



Gefinancierd door
de Europese Unie
NextGenerationEU

Samenwerkingsovereenkomst DIGIBANKEN GENT

Tussen:

Naam van de organisatie:
Rechtsvorm:
Maatschappelijke zetel:
Ondernemingsnummer:
Naam en functie van de
ondertekenaars:

Stad Gent
Openbaar Bestuur
Botermarkt 1, 9000 Gent
0207 451 227

Mieke Hullebroeck,
Algemeen Directeur Stad en OCMW Gent
Bram Van Braeckevelt,
Schepen van Personeel, Werk en Sociale Economie,
Openbare Netheid en Toerisme,

die handelen in uitvoering van het collegebesluit dd.
10 november 2021

Hierna genoemd als promotor

Naam van de organisatie:
Rechtsvorm:
Maatschappelijke zetel:
Ondernemingsnummer:
Naam en functie van de
ondertekenaars:

OCMW Gent
Openbaar Bestuur
Onderbergen 86, 9000 Gent
0212.214.125

Mieke Hullebroeck,
Algemeen Directeur Stad en OCMW Gent
Bram Van Braeckevelt,
Schepen van Personeel, Werk en Sociale Economie,
Openbare Netheid en Toerisme,

die handelen in uitvoering van het besluit van het
Vast Bureau dd. 10 november 2021

Hierna genoemd als partner



**Gefinancierd door
de Europese Unie**
NextGenerationEU

Naam van de organisatie: **District09**
Rechtsvorm: Autonoom gemeentebedrijf
Maatschappelijke zetel: Botermarkt 1, 9000 Gent
Ondernemingsnummer: 0749.998.654
Naam en functie van de
Ondertekenaar : Johan Van Der Bauwhede,
Algemeen Directeur District09

Hierna genoemd als partner

Naam van de organisatie: **VDAB**
Rechtsvorm: Extern verzelfstandigd agentschap van publiek recht
Maatschappelijke zetel: Keizerslaan 11, 1000 Brussel
Ondernemingsnummer: 0887.010.362
Naam en functie van de
ondertekenaar: Freddy Van Malderen,
Provinciaal Directeur Arbeidsmarktbeheer VDAB Oost-
Vlaanderen
in opdracht van
Sven Dehaeck,
Directeur Strategie VDAB

Hierna genoemd als partner

Naam van de organisatie: **Centrum voor Basiseducatie Ligo Gent-Meetjesland-Leieland**
*(vroegere naam CBE Leerpunt Gent-Meetjesland-Leieland –
statutenwijziging goedgekeurd in de Algemene Vergadering
van 14 oktober 2021, echter nog niet gepubliceerd in het
Belgisch Staatsblad)*
Rechtsvorm: vzw
Maatschappelijke zetel: Kolveniersgang 133, 9000 Gent
Ondernemingsnummer: 0443.363.244
Naam en functie van de
ondertekenaar: Rein De Ryck,
directeur

Hierna genoemd als partner



Gefinancierd door
de Europese Unie
NextGenerationEU

Wordt overeengekomen

Artikel 1

Context

De Vlaamse Gemeenschap, Departement Werk en Sociale Economie, lanceerde een projectoproep Digibanken – implementatietraject met als indieningsdeadline 15 november 2021.

Deze projectoproep maakt deel uit van het Nationale Plan voor Herstel en Veerkracht binnen het Europese Herstelfonds (RRF).

Het hierboven vermelde partnerschap diende in deze projectoproep een projectvoorstel in met als titel 'Digibanken Gent', waar deze samenwerkingsovereenkomst deel van uitmaakt.

Deze overeenkomst verankert de afspraken van het partnerschap gedurende de uitvoering van de samenwerkingsstrategie.

Artikel 2

Voorwerp

In deze overeenkomst definiëren de promotor en de overige partners de interne functioneringsmechanismen binnen het partnerschap. Hoofddoel is de uitvoering van het project Digibanken Gent zoals beschreven in artikel 1 van deze overeenkomst.

De uitvoering van deze samenwerkingsovereenkomst is onder voorbehoud van goedkeuring van het projectvoorstel door de Vlaamse Gemeenschap, Departement Werk en Sociale Economie.

Artikel 3

Duur

De overeenkomst wordt afgesloten voor de duur van het project, 2 jaar, met begindatum 1 februari 2022 en einddatum 31 januari 2024.



**Gefinancierd door
de Europese Unie**
NextGenerationEU

Artikel 4

Beschrijving van het project

Stad Gent, OCMW Gent, District09, VDAB en vzw Ligo Gent-Meetjesland-Leieland zetten voor dit project 3 Digibanken voor kwetsbare doelgroepen op, elk met een eigen insteek qua focus, doelgroep en ligging, maar ook sterk met elkaar verbonden. We werken hiervoor samen met organisaties waarmee we al jaren een goede band hebben.

Bij Digibank U-Connect ligt de focus op het thema werk (werkzoekenden in begeleidingstrajecten, en sociale economie), bij de Digibank in het Welzijnsbureau op mensen in armoede (voornamelijk OCMW-cliënten), en bij Digibank De Serre op mensen met weinig digitale vaardigheden uit verschillende doelgroepen.

De Digibanken bevinden zich in wijken met veel inwoners uit groepen die uit de digitale boot vallen: werkzoekenden, kortgeschoolden, mensen met een laag inkomen of met een migratieachtergrond. Een aanbod dicht bij huis gecombineerd met een outreachende aanpak is essentieel om hen te bereiken en de drempel naar hulp zo laag mogelijk te maken.

Elke Digibank heeft een breed aanbod: een digitaal toestel verkrijgen, hulp bij digitale vragen en een waaier aan workshops en lessenreeksen rond basisvaardigheden en essentiële diensten. Elke bezoeker wordt toegeleid naar het aanbod dat het best aan zijn noden beantwoordt, binnen de Digibank of extern.

De 3 Digibanken werken nauw samen, delen expertise en leiden toe naar elkaars aanbod. Goede praktijken worden gekopieerd en voor moeilijkheden zoeken we samen een oplossing. Zo werken we in Gent al jaren aan e-inclusie en realiseerden we al veel succesvolle projecten.

Artikel 5

Te behalen resultaten en/of producten

De te behalen resultaten en/of producten staan omschreven in de samenwerkingsstrategie (meetbare doelen). Dit document maakt deel uit van het ingediende projectvoorstel, en wordt toegevoegd aan deze samenwerkingsovereenkomst (bijlage 1).

Toegewezen opdracht(en) aan de verschillende partners



Gefinancierd door
de Europese Unie
NextGenerationEU

De verschillende acties binnen het project en de desbetreffende uitvoerders zijn omschreven in de samenwerkingsstrategie. De overeengekomen financiële middelen om deze acties uit te voeren zijn omschreven in de projectbegroting. Beide documenten maken deel uit van het ingediende projectvoorstel, en worden toegevoegd aan deze samenwerkingsovereenkomst (bijlage 1 en 2).

Artikel 6

Organisatie van het partnerschap

Om het beheer van het partnerschap en de realisatie van het project tot een goed einde te brengen, hebben de partners van het partnerschap structuren ontworpen:

- De projectstuurgroep met afvaardiging van alle projectpartners staat in voor de globale projectopvolging en strategie; de inhoudelijke opvolging van het projectverloop, de financiële en administratieve opvolging, rapportages, signaalfunctie naar kabinet, tussenkomen in geschillen en visiebepaling. De stuurgroep komt 2-3 keer per jaar samen.
- Het projectteam bestaande uit de projectcoördinator Digibanken, en de coördinator van elke Digibanken, aangevuld met afgevaardigden van de projectpartners en externe partners op basis van agenda staat in voor de goede uitvoering van het project, concrete opvolging en bijsturing van de uitgetekende werkprocessen en planning, en de rapportering naar de projectstuurgroep.
- Operationeel overleg tussen projectcoördinatoren en projectmedewerkers om concrete acties te bespreken.

De promotor ziet erop toe de nodige formaliteiten te vervullen om de subsidies te kunnen ontvangen. In het bijzonder zet de promotor de nodige stappen om vanwege de beheersautoriteit de passende saldobetalingen te verkrijgen, inbegrepen het vergaren en voorbereiden van de daartoe vereiste bewijsstukken en rapporten. Eveneens waakt de promotor erover op passende wijze gebruik te maken van de mogelijkheid voorschotten op de subsidies te krijgen.

Op overeen te komen tijdstippen, te bepalen in functie van de regelmaat waarmee de toegekende subsidies worden uitbetaald door de beheersautoriteit, maakt de promotor een afrekening ten aanzien van de partners, inbegrepen een gehele of gedeeltelijke terugbetaling van de verrichte voorfinancieringen op basis van de ontvangen subsidies.

De promotor maakt de steun aan de partners over volgens de modaliteiten omschreven hierboven. Het overmaken van de steun aan de partners gebeurt na ontvangst van de projectsubsidie door de promotor in naam en voor rekening van de samenwerking. Het overmaken van de projectsubsidie gebeurt slechts voor die kosten en uitgaven die overeenstemmen met het budget en het financieringsplan, waarvoor de passende



Gefinancierd door
de Europese Unie
NextGenerationEU

rechtvaardigingsstukken voorliggen én die aanvaard werden door de beheersautoriteit. De partners zijn zelf verantwoordelijk voor de aantoonbaarheid van de ingediende rechtvaardigingsstukken.

Indien een budgetoverschrijding- of verstoring evenwel het gevolg is van een nalatigheid of fout van één van de partners, zal deze de gevolgen daarvan dienen te dragen en eventueel de nodige bijkomende middelen ter beschikking moeten stellen om het budget opnieuw in evenwicht te brengen.

De partners verbinden zich ertoe loyaal samen te werken om het partnerschap en het project tot een goed einde te brengen, binnen het kader van de projectaanvraag en de verdere beslissingen die daaromtrent binnen het partnerschap worden genomen.

In het bijzonder verbinden de partners er zich toe:

- De regels uitgevaardigd door de beheers- en betalingsautoriteiten en de overige toepasselijke wettelijke en reglementaire bepalingen na te leven, evenals de voorwaarden waaronder de subsidies worden toegekend, waaronder in het bijzonder de regels inzake additionaliteit, subsidiabiliteit en de verenigbaarheid van het partnerschap en met de regels van het mededingingsrecht;
- Bij de voorbereiding en de uitvoering van het partnerschap en het project, inbegrepen de projectaanvraag en het financieringsplan, in volledige transparantie te werken ten aanzien van mekaar en ten aanzien van de beheersautoriteit;
- Binnen de afgesproken termijnen juiste en volledige informatie te verstrekken inzake hun activiteiten, werkingsmiddelen en financiering teneinde de betrokken autoriteiten toe te laten te beschikken over alle relevante elementen voor de beoordeling van het project en de toekenning van de subsidies; daarbij melden de partners desgevraagd alle vormen van overheidssteun aan de promotor, teneinde de promotor toe te laten deze ander vormen van steun indien nodig aan te melden;
- Tijdens de uitvoering van het partnerschap onverwijld alle wijzigingen te melden in hun statuut, toegekende steunmaatregelen en andere componenten die van aard zijn een impact te hebben op de aan het partnerschap toegekende subsidies of op de uitvoering van het project;
- Nauwgezet de regels na te leven inzake beheer, boekhoudkundige verwerking en verslaggeving en publiciteit die door de beheersautoriteit worden opgelegd, zoals verder uitgewerkt door het partnerschap en bekrachtigd door goedgekeurde stuurgroepverslagen;

Iedere partner kwijt zich met het oog op de realisatie van het project nauwgezet van de taken die hem worden toebedeeld in de projectaanvraag, zoals verder uitgewerkt door de stuurgroep.

Indien komt vast te staan dat een partner naliet enige verplichting volgend uit de partnerschapsovereenkomst en in de toepasselijke wettelijke en reglementaire bepalingen na te leven of een beslissing van de stuurgroep of de promotor miskent, is hij ten volle aansprakelijk voor alle nadelige gevolgen die daaruit zouden voortvloeien voor het partnerschap, voor één of meerdere partners of voor enige derden.



Gefinancierd door
de Europese Unie
NextGenerationEU

De betrokken partner vrijwaart de overige partners ten volle in dat verband en komt op het eerste verzoek tussen in elke procedure die betrekking heeft op of op enigerlei wijze voortvloeit uit zijn miskenning van enige contractuele of wettelijke verplichting.

Het voorgaande geldt in het bijzonder, maar niet uitsluitend, indien de beheersautoriteit zou beslissen over te gaan tot een terugvordering van al verstrekte subsidies.

Indien de subsidies om welke reden ook ontoereikend zijn om de gemaakte kosten te dekken en alle mogelijkheden uitgeput zijn om middelen te recupereren bij eventueel aansprakelijke partners of derden, dan worden de verkregen subsidies verdeeld a rato van wat de partners in geval van volledige betoelaging zouden verkregen hebben, tenzij de stuurgroep tot een andere verdeelsleutel beslist.

Indien een partner niet tegemoet komt aan zijn verplichtingen aangegaan onder de partnerschapsovereenkomst en in de toepasselijke wettelijke en reglementaire bepalingen of indien een partner zich gedraagt op een wijze die strijdig is met de goede uitvoering van het project, kan hij van het partnerschap worden uitgesloten.

Over dergelijke uitsluiting kan slechts beslist worden:

- nadat de betrokken partner voorafgaand schriftelijk is op de hoogte gebracht van de feiten die hem worden ten laste gelegd;
- nadat hem een termijn van dertig dagen is gegund om de noodzakelijke rechtzettingen te verrichten;
- nadat hij gehoord werd.

De beslissing tot uitsluiting wordt genomen door het partnerschap, met eenparigheid van stemmen van de overige, niet bij het incident betrokken partners.

Een partner kan zich enkel terugtrekken uit het project en zodoende uit het huidige partnerschap, mits geen afbreuk wordt gedaan aan de aard van het project en mits goedkeuring van de stuurgroep na toezending aan de stuurgroep van:

- een officiële en gemotiveerde brief tot terugtrekking uit het partnerschap, gedateerd en ondertekend door het orgaan dat bevoegd is om de partner in rechte te vertegenwoordigen;
- een verklaring van het reeds uitgevoerde werk door de uittrekkende partner, van de verworven rechten, van de ontvangen subsidies, evenals van eventuele terugbetalingen.

In het geval de terugtrekking of uitsluiting van een partner een budgetverstoring met zich meebrengt, is de betrokken partner ten volle aansprakelijk voor alle nadelige gevolgen die daaruit zouden voortvloeien voor één of meerdere partners. De betrokken partner verbindt zich er toe bijkomende middelen ter beschikking te stellen om het budget opnieuw in evenwicht te brengen en de andere partners te vrijwaren. Indien dit niet kan afgedwongen worden, worden de toegekende middelen over de resterende partners verdeeld a rato van wat de partners in geval van volledige betoelaging zouden verkregen hebben, tenzij de stuurgroep tot een andere verdeelsleutel beslist.



**Gefinancierd door
de Europese Unie**
NextGenerationEU

Verbintenissen tussen de contracterende partijen en aansprakelijkheden

In het kader van het project Digibanken Gent handelen de contracterende partijen als volgt:

- Zij aanvaarden bij deze overeenkomst dat Stad Gent handelt als promotor, om hen te vertegenwoordigen bij de betrokken overheden, om als gesprekspartner op te treden en om de subsidie te beheren overeenkomstig de wijze hierna beschreven. Zij geven de promotor hiertoe uitdrukkelijk mandaat.
- De partners van het partnerschap verbinden er zich toe om aan de promotor alle financiële, administratieve en boekhoudkundige gegevens betreffende de acties mede te delen.
- Met het oog op de verschillende tussentijdse rapporteringen en de eindrapportering zal de promotor, met ondersteuning van en na afspraken met de partnerorganisaties, gepaste elektronische tools ter beschikking stellen met het oog op de optimale registratie van de noodzakelijke gegevens. De partners zullen binnen de afgesproken termijnen zowel de elektronische gegevens, als de ondersteunende documenten, aan de promotor overmaken.
- Zij verbinden er zich toe om op eenvoudig verzoek van de promotor en de beheersautoriteit elk bewijsstuk van reële en effectieve gedane kosten, evenals elk document noodzakelijk voor opvolging en evaluaties van acties mede te delen (en te bewaren tot 11 jaar na datum).
- De partners van het partnerschap zijn volledig verantwoordelijk voor de correctheid van alle door hen geleverde informatie.
- In deze hoedanigheid is de promotor begunstigde van de financiële bijdrage van de Vlaamse Gemeenschap, departement Werk en Sociale Economie, is hij verantwoordelijk voor het administratieve en financiële beheer en de verdeling van de kredieten volgens de afgesproken regels zoals beschreven in de projectbegroting (bijlage 2) die deel uitmaakt van het ingediende projectvoorstel, en doet hij de opvolging van de uitvoering door de partners van de taken, die hen overeenkomstig de samenwerkingsstrategie (bijlage 1) werden toegewezen.
- De andere hierboven aangehaalde contracterende partijen handelen als partners van het partnerschap.
- In deze hoedanigheid is een partner van het partnerschap de uiteindelijke begunstigde van de financiële bijdragen van De Vlaamse Gemeenschap, departement Werk en Sociale Economie.
- Alle contracterende partijen verbinden er zich toe een aparte boekhouding te voeren.
- Alle contracterende partijen worden beschouwd als mede-uitvoerders. In die hoedanigheid zijn ze allen medeondertekenaars van de contracten die met de beheersautoriteit worden gesloten en verbinden ze er zich toe om alle maatregelen te nemen om de acties waarvoor zij verantwoordelijk zijn, zoals omschreven in de samenwerkingsstrategie (bijlage 1), tot een goed einde te brengen.



Gefinancierd door
de Europese Unie
NextGenerationEU

Artikel 7

Financiële bepalingen

Inzake de financiële bepalingen zijn de financiële criteria en regels van de Vlaamse Gemeenschap, Departement Werk en Sociale Economie, van toepassing en zodoende bindend voor alle contracterende partijen.

De promotor aangesteld in het kader van de uitvoering van het project Digibanken Gent fungeert als mandataris voor het beheer van de totaliteit van de kredieten, verbindt zich ertoe de steun volgens de modaliteiten omschreven in deze partnerschapsovereenkomst over te maken aan de overige partners.

De promotor verbindt er zich toe om de ontvangen steun volgens de afgesproken regels zoals vermeld in de projectbegroting (bijlage 2) aan de overige partners van het partnerschap over te maken. Dit gebeurt zo snel mogelijk en uiterlijk binnen een termijn van zestig dagen na ontvangst van de betalingsautoriteit.

Overigens kunnen de partners van het partnerschap onder geen enkel beding aanspraak maken op een financiële storting voordat de promotor de storting van de betalingsautoriteit heeft ontvangen.

Bij de verdeling van de definitieve toegekende steun onder de partners, worden de totaal reëel gemaakte kosten en de effectief gerealiseerde acties in aanmerking genomen.

Artikel 8

Controle en opvolging

Alle contracterende partijen verbinden er zich toe om:

- zowel tijdens als na de afloop van het project de nodige maatregelen te treffen om controle en toezicht op de uitvoering van het project mogelijk te maken;
- alle nodige stukken (boekhoudkundige en andere) in verband met het project op eenvoudig verzoek over te maken aan de promotor in het geval van een controle door de bevoegde ambtenaren van de instanties op Vlaams en Europees niveau;
- met het oog op een doorlopend beoordelingsproces volgens onderstaande modaliteiten, monitoring en evaluatie van het project door te voeren, zoals hieronder aangeduid.

De inhoudelijke evaluatie en kwaliteitscontrole vinden plaats binnen de structuur van het project, m.n. worden deze ingebakken via de stuurgroep en het projectteam.

Artikel 9



**Gefinancierd door
de Europese Unie**
NextGenerationEU

Communicatie en publiciteit

Inzake communicatie en publiciteit verbinden alle contracterende partners zich ertoe de regels van de Vlaamse Gemeenschap, Departement Werk en Sociale Economie, inzake communicatie en publiciteit te volgen. Dit omvat een verplicht te gebruiken communicatiepakket.

Het communicatiepakket wordt gebruikt bij de briefwisseling, bij gebeurtenissen zoals conferenties, vakbeurzen, contacten met de media, op documenten aangaande het project, bij de aanmaak van audiovisueel materiaal, op publicaties.

Het specifieke Digibanken-logo wordt duidelijk vermeld op alle communicatiedragers die gericht zijn naar het informeren van alle externe doelgroepen, de media en het grote publiek. De contracterende partijen gebruiken het logo zodra zij naar buiten komen met alle communicatie-acties rond het project, de resultaten, het promoten van het project of de resultaten.

Artikel 10

Intellectuele eigendom

De contracterende partijen verbinden zich ertoe om alle mogelijke behaalde resultaten in het kader van het project (producten, instrumenten, methodes, ...) publiek te maken en eveneens overdracht naar derde partijen mogelijk te maken.

Artikel 11

Wijzigingen, beëindiging

Alle contracterende partijen verbinden zich ertoe om bij wijziging aan huidige overeenkomst, o.m. betreffende de samenstelling van en de taakverdeling in het partnerschap, een convenant aan huidige overeenkomst toe te voegen en deze ter goedkeuring aan de beheerautoriteit voor te leggen.

Artikel 12

Diverse

De partnerschapsovereenkomst wordt beheerst door het Belgisch recht, inbegrepen de relevante Europese wetgeving en reglementering. Alle geschillen in verband met de uitvoering van de partnerschapsovereenkomst worden beslecht door de bevoegde rechtbank te Brussel.



Gefinancierd door
de Europese Unie
NextGenerationEU

Aldus opgesteld in Gent op in 5 exemplaren waarvan elk van de partijen erkent één exemplaar te hebben ontvangen.

Naam van de organisatie: Stad Gent

Naam van de ondertekenaar: Mieke Hullebroeck
Algemeen directeur Stad en OCMW Gent

Voor de burgemeester
bij delegatiebesluit van 24 januari 2019
Bram Van Braeckevelt,
Schepen van Personeel, Werk en Sociale Economie, Openbare
Netheid en Toerisme

Naam van de organisatie: OCMW Gent

Naam van de ondertekenaar: Mieke Hullebroeck
Algemeen directeur Stad en OCMW Gent



**Gefinancierd door
de Europese Unie**
NextGenerationEU

Voor de voorzitter van het vast bureau
bij delegatiebesluit van 24 januari 2019,
Bram Van Braeckevelt,
Schepen van Personeel, Werk en Sociale Economie, Openbare
Netheid en Toerisme

Naam van de organisatie: District09

Naam van de ondertekenaar: Johan Van Der Bauwhede

Naam van de organisatie: VDAB

Naam van de ondertekenaar: Freddy Van Malderen
In opdracht van Sven Dehaeck

Naam van de organisatie: Centrum voor Basiseducatie Ligo Gent-Meetjesland-Leieland

Naam van de ondertekenaar: Rein De Ryck

Bijlage 1 bij de samenwerkingsovereenkomst Digibanken Gent - samenwerkingsstrategie

INHOUD

Samenvatting	2
Waarom 3 Digibanken?	2
Dienstverleningsaanbod in de Digibanken	3
Spoor 1: Digibank U-Connect, focus op het thema werk	3
Spoor 2: Digibank in het welzijnsbureau, focus op mensen in armoede	8
Spoor 3: Digibank De Serre, focus op bredere kansengroepen	10
Algemene coördinatie	13
Meetbare output van de Gentse Digibanken	13
Rol van de projectpartners in het Digibanken project	16
Ervaring met e-inclusie en transversale samenwerking	17
Verduurzamen en verankering na de Digibankensubsidie	18

SAMENVATTING

Stad Gent, OCMW Gent, District09, VDAB en vzw Ligo Gent-Meetjesland-Leieland zetten voor dit project 3 Digibanken op voor kwetsbare doelgroepen, elk met een eigen insteek qua focus, doelgroep en ligging, maar ook sterk met elkaar verbonden. We werken hiervoor samen met organisaties waarmee we al jaren een goede band hebben.

Bij Digibank U-Connect ligt de focus op het thema werk (werkzoekenden in begeleidingstrajecten, en sociale economie), bij de Digibank in het Welzijnsbureau op mensen in armoede (voornamelijk OCMW-cliënten), en bij Digibank De Serre op mensen met weinig digitale vaardigheden uit verschillende doelgroepen.

De Digibanken bevinden zich in wijken met veel inwoners uit groepen die uit de digitale boot vallen: werkzoekenden, kortgeschoolden, mensen met een laag inkomen of met een migratieachtergrond. Een aanbod dicht bij huis gecombineerd met een outreachende aanpak is essentieel om hen te bereiken en de drempel naar hulp zo laag mogelijk te maken.

Elke Digibank heeft een breed aanbod: een digitaal toestel verkrijgen, hulp bij digitale vragen en een waaier aan workshops en lessenreeksen rond basisvaardigheden en essentiële diensten. Elke bezoeker wordt toegeleid naar het aanbod dat het best aan zijn noden beantwoordt, binnen de Digibank of extern.

De 3 Digibanken werken nauw samen, delen expertise en leiden toe naar elkaars aanbod. Goede praktijken worden gekopieerd en voor moeilijkheden zoeken we samen een oplossing. Zo werken we in Gent al jaren aan e-inclusie en realiseerden we al veel succesvolle projecten.

WAAROM 3 DIGIBANKEN?

We kiezen voor 3 locaties om een aantal redenen:

- We willen **verschillende pistes onderzoeken** voor verschillende doelgroepen. Aanpak en aanbod voor mensen in tewerkstellingstrajecten zijn heel anders dan voor OCMW-cliënten of voor mensen die in hun vrije tijd langskomen met digitale noden.
- Het zijn locaties waar we de **beoogde doelgroepen vlot bereiken**. Er is al een aanbod (zowel digitaal als niet-digitaal), dat we met de Digibank uitbreiden en versterken.
- Op deze locaties is **voldoende potentieel en enthousiasme** om een Digibanken-werking op te zetten en het bestaande aanbod uit te breiden. Dit is essentieel voor een positieve output, en heeft de grootste kans om een succesverhaal te worden. Die succesverhalen nemen we dan als voorbeeld om op gelijkaardige locaties eenzelfde aanbod uit te werken. Het gaat dus om proefprojecten waarvan we later in andere Gentse wijken de goede praktijken zullen overnemen, al dan niet binnen een Digibanken-financiering.
- De wijken waar de 3 locaties zich bevinden hebben een **hoog percentage inwoners uit groepen die uit de digitale boot vallen**: werkzoekenden, mensen met een laag inkomen, mensen met een migratieachtergrond, kortgeschoolden. Uit de barometer digitale inclusie blijkt dat een groot deel van de mensen uit deze groepen digitaal niet mee kan. Daarnaast ervaren deze mensen ook drempels om bij het reguliere aanbod aan te haken, hebben ze weinig zicht op het hulpaanbod, en durven ze vaak niet bij een hen onbekende organisatie binnenstappen. Een aanbod dicht bij huis gecombineerd met een outreachende aanpak is essentieel om hen te bereiken en de drempel naar hulp zo laag mogelijk te maken.

- In elke Digibank zijn er **opportunities om acties** die met relancemiddelen opgezet zijn (rond hardware en vaardigheden) **op te schalen** (succesvolle acties herhalen voor meer begunstigen en/of bijkomende doelgroepen) **of uit te breiden** met nieuwe acties.

DIENSTVERLENINGSAANBOD IN DE DIGIBANKEN

In elk van de 3 locaties kan de doelgroep terecht voor zowel toegang tot hardware, vorming (in groep of individueel), en hulp bij digitale dienstverlening. Hieronder vindt u per locatie de acties rond toegang, vorming en toegang tot essentiële diensten.

SPOOR 1: DIGIBANK U-CONNECT, FOCUS OP HET THEMA WERK.

Trekker: Stad en OCMW Gent, dienst Werk en Activering

SITUATIESCHETS

De activiteiten die we in Digibank U-Connect zullen opzetten hebben een stevige **voorgeschiedenis in het project 'Digitaal Werkt'** van Gent, Stad in Werking, met als doelgroep kwetsbare werkzoekenden met weinig digitale vaardigheden. In een eerste fase van dit project deden we ervaring op met methodieken om kwetsbare werkzoekenden te helpen om digitale vaardigheden te ontwikkelen. De huidige focus van Digitaal Werkt ligt vooral op het versterken van de arbeidsbemiddelaars (zodat ze hun klanten kunnen helpen, het principe van "train de trainer").

De Digibanken-middelen zijn een mooie opportuniteit om **beide sporen uit te breiden naar meer doelgroepen:** zowel vorming voor begeleiders als een versterkte hulp aan de uiteindelijke doelgroep.

- Naast de arbeidsbemiddelaars willen we met deze uitbreiding ook activeringsbegeleiders en werkvloerbegeleiders ondersteunen en opleiden zodat ze hun klanten zelf kunnen helpen met digitale vragen, en dit als essentieel deel van hun takenpakket zien. Dit is heel belangrijk voor de verduurzaming van het project.
- Daarnaast zien we een grote opportuniteit om **de opgedane ervaring in te zetten bij een bredere doelgroep**. We willen expliciet de mensen die een activeringstraject volgen bij Dienst Werk en Activering - Maatgericht Activeringscentrum, mensen in een werkervaringsstage en doelgroepmedewerkers die in de sociale economie werken, opnemen als doelgroep van de Digibank. Het Maatgericht Activeringscentrum heeft momenteel bijna 2000 cliënten in begeleiding in diverse trajecten.

Digibank U-Connect zal deel uitmaken van de **U-Connect-site, waar veel organisaties gevestigd zijn die werken met de beoogde doelgroep** (werkzoekenden, mensen in activeringstrajecten en mensen uit de sociale economie): Dienst Werk en Activering met het Maatgericht Activeringscentrum, sociale economie organisaties Ateljee vzw (met een kringwinkel, sociaal restaurant en TransFair fietswinkel), WeerWerk, Labeur, Gandae, het Dienstenbedrijf Sociale Economie. Ook het Loopbaancentrum Sociale Economie is hier gevestigd in het Huis van de Sociale Economie, het Balenmagazijn. Al deze organisaties zullen geïnformeerd worden over de Digibank om waar mogelijk samenwerking op te starten.

De U-Connect-site bevindt zich in de Bloemekenswijk, een dichtbevolkte wijk (5862 inwoners/km²) met 57,9% mensen met een migratieachtergrond en 11% werkzoekenden.

AANBOD 'TOEGANG TOT DIGITALE TECHNOLOGIE' IN DIGIBANK U-CONNECT

Met projectsubsidies van de Gentse relanceplannen kocht Dienst Werk en Activering **70 laptops en 30 tablets** aan. In 2021 deden we een proefproject 'Digipacks' waarbij we een deel van deze toestellen uitleenden aan werkzoekenden met lage digitale vaardigheden die in actieve begeleiding waren bij het Jobteam (een ESF-project van Stad Gent, Dienst Werk en Activering en partners, met outreachende en intensieve begeleidingstrajecten naar werk). Zij kregen niet enkel een toestel in bruikleen, maar ook ondersteuning door een Digicoach (ICT-steward genoemd).

In 2022 en 2023 willen we deze mogelijkheid aanbieden aan een bredere doelgroep via de partners van Gent, Stad in Werking die actief zijn in trajectbegeleiding naar werk (o.a. Compaan, Divergent, Risesmart, Groep Intro, SBS Skilbuilders, GTB).

Het traject verloopt als volgt: de partnerorganisatie selecteert klanten die geen toestel hebben en wiens digitale vaardigheden laag zijn. De partner engageert zich om in de trajecten ruimte te maken voor het versterken digitale vaardigheden. De Digicoach doet een intakegesprek met elke klant en zijn/haar trajectbegeleider. Hierin maken we afspraken over de ontlening, bepalen we welke begeleiding/vorming de klant nodig heeft en welke rol de trajectbegeleider zal opnemen. **We combineren het ontlenen van een toestel dus altijd met individuele begeleiding en/of vorming in groep (zie verder).**

De klant krijgt een toestel in bruikleen voor maximum 1 jaar, en krijgt zo de mogelijkheid om langere tijd zijn/haar digitale vaardigheden te oefenen. Na afloop van de ontleenperiode bekijken we met elke ontlener of en hoe hij/zij een eigen toestel kan verwerven. Jaarlijks willen we aan **minstens 70 mensen een toestel ontlenen**. Het is de bedoeling om tegen eind 2023 een vlot draaiend systeem te hebben waarbij de partnerorganisaties zelf de toestellen ontlenen aan klanten.

Daarnaast zijn er in heel Gent **locaties waar iedereen gratis een computer met internetverbinding kan gebruiken**. In de Bloemekenswijk zijn er 4 zo'n plaatsen. Elke medewerker in de Digibank heeft een goed zicht op de locaties in de wijk en leidt mensen er op de meest geschikte manier naar toe: de ene persoon heeft voldoende met een flyer, voor de ander is de drempel hoger en moet je de eerste keer meegaan.

Nota: De toestellen werden aangekocht met lokale relancemiddelen, en moeten dus niet gefinancierd worden vanuit de Digibanken-middelen. Bijkomend onderzoeken we extra mogelijkheden voor toestellen. VDAB schenkt momenteel afgeschreven laptops aan Close the Gap. We willen onderzoeken of de Gentse Digibanken deze of andere laptops van Close the Gap kunnen inzetten.

Betrokken projectpartners bij dit onderdeel:

- Stad en OCMW Gent - Dienst Werk en Activering - trekker
- District09 – voorzien en onderhouden van de toestellen, beheer Digipunten
- VDAB – informeren van klanten, bekend maken van aanbod bij partners, onderzoeken mogelijkheden laptops Close the Gap.
- OCMW Gent sociale dienst – toeleiden van cliënten

Andere lokale partners die sterk betrokken zullen zijn bij dit onderdeel:

- Leden van het partnerschap 'Gent, Stad in Werking', o.a. Compaan, Divergent, Risesmart, Groep Intro, SBS Skilbuilders, GTB
- Partnerorganisaties Jobteam Gent

AANBOD 'VERSTERKEN VAN DIGITALE VAARDIGHEDEN' EN 'BEGELEIDING NAAR ESSENTIËLE DIENSTEN' IN DIGIBANK U-CONNECT

Binnen het project 'Digipacks' (zie uitleg bij 'toegang' hierboven) is er een halftijdse Digicoach aan de slag, de ICT-steward genoemd. Zij geeft zowel individuele begeleiding bij digitale vragen, als vorming in groep. Zij deed al verschillende succesvolle proefprojecten, die we binnen de Digibank willen voortzetten en uitbreiden.

Om met meer organisaties te kunnen samenwerken, en zo meer mensen te kunnen helpen, willen we een tweede Digicoach aanwerven, met middelen uit het Digibanken-project. Hij/zij zal succesvolle acties op andere plaatsen hernemen, en nieuwe proefprojecten opzetten.

Enkele voorbeelden van succesvolle **acties die we willen opschalen**:

- De bestaande opleidingen over 'Mijn VDAB' blijken te kort en gaan te snel voor werkzoekenden met weinig digitale vaardigheden. Daarom werkten Open Plaats vzw, ACV en Digitaal Werkt een alternatief uit: in plaats van 2 voormiddagen volgden de deelnemers 5 voormiddagen vorming, in groepjes van maximaal 8 deelnemers. Er werd tijd gemaakt om te leren inloggen, competenties uit te leggen en te scoren, een jobdoelwit te formuleren en zoeken, en zoekopdrachten te installeren én opvolgen. Er wordt continu gecheckt of iedereen nog mee is en ondersteund waar nodig. Dit bleek een goede formule.

Opschaling: we willen de bestaande samenwerking uitbreiden naar andere partners in het partnerschap Gent, Stad in Werking. VDAB volgt mee op. We evalueren samen wat we hieruit leren voor de toekomst.

- We hebben vastgesteld dat concrete, korte workshops in kleine groep effectief werken, zeker voor een doelgroep van mensen die niet digitaal uitgesloten zijn, maar wel kwetsbaar. Zij kunnen bijvoorbeeld wel Whatsapp gebruiken, maar geen complexere of formele toepassingen die hen helpen hun administratie op orde te brengen. Zij hebben baat bij workshops over bijvoorbeeld Itsme, Mijn Burgerprofiel, Covid Safe-app, online dienstverlening Stad Gent, Mijn VDAB,...

Opschaling: dit willen we regelmatig aanbieden, en uitbreiden naar andere actuele thema's

- Work-IT: een sociaal economiebedrijf kan momenteel bij het Loopbaancentrum Sociale Economie tablets ontlend en een toolbox met oefeningen. De bedoeling is dat een werkvloerbegeleider onder de middag of na de werktijd regelmatig een korte oefening (20 à 30 minuten) organiseert rond een digitaal thema (vb. Google Lens). Deze sessies brengen het thema 'digitale vaardigheden' binnen op de werkvloer en zetten aan om verder na te denken. We merken echter dat werkvloerbegeleiders zich te onzeker voelen om dit zelf te doen en ondersteuning nodig hebben bij de eerste stappen.

Opschaling: we willen de toolbox laten introduceren door de Digicoach. We voorzien daarnaast ook vorming voor de werkvloerbegeleiders en technisch instructeurs zodat ze meer zelfzeker worden op digitaal vlak. Een bijkomend voordeel is dat zowel doelgroepmedewerkers als begeleiders de Digicoach leren kennen en zo wordt doorverwijzen en het opnemen van 'serieuzere' toepassingen gemakkelijker.

Voorbeelden van **nieuwe acties die we zullen opzetten**:

- Vorming en coaching voor mensen in het statuut 'Tijdelijke Werkervaring' en aan de slag in een artikel 60 tewerkstelling via het OCMW: in september 2021 waren er 291 mensen aan de slag met een artikel 60 tewerkstelling (500-tal unieke op jaarbasis), begeleid door Dienst Werk en Activering - Maatgericht Activeringscentrum. Deze doelgroep krijgt gedurende hun tewerkstelling wekelijks ruimte om vorming te volgen, hetzij Nederlandse les, hetzij andere vaardigheden. We willen digitale vaardigheden hier actiever in integreren, door mensen te screenen op vlak van digitale vaardigheden en samen met de trajectbegeleider te kijken wat de meest gepaste actie is.
- Vorming op de werkvloeren sociale economie: we merken dat steeds meer sociale economiebedrijven zich ervan bewust zijn dat digitale vaardigheden ook voor hun medewerkers onmisbaar zijn. We willen dus in samenspraak met deze organisaties vorming rond essentiële dienstverlening en digitale toepassingen in functie van werk en een betere organisatie van je leven (e-mail, agenda, routeplanners, ...) voorzien, en dit zowel op de werkvloer als in het centraal gelegen Balenmagazijn. We zullen dit voorbereiden binnen het Lerend Netwerk Digitaal Werkt en uitwerken in nauwe samenwerking met het Loopbaancentrum Sociale Economie.
- Sterkere samenwerking met VDAB: één van de Digicoaches zal een halve dag per week beschikbaar zijn in één van de locaties van VDAB (voornamelijk de werkwinkels, maar mogelijks ook het opleidingscentrum,...). We zetten ook in samenwerking met E-wijs van VDAB in op vorming van de bemiddelaars, over het goed screenen van digitale vaardigheden en het bieden van oefenkansen in de begeleiding. VDAB onderzoekt of dit kan bijdragen aan een betere toegang tot Mijn VDAB. We bevragen de bemiddelaars en klanten over de mate waarin de Digicoaching heeft bijgedragen tot hun begrip en gebruik van het VDAB-aanbod.

Bij de **individuele begeleiding** bij de Digicoach wordt een cliënt doorverwezen door zijn arbeidsbemiddelaar. De focus van een Digicoach ligt op digitale zaken die bijdragen aan het traject naar werk, maar gaan veel breder dan online solliciteren of werk zoeken. Thema's zijn bijvoorbeeld: kinderopvang regelen, met de online agenda leren werken, mailadres aanmaken en mails sturen, vervoer naar je werkplaats reserveren of de weg zoeken op een online routeplanner, ... Voor deze doelgroep is het nuttiger om met een online agenda te leren werken zodat je op tijd komt op je sollicitatiegesprekken, dan om een LinkedIn-profiel aan te maken. De ervaring leert dat mensen ook gemotiveerder zijn als ze merken dat ze dingen gebruiken in hun dagelijks leven.

Een rode draad bij al deze zaken is de **samenwerking tussen de Digicoach en de arbeidsbemiddelaar** zodat de begeleiding rond het digitale altijd verbonden is met de algemene begeleiding. Op die manier werken we ook aan de versterking van de arbeidsbemiddelaar. Een voorbeeld ter verduidelijking: een arbeidsbemiddelaar stuurt zijn cliënt door naar de Digicoach om te werken rond 'e-mail'. De Digicoach helpt de cliënt om een mailadres aan te maken en leert hem mails versturen en lezen. Ze koppelt dit terug naar de arbeidsbemiddelaar en geeft die tips hoe hij de cliënt hier verder in kan helpen, bv. door een thuisopdracht te geven waarbij de cliënt een document moet doormailen. De arbeidsbemiddelaar houdt dan weer de Digicoach op de hoogte van de vorderingen en eventuele nieuwe noden die opduiken.

Aanvullend op het aanbod van de Digicoach is er op U-Connect een **Digipunt** in de Kringwinkel. Hier is elke dag een begeleider (in een Lokale Diensteneconomie-statuut) aanwezig die helpt bij alle mogelijke digitale basisvragen. De range is heel breed: van het installeren van een app op de smartphone, over hulp bij inloggen op Mijn VDAB, tot het aanvragen van nieuwe huisvuilzakken. De Digipunt-begeleider zal helpen met de technische kant van de zaak (bv. een account aanmaken, helpen bij inloggen), maar geeft geen inhoudelijke hulp omdat hij/zij hier niet voor bevoegd is. Voor inhoudelijke werkgerelateerde zaken stuurt de Digipunt-begeleider door naar de Digicoach.

Betrokken projectpartners bij dit onderdeel:

- Stad en OCMW Gent, dienst Werk en Activering – trekker
- VDAB – klanten die nood hebben aan het aanbod van de Digibank informeren en warm doorverwijzen, samenwerken aan vorming voor bemiddelaars en jobcoaches, mee evalueren, deelname aan Lerend Netwerk Digitaal Werkt, expertise en informatie over eigen aanbod delen, waar mogelijk linken leggen tussen het eigen aanbod en de Digibank.
- District09 – delen expertise rond begeleiding en vorming, coördinatie Digipunten
- OCMW Gent: toeleiding cliënten die in begeleiding zijn in het Maatgericht Activeringscentrum

Andere lokale partners die sterk betrokken zullen zijn bij dit onderdeel:

- Loopbaancentrum Sociale Economie = partnerschap van 6 Gentse sociale economiebedrijven, Dienst Werk en Activering en VDAB die samen acties aansturen met het oog op betere loopbanen in de Gentse sociale economie
- Sociale Economiebedrijven: Ateljee vzw (beheerder van het Digipunt), Weer-Werk, ...
- Jobcoachings/trajectbegeleidingsorganisaties: Compaan, Divergent, Groep Intro, GTB, Rise Smart, Travi, Constructiv, VDAB en SBS Skillbuilders.
- Vakbonden
- Sectorale vormingsfondsen: Vorm DC, MTech+, Travi en Constructiv HorecaForma
- Jobteam Gent

Trekker: OCMW Gent - Sociale Dienst

SITUATIESCHETS

We zetten een Digibank op in een Welzijnsbureau. Een Welzijnsbureau verleent sociale dienstverlening aan alle inwoners in een wijk. De Welzijnsbureaus zijn decentraal verspreid in Gent en liggen in de wijken met een hoog percentage kwetsbare inwoners. De doelgroep die naar het Welzijnsbureau komt zijn voornamelijk OCMW-cliënten (met of zonder leefloon). Velen zijn kortgeschoold, werkzoekend en/of hebben een migratieachtergrond. Binnen het Digibanken-project bepalen we welk Welzijnsbureau het meest geschikt is om een Digibank te worden.

AANBOD 'TOEGANG TOT DIGITALE TECHNOLOGIE' IN DIGIBANK WELZIJSNBUREAU

In elk welzijnsbureau zijn er 1 of 2 **computers met internettoegang** vrij ter beschikking. Cliënten kunnen hier gebruik van maken om te surfen, e-mailen, administratie in orde te brengen, ... Daarnaast is er in elk welzijnsbureau **gratis openbare wifi**.

In 2021 verdeelden we al 3000 **basislaptops** aan OCMW-cliënten die een toestel nodig hadden om werk te zoeken, schoolwerk te maken en/ of voor sociaal contact. In 2022 verdelen we bijkomend 500 toestellen. Aanvullend ontvangen cliënten een gedeeltelijke tussenkomst van maximaal 288€ (80% van het goedkoopste internetabonnement op de markt) voor een internetverbinding van 1 jaar. Daarna zoeken we met hen de meest voordelige abonnementsformule.

Deze toestellen worden eigendom van de cliënt, en hebben een uitgebreide garantie (3 jaar) en service (herstelling aan huis, ook bij zelf veroorzaakte schade). Als de laptop niet meer gebruikt wordt of na de garantietermijn defect is, brengt de cliënt die het toestel binnen bij een repaircafé of de inzamelactie (zie Digibank De Serre), waar hij gerepareerd wordt of weggebracht wordt voor recyclage.

Nota: De toestellen worden aangekocht met andere relancemiddelen, en moeten dus niet gefinancierd worden vanuit de Digibanken-middelen.

Betrokken projectpartners bij dit onderdeel:

- OCMW Gent, sociale dienst – trekker
- District09 – aankoop en coördinatie verdeling laptops, onderhoud surfcomputers en wifinetwerk

AANBOD 'VERSTERKEN VAN DIGITALE VAARDIGHEDEN' EN 'BEGELEIDING NAAR ESSENTIËLE DIENSTEN' IN DIGIBANK WELZIJSBUREAU

Hoe we aan digitale vaardigheden werken, verschilt per doelgroep:

Mensen die een toestel ontvangen (zie aanbod 'toegang tot digitale technologie') krijgen 2 keer een uur hulp aan huis van een student (via Beego). Bij het afhalen van hun toestel doorlopen ze een screening en mensen met weinig digitale vaardigheden volgen een vorming bij Ligo Gent-Meetjesland-Leieland. Anderen worden indien gewenst toegelid naar opleidingen voor gevorderden bij andere lokale vormingsaanbieders.

In vorige rondes was de screening beperkt en op basis van de inschatting van de maatschappelijk werker en de motivatie van de cliënt. Omdat dit niet altijd het gewenste resultaat had (i.e. doorstroming naar het juiste aanbod) willen we het nu anders aanpakken. Ligo zal een screening doen van de digitale vaardigheden van elke cliënt op het moment dat hij/zij de laptop komt ophalen. Zo zorgen we ervoor dat elke cliënt naar het meest geschikte aanbod doorverwezen wordt. Als bijvoorbeeld naar boven komt dat mensen hulp nodig hebben bij bijvoorbeeld installeren van Itsme, digitaal meterstanden doorgeven, internetbankieren, dan verwijst Ligo gericht door naar de Digicoach of naar een Digipunt in de buurt. Als er basisvorming nodig is, leiden ze toe naar lessen bij Ligo zelf. Als er andere leernoden zijn, verwijst Ligo door naar De Stap Leerwinkel.

Nota: de Beego-bonnen worden aangekocht via andere relancemiddelen, en moeten niet gefinancierd worden vanuit de Digibanken-middelen. De screening door Ligo is nieuw en hiervoor vragen we wel budget aan.

Mensen die al een toestel hebben kunnen in deze Digibank terecht bij een Digicoach. Dit kan met vragen zijn over digitale diensten of over andere thema's. In deze Digibank willen we ook onderzoeken hoe we de link kunnen leggen naar het uitputten van (digitale) sociale rechten. De maatschappelijk werkers leiden hun cliënten toe naar de Digicoach en gaan de eerste keer mee om kennis te maken, zodat de drempel om hulp te vragen zo laag mogelijk is.

De vragen waarmee cliënten bij de Digicoach komen, zullen vaak over essentiële diensten gaan. Deze mensen zijn immers erg afhankelijk van hulp en geraken vaak niet uit aan administratieve procedures, zeker als die digitaal verlopen. De maatschappelijk werkers hebben binnen hun hulpverleningstraject vaak onvoldoende tijd om in te gaan op het aanleren van digitale vaardigheden aan hun cliënten en doen dit bijgevolg vaak snel zelf. De Digicoach heeft wel de tijd om cliënten te tonen hoe digitale diensten werken en hen hiermee te laten oefenen onder begeleiding. Op die manier ontwikkelt de cliënt digitale vaardigheden en wordt hij/zij zelf digitaal zelfredzamer.

De Digicoach kan op bepaalde momenten **ook naar andere locaties gaan**, bijvoorbeeld wanneer er daar laptops verdeeld worden en de screening door Ligo plaatsvindt. Afhankelijk van de noden kan de Digicoach ook in meerdere welzijnsbureaus een halve dag per week hulp bieden. Aangezien het de eerste keer is dat we een Digicoach in een welzijnsbureau zullen hebben, kunnen we moeilijk voorspellen wat het beste scenario is en zullen we verschillende mogelijkheden uittesten.

Stadsdiensten en organisaties kunnen **kwetsbare Gentenaars die (nog) geen cliënt zijn bij OCMW naar de Digicoach toeleiden**. Dit heeft een dubbel voordeel voor de persoon: hij/zij krijgt hulp bij zijn/haar digitale vraag, en maakt tegelijkertijd kennis met het Welzijnsbureau. Veel mensen die in aanmerking zouden komen voor ondersteuning bij OCMW ervaren immers een hoge drempel om die hulp te komen vragen. De Digicoach kan eventuele andere hulpvragen capteren en de persoon direct naar het onthaal van het Welzijnsbureau doorverwijzen voor hulp op andere levensdomeinen.

Betrokken projectpartners bij dit onderdeel:

- OCMW Gent, sociale dienst: trekker
- Ligo – screenen van de digitale vaardigheden van cliënten bij ontvangst van hun computer, vormingen uitwerken en geven rond basisvaardigheden en digitale diensten.
- District09 – delen expertise rond begeleiding en vorming, afstemmen met Beego
- Stad Gent: Kwetsbare Gentenaars die nog niet gekend zijn bij het OCMW toeleiden naar de Digibank

Andere lokale partners die sterk betrokken zullen zijn bij dit onderdeel:

- Beego: hulp aan huis door studenten
- De Stap, leerwinkel Oost-Vlaanderen: doorverwijzer voor verdere leervragen

SPOOR 3: DIGIBANK DE SERRE, FOCUS OP BREDERE KANSENGROEPEN

Trekker: District09

SITUATIESCHETS DE SERRE

De Serre is een gloednieuwe groeiplek in Nieuw Gent, die beheerd wordt via een samenwerking tussen Stad Gent en 5 sociale wijkorganisaties:

- De Zuidpoort, organisatie waar armen het woord nemen
- Aanloophuis Poco Loco, werkt met mensen met een psychische kwetsbaarheid
- Samenlevingsopbouw Gent, werkt met mensen in maatschappelijk kwetsbare posities (mensen in armoede, sociale huurders, thuislozen, alleenstaanden, mensen zonder wettig verblijf, laaggeschoolde langdurig werklozen...)
- KAA Gent Foundation, die samen met buurtbewoners de koffiebar verzorgt als warme ontmoetingsplek
- Campus Atelier, dat samen met buurtbewoners en -organisaties projecten opzet om de publieke ruimte te ontwerpen, bouwen en organiseren.

De Serre biedt ruimte voor een waaier aan buurtgerichte initiatieven en is de ideale locatie voor een Digibank. Mensen komen er langs voor allerhande activiteiten of om een koffietje te drinken, en komen daarbij quasi drempelloos in contact met het aanbod van de Digibank.

Het gebouw bestaat uit een atelier (voor klussen, houtbewerking en repair-activiteiten), een ontmoetingsruimte met cafetaria, een vormingsruimte en een keuken. De Digibank zal gebruik maken van de ontmoetingsruimte en het vormingslokaal.

De Serre ligt op het centrale plein van de wijk Nieuw Gent. In deze dichtbevolkte wijk (7162 inwoners/km²) woont een hoog percentage mensen uit kansengroepen: 61,1% van de inwoners zijn van niet-Belgische origine, 19,6% werkzoekenden, 85,5% woont in (voornamelijk sociale) appartementen, 37% heeft een jaarinkomen van minder dan 10.000 euro, 42% krijgt een verhoogde tegemoetkoming.

Het digitaal aanbod in de wijk is erg beperkt. Enkel De Zuidpoort biedt hulp bij digitale vragen en organiseert af en toe een workshop voor een kleine groep. Zij bereiken een beperkt publiek en hebben weinig mogelijkheden om de hulp uit te breiden en zo heel de wijk te bedienen. Andere Digipunten in Gent (bv. De Krook of de Kringwinkels) zijn te ver weg (4 à 5 km), zeker voor kwetsbare doelgroepen.

Ook Dienst Werk en Activering is actief in De Serre met een mobiele arbeidsbegeleider. Er is bovendien op de site rond De Serre een Werkpunt aanwezig.

AANBOD 'TOEGANG TOT DIGITALE TECHNOLOGIE' IN DIGIBANK DE SERRE

In maart 2020 werd het burgerinitiatief 'inzamelactie digitaal materiaal' opgezet om kwetsbare burgers te helpen tijdens de coronacrisis. De actie is intussen geprofessionaliseerd en wordt ondersteund door Stad Gent, IVAGO en het Gents Solidariteitsfonds. Vanuit Digibank De Serre willen we **250 toestellen een tweede leven** te geven bij kwetsbare Gentenaars.

We roepen Gentenaars op om (gebruikte) laptops, tablets en smartphones te schenken aan minder begoede medeburgers. Er zijn 13 inzamelpunten en -kasten waar Gentenaars materiaal kunnen binnenbrengen. De toestellen worden door vrijwilligers van het Repair Café hersteld, gewiped en geherinstalleerd, of uit elkaar gehaald om onderdelen te hergebruiken.

Deze toestellen worden in langdurige bruikleen gegeven aan mensen met beperkte financiële middelen die zelf niet in staat zijn om een toestel aan te kopen. We werken hiervoor samen met Dienst Outreachend Werken Stad Gent, Samenlevingsopbouw en de Gentse KRAS-diensten (www.kras-gent.be), waarvan De Zuidpoort partner is in De Serre. Zij maken het aanbod bekend bij hun doelgroep en selecteren wie in aanmerking komt om een toestel te krijgen.

In De Serre vinden regelmatig **repaircafés** plaats, waarbij vrijwilligers de meest uiteenlopende zaken herstellen voor bezoekers: kledij, meubels, fietsen, elektrische apparaten, Als een digitaal toestel defect is, dan kan de ontvanger langskomen op een Repair Café waar de vrijwilligers bekijken of het herstelbaar is. Indien niet, dan kijken we eerst of we onderdelen kunnen recupereren, en brengen we het binnen voor recyclage.

In de ontmoetingsruimte van De Serre zullen **2 computers met internetverbinding** ter beschikking staan van bezoekers. Er is ook **gratis wifi**.

Betrokken projectpartners bij dit onderdeel:

- District09: trekker Digibank De Serre
- Stad Gent (Dienst Ontmoeten en Verbinden): coördinatie inzamelactie en repair-werking, toekennen en verdelen laptops, in samenspraak met armoedeverenigingen. Defecte toestellen op de juiste manier recycleren.

Andere lokale partners die sterk betrokken zullen zijn bij dit onderdeel:

- Dienst Outreachend Werken Stad Gent, Samenlevingsopbouw en de Gentse KRAS-diensten: toekenning van de gerepareerde toestellen aan mensen met beperkte financiële middelen
- Burgerinitiatief Repair Café: herstellen en ontleenkbaar maken van de toestellen

AANBOD 'VERSTERKEN VAN DIGITALE VAARDIGHEDEN' EN 'BEGELEIDING NAAR ESSENTIËLE DIENSTEN' IN DIGIBANK DE SERRE

Digibank De Serre wordt een state-of-the-art Digipunt met begeleiding. We zetten een medewerker met een Lokale Diensteneconomie-statuuat in om bezoekers te **helpen bij digitale vragen**, en om digitale noden te detecteren. Deze persoon werkt bij sociale economiebedrijf Ateljee vzw en maakt deel uit van een team LDE-medewerkers die in verschillende Digipunten in Gent hulp bieden.

De Digipunt-begeleider is aanwezig in de ontmoetingsruimte en is zo vlot aanspreekbaar. Hij/zij wordt een vast gezicht in De Serre en bouwt een vertrouwensband op met bezoekers en medewerkers, zodat de drempel om een digitale vraag te stellen zo laag mogelijk wordt. De Digipunt-begeleider polst bij een kopje koffie informeel naar de digitale vaardigheden en noden van bezoekers, en leidt hen toe naar het meest geschikte aanbod,

bijvoorbeeld een recup-toestel ontlenen, een workshop volgen, individuele hulp bij installatie van een bankapp,

In sommige gevallen is hulp aan huis nodig, bijvoorbeeld als het iemand niet lukt om in te loggen op zijn eigen wifinewerk of bij problemen met een vaste computer. Er zijn ook mensen die fysiek of mentaal niet in staat zijn om naar de Digibank te komen. Daarom voorzien we voor specifieke gevallen ook **hulp aan huis**, door studenten of vrijwilligers.

Daarnaast voorzien we in De Serre regelmatig **workshops en korte lessenreeksen** rond digitale thema's, zowel rond basisvaardigheden als rond digitale diensten.

Zowel de individuele begeleiding door de Digipunt-begeleider als in de workshops staat hulp bij essentiële digitale diensten hoog op de prioriteitenlijst. De signalen die we krijgen tonen ook aan dat de nood aan hulp hierbij heel hoog is. We merken dit ook in de al bestaande Digipunten elders in Gent.

We plannen workshops in die aansluiten bij de meest acute vragen (zoals werken met Itsme, covidsave app, burgerprofiel, ...), en levensthema's (zoals wonen, werk, financiën, ...).

Via het tweemaandelijks Wijkactieteam **sensibiliseren we alle diensten en organisaties in de wijk om mensen toe te leiden naar de Digibank**. We stimuleren een toeleiding 'op maat': voor sommigen is een flyer of korte uitleg voldoende, met anderen moet een vertrouwenspersoon de eerste keer meekomen voor een kennismaking met de Digipunt-begeleider of de lesgever.

Eens mensen de weg gevonden hebben, leiden de Digipunt-begeleider en andere medewerkers van De Serre hen gericht toe naar het voor hen meest geschikte aanbod. Voor velen zal dit eerst een workshop of enkele lessen zijn binnen De Serre, maar het kan ook dat mensen rechtstreeks toegeleid worden naar een CVO, naar Ligo, of een ander opleidingsaanbod in Gent.

Als laatste actie integreren we in de andere (niet-digitale) activiteiten in De Serre **digitale oefenkansen**. Dit zijn kleine digitale prikkels waarbij deelnemers op een laagdrempelige en leuke manier iets digitaals uitproberen of leren kennen, bijvoorbeeld online een recept opzoeken bij een kookactiviteit, of een foto van een activiteit maken en versturen.

Nota: het loon van de Digipunt-begeleider is al voorzien via bestaande LDE-financiering (combinatie van middelen van OCMW Gent en federale subsidie) en moet niet gefinancierd worden vanuit de Digibanken-middelen.

Betrokken projectpartners bij dit onderdeel:

- District09: trekker Digibank De Serre
- Stad Gent, dienst Ontmoeten en Verbinden: warme toeleiding van de mensen die een toestel uit de inzamelactie ontvangen naar het opleidings- en ondersteuningsaanbod van Digibank De Serre.
- Stad Gent (verschillende diensten): warme toeleiding van mensen die om niet-digitale redenen naar De Serre of buurtlocaties komen naar het aanbod van de Digibank, bv. werkzoekenden die naar het Werkpunt komen, bezoekers van de wijkbibliotheek die digitale vragen hebben, burgers die bij Burgerzaken komen en met Itsme willen leren werken.
- OCMW Gent: warme toeleiding van cliënten van het Welzijnsbureau Nieuw Gent naar het opleidings- en ondersteuningsaanbod van Digibank De Serre.
- VDAB – samenwerken rond vormingsaanbod inzake digitale werkgerelateerde topics

Andere lokale partners die sterk betrokken zullen zijn bij dit onderdeel:

- Ateljee vzw: individuele begeleiding in het Digipunt en toeleiding naar ander aanbod door een LDE-medewerker, met coaching door een instructeur
- Huispartners De Serre: toeleiding naar het aanbod van de Digibank, samenwerking rond digitale oefenkansen en workshops
- Vormingsaanbieders zoals Ligo, Educo, Beweging.net, CVO's, Beego ea: vormingen uitwerken en geven, rond basisvaardigheden en digitale diensten

ALGEMENE COÖRDINATIE

De 3 Digibanken hebben elk een lokale coördinator. District09 zorgt voor de overkoepelende projectleiding en -coördinatie. De coördinatoren overleggen regelmatig, waarbij goede praktijken gedeeld worden tussen de Digibanken, en eventuele moeilijkheden samen aangepakt kunnen worden. De coördinatoren hebben een goed zicht op het sociale en e-inclusie landschap in Gent en maken de Digibankenwerking zo breed mogelijk bekend.

De coördinatoren hebben de gezamenlijke taak om het aanbod van bestaande en nieuwe e-inclusie acties coherent te houden, te optimaliseren en te verduurzamen, en dit voor de verschillende doelgroepen. Ze staan ook in voor planning en rapportering naar de stuurgroep en het kabinet.

Met dit team willen we ook een **e-inclusiewegwijzer** uitwerken waarmee we via Gentse organisaties burgers toeleiden naar het meest geschikte aanbod. We horen al jaren dat er nood is aan een dergelijke tool, en willen deze binnen het Digibankenproject concreet uitwerken. Welke vorm de wegwijzer zal hebben, is nog niet bepaald. Via een nodenbevraging bij organisaties en burgers zullen we nagaan wat de meest geschikte piste is (bv. een webtool, papieren brochure, video's...).

Even belangrijk als de wegwijzer is een werkbare methode om de info up-to-date te houden. Dit is de grootste uitdaging bij gelijk welk overzicht dat steeds in evolutie is. We zoeken het moeilijke evenwicht tussen 'zo gedetailleerd mogelijke info geven' en 'up-to-date info geven'.

MEETBARE OUTPUT VAN DE GENTSE DIGIBANKEN

Deze meetbare doelen staan elk op zich, maar wat de eindgebruikers betreft zal dit deels overlappen. Bijvoorbeeld, iemand kan gebruik maken van individuele dienstverlening, en daarnaast ook een vorming volgen. Het aantal unieke eindgebruikers is dus niet de som van deze afzonderlijke meetbare doelen.

MEETBARE DOELEN DIGIBANK U-CONNECT

- Minstens 140 personen ontlenen een laptop of tablet voor maximum 1 jaar
- Minstens 5 dagdelen per week Digicoach aanwezig op de U-Connectsite
- Minstens 1 dagdeel per week Digicoach aanwezig in VDAB - locaties
- Minstens 500 mensen krijgen op één of andere manier hulp van de Digicoach
- Minstens 100 mensen doorlopen een screening van hun digitale vaardigheden en worden aansluitend bij de blootgelegde noden doorverwezen voor materiaal, coaching of opleiding.
- Minstens 150 mensen met artikel 60- of ander activeringstraject volgen een vorming over digitale basisvaardigheden of essentiële digitale dienstverlening

- Minstens 150 mensen uit de sociale economie volgen een vorming over digitale basisvaardigheden of essentiële digitale dienstverlening
- Minstens 20 workshops over essentiële diensten waar in totaal minstens 100 mensen aan deelnemen
- Minstens 4 vormingsreeksen over Mijn VDAB waar in totaal minstens 20 mensen aan deelnemen

MEETBARE DOELEN DIGIBANK WELZIJSBUREAU

- 500 personen ontlene een laptop voor onbepaalde duur, eventueel met een tussenkomst voor hun internetabonnement. Elk van hen wordt gescreend op digitale vaardigheden en indien nodig doorverwezen naar het juiste vormingsaanbod
- Minstens 300 personen krijgen hulp aan huis
- Minstens 75 personen volgen een basisvorming nadat ze een laptop ontvingen
- Digicoach is 3 dagdelen per week beschikbaar in een Welzijnsbureau voor hulp bij digitale vragen
- Minstens 300 personen krijgen individuele hulp van de Digicoach

MEETBARE DOELEN DIGIBANK DE SERRE

- Minstens 250 nieuwe toestellen ingezameld en gerepareerd.
- Minstens 250 mensen ontlene een digitaal toestel (laptop, tablet of smartphone) voor onbepaalde duur.
- Minstens 3 dagdelen een Digipunt-begeleider (LDE-medewerker uit een sociale economie bedrijf) aanwezig die hulp biedt bij digitale vragen.
- De Digipunt-begeleider helpt bij minstens 400 individuele vragen rond digitale basisvaardigheden of essentiële digitale diensten.
- Minstens 25 vormingsmomenten in groep, over digitale basisvaardigheden of essentiële digitale diensten.
- Minstens 250 deelnemers volgen een vorming.
- Minstens 4 grote acties tijdens een specifiek piekmoment waarop digitale hulp nodig is (bv. inschrijven voor sportkampen, aanmelden voor belastingaangifte).
- Minstens 100 mensen bereikt met de actie tijdens een piekmoment.

MEETBARE DOELEN OVERKOEPELEND

- Minstens 1000 unieke eindgebruikers over de 3 Digibanken en alle types van activiteiten heen
- Uitgewerkte e-inclusiewegwijzer
- Werkwijze en planning om de e-inclusiewegwijzer up-to-date te houden
- E-inclusiewegwijzer bekend gemaakt bij minstens 50 organisaties en diensten

REGISTRATIE EN IMPACTMETING

De manier van registreren en impactmeting hangt af van de activiteit en van de doelgroep:

MENSEN DIE EEN TOESTEL ONTLEENEN

Registratie

Dit zijn mensen die door OCMW, Dienst Werk en Activering of partnerorganisaties geselecteerd worden. We houden hun persoonsgegevens wij in een excel-lijst.

Impactmeting

De impact van de hardware-acties is dat mensen een toestel thuis hebben. De belangrijkste indicator of ze hier ook iets aan hebben, is hun niveau van digitale vaardigheden. Dit schatten we in via een screening bij afhalen van het toestel. Wie nood heeft aan begeleiding of vorming wordt toegeleid naar het meest geschikte aanbod.

MENSEN DIE EEN VORMING VOLGEN

Registratie:

Bij vormingen werken we met een inschrijvingslijst in Excel. We duiden hier ook de aanwezigheden in aan.

Impactmeting:

- screening (via test of bevraging) van digitale vaardigheden bij aanvang van de vorming en op het einde.
- evaluatie van de vorderingen van elke cursist, door de lesgever.

MENSEN DIE GEHOLPEN WORDEN DOOR DE DIGICOACH

Registratie:

Dit zijn mensen die gekend zijn bij Dienst Werk en Activering (of een partner) en/of bij de ruimere sociale dienst van het OCMW. We houden hun persoonsgegevens bij in een Excellijst. Hierin komt ook het aantal consultaties, de hulpvraag en de geboden hulp.

Impactmeting:

- Het doel van de begeleiding is om mensen zelfstandig te leren werken. De Digicoach bespreekt dit telkens met de cliënt, observeert en houdt de vorderingen bij in de Excellijst.
- Bij Digibank U-Connect is ook de arbeidsbemiddelaar hierbij betrokken, en bij Digibank Welzijnsbureau de maatschappelijk werker.

MENSEN DIE HULP KRIJGEN IN EEN DIGIPUNT

Registratie

In een Digipunt kan iedereen binnenlopen met digitale vragen. Het gaat hier niet om trajecten maar om vrijblijvende, laagdrempelige hulp. Registratie van persoonsgegevens geeft een minder vrijblijvende indruk, wat sommigen tegen zal houden om hulp te vragen. Bij kleine vragen is officiële registratie ook niet in verhouding tot de dienst die geboden wordt. We kiezen er daarom voor om geen persoonsgegevens te vragen.

We houden dus geen namen bij, maar wel het aantal personen, enkele categorieën die de Digipunt-begeleider kan inschatten (bv. jongvolwassene/volwassene/senior en man/vrouw) en de vragen waarmee ze bij de Digipunt-begeleider komen. Dit gebeurt via een Excellijst die door de begeleider ingevuld wordt.

Impactmeting

Op de Excellijst vult de begeleider in of de persoon in kwestie geholpen kon worden, of hij/zij is doorverwezen naar bv. vorming, en of deze persoon al eerder in het Digipunt is geweest.

MENSEN DIE HULP AAN HUIS KRIJGEN

Registratie

We houden de persoonsgegevens, de hulpvraag en het aantal uur begeleiding bij in een Excellijst.

Impactmeting

- Korte bevraging op het einde van het huisbezoek
- Inschatting van de begeleider over de vaardigheden van de hulpvrager, in functie van eventuele doorverwijzing naar ander hulp- of vormingsaanbod.

MENSEN DIE DIGITALE OEFENKANSEN KRIJGEN OF DEELNEMEN AAN EEN BREED EVENT

Registratie

De essentie van deze activiteiten is dat ze vrijblijvend zijn, zonder registratie en vaak met vrije inloop. Dit maakt registratie van persoonsgegevens moeilijk en vooral onwenselijk. We houden wel bij hoeveel mensen we bereikt hebben met de actie.

Formele impactmeting is bij dit soort acties niet mogelijk. Waar mogelijk bevragen we informeel wat de deelnemers eraan gehad hebben.

ROL VAN DE PROJECTPARTNERS IN HET DIGIBANKEN PROJECT

Stad Gent is promotor van het project 'Digibanken in Gent'. Stad Gent vertegenwoordigt het partnerschap bij de betrokken overheden, treedt op als gesprekspartner en beheert de subsidie.

Stad en OCMW Gent, dienst Werk en Activering, is trekker van de Digibank rond het thema werk in het Balenmagazijn op U-Connect. Dienst Werk en Activering speelt ook een actieve rol bij de Digibank in De Serre: de medewerkers van het Werkpunt (onderdeel van deze dienst) daar checken de digitale noden van hun cliënten en leiden hen toe naar het aanbod dat de cliënt nodig heeft.

OCMW Gent, sociale dienst, is trekker van Digibank met focus armoede, in het Welzijnsbureau. Bij de andere 2 Digibanken zorgen zij voor toeleiding van cliënten via de welzijnsbureaus in de Bloemekenswijk en Nieuw Gent.

District09 is trekker van de Digibank met focus op meerdere kansengroepen in De Serre, en zorgt voor de algemene projectleiding. Hun e-inclusiewerking zet al 15 jaar projecten op om de digitale kloof te dichten, en is hiermee een pionier in Vlaanderen (zie verder). District09 voorziet de Digibanken van toestellen voor workshops en vormingen via de Digitale Uitleendienst www.gentleentuit.be.

Stad Gent, dienst Ontmoeten en Verbinden, staat in voor de inzamelactie digitaal materiaal die gecoördineerd wordt vanuit Digibank De Serre. De dienst ondersteunt de Repair Café vrijwilligers om de toestellen te repareren en staat in contact met de sociale organisaties die de toestellen een tweede leven bezorgen bij een kwetsbare Gentenaar.

Vzw Centrum voor Basiseducatie Ligo Gent-Meetjesland-Leieland is bij zowat alle Gentse e-inclusieprojecten partner, door hun specifieke expertise in vorming aan kwetsbare doelgroepen. Door de vele samenwerkingen die we doorheen de jaren opgezet hebben, is er een sterke band en wederzijds vertrouwen. Ligo neemt binnen de Digibank met focus op armoede de rol van screening en vorming op. Binnen de andere Digibanken kan Ligo ook de rol van vormingsverstrekker opnemen.

VDAB werkt als vaste partner mee aan de Digibank in U-Connect. Afhankelijk van de noden kunnen zij ook in de andere 2 locaties een rol opnemen, bijvoorbeeld een vorming voorzien rond de Mijn VDAB tool. VDAB en Dienst Werk en Activering werken al 3 jaar samen in het project 'Digitaal Werkt' van Gent, Stad in Werking.

ERVARING MET E-INCLUSIE EN TRANSVERSALE SAMENWERKING

Aangezien de projectpartners allemaal gevestigde waarden zijn met sterk uitgebouwde partnerschappen zullen de organisaties en diensten die bij de Digibanken betrokken zullen zijn, veel **breder gaan dan de officiële projectpartners**.

District09 (voorheen Digipolis) coördineert al meer dan **15 jaar de e-inclusiewerking in Gent** met e-inclusieprojecten waarbij altijd samenwerkingen opgezet worden met stadsdiensten, OCMW, Gentse vzw's, bedrijven, burgers en opleidingsverstrekkers. We hebben nauwe contacten met stedelijke diensten (bv. Bibliotheek, Onderwijs, Werk en Activering, Ontmoeten en Verbinden, Ouderenzorg...) armoede-organisaties (bv. De Zuidpoort, Huize Nieuwpoort, De Sloep...), sociale economiebedrijven (bv. Ateljee vzw, Compaan, Weerwerk...), vormingsorganisaties (bv. CVO's, Educo, Konekt, Beego...) en hulpverleningsinstanties (bv. CAW, Eerstelijnszone Gent, Wijkgezondheidscentra...). De lopende en voorbije e-inclusieprojecten vind je op www.digitaaltalent.be.

Omdat District09 al jaren transversaal aan e-inclusie werkt, nemen zij de algemene projectcoördinatie van de Digibanken op zich.

Stad Gent, dienst Werk en Activering is de trekker van '**Gent, stad in werking**' (**Gsiw**), een open partnerschap met een vaste waarde in het lokaal werkgelegenheidsbeleid van de stad Gent. Het partnerschap bestaat uit publieke en private actoren uit het brede werkveld van werk, bemiddeling, opleiding, onderwijs en welzijn zoals Jobcoachings/trajectbegeleidingsorganisaties (bv. Divergent, Groep Intro, GTB, Rise Smart, SBS Skillbuilders...) sociale economiebedrijven (bv. Ateljee vzw, Compaan, Weerwerk...), vormingsfondsen (bv. Vorm DC, MTech+, Travi, Constructiv, HorecaForma...), vakbonden, VDAB, ... Er is een sterke ervaring opgebouwd rond e-inclusie binnen het **project 'Digitaal Werkt'** van Gent, Stad in Werking, met als doelgroep kwetsbare werkzoekenden met weinig digitale vaardigheden. In een eerste fase van dit project deden we ervaring op met methodieken om kwetsbare werkzoekenden te helpen om digitale vaardigheden te

ontwikkelen. De huidige focus van Digitaal Werkt ligt vooral op het versterken van de arbeidsbemiddelaars (zodat ze hun klanten kunnen helpen, het principe van “train de trainer”). Meer info: stad.gent/digitaalwerkt.

Stad Gent, dienst Werk en Activering is ook verantwoordelijk voor de **regierol sociale economie** met de volgende acties: het verkennen van nieuwe economische niches met potentieel voor banencreatie (vb. zorg, circulaire economie), het versterken van netwerking tussen de sociale economiebedrijven onderling alsook met de reguliere economie, het bekendmaken van het aanbod van de Gentse sociale economie (Week van de Pollepel), ... Er worden ook acties ondernomen met het oog op betere loopbanen voor de werknemers in de sociale economie. Deze acties worden ontwikkeld door de partners van het Gentse Loopbaancentrum Sociale Economie (Ateljee vzw, Weer Werk vzw, vzw Compaan, Ryhove, Toreke vzw, VDAB en Stad Gent) en mikken op de thema's instroom (organisatie jobbeurs, designtraject voor een betere jobmatching), doorstroom (aanbod doorstroombegeleiding) en vorming (complementair vormingsaanbod op het vlak van loopbaancompetenties en 21e eeuwse vaardigheden).

OCMW Gent is verantwoordelijk voor de **regierol armoede** en zet zich samen met tal van organisaties (bv. Verenigingen waar armen het woord nemen, Welzijnsschakels, vzw KRAS...) in tegen armoede onder het motto “Samen sterk tegen onderbescherming”, want elke Gentenaar heeft recht op een menswaardig leven en iedereen moet kunnen meedoen aan het leven in onze stad. De grote acties in de strijd tegen armoede staan gebundeld in het [Gents Armoedebeleidsplan](#). Jaarlijks wordt verslag uitgebracht over wat er gebeurde om dit plan te realiseren op de Commissie Welzijn van de Gemeenteraad. E-inclusie en de digitale kloof zijn als thema mee opgenomen in het Armoedebeleidsplan.

Een groot voordeel van dit brede netwerk is dat we van hen rechtstreekse input krijgen over de noden van hun doelgroepen en we via hen kunnen afdalen of projectideeën tegemoetkomen aan die noden. Ze helpen ons ook om zicht te krijgen op prioriteiten. We informeren partners uit onze bestaande netwerken over de Digibanken en afhankelijk van de situatie betrekken we hen bij de Digibanken als toeleider, mede-organisator van activiteiten, of voor een aanbod op maat van hun doelpubliek.

VERDUURZAMEN EN VERANKERING NA DE DIGIBANKENSUBSIDIE

Zoals op meerdere plaatsen in dit dossier beschreven bestaan er al heel wat e-inclusieprojecten in Gent en hebben we al veel ervaring met wat werkt en wat niet bij heel diverse doelgroepen. We willen de financieringsmogelijkheid via de Digibanken aangrijpen om onze huidige expertise toe te passen bij meer doelgroepen en op meer locaties, en om nieuwe proefprojecten op te zetten. We verwachten dat we tijdens het traject nieuwe ‘goede praktijken’ zullen ontdekken. Deze nemen we mee in onze stedelijke e-inclusiewerking waardoor nieuwe en bestaande projecten sterker en nog meer op ervaring gestoeld worden.

Veel acties vergen de eerste maanden/jaren veel tijd, energie en ook enige trial-and-error. Eens duidelijk is wat goed werkt, kan dit vaak vrij vlot binnen de reguliere werking opgenomen worden. Indien nodig bekijken we om extra middelen vrij te maken.

Alle betrokken partners zetten ook na het Digibanken-subsidie verder in op e-inclusie. Dit staat bij zo goed als alle projectpartners en bijkomende partners in hun beleidsplannen (voor de stadsdiensten) en missie/visie (voor de organisaties). Doorheen het Digibanken-traject evalueren we telkens of en hoe we de gedane acties kunnen verderzetten of integreren in andere projecten na de subsidiëeringsperiode.

De ervaringen en goede praktijken die we tijdens het Digibanken-traject opdoen, delen we ook graag met anderen, zoals we ook deden bij voorgaande projecten zoals Digitaal Inclusieve Wijk (www.digitaalinclusiewijk.be).

Bijlage 2 bij de samenwerkingsovereenkomst Digibanken Gent – projectbegroting

PROJECTGEGEVENS		
Projectnaam	Digibanken Gent	
Projectperiode (xx/xx/20xx - xx/xx/20xx)	01/02/2022 - 31/01/2024	
Contactpersoon bij hoofdaanvrager voor bijkomende info	Ann Devisschere	
Email contactpersoon	ann.devisschere@stad.gent	
Telefoon contactpersoon	486.808.565	
IDENTIFICATIE PARTNERS		
Partners	NAAM ORGANISATIE	KBO-NUMMER
Partner 1 (hoofdaanvrager/promotor)	Stad Gent	207.451.227
Partner 2	OCMW Gent	0212.214.125
Partner 3	District09	0749.998.654
Partner 4	vzw Ligo Gent-Meetjesland-Leieland	0443.363.244
Partner 5	VDAB	887.010.362

LOONKOSTEN

(1) Duid het projectjaar (2022, 2023, 2024) aan. Indien een persoon over meerdere jaren betrokken is op het project, vult u per jaar een afzonderlijke lijn in.

(2) Vermeld het maximaal aantal uren die op jaarbasis ingediend kunnen worden. Voor het aantal gepresteerde uren op jaarbasis wordt uitgegaan van 1.596 uur. Indien dit aantal in werkelijkheid hoger ligt, vult u het juiste aantal in, en dient u de aanpassing toe te lichten in de kolom "Ev.extra toelichting". Voor een gerealiseerd voltijds equivalent kan op jaarbasis maximaal 1.720 uur ingebracht worden. Enkel de uren besteed aan de inhoudelijke projectwerking kunnen worden ingebracht.

	Naam werknemer of personeelscategorie	Partnerorganisatie	KBO-nummer	Doelstelling	Projectjaar (1)	Aantal gepresteerde uren jaarbasis (2)	Brutoloon (3)	Tewerkstellingsbreuk arbeidsovereenkomst (%) (4)	Standaard uurtaarif SUT	Toewijzing (ja/nee) (5)	Toewijzingspercentage (%) (6)	Toewijzing			Uurregistratie		Totaal uren	Totaal personeelskost
												Startdatum toewijzing (dd/mm/jjjj) (7)	Einddatum toewijzing (dd/mm/jjjj)	Uren op toewijzing	Uren op tijdsregistratie (8)	Totaal uren		
1	onbekend - B niveau (toegang) (Digibank 1)	Stad Gent	207.451.227	Doelstelling 1: hardware	2023	1596	1.576,00	50%	37,824	ja	100%	1/01/2023	31/12/2023	798,00		798,00	30.183,55	
2	onbekend - B niveau (toegang) (Digibank 1)	Stad Gent	207.451.227	Doelstelling 1: hardware	2024	1596	1.607,52	50%	38,58048	ja	100%	1/01/2024	31/01/2024	66,50		66,50	2.565,60	
3	onbekend - B niveau (vorming + begeleiding) (Digibank 1)	Stad Gent	207.451.227	Alle doelstellingen	2022	1596	3.152,00	100%	37,824	ja	100%	1/08/2022	31/12/2022	665,00		665,00	25.152,96	
4	onbekend - B niveau (vorming + begeleiding) (Digibank 1)	Stad Gent	207.451.227	Alle doelstellingen	2023	1596	3.215,04	100%	38,580	ja	100%	1/01/2023	31/12/2023	1.596,00		1.596,00	61.574,45	
5	onbekend - B niveau (vorming + begeleiding) (Digibank 1)	Stad Gent	207.451.227	Alle doelstellingen	2024	1596	3.279,34	100%	39,352	ja	100%	1/01/2024	31/01/2024	133,00		133,00	5.233,83	
6	onbekend - A niveau (coördinatie) Digibank 1)	Stad Gent	207.451.227	Alle doelstellingen	2023	1596	2.646,70	70%	45,372	ja	57%	1/01/2023	31/12/2023	636,80		636,80	28.893,07	
7	onbekend - A niveau (coördinatie) (Digibank 1)	Stad Gent	207.451.227	Alle doelstellingen	2024	1596	2.699,63	70%	46,279	ja	57%	1/01/2024	31/01/2024	53,07		53,07	2.455,91	
8	onbekend - B niveau (vorming + begeleiding) (Digibank 2)	OCMW Gent	0212.214.125	Alle doelstellingen	2022	1596	1.576,00	50%	37,824	ja	100%	1/08/2022	31/12/2022	332,50		332,50	12.576,48	
9	onbekend - B niveau (vorming + begeleiding) (Digibank 2)	OCMW Gent	0212.214.125	Alle doelstellingen	2023	1596	1.607,52	50%	38,580	ja	100%	1/01/2023	31/12/2023	798,00		798,00	30.787,22	
10	onbekend - B niveau (vorming + begeleiding) (Digibank 2)	OCMW Gent	0212.214.125	Alle doelstellingen	2024	1596	1.639,67	50%	39,352	ja	100%	1/01/2024	31/01/2024	66,50		66,50	2.616,91	
11	onbekend - B niveau (vorming) (Digibank 2)	CBE Ligo GML	0443.363.244	Doelstelling 2: opleidingen	2022	1596	3652,76	100%	43,83312	ja	50%	1/02/2022	31/07/2022	399,00		399,00	17.489,41	
12	Sarah Voets A-niveau (coördinatie) (Digibank 2)	OCMW Gent	0212.214.125	Alle doelstellingen	2022	1596	3.405,75	80%	51,086	ja	25%	1/02/2022	31/12/2022	292,60		292,60	14.947,84	
13	Sarah Voets A-niveau (coördinatie) (Digibank 2)	OCMW Gent	0212.214.125	Alle doelstellingen	2023	1596	3.473,87	80%	52,108	ja	25%	1/01/2023	31/12/2023	319,20		319,20	16.632,87	
14	Sarah Voets A-niveau (coördinatie) (Digibank 2)	OCMW Gent	0212.214.125	Alle doelstellingen	2024	1596	3.543,34	80%	53,150	ja	25%	1/01/2024	31/01/2024	26,60		26,60	1.413,79	
15	Hanne Geutjens - B niveau (toegang) (Digibank 3)	STAD GENT	207.451.227	Doelstelling 1: hardware	2022	1596	3.184,58	100%	38,21496	ja	20%	1/02/2022	31/12/2022	292,60		292,60	11.181,70	
16	Hanne Geutjens - B niveau (toegang) (Digibank 3)	STAD GENT	207.451.227	Doelstelling 1: hardware	2023	1596	3.248,27	100%	38,9792592	ja	20%	1/01/2023	31/12/2023	319,20		319,20	12.442,18	
17	Hanne Geutjens - B niveau (toegang) (Digibank 3)	STAD GENT	207.451.227	Doelstelling 1: hardware	2024	1596	3.313,24	100%	39,7588444	ja	20%	1/01/2024	31/01/2024	26,60		26,60	1.057,59	
18	Janneke De Grootte (B-niveau) (vorming + begeleiding) (Digiba	District09	0749.998.654	Alle doelstellingen	2022	1596	1.505,24	50%	36,126	ja	100%	1/07/2022	31/12/2022	399,00		399,00	14.414,18	
19	Janneke De Grootte (B-niveau) (vorming + begeleiding) (Digiba	District09	0749.998.654	Alle doelstellingen	2023	1596	1.535,35	50%	36,848	ja	100%	1/01/2023	31/12/2023	798,00		798,00	29.404,93	
20	Janneke De Grootte (B-niveau) (vorming + begeleiding) (Digiba	District09	0749.998.654	Alle doelstellingen	2024	1596	1.566,05	50%	37,585	ja	100%	1/01/2024	31/01/2024	66,50		66,50	2.499,42	
21	Karen Vos A-niveau (coördinatie) (Digibank 3 + algemeen)	District09	0749.998.654	Alle doelstellingen	2022	1596	4.678,94	100%	56,147	ja	50%	1/02/2022	31/12/2022	731,50		731,50	41.071,74	
22	Karen Vos A-niveau (coördinatie) (Digibank 3 + algemeen)	District09	0749.998.654	Alle doelstellingen	2023	1596	4.772,52	100%	57,270	ja	50%	1/01/2023	31/12/2023	798,00		798,00	45.701,65	
23	Karen Vos A-niveau (coördinatie) (Digibank 3 + algemeen)	District09	0749.998.654	Alle doelstellingen	2024	1596	4.867,97	100%	58,416	ja	50%	1/01/2024	31/01/2024	66,50		66,50	3.884,64	
									0					-		-	-	

WERKINGSKOSTEN										
Werkingskosten zijn de rechtstreeks aan het project verbonden uitgaven die noodzakelijk zijn voor de algemene werking van het project. Indien de aanvrager niet BTW-plichtig is of een gemengd BTW-statuut heeft, kan de niet-terugvorderbare BTW ook ingebracht worden in het daarvoor voorziene veld in het begrotingsjabloon. De aanvrager dient bij het indienen van de projectbegroting het bewijs van dit BTW-statuut te leveren aan het Departement WSE.										
							25.000,00		-	
Partnerorganisatie	KBO-nummer	Omschrijving kost	Doelstelling	Kostprijs excl. BTW	Niet-recupereerbare BTW (indien van toepassing)	Totaal	Toelichting (vermeld bewijsstuk indien van toepassing)	Aanvaard WSE	Motivatie WSE	
1	Stad Gent (W&A)		coördinatie (digibank 1)	Alle doelstellingen	5.000,00		5.000,00	In te vullen door WSE	In te vullen door WSE	
2	OCMW Gent		coördinatie (digibank 2)	Alle doelstellingen	5.000,00		5.000,00	In te vullen door WSE	In te vullen door WSE	
3	Stad Gent (O&V)		toegang (digibank 3)	Doelstelling 1: hardware	5.000,00		5.000,00	In te vullen door WSE	In te vullen door WSE	
4	District09		coördinatie (digibank 3)	Alle doelstellingen	5.000,00		5.000,00	In te vullen door WSE	In te vullen door WSE	
5	District09		algemene coördinatie	Alle doelstellingen	5.000,00		5.000,00	In te vullen door WSE	In te vullen door WSE	
6								In te vullen door WSE	In te vullen door WSE	

EXTERNE PRESTATIES										
Deze rubriek is voorzien voor derden (bedrijven, zelfstandigen, freelancers, kenniscentra en onderzoeksinstituten) die in opdracht van de aanvrager of projectpartner een dienst leveren als onderaannemer, alsook voor managementvennootschappen. De wetgeving op de overheidsopdrachten dient gerespecteerd te worden! Elke externe prestatie moet gemotiveerd worden in de projectaanvraag. De kost ervan moet onderbouwd zijn, hetzij via een offerte, via een factuur van een vergelijkbare opdracht of via een gemotiveerde kostenschätzung. Externe prestaties dienen exclusief BTW in de begroting opgenomen te worden. Indien de aanvrager niet BTW-plichtig is of een gemengd BTW-statuut heeft, kan de niet-terugvorderbare BTW ook ingebracht worden in het daarvoor voorziene veld in het begrotingsjabloon. De aanvrager dient bij het indienen van de projectbegroting het bewijs van dit BTW-statuut te leveren aan het Departement WSE.										
							50.000,00		-	
Opdrachtgevende partnerorganisatie (indien gekend)	KBO-nummer	Omschrijving prestatie	Doelstelling	Naam van leverancier / management-vennootschap (indien reeds gekend)	Kostprijs excl. BTW	Niet-recupereerbare BTW (indien van toepassing)	Totaal	Toelichting (vermeld bewijsstuk indien van toepassing)	Aanvaard WSE	Motivatie WSE
1	Stad Gent		vorming (digibank 1)	Doelstelling 2: opleidingen	10.000,00		10.000,00	In te vullen door WSE	In te vullen door WSE	
2	District09		vorming (digibank 3)	Doelstelling 2: opleidingen	15.000,00		15.000,00	In te vullen door WSE	In te vullen door WSE	
3	District09		begeleiding (digibank 3)	Doelstelling 3: essentiële diensten	5.000,00		5.000,00	In te vullen door WSE	In te vullen door WSE	
4	District09		algemene coördinatie en communicatie	Alle doelstellingen	20.000,00		20.000,00	In te vullen door WSE	In te vullen door WSE	

TOTAAL BEGROTING		
ALGEMEEN OVERZICHT	AANGEVRAAGD	AANVAARD WSE
OVERZICHT KOSTEN		
LOONKOSTEN	414.181,91	-
OVERHEADKOSTEN (15%)	62.127,29	-
WERKINGSKOSTEN	25.000,00	-
EXTERNE PRESTATIES	50.000,00	-
INVESTERINGSKOSTEN	-	-
TOTAAL KOSTENZIJD	551.309,19	-
TOTAAL ONTVANGSTENZIJD	-	-
NETTO TE FINANCIEREN SALDO	551.309,19	-
AANGEVRAAGD SUBSIDIEBEDRAG (max. 500.000 EUR)	500.000,00	
GOEDGEKEURD SUBSIDIEBEDRAG (max. 500.000 EUR)		

Deze begroting dient nog beoordeeld te worden door de Vlaamse Gemeenschap, Departement Werk en Sociale Economie.

Indien hier correcties op worden doorgevoerd zal een aangepaste begroting deze begroting vervangen.