



SAMEN
DIGITAAL

Harelbeke & Zwevegem



Vinden Harelbeke en
Zwevegem de weg
digitaal?

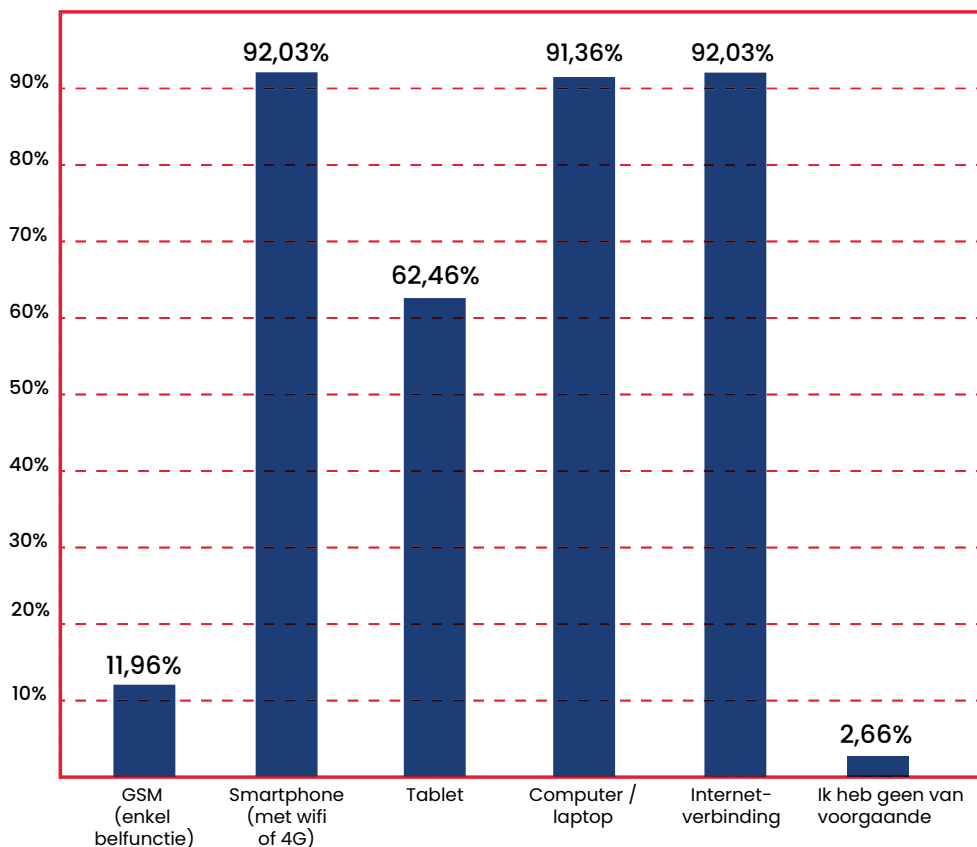
Wat hebben we gedaan?

- Representatieve steekproef bij de inwoners van Harelbeke en Zwevegem.
- Doel: zicht krijgen op de mening van de inwoners Harelbeke/Zwevegem m.b.t. hun digitale wensen.

Resultaten

1. Bezit digitale toestellen

Ik heb thuis...



- 1 op 5 respondenten zonder hoger diploma bezit **geen pc/laptop en smartphone** in Harelbeke en Zwevegem (tov 1 op 10 in Vlaanderen).
- **Bezit smartphone daalt ook als de leeftijd stijgt**, 75+ers hebben minder een smartphone in hun bezit maar hebben wel GSM met belfunctie.
- 62% van de respondenten gebruikt **openbare wifi** en 12% gebruikt openbare computers.

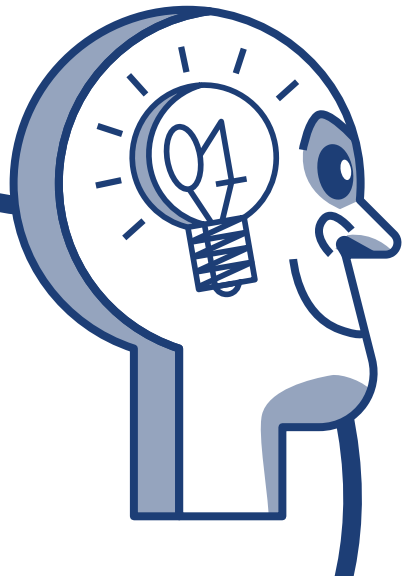
2. Houding t.o.v. digitale middelen



77%

van de respondenten vindt het gebruik van **digitale toestellen leuk** (69% in Vlaanderen)

80% denkt dat hij/zij digitale vaardigheden **kan aanleren**





15% vermijdt
digitale toepassingen

omdat men niet
weet hoe het te
gebruiken

28% is bang om
fouten te maken als men
digitale toepassingen
gebruikt



25% gebruikt
sommige toestellen niet
omdat ze te duur zijn



Het vermijden van digitale toepassingen en schrik hebben om fouten te nemen, neemt toe als de leeftijd toe neemt en/of men geen hoger diploma heeft. Kostprijs is niet gelinkt aan diploma/leeftijd.

3. Digitale vaardigheden

De respondenten hebben het meeste moeite met het **invullen van de belastingen** (40%) en activiteiten gelinkt aan **sociale media** (foto's online plaatsen, betrouwbare info herkennen, mensen toevoegen/verwijderen) (25%) of het **beveiligen van hun toestel** (19%).

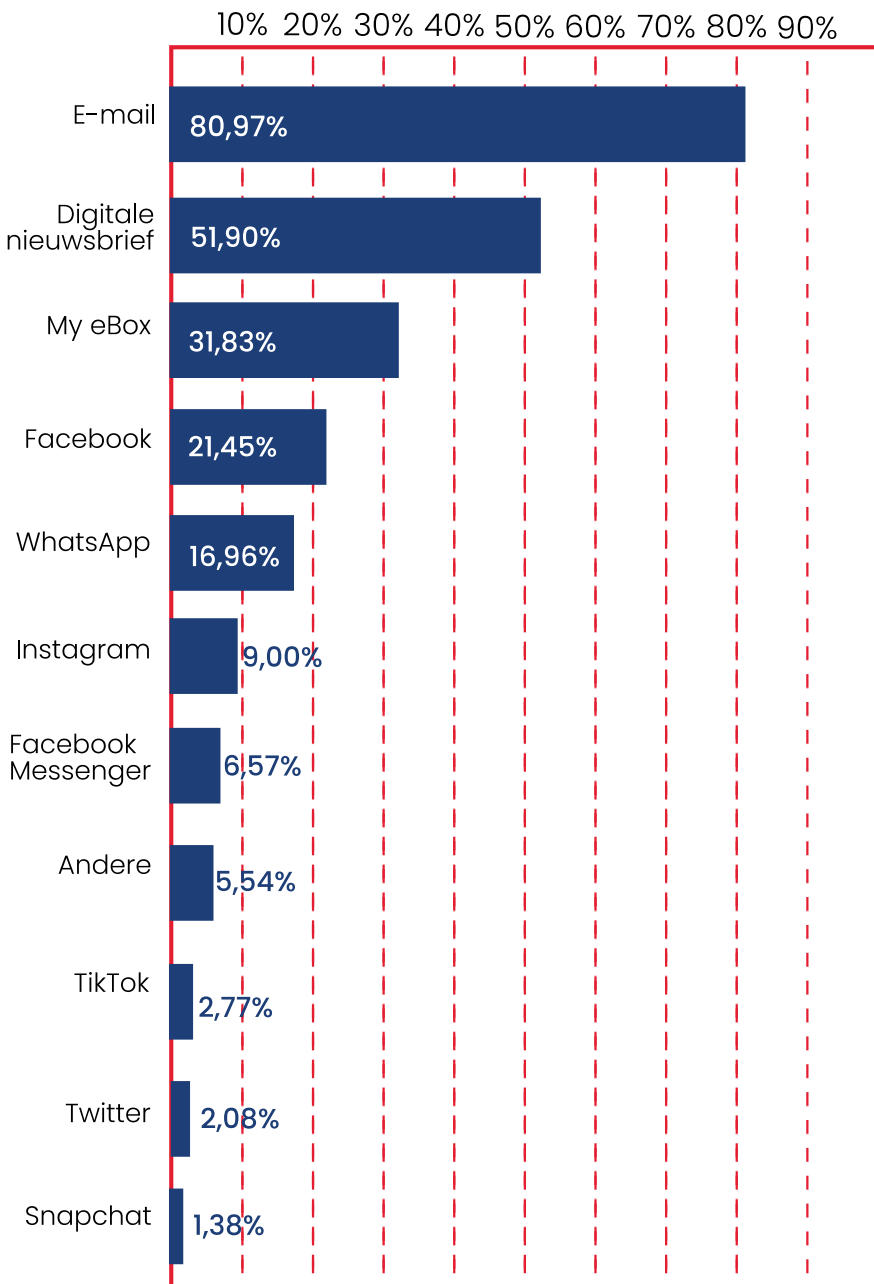
Mensen roepen hiervoor vaak **hulp** in, meestal in hun directe omgeving (hoofdzakelijk familie) of geven aan het te willen **leren**. Vooral senioren geven aan het te willen leren. Hoe lager het diploma, hoe minder wil om te leren. Deze doelgroep haakt vaak af.

4. Digitale dienstverlening

80% van de respondenten geeft aan informatie te willen ontvangen **via e-mail** en 30% via **My eBox**.

Sociale mediakanalen worden minder benoemd (slechts 1 op 5 wenst info te ontvangen via **Facebook**. Als we enkel de -30 jarigen bekijken zien we een ander beeld waarbij 35% aangeeft Facebook te willen als informatiekanaal en 28% **Instagram** verkiest (tov 9% op de totale steekproef).

Via welke digitale kanalen wil je bij voorkeur informatie van je lokaal bestuur ontvangen?



- De respondenten vinden dat de websites vrij toegankelijk zijn al geven sommigen aan dat het transparanter en duidelijker mag. Ook is er grote vraag naar het centraliseren van alle digitale documenten op één plaats.
- Het bezoeken van het loket blijft populair, respondenten geven aan een persoonlijke aanpak soms te missen.
- Een 10% van de respondenten is te vinden voor een centrale plaats waar men terecht kan met digitale vragen.
- 21% van de respondenten geeft aan interesse te hebben in cursussen.
- 14% van de respondenten geeft aan interesse te hebben in hulp aan huis.

5. Wat mis ik?

Ik mis niets maar ik heb wel respect voor mensen die het niet kunnen.

Mensen helpen mensen.

Ik mis één centrale plek waar ik alles terug kan vinden.

Meldingen rijbewijs / eID.

Overzicht online administratie.

Een persoonlijke aanpak.

Een plaats waar ik terecht kan als het fout loopt.

Overzicht werken.

Een cursus beveiliging/ phishing.

Burgerzaken online.

Een cursus sociale media.

Overzicht.

Handleiding m.b.t. online administratie.

Een digipunt.

6. Aanbevelingen

TOEGANG

- Blijven inzetten op aanbieden laptops (uitleen/sociaal tarief) met nodige omkadering (begeleiding en opleiding)
- Inzetten op toegankelijke bugerplatform en website
- Blijven inzetten op openbare wifi en computers

VAARDIGHEDEN

- Cursussen voor senioren verder uitbouwen met nodige randvoorwaarden (op maat, toeleiden, bekendmaking)
- Uitbouwen van een digipunt, laagdrempelig voor kwetsbare doelgroepen, met belangrijke rol voor de toeleiders en brugfiguur 'samen digitaal'
- Centraal aanspreekpunt voor problemen met administratie

DIENSTVERLENING

- Eigen dienstverlening is inclusief
- De website in klare taal, gebruiksvriendelijk en duidelijk
- Een tweesporenbeleid voorzien: inzetten op verdere digitale vooruitgang én inzetten op initiatieven om alle inwoners te versterken in de digitale samenleving
- Infoverspreiding via e-mail en sociale media
- Blijven inzetten op loketwerking (EN EN Verhaal)

LOKALE REGIEROL

- Bruggen bouwen met andere partners en eerstelijns-werkers
- Eerstelijns werkers ondersteunen en begeleiden
- Bovenlokaal ook samenwerken

Verdere concretisering:

Opstart Digipunt Harelbeke en Zwevegem en **implementeren aanbevelingen in Strategisch Meerjarenplan.**

Meer lezen?

www.harelbeke.be/samendigitaal
www.zwevegem.be/samendigitaal

Vragen?

Marijke Orins

Beleidsmedewerker strategisch team
Gemeente Zwevegem

Blokkestraat 29 bus 1
8550 Zwevegem

T 056 76 55 67
marijke.orins@zwevegem.be



Karolien Deschildre

Beleidsmedewerker Huis van Welzijn
Stad Harelbeke

Paretteplein 19
8530 Harelbeke

T 056 73 52 54
karolien.deschildre@harelbeke.be

