

Waarom toegankelijkheid en inclusie belangrijk zijn

We stellen u voor: **Connectoo**, de certificerende
opleiding voor ambtenaren

(digitale) toegankelijkheid of inclusie, wat is het verschil?

Het gemeenschappelijke doel van (digitale) toegankelijkheid en inclusie is alle burgers de best mogelijke diensten aan te bieden.

Digitale toegankelijkheid:

Bij toegankelijkheid gaat het erom dat iedere burger aan de samenleving kan deelnemen.

Digitale toegankelijkheid is het optimaliseren van de toegankelijkheid van digitale producten.

Inclusie gaat een stap verder dan digitale toegankelijkheid.

Digitale inclusie:

rekening houden met de diversiteit van de doelgroepen bij het ontwerpen van een dienst.

Het resultaat zou een dienst kunnen zijn die bestaat uit verschillende kanalen die alle groepen van de samenleving bedienen.

=> zelfs als een digitaal product als toegankelijk wordt beschouwd, maakt dat nog niet automatisch dat het ook voor alle andere doelgroepen toegankelijk is

Toegankelijkheid en de publieke sector

Alle overheidsdiensten moeten sinds 23 september 2020 hun websites aangepast hebben om toegankelijk te zijn, dit helpt niet alleen de 15% van de bevolking die lijdt aan een visuele, auditieve, cognitieve of motorische handicap, maar verbetert de toegang voor iedereen.

Binnen de FOD BoSa is de DG Digitale Transformatie verantwoordelijk voor het toezicht op de implementatie van Richtlijn 2016/2102 van het Europees Parlement betreffende de toegankelijkheid van websites en mobiele applicaties van overheidsorganisaties.

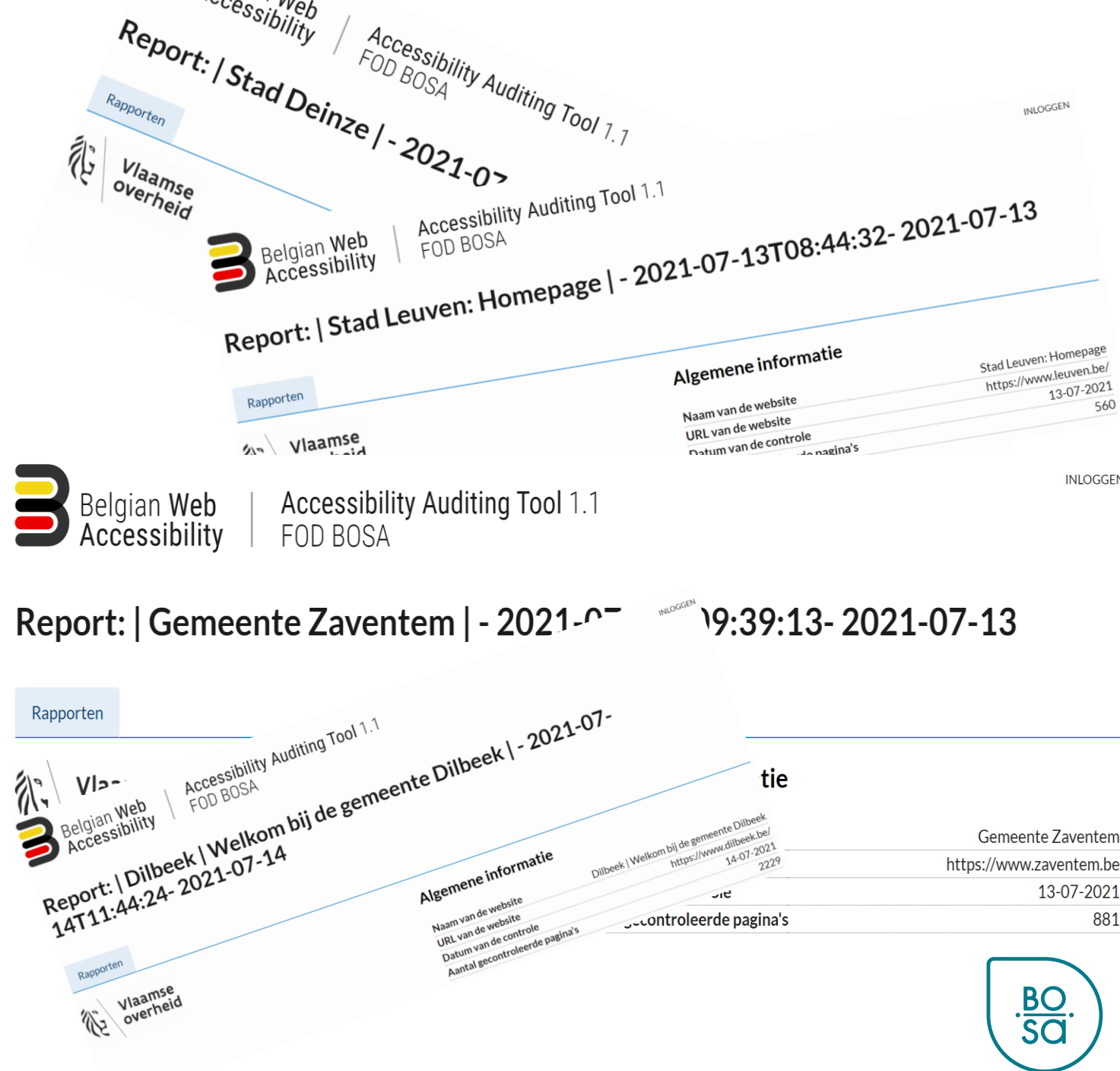
Op <https://accessibility.belgium.be> worden de tools, de controlemethodes, de verschillende procedures ... aangeboden voor de naleving van de bepalingen uit de Richtlijn zoals de mogelijkheid een bemiddelaar in te schakelen, het doeltreffend beheren van ontvangen kennisgevingen of verzoeken etc.

Toegankelijkheid: tools, audits, ...

De FOD BoSa biedt begeleiding en ondersteuning voor wie sites en applicaties toegankelijk(er) wil maken.

Daarnaast werden een aantal tools ontwikkeld zoals de Accessibility checker, de Invulassistent Toegankelijkheidsverklaring, ... die op <https://accessibility.belgium.be> te vinden zijn.

Verschillende controle organen verdelen het werk; het Agentschap Overheidspersoneel heeft bijvoorbeeld al enkele audits van steden en gemeenten gerealiseerd.



Toegankelijkheid, digitale inclusie, digitale kloof ... We werken er aan!

- Inclusion by design:
 - Expertisecentrum www.digitalopen.Belgium.be
 - Inclusive design tools:
 - Brochure
 - Hoe een inclusieve brainstorm opzetten
 - Hoe aan de slag gaan met inclusieve persona's
 - ...
 - Community werking
 - Masterclasses, lunchtalks, inspiratiesessies, ...
- Connectoo, het brevet van de 'openbare schrijver'

Projet Connectoo

Concept en Implementatie van een
certificerende opleiding

Opleiding Connectoo – Connectoo
(belgium.be)

Inspiratie...

« Ecrivain public » of « openbare schrijver »

"...iemand die brieven, documenten, schrijft voor hen die niet kunnen schrijven of het geschreven woord slecht beheersen".

"...door te luisteren en zich in te leven, is hij of zij een sociale actor die individuen in staat stelt hun verplichtingen na te komen in een maatschappij waarin het geschreven woord alomtegenwoordig is".

(De openbare schrijver is een eeuwenoud beroep)

De overheid met de burger (her)verbinden aan de rand van de digitale wereld



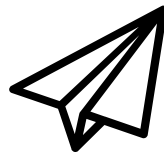
Context

49% van de volwassen bevolking **heeft nog steeds geen digitaal contact** met overheidsdiensten in 2021 (bron Statbel).



Scope

Opleiden en certificeren van ambtenaren van alle beleidsniveau's **rond de problematiek van digitale inclusie** om zo de meest kwetsbare burgers te helpen de **drempels te overwinnen** die hen beletten **toegang te krijgen tot onlinediensten van de overheid**.



Objectieven

Op 2 jaar tijd **10.000 personen** op te leiden en te certificeren onder de ambtenaren van de federale, regionale, en lokale beleidsniveau's om op deze manier te helpen **de digitale kloof te verkleinen**.

Verwachte voordelen

- **Voordelen voor de burger**

- Het gevoel beter te worden geholpen en gehoord
- Een hernieuwd vertrouwen in de administratie
- Het recht op gelijke behandeling bij de overheid (Digital First, maar niet Digital Only)

- **Voordelen voor de opgeleide ambtenaren**

- Een kans om **professionele vaardigheden** te ontwikkelen: actief luisteren, coachen, problemen oplossen, vertrouwen opbouwen, enz.
- De mogelijkheid om **een nieuwe rol in de organisatie op zich te nemen** (bv. bijkomende opdracht)

- **Voordelen voor de administratie**

- Meer **vertrouwen** van het publiek in de digitale overheid
- **Vermindering** van de **werklast** van gespecialiseerde ondersteunende diensten

2 opleidingen



Connectoo

Voor **alle ambtenaren**, ongeacht of ze in contact komen met de burger

Iedereen die opgeleid wil worden in de basis principes van digitale inclusie en de digitale « Eerste Hulp » van de digitale overheid

- e-learning **100% online**
- **5 modules** van 2h
- **Autonoom** werken op eigen **ritme**

- De **uitdagingen van digitale inclusie leren begrijpen**
- De verschillende types **problematieken** herkennen
- Het administratieve **landschap** kennen
- **De gebruiker helpen bij zijn toegang tot de verschillende overheidsdiensten**

its me

CSAM

my e-box

my MINFIN

my pension.be

Connectoo

+

Voor de **eerstelijns** ambtenaren die **rechtstreeks in contact komen met kwetsbare burgers**

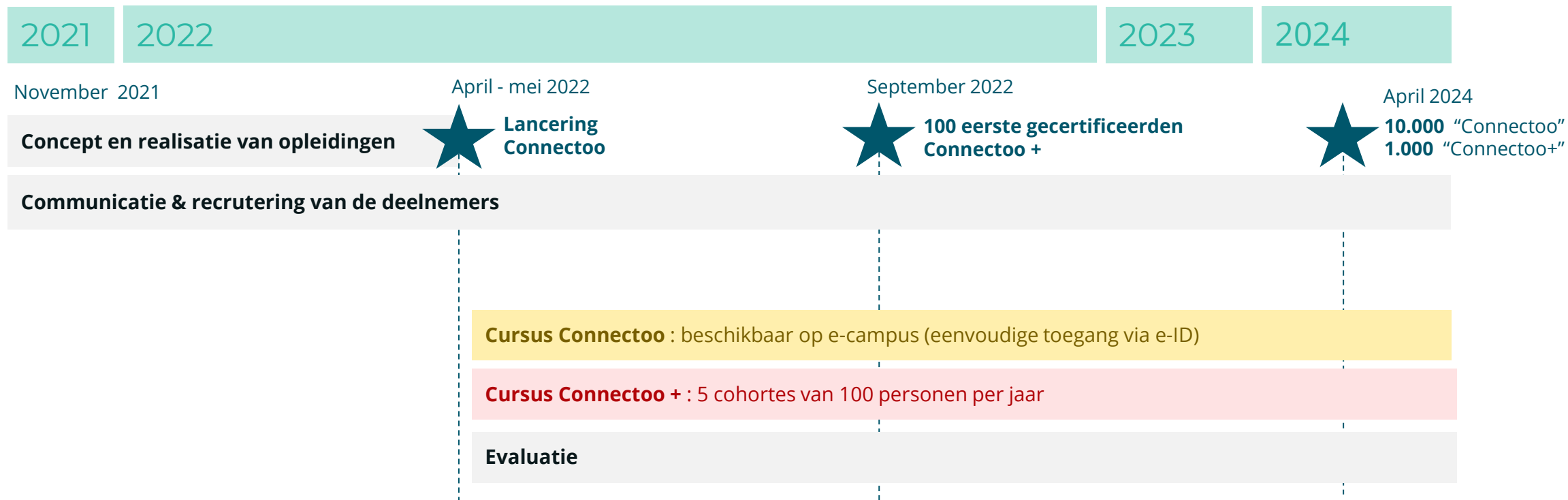
Gemeentelijke ambtenaren, OCMW's, lokale antennes van de FOD Financien, service desks, Bpost...

- **hybride** formaat
- **11 weken** (incl de basisopleiding)
- **6 bijkomende modules** van 2h
- Cohortes van **100 personen**

- **Begeleiding en responsabilisering** van de gebruiker in de verschillende fasen van de toegang tot essentiële diensten
- **Een echte begeleidende houding ontwikkelen**

BO
SA

Planning



A solid yellow vertical bar is positioned on the left side of the slide.

Q&A

digitalopen.belgium.be

connectoo.belgium.be

accessibility.belgium.be