

Digitale inclusie als gedeelde verantwoordelijkheid. Lokale initiatieven op de brug tussen vraag- en aanbodzijde

Elias Storms & Pieter Cools

Stadskracht Discussiepaper nr. 7

oktober 2025

In een discussiepaper bespreken onderzoekers van [Stadskracht](#) de resultaten van een onderzoek om bevindingen te delen en discussie te stimuleren. Deze discussiepaper komt voor uit [de impactevaluatie van de Digibanken](#) in opdracht van de Vlaamse overheid.

Werken aan digitale inclusie blijft een voortdurende uitdaging in een context van snelle technologische verandering en digitalisering van de dienstverlening. Laagdrempelige, lokale initiatieven zoals digibanken komen tegemoet aan de noden van een grote groep mensen die digitale drempels ervaren. Nu de publieke middelen voor digibanken slinken en een deel van de opgebouwde capaciteit en expertise dreigt te verdwijnen, is de vraag naar de verantwoordelijkheid van de digitaliserende dienstverleners zowel logisch als urgent. Waarom kunnen zij geen cursussen aanbieden, initiatieven voor digitale inclusie sponsoren of samenwerken met digipunten? Op basis van ons recent afgeronde evaluatieonderzoek over de digibanken willen we de discussie voeden over hoe de responsabilisering van dienstverleners die digitaliseren een belangrijk element kan zijn van een duurzame strategie voor digitale inclusie.

Bibliografische referentie

Storms, E. & Cools, P. (2025). Digitale inclusie als gedeelde verantwoordelijkheid. Lokale initiatieven op de brug tussen vraag- en aanbodzijde. *Stadskracht Discussiepaper (7)*, AP Hogeschool Antwerpen.

Lokale initiatieven op de brug tussen vraag- en aanbodzijde

Veel mensen hebben hulp nodig om digitaal mee te zijn. In Vlaanderen bestaan onder ander digibanken waar burgers terecht kunnen met vragen, voor opleidingen of om een laptop te lenen. Vrijwilligers en betaalde 'digihelpers' bieden er onmisbare ondersteuning.

Hoewel deze initiatieven een belangrijke rol spelen, kunnen en mogen ze niet de eindverantwoordelijkheid dragen voor het digitale inclusiebeleid. In deze paper, gebaseerd op onderzoek naar Vlaamse digibanken in opdracht van de Vlaamse overheid, stellen we dat lokale initiatieven niet mogen verworden tot helpdesks voor grote dienstverleners die hun aanbod digitaliseren.

Er is vandaag weinig verbinding en samenwerking tussen de lokale initiatieven voor digitale inclusie enerzijds en anderzijds dienstverleners die hun aanbod door digitalisering toegankelijk maken voor een deel van hun cliënteel. Er is met andere woorden meer verbinding nodig tussen organisaties, bedrijven en overheden die digitaliseren (de aanbodzijde) en mensen die ondersteuning zoeken omdat ze digitale diensten moeilijk kunnen gebruiken (de vraagzijde).

Digibanken richten zich vandaag vooral op de vraagzijde, het helpen van digitaal kwetsbare burgers, maar kunnen ook een brug vormen tussen beide zijden. Dat vraagt om een actieve rol van (lokale) overheden en een responsabilisering van dienstverleners in het verduurzamen en uitbouwen van lokale, laagdrempelige initiatieven.

De blijvende nood aan digitale inclusie

Digitale technologie was enkele decennia geleden nog vooral iets voor specialisten. Vandaag is ze een essentieel onderdeel van het dagelijks leven. Wie moeite heeft met digitale toepassingen – zoals websites gebruiken, e-mails beheren, wachtwoorden onthouden of phishing herkennen – ondervindt vaak problemen in communicatie, administratie, mobiliteit en toegang tot diensten. Dit is digitale uitsluiting: het risico dat mensen niet volwaardig kunnen deelnemen aan het maatschappelijke leven door digitale drempels.¹

Omdat digitale communicatie steeds vanzelfsprekender wordt, zijn de verschillen in digitale participatie tussen burgers een belangrijk maatschappelijk aandachtspunt. Digitale inclusie verwijst naar alle initiatieven die deze uitsluiting proberen te voorkomen of te verminderen.

De verwachtingen omtrent 'digitale participatie' zijn geen vaststaand gegeven. Technologie en hoe deze wordt ingezet verandert snel, sneller dan sommigen kunnen bijbenen (Brotcorne et

¹ Doorgedreven digitalisering zorgt overigens niet enkel voor moeilijkheden bij wie achter dreigt te blijven, maar ook voor wie wel in sterke mate 'geïnccludeerd' is. Ook thema's als 'smartphoneverslaving' en 'digitale detox' zijn gerelateerd aan het toenemende belang van digitale participatie en de vanzelfsprekendheid van 'digitaal mee doen'.

al., 2024). Wie digitaal mee wil blijven, moet regelmatig zijn toestel vernieuwen, zijn vaardigheden bijschaven en gemotiveerd blijven. Digitale inclusie vraagt dus om blijvende aandacht.

Onderzoek naar de digibanken

Om digitale uitsluiting tegen te gaan, ondersteunt de Vlaamse overheid sinds 2021 digibanken met Europese middelen. Digibanken zijn samenwerkingsverbanden van bestaande lokale organisaties die inzetten op drie doelen:

1. Toegang tot hardware faciliteren (via uitleendienst),
2. versterken van digitale vaardigheden (via vorming), en
3. ondersteunen bij (digitale) toegang tot essentiële diensten (via digihelpers in digipunten).

In totaal zijn 53 digibanken actief in Vlaanderen en Brussel. Ze worden door de Vlaamse overheid gefinancierd tot midden 2026.

Van 2023 tot 2025 voerden AP Hogeschool en UAntwerpen een impactevaluatie uit in opdracht van de Vlaamse overheid. We onderzochten hoe en onder welke voorwaarden digibanken bijdragen aan digitale inclusie. Het onderzoek had drie doelen:

1. De werkzame principes achter succesvolle digibanken identificeren,
2. de impact op kwetsbare gebruikers in kaart brengen, en
3. de ondersteuning door de Vlaamse overheid evalueren vanuit lokaal perspectief.

We kozen voor een theoriegestuurde evaluatie (Chen, 2012; Pawson, 2013), een aanpak die geschikt is voor praktijken in ontwikkeling en waarbij 'succes' verschillende betekenissen kan hebben. Samen met diverse betrokkenen (coördinatoren, medewerkers, vrijwilligers) werkten we een programmatheorie uit: een model dat beschrijft wat digibanken doen en hoe dit leidt tot positieve effecten voor specifieke doelgroepen in bepaalde contexten. Deze theorie toetsten we aan diverse gegevens over werking en haar impact (cf. Mathys et al., 2024; Cools & Raeymaeckers, 2020).

We verzamelden data via 48 interviews met coördinatoren over de werking van hun digibanken, aangevuld met 4 focusgroepen over de ondersteuning door de Vlaamse overheid. We onderzochten acht digibanken als casestudies met bijkomende interviews, documentanalyse en lokale focusgroepen, en interviewden bij diezelfde digibanken 85 bezoekers over hun ervaringen en de betekenis van het aanbod.

In de volgende paragrafen delen we enkele inzichten uit het onderzoek (Hameeuw et al., 2025)². We vertrekken vanuit de duidelijke maatschappelijke nood die digibanken invullen,

² Volledig rapport te downloaden via: <https://www.ap.be/project/impactevaluatie-van-de-digibanken>

benadrukken dat het belangrijk is om de opgebouwde capaciteit van de laatste jaren niet verloren te laten gaan en formuleren aanbevelingen om digitale inclusie tot een gedeelde verantwoordelijkheid te maken met een actievere rol voor organisaties die hun dienstverlening digitaliseren.

Digibanken als uitbreiding van het hulpnetwerk en toegangspoort

Uit gesprekken met bezoekers blijkt dat de digitale hulp die digibanken bieden, inspeelt op een reële nood. Veel mensen hebben wel een informeel netwerk (zoals familie of kennissen) waar ze terecht kunnen met digitale vragen, maar die hulp is vaak beperkt. Tijdgebrek, onduidelijke uitleg of schaamte om hulp te vragen spelen daarbij een rol. Zoals een bezoeker vertelde: “Mijn dochter helpt soms, maar neemt gewoon mijn smartphone over zonder iets uit te leggen.”

Digipunten – fysieke locaties binnen digibanken waar mensen terecht kunnen met digitale vragen – bieden hier een waardevol alternatief. Bezoekers waarderen vooral de laagdrempelige aanpak en het geduld van de digihelpers. Eén bezoeker zei: “Ze spreken onze taal, niet met die geleerde woorden.” Een ander gaf aan dat ze nu meer durft te proberen, omdat ze weet dat er hulp beschikbaar is.

De impact van digibanken zit niet alleen in het verbeteren van digitale vaardigheden. Ze bieden vooral een extra vangnet: een plek waar mensen met hun vragen terecht kunnen. Dat geeft rust en vertrouwen om zelf dingen uit te proberen. Voor een deel van de bezoekers is dit een opstap naar verdere ontwikkeling van vaardigheden, bijvoorbeeld via workshops of vormingen, maar dat is niet voor iedereen haalbaar of wenselijk. Sommige bezoekers willen liever niet ‘digitaal gaan’, maar hebben digitale hulp nodig uit noodzaak. Anderen ondervinden cognitieve drempels die groepsvorming bemoeilijken. Persoonlijke en toegankelijke hulp en dienstverlening blijft essentieel. Dat veel mensen dat niet meer vinden bij belangrijke dienstverleners is één van de belangrijkste redenen dat mensen aankloppen bij digipunten.

Het ‘helpdesk-effect’

Overheden en organisaties lijken vaak te denken dat iedereen gewoon digitaal vaardiger moet worden. Maar wetenschappelijk onderzoek toont aan dat een combinatie van digitale en fysieke dienstverlening nodig is, ook voor mensen die digitaal vaardig zijn. Iedereen heeft soms nood aan persoonlijk contact (Cools et al., 2023).

Digibanken krijgen steeds meer bezoekers via doorverwijzing van dienstverleners, bedrijven en overheden. Dat vergroot hun bereik, maar leidt ook tot het zogenaamde *helpdesk-effect*: digipunten lossen technische problemen op die eigenlijk bij de verwijzende organisatie horen. Digihelpers vragen zich dan af of ze niet taken uitvoeren die eigenlijk de verantwoordelijkheid zijn van die organisaties zelf.

Digibanken zijn waardevolle initiatieven, maar draaien grotendeels op vrijwilligers en sociale

organisaties. Nu de tijdelijke Europese middelen verdwijnen en de Vlaamse financiering voor digibanken allicht daalt, dreigt opgebouwde capaciteit en expertise te verdwijnen en worden vrijwilligers nog belangrijker voor het aanbod. Het kan niet de bedoeling zijn dat zij de digitale kloof in hun eentje moeten dichten.

Ook organisaties die hun dienstverlening digitaliseren, moeten verantwoordelijkheid nemen. Waarom organiseert een bank die alles via een app wil laten verlopen geen cursus smartphonegebruik? Waarom biedt de belastingdienst geen oefensessies aan in digipunten? Het zou getuigen van klantvriendelijkheid en inclusieve dienstverlening.

Technische versus inhoudelijke ondersteuning

In digipunten helpen digihelpers bezoekers met praktische digitale problemen: accounts aanmaken, inloggen, wachtwoorden wijzigen of technische storingen oplossen. In theorie is er een duidelijke grens: digihelpers ondersteunen technisch, maar geven geen inhoudelijk advies. Bijvoorbeeld: ze helpen bij het inloggen op Tax-on-web, maar niet bij het invullen van de belastingaangifte.

In de praktijk is die scheiding moeilijk vol te houden. Bezoekers komen met een concrete taak – een aanvraag voor een sociale woning, online bankieren, een belastingaangifte – en botsen daarbij op digitale drempels. Technische en inhoudelijke dimensies van hulpvragen zijn vaak verweven en de aanleiding van het bezoek is vaak dat men omwille van een inhoudelijke vraag op technische drempel botst. Digihelpers moeten telkens inschatten hoe ver ze kunnen gaan in hun ondersteuning, wat niet altijd eenvoudig is.

Deze uitdaging sluit aan bij het eerder beschreven *helpdesk-effect*: digibanken worden soms het aanspreekpunt voor problemen die eigenlijk bij de digitaliserende organisatie horen. Omdat technische en inhoudelijke aspecten vaak samenkomen, kunnen digibanken niet louter technische hulp bieden.

Dat wijst op een bredere nood: organisaties die hun dienstverlening digitaliseren, moeten ook zelf verantwoordelijkheid nemen voor de ondersteuning ervan. Digibanken kunnen pas laagdrempelige hulp bieden als er een betere afstemming is tussen de vraagzijde (burgers) en de aanbodzijde (organisaties die digitaliseren). Om dat te realiseren moeten de dienstverleners die hun aanbod digitaliseren en inhoudelijk expert zijn mee in het bad.

Aanbevelingen

Op basis van het onderzoek formuleren we enkele aanbevelingen voor overheden en dienstverleners. De focus ligt hier op structurele aspecten van digitale inclusie en de relatie met gedigitaliseerde dienstverlening (zie Hameeuw et al., 2025 voor aanbevelingen op het

niveau van lokale initiatieven).

1. Verduurzaam en veranker lokale initiatieven

Digibanken beantwoorden duidelijk aan een maatschappelijke nood. Toch vergt het tijd om hun werking op te bouwen en bekendheid te verwerven – zowel bij hulpzoekenden als bij doorverwijzende professionals. Door de tijdelijke projectfinanciering blijft die opgebouwde expertise kwetsbaar.³

Aanbeveling: Zorg voor structurele, gebiedsdekkende financiering. Vermijd ‘woestijnvorming’ in regio’s met minder partners of beperkte capaciteit. Veranker bestaande initiatieven én stimuleer de ontwikkeling van nieuwe initiatieven in onderbediende gebieden.

2. Maak digitale inclusie een gedeelde verantwoordelijkheid

Digibanken staan tussen burgers en dienstverleners. Ze helpen mensen die digitale drempels ervaren, vaak bij het gebruik van diensten die door digitalisering moeilijker toegankelijk zijn geworden.

Aanbeveling: Betrek ook de aanbodzijde – bedrijven, overheden, dienstverleners – actief in het streven naar digitale inclusie. Dat kan op drie manieren:

- **Inclusion by design:** Ontwikkel digitale diensten met oog voor diverse gebruikers. Betrek hen actief tijdens het ontwerp- en testproces.⁴
- **Click, call, connect:** Voorzie naast digitale kanalen ook telefonische en fysieke contactmogelijkheden. Niet als vangnet, maar als volwaardig alternatief (Mariën et al., 2024).
- **Samenwerking op locatie:** Werk samen met lokale initiatieven zoals digibanken. Denk aan VDAB of gemeentelijke diensten die aanwezig zijn in digipunten. Digihelpers kunnen technische hulp bieden, maar inhoudelijke ondersteuning blijft de verantwoordelijkheid van de dienstverlener.

3. Luister naar signalen van de praktijk

Digibanken staan dicht bij de vraagzijde en kunnen signalen geven over ontoegankelijke dienstverlening. Ze zijn goed geplaatst om de stem van digitaal kwetsbare burgers te versterken en de uitdagingen die zij ervaren terug te koppelen naar organisaties en diensten die digitaliseren. Meer nog: omdat digitaal kwetsbaren maar zelden worden gehoord, zijn

³ Voor een pleidooi tegen tijdelijke projectsubsidies en voor structurele financiering in de sociale sector, zie ook Roesbeke (2025).

⁴ Zie <https://www.mediawijs.be/nl/dossiers/inclusion-design>, geraadpleegd op 13 oktober 2025.

lokale initiatieven uniek geplaatst om hun stem te laten weerklinken.

Aanbeveling: Stimuleer systematische terugkoppeling van signalen die digihelpers opvangen: de drempels die bezoekers ervaren en de vragen die ze aan digihelpers stellen, kunnen leerzaam zijn voor bedrijven en overheden. Zorg dat organisaties aan de aanbodzijde deze signalen serieus nemen en actie ondernemen.

Tot slot

Van digitale inclusie een gedeelde verantwoordelijkheid maken, impliceert kortom (1) dat dienstverleners actiever aandacht spenderen aan wie digitale drempels ervaart, en (2) dat lokale initiatieven een overbruggende rol spelen tussen vraag- en aanbodzijde.

Om deze rol te kunnen opnemen hebben lokale initiatieven nood aan stabiliteit en structurele ondersteuning, maar ook dienstverleners moeten hun verantwoordelijkheid opnemen. Overheden kunnen hierin een voortrekkersrol spelen, niet alleen als financier, maar ook via regelgeving, omkadering en het goede voorbeeld in hun eigen dienstverlening.

Literatuurlijst

Brotcorne, P., Ponnet, K., Dedonder, J., & Anrijs, S. (2024). Barometer Digitale Inclusie. Konink Boudewijnstichting. https://media.kbs-frb.be/nl/media/11918/Barometer%20Digitale%20Inclusie%202024_Publicatie

Chen, H. T. (2012). Theory-driven evaluation: Conceptual framework, application and advancement. In R. Strobl, O. Lobermeier, & W. Heitmeyer (Red.), *Evaluation von Programmen und Projekten für eine demokratische Kultur* (pp. 17-40). Springer Fachmedien. https://doi.org/10.1007/978-3-531-19009-9_2

Cools, P., & Raeymaeckers, P. (2020, maart 3). *Sociale interventies evalueren: Moeilijk gaat ook*. Sociaal.Net. <https://sociaal.net/achtergrond/sociale-interventies-impact-evalueren/>

- Cools, P., Van Gucht, J., & Sebrechts, L. (2023, april 21). Toegankelijke hulp in digitale tijden: 'Eerst een klik, dan een click'. *sociaal.Net*. <https://sociaal.net/achtergrond/toegankelijke-hulp-in-digitale-tijden-eerst-een-klik-dan-een-click/>
- Hameeuw, H., Storms, E., Cools, P., Heirman, W., Raeymaeckers, P., & Walrave, M. (2025). *Evaluatiestudie naar de werking en impact van digibanken*. Vlaams departement Werk, Economie, Wetenschap, Innovatie en Sociale Economie. <https://www.vlaanderen.be/publicaties/evaluatiestudie-naar-de-werking-en-impact-van-digibanken>
- Mariën, I., Van Audenhove, L., van Leeuwen, C., Duelen, A., Verhaert, P., Rothe, F.-F., Buyck, E., & Verlinden, G. (2024). *Click-Call-Connect. Modellen voor een digitaal inclusief klantenproces bij dienstverleners in België*. FOD Economie. <https://economie.fgov.be/nl/publicaties/click-call-connect-modellen>
- Mathys, E., Sebrechts, L., & Cools, P. (2024). *Zinvolle sociale impactevaluaties uitdagingen, misverstanden en praktische richtlijnen* (Stadskracht Discussiepaper No. 6). AP Hogeschool. <https://www.ap.be/expertise/stadskracht/realisaties>
- Pawson, R. (2013). *The Science of Evaluation: A Realist Manifesto*. SAGE. <https://doi.org/10.4135/9781473913820>
- Roesbeke, M. (2025, februari 6). 'Stop wildgroei aan tijdelijke projectsubsidies'. *sociaal.net*. <https://sociaal.net/opinie/stop-wildgroei-tijdelijke-projectsubsidies/>