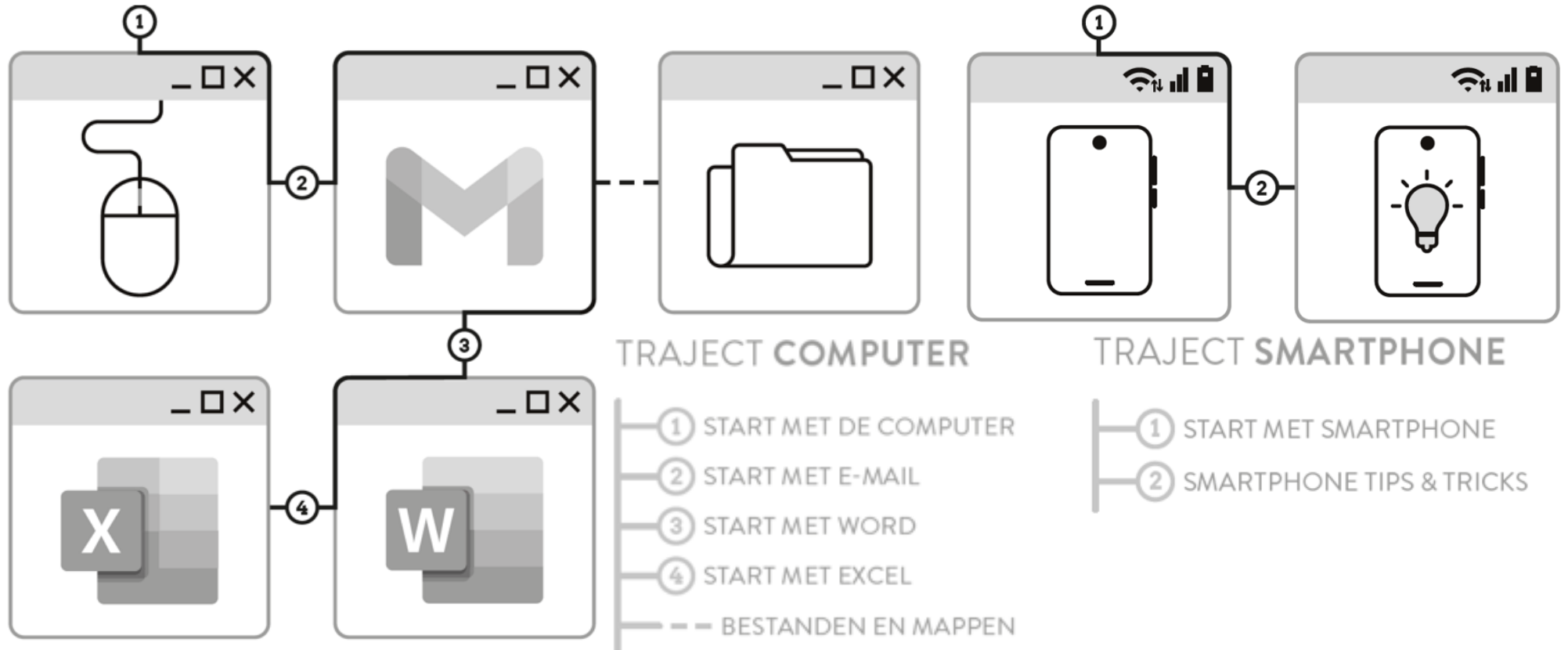
- Hulp bij computer/smartphone gebruik
- Zeer diverse locaties
- In alle districten
- Complementair aan webpuntaanbod

### Themasessies op vraag



# Webpunten

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



# Bibliotheken

- Lidkaart van bib nodig
- Gebruik van de computers
  - 1<sup>e</sup> 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



**A**

**Beter leren werken met  
je smartphone,  
computer of tablet?**

**Dat is teamwork** 

**digi  
punt**   

# Digipunten

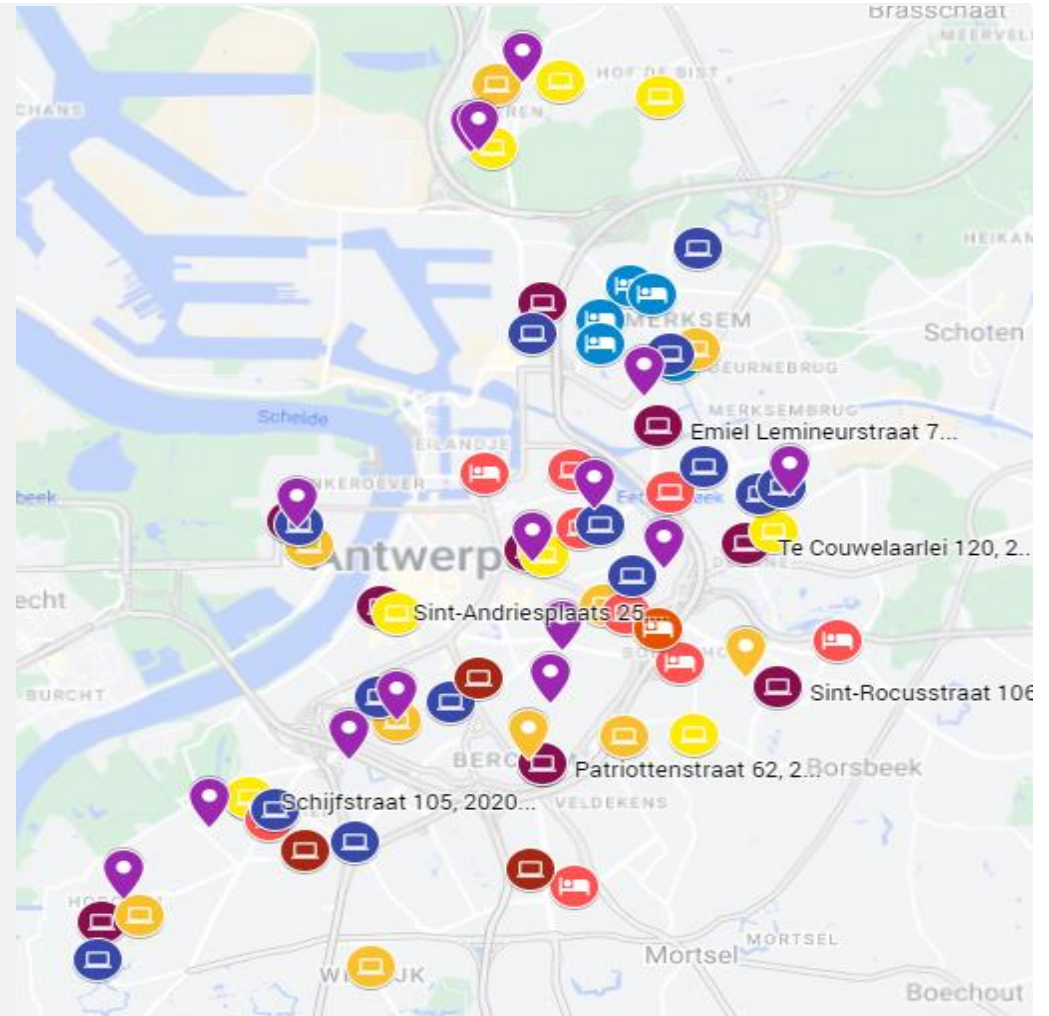
Eigen 'pop up' digipunten

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 openingsuren:**

- **Scan de QR-code**
- **of ga naar de website  
[www.digipuntantwerpen.be](http://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
- taaloefeningen maken
- sociale media zoals Facebook en WhatsApp
- spammails kunnen herkennen

#### Leeftijden

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

#### Werkingsgebied

- Antwerpen (2018)
- Antwerpen (2030)
- Antwerpen (2040)
- Antwerpen (2050)
- Antwerpen (2060)
- Berchem (2000)
- Deurne (2100)
- Ekeren (2180)
- Hoboken (2660)
- Merksem (270)
- 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](mailto:digitale_inclusie@antwerpen.be)

Digitale Wolven  
BibDePoort  
BibPermekeCAW  
CityPirates  
StedelijkOnderwijs  
OCMW  
Elegast  
Avansa  
Woonregie  
STAAN  
WGCDeRegent  
Encora  
Saamo  
Digitale  
Gezinsbond  
CVOAntwerpen  
Tutti  
Atlas  
Ligo  
Huurders  
ABVVKopavzw



# Belangrijkste lessen uit de opleiding "Starten met digitale inclusie"

Katie De Preter / Véronique Mampuya – Stad Antwerpen

# Opleiding "Starten met digitale inclusie"

- September 2023: Pilotopleiding (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 voordoet.”**

---

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

---

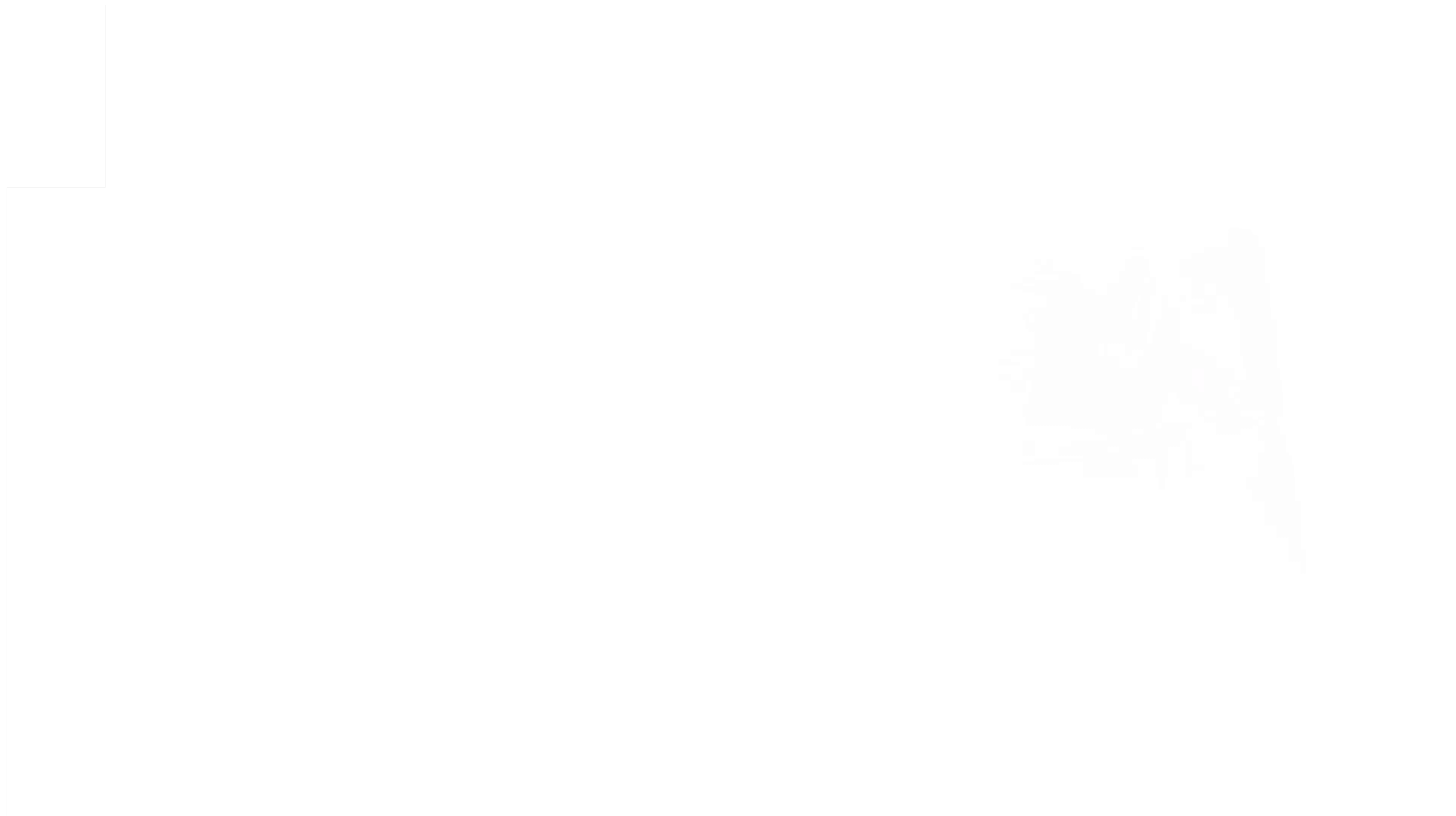


**“Ik heb geen tijd om een klant/burger  
iets aan te leren tijdens onze  
contactmomenten.”**

---



Een korte  
evaluatie



**Dit was de Staten-Generaal 2024**



**Bedankt!**

Staten-Generaal: Lokaal – Sociaal beleid 2024