

WP3: Impactevaluatie Digitaal Mee

Een analyse van de werking van het digitale inclusiebeleid

Elias Storms (elias.storms@ap.be)
m.m.v. Pieter Cools & Wannes Heirman

november 2025

Dit rapport is onderdeel van werkpakket 3 van de impactevaluatie van ‘Digitaal Mee’, uitgevoerd door de AP Hogeschool in opdracht van de stad Sint-Niklaas. Waar WP1 een nodenanalyse bood en WP2 bestaande registratiedata analyseerde, focust dit rapport op een overkoepelende ‘programmatheorie’ van Digitaal Mee.

Dit rapport biedt een analyse van de werking van de verscheidene initiatieven onder Digitaal Mee, van hun complementariteit en onderlinge samenhang, en van de meerwaarde van het aanbod voor bezoekers.

Na een blik op de doelstelling en aanpak van dit deel van het onderzoek, schetsen we een overkoepelende programmatheorie van Digitaal Mee om te evalueren hoe deze bundeling van initiatieven bijdraagt aan digitale inclusie in Sint-Niklaas. Vervolgens staan we stil bij de meerwaarde van het aanbod vanuit het perspectief van bezoekers en bij de fundamentele rol van vrijwillige digihelpers en de coördinatoren van Digitaal Mee.

Uit deze analyse blijkt dat de verschillende initiatieven een belangrijke bijdrage leveren aan het digitale inclusiebeleid in Sint-Niklaas, volgens drie pijlers van digitale inclusie. De uitleendienst draagt bij tot de pijler ‘toegang’ door het ter beschikking stellen van laptops. De digipunten en digicafés bieden een uitbreiding van het ondersteuningsnetwerk van bezoekers. Het vormingsaanbod en de digicafés bieden mogelijkheden om competenties te ontwikkelen. Zoals we in deze analyse laten zien, haken deze onderdelen op elkaar in om bezoekers zo een totaalpakket aan te bieden.

Deze positieve evaluatie neemt niet weg dat er enkele beperkingen en uitdagingen zijn, met name het bereiken van kwetsbare doelgroepen en inzet op interne doorverwijzing. Dit rapport sluit af met een reeks aanbevelingen en reflecties voor de toekomst van Digitaal Mee.

Inhoudsopgave

1	Context, doelstelling en aanpak	3
2	Digitaal Mee in vogelvlucht. Een overkoepelende programmatheorie	4
2.1	De weg naar het aanbod	8
2.2	De uitleendienst (via Den Azalee)	9
2.3	Ondersteuning in digipunten, digicafés en aan huis	10
2.4	Vormingen (in DigiBib of De Schutterrij)	12
3	Digitaal Mee vanuit het perspectief van bezoekers	13
3.1	Variatie in publiek per type dienstverlening	13
3.2	De dienstverlening volgens bezoekers	13
4	De werkrachten achter Digitaal Mee	18
4.1	De digihelpers als spilfiguren	18
4.2	De coördinatie van Digitaal Mee	23
5	Conclusie en aanbevelingen	24
5.1	De impact van Digitaal Mee	24
5.2	Aanbevelingen	25
6	Literatuurlijst	29
7	Bijlage: Overzicht interviews bezoekers	30

1 Context, doelstelling en aanpak

Het lokaal bestuur van Sint-Niklaas ontvangt Europese, federale en Vlaamse projectsubsidies om rond digitale inclusie te werken. Onder de noemer **Digitaal Mee** worden verscheidene acties gebundeld die inzetten op de toegang tot digitale technologie, op digitale vaardigheden, op motivatie en op ondersteuning op maat.

Het **doel** van dit werkpakket is na te gaan ‘wat werkt, voor wie, en in welke omstandigheden.’ Nu deze subsidies aflopen, is een belangrijke vraag in welke mate deze acties bijdragen tot het verhogen van digitale inclusie. Aansluitend is het nutting in te schatten hoe de verschillende initiatieven op elkaar inspelen en voor digitaal kwetsbare burgers een totaalpakket kunnen vormen, en onder welke voorwaarden deze initiatieven effectief zijn, zodat toekomstig beleid zich daardoor kan laten inspireren.

Dit doel streven we na door een **programmatheorie** op te stellen: een overzicht van impliciete en expliciete assumpties over hoe acties tot verandering leiden. Concreet betekent dit dat we in kaart brengen uit welke initiatieven Digitaal Mee bestaat, welke onderdelen daarvoor nodig zijn, en hoe ze op elkaar inwerken. Dat overzicht vormt een zogenaamd **handelingsmodel**. Vervolgens kunnen we inschatten hoe deze interventies tot verandering leiden en welke assumpties daaraan ten grondslag liggen, de zgn. **veranderingstheorie**.¹ Op basis van deze inzichten kunnen we reflecteren over de huidige werking van Digitaal Mee en kansen voor de toekomst.

Het opstellen van een programmatheorie is een **cyclisch proces**: de opgedane inzichten worden telkens verfijnd op basis van bijkomende gegevens en feedback van stakeholders. Die gegevens verzamelen we bij een variatie betrokkenen, aangezien ook de kennis over de werking van Digitaal Mee verspreid is over diverse stakeholders, van coördinatoren en medewerkers tot toeliders en bezoekers.

Voor het verzamelen van **empirische gegevens** ondernamen we verscheidene stappen:

- Een **groepsgesprek** met de relevante coördinatoren: de regisseur digitale inclusie, de coördinator van digipunten en de digihelpers, en de teamleider van het hergebruikscentrum Den Azalee. Het doel was een overzicht te creëren van de verschillende initiatieven bij Digitaal Mee en de noodzakelijke onderdelen om deze te laten werken.
- Bezoeken en observaties bij verscheidene **activiteiten** om de werking van de initiatieven beter te begrijpen. We gingen we langs bij de uitleendienst, bij een digicafé, en zes keer bij vier verschillende digipunten. Op deze locaties hielden we telkens een informeel interview met aanwezige digihelpers.
- Op deze plekken (en bij een vorming in de DigiBib) interviewden we 17 **bezoekers** van Digitaal Mee. Het gaat om deelnemers aan vormingen, bezoekers van digipunten en digicafés, en gebruikers van de uitleendienst.

Een overzicht van deze interviews is te vinden in tabel 1 op p. 30. Dit bevragen van bezoekers was tijdsintensiever dan aanvankelijk bedacht, waardoor we met

¹ Voor een uitgebreidere bespreking van het opstellen van programmatheorie in de context van impactevaluaties, zie o.a. Hermans (2014), Cools en Raeymaeckers (2020) en Mathys e.a. (2024).

minder bezoekers spraken dan we initieel hadden gehoopt. Desondanks komen uit deze gesprekken waardevolle inzichten naar boven.

Tijdens het gesprek polsten we naar de aanleiding voor het bezoek en het traject naar het initiatief, beschikbaarheid van hardware en het gebruik van digitale toepassingen, en de ervaring met het aanbod van de digibanken. In dit rapport zijn fragmenten van interviewverslagen verwerkt: we illustreren inzichten door de stem en ervaringen van bezoekers te mee te geven.

Merk op dat het hier gaat om personen die effectief in het aanbod van Digitaal Mee participeerden. Hoewel relevant, werden in deze fase van het onderzoek geen personen gehoord die niet aan de initiatieven deelnamen.

- Om de ervaringen en inzichten van digihelpers op meer gestructureerde wijze te verzamelen, organiseerden we een **focusgroep** waar vier digihelpers met ruime ervaring aan deelnamen. Aanvullend waren we aanwezig bij een intervisie voor digihelpers.
- Interviews met drie medewerkers aan Digitaal Mee met een **coördinerende rol**: de deskundige digitale inclusie die het programma regisseert, de coördinator van digipunten en digihelpers, en de bibliotheekmedewerker die het DigiBib programma samenstelt.

Dit deel van de analyse staat niet los van het eerdere onderzoekswerk: ook de registratiedata (zie WP2) en inzichten uit de nodenbevraging (uit WP1) nemen we mee in dit werkpakket.

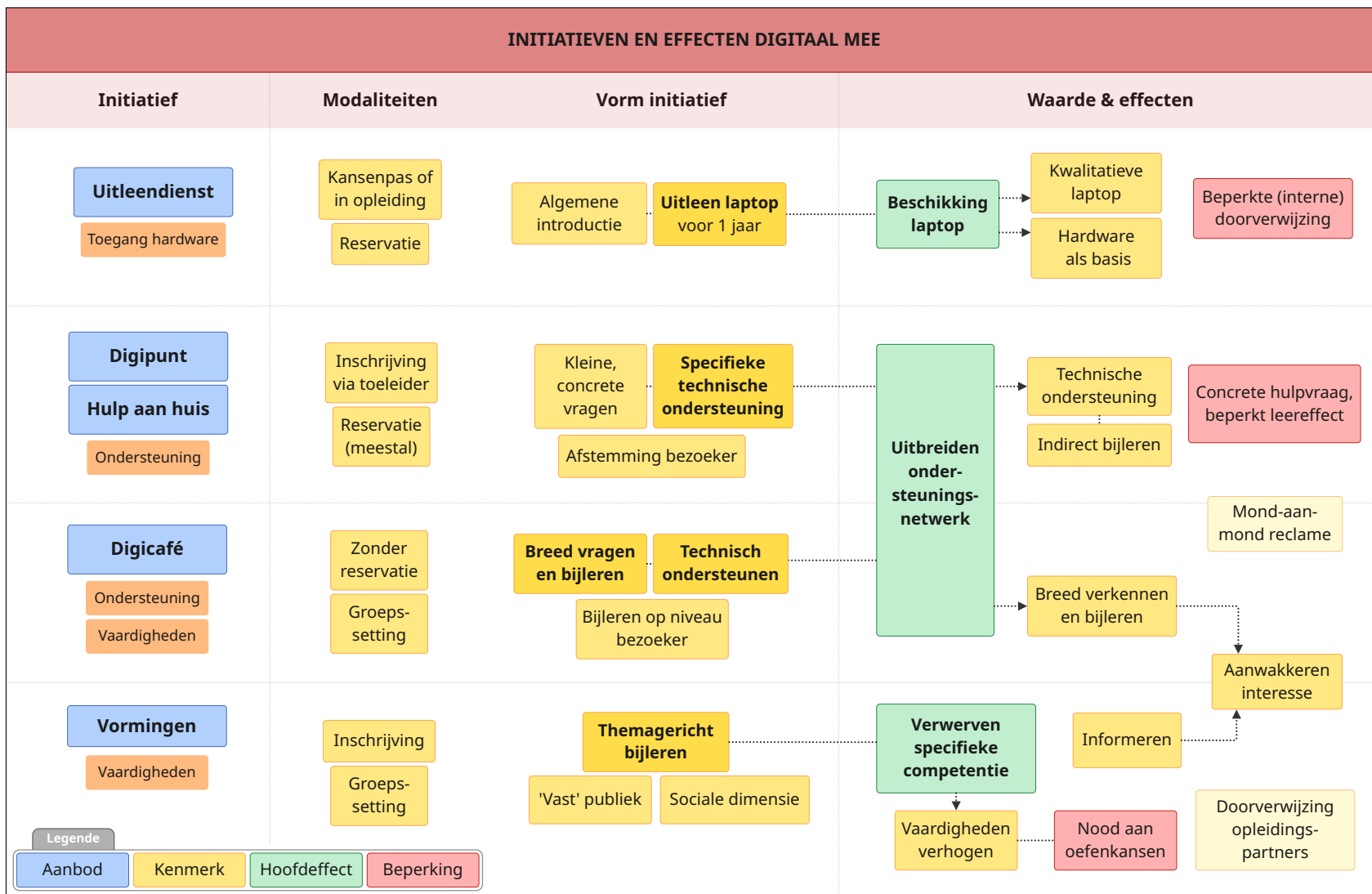
2 Digitaal Mee in vogelvlucht. Een overkoepelende programmatheorie

Dit onderdeel biedt een overzicht van de belangrijkste initiatieven onder Digitaal Mee en hoe ze zijn opgebouwd. We staan stil bij de voornaamste meerwaarde van de interventies voor de bezoekers en de wijze waarop de verschillende initiatieven en hun uitkomsten op elkaar inspelen om digitale inclusie te bevorderen. Aan de hand van drie schema's schetsen we een overkoepelende programmatheorie die probeert te vatten wat voor de initiatieven nodig is en onder welke voorwaarden ze effect sorteren bij bezoekers.

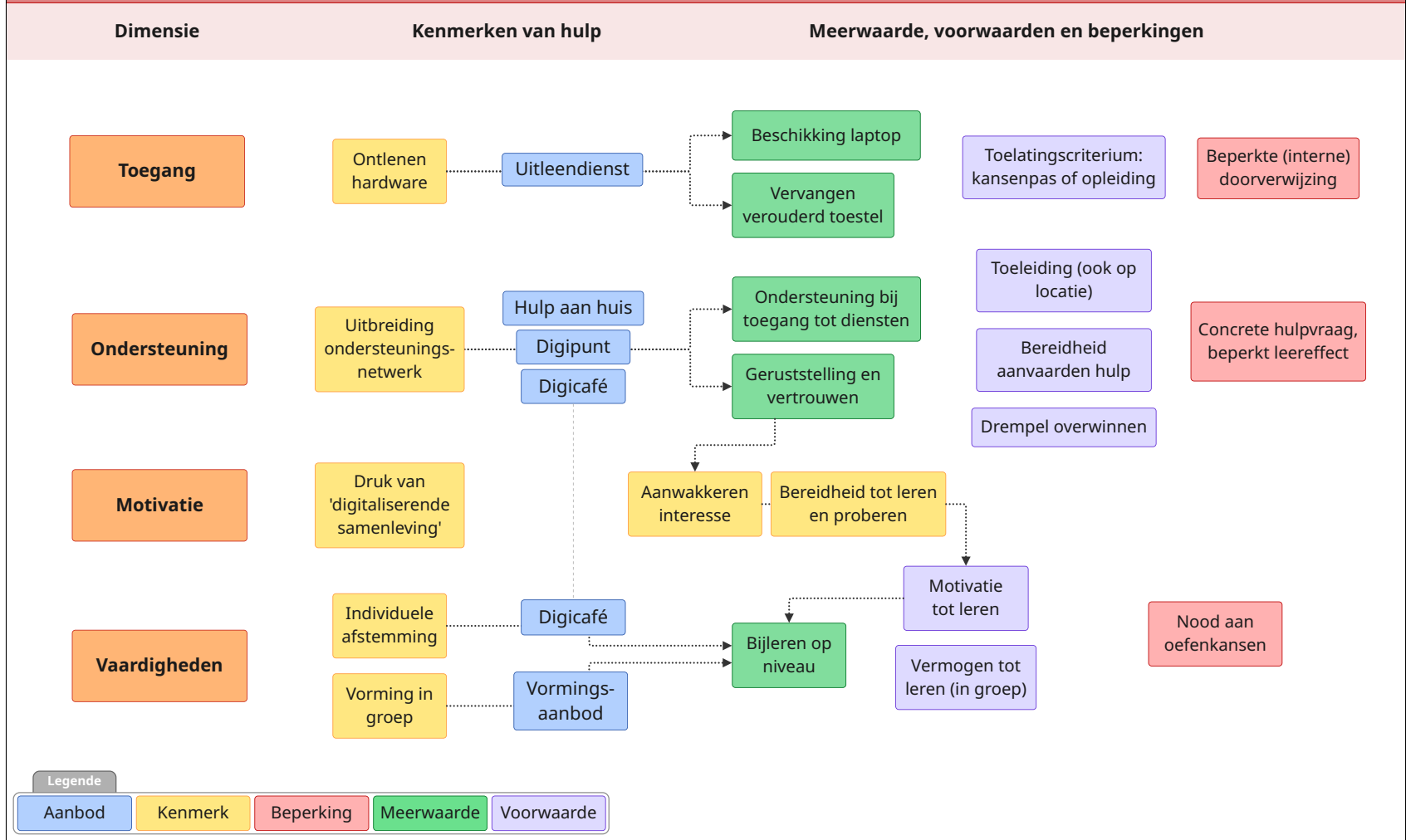
Het eerste schema op p. 5 biedt een overzicht van de initiatieven in het aanbod, de wijze van toegang (i.e. de manier waarop bezoekers deelnemen), en de nodige bouwstenen om dit alles mogelijk te maken.² Met **bouwstenen** verwijzen we naar de onderdelen die nodig zijn om de initiatieven te laten draaien (zie ook Hameeuw e.a. 2025, p. 45 e.v.).

² Merk op dat dit overzicht niet alles omvat. Bepaalde initiatieven zijn niet opgenomen, met name de gratis stadswifi, het repaircafé (georganiseerd door vzw SOLIED), het open leercentrum De Nok en de promotie van betaalbaar internet (aangeboden door Telenet). Een ontbrekende bouwsteen is de bijdrage van de coördinatoren. Daar besteden we in 4.2 aandacht aan.

INITIATIEVEN EN EFFECTEN DIGITAAL MEE



BEZOEKERS: DIMENSIES VAN DIGITALE KWETSBAARHEID



Legende



In het schema op p. 6 staan we stil bij de modaliteiten en vormen van deze initiatieven en hun **effecten en meerwaarde** voor bezoekers. Een derde schema (p. 7) vat samen hoe deze initiatieven werk maken van vier dimensies van in- en uitsluiting voor digitaal kwetsbare bezoekers.

De ervaringen van bezoekers komen uitgebreider aan bod in deel 3. Voor we daar aan toe zijn, bieden onderstaande paragrafen een overzicht van het aanbod en de werking van Digitaal Mee. Deze bespreking heeft niet tot doel de werking in detail weer te geven, maar wel om enkele belangrijke inzichten over de werking van Digitaal Mee te benadrukken.

2.1 De weg naar het aanbod

Toeleiding

Een belangrijk onderwerp is **toeleiding**, of de wijze waarop deelnemers en bezoekers hun weg vinden tot het aanbod van Digitaal Mee. Er zijn twee manieren waarop mensen bij een initiatief van Digitaal Mee terecht komen. De eerste is **doorverwijzing** via externe partners (zoals door balie van het Welzijnshuis of een maatschappelijk werker), of intern na deelname aan een ander initiatief van Digitaal Mee. Om externe doorverwijzing mogelijk te maken, moeten relevante organisaties en hun medewerkers op de hoogte zijn het bestaan en het aanbod van Digitaal Mee. Dat vergt actieve inspanning van de coördinatoren, al lijkt dit vlotter te gaan naarmate Digitaal Mee langer actief is. Interne doorverwijzing lijkt slechts weinig te gebeuren, deels omdat de verschillende types initiatieven een ander publiek trekken (zie 3.1), maar ook omdat het publiek slechts beperkt op de hoogte blijkt van het bredere aanbod.

Een tweede categorie van toeleiding omvat bezoekers die het aanbod **zelfstandig vinden**. Hier spelen verschillende factoren. Zelfstandig vinden kan resultaat zijn van actieve bekendmaking via de brochure of door berichten in een stadsmagazine. Bekendheid verspreid ook mond-aan-mond wanneer bezoekers met anderen over het aanbod spreken. Daarnaast speelt **vindplaatsgericht werken** hier een belangrijke rol: het principe van locaties voor dienstverlening te zoeken waar het doelpubliek reeds komt of vertrouwd mee is.

Bezoekers die het aanbod zelfstandig vinden, geven vaak aan dat het om een **combinatie van factoren** is: ze kennen bijvoorbeeld de locatie waar een digicafé doorgaat of herkennen affiches of banners terplekke doordat ze er eerder over lazen in de stadskroniek. Wanneer zich dan een digitaal probleem voordoet, is het aanbod en dat specifieke initiatief ‘top of mind’ en hulp bereikbaar.

Toegang

Toeleiding is slechts een eerste stap, **toegang** een tweede. Veruit het grootste deel van het aanbod vereist dat bezoekers zich **inschrijven**. Voor huisbezoeken en vormingen is dat het meest vanzelfsprekend. Inschrijving voor vormingen in de DigiBib verloopt via de bibliotheek, doorgaans kort na bekendmaking van het aanbod omdat de beperkte plaatsen snel gevuld zijn.

Inschrijvingen voor andere initiatieven verlopen via het **Digi-portaal** van BEEGO. Bij digipunten zijn de inschrijvingen niet strikt vereist maar wel aanbevolen. Digihelpers geven aan dat ze ook spontane bezoekers kunnen ondersteunen wanneer er tijd voor is. Een voordeel van reservatie bij digipunten is dat de digihelper zich kan voorbereiden, tenminste wanneer de inschrijving volledig is en de ‘categorie van de hulpvraag’ werd geregistreerd. De inschrijving verloopt steeds via een medewerker of een partner met toegang tot het Digi-portaal (zoals baliemedewerkers in het Stadhuis of in het Welzijnshuis).

Slechts een klein deel van het aanbod werkt met **vrije inloop**, m.n. de digicafés en enkele specifieke digipunten. Hoewel inschrijving zelden tot nooit door bezoekers vermeld wordt als een drempelverhogende vereiste, is het belangrijk dat er ook een aanbod met vrije inloop is. Zo halen bezoekers van digicafés dit aan als factor in hun keuze voor deze initiatieven. Dat (een deel van) het aanbod expliciet geen inschrijving vereist vormt in die zin een grote meerwaarde.

2.2 De uitleendienst (via Den Azalee)

De uitleendienst stelt laptops ter beschikking aan wie een kansentas heeft of een erkende opleiding volgt. Dit initiatief wordt mogelijk gemaakt door **Den Azalee**, waar een maatwerkcoach en twee medewerkers in TWE-statuut werkzaam zijn. Den Azalee zamelt oude laptops in of koopt deze aan, maakt ze leeg, en leent ze uit onder overeenkomst voor één jaar. Sinds januari 2025 is deze dienstverlening volledig verzelfstandigd (zie ook onder [4.2](#) op p. 23).

Vroeger werden ‘**startworkshops**’ voorzien voor ontleners, om hen te informeren en begeleiden over het gebruik van de laptops. Dergelijke vorming bleek voor de meeste ontleners overbodig en bovendien behoorlijk duur (omdat hiervoor externe medewerking werd ingeschakeld). Deze startworkshop is daarom vervangen door gepersonaliseerde toelichting van de maatwerkcoach die inspeelt op wat de ontleners nodig heeft om met de laptop aan de slag te kunnen.

De grootste uitdaging voor de uitleendienst is het voorzien van voldoende **voorraad** aan uit te lenen laptops. De inzameling bij ondernemingen in Sint-Niklaas is bijzonder tijdsintensief en voor de aankoop van nieuwe of ‘refurbished’ laptops zijn middelen nodig. De toestellen die terug binnenkomen na het verstrijken van de leentermijn kunnen maar gedeeltelijk weer worden uitgeleend wegens slijtage en kosten voor herstellingen.

Uit getuigenissen van digihelpers en bevraging van bezoekers blijkt dat heel wat personen met verouderde en versleten hardware werken, of er te weinig hebben in verhouding tot het aantal gezinsleden. De voornaamste meerwaarde van de uitleendienst bestaat dan ook uit het ter beschikking stellen van **kwalitatieve laptops**. Dat vormt een basis voor digitale inclusie: wie een opleiding volgt, schoolgaande kinderen heeft of werk wil zoeken heeft nood aan degelijke hardware.

De grootste beperking van dit initiatief is dat er momenteel **beperkte interne doorverwijzing** plaatsvindt. Ontleners participeren amper in andere initiatieven, maar ook omgekeerd: veel deelnemers aan andere activiteiten weten niet van het bestaan van de uitleendienst.

2.3 Ondersteuning in digipunten, digicafés en aan huis

Digipunten

In digipunten krijgen bezoekers **individuele begeleiding** door een digihelper. Momenteel zijn er digipunten op 15 verschillende locaties, die telkens een of meermaals per week geopend zijn. De meeste digipunten werken op afspraak en voorzien 30 minuten per bezoeker.

Doorgaans komen bezoekers bij een digipunt omwille van een **specifieke uitdaging**: ze willen iets doen waar een specifieke digitale moeilijkheid bij komt kijken (bv. online belastingen invullen, inschrijven voor een sociale woning, of online solliciteren). Hoewel digipunten gericht zijn op het bieden van specifiek technische ondersteuning, hebben deze uitdagingen ook vaak een ‘inhoudelijke’ dimensie waar eveneens bepaalde (niet-technische) kennis voor nodig is. Technische hulpverlening is hierdoor haast altijd verbonden met inhoudelijke ondersteuning.

Opvallend is dat de meeste bezoekers aangeven iemand te kennen bij wie ze terecht kunnen bij digitale problemen (zoals vrienden of familie), maar dat die ondersteuning tekort schiet. We staan hier uitgebreider bij stil in deel 3, maar de belangrijkste meerwaarde van de digipunten is dat ze een **uitbreiding** vormen van het **ondersteuningsnetwerk**. De wetenschap dat ze ergens terecht kunnen bij vragen, zorgt bij bezoekers voor geruststelling en vertrouwen, wat dan weer hun motivatie en bereidheid tot leren en proberen bevordert.

De grootste beperking van dit type hulp, is dat het een **beperkt leereffect** realiseert. De aanleiding voor een bezoek is doorgaans een concrete hulpvraag, en door de specifieke technische ondersteuning leren bezoekers doorgaans weinig bij. Afhankelijk van de situatie en de hulpvraag is er soms wel sprake van een indirect leereffect (zie ook 3).

Hulp aan huis

Binnen Digitaal Mee wordt op twee manieren ook hulp aan huis geboden: via de jobstudenten van BEEGO of via vrijwillige digibuddies. Deze mobiele hulp is nuttig voor wie zich moeilijker kan verplaatsen (zoals ouderen), of voor ondersteuning bij vaste toestellen (zoals desktop PCs of printers).

Digitaal Mee kocht bij BEEGO duizend digicheques aan waarmee **jobstudenten** worden ingeschakeld voor hulp aan huis. Daarvan zijn er momenteel reeds 645 gebruikt, maar 127 zijn vervallen en daardoor niet langer inzetbaar. De overige cheques vervallen eind 2025, maar momenteel zijn er weinig tot geen studenten beschikbaar waardoor het moeilijk is deze tijdig te gebruiken. De inzet van jobstudenten valt hierdoor **duur** uit.

Enkele van de digihelpers bezoeken als **digibuddy** ook mensen thuis. Het is echter niet vanzelfsprekend dit van digihelpers te vragen en ook niet iedere vrijwilliger staat daarvoor open, onder andere omdat het moeilijker is om bij huisbezoeken grenzen te bewaken (zie 4.1). Momenteel is er slechts één digihelper als digibuddy actief.

Hoewel hulp aan huis een specifieke nood vervult en op grote klantentevredenheid kan rekenen, is deze ondersteuning niet vanzelfsprekend. Omwille van de kost van de jobstudenten is het aangewezen te focussen op de selectieve inzet van digibuddies, met name om tegemoet te komen aan de noden van weinig mobiele inwoners.

Digicafés

Tot slot zijn er ook digicafés waar digihelpers digihelpers vragen behandelen, individueel of in (doorgaans kleine) groepen. Momenteel worden op zes verschillende locaties telkens ongeveer éénmaal per maand digicafés georganiseerd.

De idee is dat door het groepsverband bezoekers ook onderling ervaringen kunnen uitwisselen of bij kunnen leren van elkaars vragen. Of dat lukt hangt af van het **aantal aanwezigen**. Dat verschilt dan weer erg per digicafé, van gemiddeld 2 à 3 bezoekers in de ene locatie, tot bijna 10 op de drukst bezochte plek (zie rapport WP2, p. 33). Om drukte op te vangen zijn er doorgaans meerdere vrijwilligers in eenzelfde digicafé aanwezig. Dat zorgt ook voor interactie en uitwisseling tussen digihelpers onderling, wat volgens de vrijwilligers een bijkomende meerwaarde is.

In digicafés zijn de **vragen** doorgaans erg **breed**. Een digihelper stelt dat er bijvoorbeeld vaak mensen komen “die een nieuwe telefoon hebben en wat nieuwigheden uitgelegd willen krijgen.” Digicafés bieden de mogelijkheid aan bezoekers om onderwerpen te verkennen.

Digicafés werken met vrije inloop en hebben een open en ongedwongen karakter. Hier is meer ruimte tot leren dan bij digipunten: er is doorgaans meer tijd dan bij individuele begeleiding in een digipunt, waardoor de toelichting kan worden afgestemd op het niveau van de bezoeker. Digihelpers geven wel aan dat het bereiken van een leereffect een uitdaging blijft.

Uit gesprekken met blijkt dat de digicafés bezoekers **motiveren** om bij te leren. Digicafés vormen zo niet enkel een belangrijke uitbreiding van het ondersteuningsnetwerk, maar kunnen ze ook een belangrijke opstap vormen richting meer formele leermomenten zoals bij vormingen. Bij deze meerwaarde voor bezoekers staan we uitgebreider stil in 3. Het open karakter van de digicafés zorgt er tot slot ook voor dat bezoekers deze vorm van ondersteuning sneller mond-aan-mond aanbevelen.

2.4 Vormingen (in DigiBib of De Schutterij)

Binnen Digitaal Mee worden ook vormingen aangeboden in de openbare bibliotheek (i.k.v. het DigiBib aanbod) en het lokaal dienstencentrum De Schutterij.³ Deze vormingen bestaan in verschillende vormen: van eenmalige workshops en infosessies tot lessenreeksen in verschillende sessies. Beide locaties organiseren hun vormingsaanbod zelfstandig.

Sinds 2013 bestaat er een werking rond digitale inclusie in de openbare bibliotheek van Sint-Niklaas, genaamd **DigiBib**. Sindsdien wordt een vormingsaanbod uitgewerkt, waarbij de coördinator van het DigiBib programma op zoek ging naar verschillende partners om lessen te voorzien. Intussen is een samenwerking uitgewerkt met verscheidene partners als Ligo, Focus en LBC. Daarnaast wordt een groot deel van de vormingen voorzien door vrijwilligers. De middelen van Digitaal Mee financieren de helft van het budget voor de DigiBib. Deze worden vooral ingezet voor promotiemateriaal, vergoedingen van lesgevers, en het verruimen van het aanbod zodat er plaats is voor meer deelnemers.

Het bereiken van **kwetsbare doelgroepen** (zoals anderstalige nieuwkomers) is een permanent werkpunt. Pogingen om hen tot bij een specifiek aanbod te krijgen waren weinig succesvol. Wel loopt er momenteel een poging tot samenwerking met een organisatie die werkt met mensen met een beperking. Deze en gelijkaardige samenwerkingen moeten verder worden verkend.

In een ideaal scenario slagen vormingen erin **specifieke competenties** te versterken bij een digitaal kwetsbaar publiek, al is dat geen vanzelfsprekende opdracht. Bezoekers geven aan dat het hen niet altijd lukt om de verworven vaardigheden te consolideren door beperkte oefenkansen. Dit hangt samen met het eenmalige karakter van de workshops en infosessies: enerzijds verlaagt dit de drempel voor deelname, maar tegelijk leent dergelijke vorm zich minder tot effectief bijleren door een gebrek aan herhaling. Daarnaast geven sommige bezoekers aan dat leren in groepsverband een uitdaging is omdat het zelden precies is afgestemd op hun niveau en leersnelheid.

³ In de zomer van 2025 was er tijdelijk geen verantwoordelijke voor vormingen in De Schutterij, waardoor deze organisatie niet actief werd betrokken bij dit onderzoek.

3 Digitaal Mee vanuit het perspectief van bezoekers

3.1 Variatie in publiek per type dienstverlening

Uit de analyse van de registratiedata in WP2, bleek reeds dat de verschillende initiatieven een ander publiek bereiken. Bij de **uitleendienst** komen personen met een kanspas en mensen die een opleiding volgen – dit zijn immers voorwaarden om een laptop te kunnen uitlenen. De bezoekers zijn hier relatief beschouwd jonger dan bij de digipunten en vormingen, vaker anderstalig en overwegend mannelijk. **Digicafés** trekken vaker Nederlandstaligen en ouderen, die de locatie ook vaak al kennen.

Bij de **vormingen** zijn personen met een kanspas nagenoeg afwezig en zijn deelnemers overwegend ouder. Bovendien komen deelnemers er erg vaak terug doordat ze verscheidene workshops en sessies combineren. De coördinator spreekt van een deels ‘vast publiek’ dat terugkomt voor verschillende thema’s, maar ook omwille van het sociale aspect. Ook het publiek dat (al dan niet op afspraak) **digipunten** bezoekt is gemiddeld ouder, zij het met grotere variatie van leeftijd dan bij de vormingen.

Het is echter belangrijk om te benadrukken dat dit veralgemeningen zijn die niet voor iedereen opgaan. Zo zijn er ook 55-plussers die een laptop ontlene en zijn niet alle deelnemers aan vormingen gepensioneerd. Wel is het een indicatie dat verschillende initiatieven grotendeels samenhangen aan noden van verschillende doelgroepen.

3.2 De dienstverlening volgens bezoekers

In de voorgaande paragrafen schetsten we reeds hoe de verschillende initiatieven de digitale inclusie van bezoekers bevorderen. In dit deel diepen we het perspectief van de bezoekers verder uit en staan we uitgebreider stil bij concrete manieren waarop het aanbod voor hen een meerwaarde vormt. Daarmee onderbouwen we ook het schema op p. 7. In deze analyse verwerkten we verscheidene fragmenten uit interviewverslagen met bezoekers. Een overzichtstabel is terug te vinden op p. 30.

De druk van de digitaliserende samenleving

De belangrijkste motivator om aan initiatieven van Digitaal Mee deel te nemen, is doorgaans een externe factor: bezoekers worden zich bewust van de nood om ‘digitaal mee’ te zijn door toenemende maatschappelijke druk.

Fragment 1. Bezoeker 8, Digicafé

Mevrouw Y. gaat binnenkort op pensioen en heeft het gevoel dat ze haar digitale vaardigheden moet bijspijkeren. Er is zoveel dat digitaal moet tegenwoordig, zegt ze: inloggen, QR-codes lezen, digitaal parkeergeld betalen, ... Ze verwijst naar haar leeftijd om aan te geven dat ze dat nooit echt heeft geleerd.

Het is niet dat ze dit echt wil, ze “zit liever in den hof,” maar ze voelt ook een grote druk: “Ik voel, ik moet het echt. Beter nu dan nog jaren blijven uitstellen.” Ze is hier “omdat ik voel dat de maatschappij er eigenlijk vanuit gaat dat ik er

mee overweg kan, en voor mij is dat geen evidentie.”

De ‘maatschappelijke druk’ die de deelnemster in fragment 1 ervaart, is een motiverende factor die bij veel bezoekers speelt. Onderstaande fragment illustreert hoe in deze context digicafés geschikte leermomenten kunnen vormen.

Fragment 2. Bezoeker 5, Digicafé

Mevrouw M. is eind de 70 en wil rond specifieke thema’s bijleren op haar niveau. Ze gebruikt al Whatsapp en heeft een PC, maar nieuwe dingen installeren op haar smartphone lukt niet vlot.

“Ik doe maar wat ik moet doen, met computers. Ik zeg altijd, da’s mijn hobby niet.” Maar eenmaal ze wat leert “dan heeft het ook veel voordelen.”

Ze wil niet te veel tegelijk leren, want dat kan ze niet onthouden, zegt ze. Eerder volgde ze al een cursus, maar daar werd meer informatie gegeven dan ze kon verwerken. M. weet dat niet mee kunnen problemen oplevert en doet daarom haar best, maar ze stoort zich ook aan het feit dat zoveel dingen online moeten.

Zoals later wordt geïllustreerd in fragment 8, motiveert die druk bezoekers ook om zich in te schrijven voor het vormingsaanbod.

Uitbreiding ondersteuningsnetwerk

Veruit de meeste bezoekers geven aan dat ze bij digitale moeilijkheden terecht kunnen bij vrienden of familie (doorgaans kinderen). Dat wil zeggen dat bezoekers doorgaans (maar niet altijd) reeds over een ondersteuningsnetwerk beschikken (cf. Asmar e.a. 2020). In sommige gevallen hebben ze een betaalde helper – een bezoeker heeft het over haar ‘computerdokter’ die ze via vrienden leerde kennen.

Die **informele hulp schiet** echter **tekort**. De ‘helpende handen’ nemen het toestel over of hebben te weinig tijd of geduld om uitleg te geven. Vaak speelt ook een zekere schroom om hulp in te roepen, zeker om eenzelfde vraag meermaals te stellen.

Fragment 3. Bezoeker 8, Digicafé

Haar man is “computerspecialist” maar ze wil hem niet voortdurend lastig vallen met vragen. Ze wil ook minder afhankelijk zijn, stel dat hij ziek wordt of overlijdt. Bovendien heeft hij weinig tijd en geduld om alles uit te leggen, vertelt ze.

Ze waardeert dat ze in het digicafé zonet twee uur geduldig, persoonlijk, en zonder moeilijke taal uitleg kreeg. Dat er vandaag niemand stond aan te schuiven, zorgde ervoor dat ze haar tijd kon nemen, anders zou ze zich opgejaagd voelen.

Voor de goede orde: lang niet iedereen heeft een hulpnetwerk. Met name (anderstalige) nieuwkomers geven vaak aan geen andere plek te kennen voor ondersteuning. Maar ook voor wie wel reeds een hulpnetwerk heeft, is de hulp in digipunten en digicafés een welgekomen uitbreiding omwille van de wijze waarop hier hulp wordt geboden (zie hieronder).

Ook de digihelpers zelf zien hoe de ondersteuning die zij bieden cruciaal is voor burgers om wegwijs te geraken in de digitale samenleving. Ze delen de frustratie van bezoekers over vaak onduidelijke systemen van overheid en andere organisaties, waar mensen aan hun lot over worden gelaten (van inschrijving voor school tot registratie bij VDAB en het zoeken van werk). In die context omschrijft een digihelper ondersteuning als ‘gewoon noodzakelijk’.

Kenmerken van gewaardeerde ondersteuning

Uit fragment 3 kwamen reeds enkele kenmerken van gewaardeerde ondersteuning naar boven. In contrast met ondersteuning het eigen hulpnetwerk, geven digihelpers steeds geduldig uitleg in begrijpelijke taal.

Fragment 4. Bezoeker 9, Digicafé

Dat de digihelper zaken nogmaals wilde uitleggen indien nodig, vindt de bezoeker erg positief. Ook de grote bereidwilligheid om te helpen en de tijd die de digihelper nam, worden geapprecieerd.

De terughoudendheid die bezoekers anders voelen om herhaaldelijk dezelfde vragen te stellen, valt hier weg. Dat is belangrijk, want (de mogelijkheid tot) herhaling is een belangrijke voorwaarde voor een geslaagd leerproces.

Indirect leren in digipunten

Digipunten zijn gericht op het oplossen van directe hulpvragen. Vaak gaat het om technische problemen, bv. met Itsme, die routinematig worden opgelost. Maar ook wanneer het gaat om meer inhoudelijke vragen, zoals bv. hulp bij het installeren van applicaties, is er (afhankelijk van de drukte) niet steeds voldoende tijd om veel uitleg te voorzien.

Wanneer de problemen snel zijn opgelost, geven digihelpers soms nog bijkomende tips over het gebruik van digitale toestellen en toepassingen. Het leereffect is dan eerder indirect.

Fragment 5. Bezoeker 11, Digipunt

Een vrouw van begin de 30 werd door haar sociaal assistent naar het Digipunt doorverwezen. Via het Welzijnshuis kreeg ze een afspraak. Een drempel ondervond ze niet, zegt ze. Ze kwam al meermaals bij een Digipunt, telkens na doorverwijzing via haar sociaal assistent. Vandaag is ze er omdat ze proble-

men had met de 'eBox' van de overheid. Dat probleem was snel verholpen, en de Digihelper leerde haar ook hoe ze dingen van haar telefoon kan verwijderen.

Vangnet en verhoging zelfvertrouwen

De uitbreiding van het hulpnetwerk met formele en toegankelijke ondersteuning, heeft bijkomende effecten. De wetenschap dat er hulp is wanneer iets niet lukt, stelt bezoekers al deels gerust. Zeker voor bezoekers die 'knoppenvrees' ervaren, verlaagt dat 'digitale stress.'

Fragment 6. Bezoeker 12, Digipunt

Een man van ongeveer 70 jaar oud kwam al enkele keren naar een digipunt met specifieke vragen. Vandaag wilde hij hulp bij het installeren van een nieuwe app, ter voorbereiding van een reis.

“Ik ben geen analfabeet, maar soms een beetje bang van iets verkeerd te doen.”

Dat er een mogelijkheid is tot hulp, stelt hem wat gerust.

In het verlengde van de geruststelling dat er een vangnet is, ervaren sommige bezoekers ook een verhoogd zelfvertrouwen om zelf dingen te proberen. En wie bijleert, verwerft zelfstandigheid.

Fragment 7. Bezoeker 4, Digicafé

Ze las al over de Digibanken in de lokale krant, maar komt ook bij de bibliotheek en leerde via een flyer het aanbod kennen. Haar eerste bezoek is al een hele tijd geleden. Vandaag was ze hier om iets in haar agenda aan te passen. Vroeger kwam ze vaker, maar nu kan ze al meer zelfstandig.

De hulp krikt haar zelfvertrouwen op: “Ge durft meer he, als ge regelmatig naar die momenten komt.”

Hulp en ondersteuning als motivator voor bijleren

Deze geruststelling en het bijbehorende zelfvertrouwen, zorgt ervoor dat de hulp in digibanken en digicafés een opstak kan vormen naar het meer formele vormingsaanbod.

Fragment 8. Bezoeker 9, Digipunt

Een bezoeker kent 't Lammeken omdat hij hier al kwam eten met zijn vriendin. Daardoor is het voor hem geen onbekende plek. Hij zag een advertentie in de lokale krant voor het Digipunt en besloot langs te komen. Hij krijgt zijn

ecocheques sinds kort online maar weet niet hoe die te gebruiken.

Met de laptop kan hij zich behelpen, zegt hij, maar een smartphone gebruiken is moeilijker. Aan sociale media en online betalingen wil hij niet meedoen, want hij hoorde en las dat mensen gehacked werden. Maar hij wil bijleren, al is het uit noodzaak:

“Het is eigenlijk de toekomst, d'r is niks aan te doen. We moeten mee hè.”

Na het bezoek aan het digipunt heeft hij zich ingeschreven om een starterscursus rond smartphones te volgen.

Vertrouwdheid met locaties en het aanbod, verlaagt bovendien de drempel om verdere stappen te zetten.

Fragment 9. Bezoeker 8, Digicafé

Via een flyer weet mevrouw Y. dat er in de bibliotheek een digicafé is. In de bib komt ze voor boekjes voor haar kleindochter. Een drempel om hier binnen te stappen ervoer ze helemaal niet.

Ze nam bij het binnenkomen ook een brochure van de DigiBib mee en kruiste al een hele reeks vormingen aan die ze wil volgen.

Vormingen en de nood aan oefenmomenten

Niet enkel kennismaking via digicafés verhoogt motivatie om bij te leren, ook de infosessies en workshops kunnen interesse aanwakkeren.

Fragment 10. Bezoeker 2, Vorming

De cursus maakt haar leergierig:

“Je leert bij en het roept nog meer vragen op. [...] Omdat je leert komen er ook meer vragen bij, van hé dat zou ik ook nog graag willen leren.”

Zo kan een kleine opstap een domino-effect in gang zetten, waarbij bezoekers zich steeds verder willen bekwamen. Leren motiveert.

Fragment 11. Bezoeker 1, Vorming

Mevrouw L. heeft sterke interesse om digitaal mee te zijn. Ze heeft net een vorming bijgewoond en deed dat ook eerder al, maar het lukt haar niet altijd om dingen die ze leerde ook te gebruiken.

“Als ge iets leert, probeert ge dat een beetje toe te passen he... Wat niet altijd lukt, want ja die chip [wijst naar haar hoofd] is te

klein he.”

Het bijwonen van vormingen kan bezoekers dus prikkelen om nog meer bij te leren, maar het vertalen van leren naar toepassen is niet vanzelfsprekend. Er is met andere woorden ook nood aan oefenkansen waarbij bezoekers op ondersteuning kunnen rekenen. Een suggestie is dan ook om digicafés ook in te zetten als oefenkans voor deelnemers aan workshops (zie aanbeveling 6).

4 De werkrachten achter Digitaal Mee

4.1 De digihelpers als spilfiguren

De vrijwillige digihelpers vervullen een cruciale rol binnen Digitaal Mee: het zijn zij die digipunten en digicafés bemannen om er vragen te beantwoorden en problemen op te lossen, of die als digibuddy mensen thuis ondersteunen. Ze beantwoorden gevarieerde hulpvragen, gaande van eenvoudige technische problemen tot complexe kwesties gerelateerd aan administratie of financiële steun.⁴ Het ondersteuningsaanbod van Digitaal Mee zou onmogelijk kunnen worden ingevuld zonder toegewijde inzet van de digihelpers.

De coördinator van vrijwilligers en digipunten weet vanuit zijn eerdere ervaring bij een COVID-vaccinatiecentrum maar al te goed hoe fundamenteel vrijwilligers zijn:

De bijdrage van vrijwilligers wordt soms zo onderschat. Die moet je in de watten leggen. Die zijn zo belangrijk. [...] Het is niet evident dat die mensen hun vrije tijd zomaar opofferen.

Het is daarom cruciaal om voortdurend en herhaaldelijk dankbaarheid te tonen en te polsen naar hun tevredenheid, zo weet ook de coördinator.

De inspanningen van digihelpers

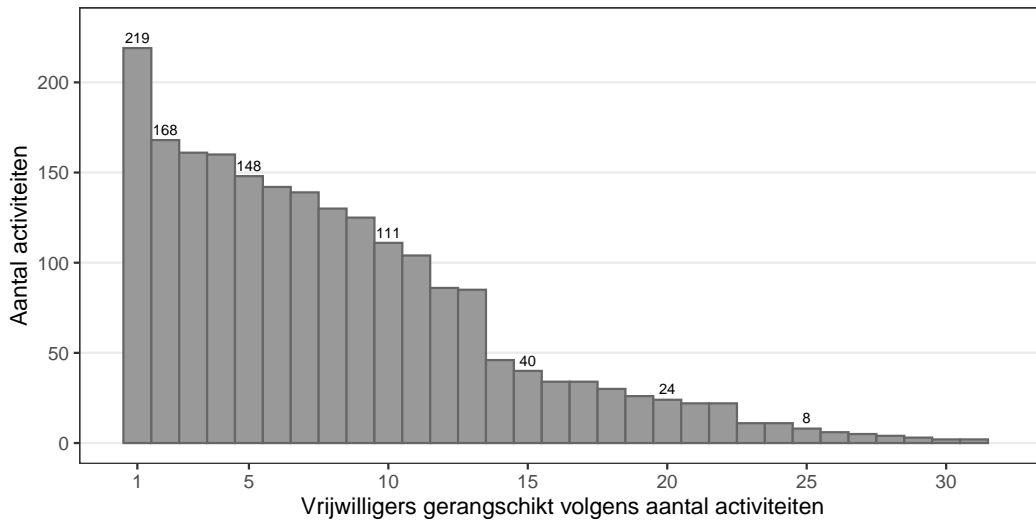
Het aantal vrijwilligers dat in digicafés en digipunten of aan huis ondersteuning biedt, groeide over de jaren heen. In 2023 ging het om 15 digihelpers, in 2025 (t/m september) om 25. In totaal hebben 31 verschillende vrijwillige digihelpers inspanningen geleverd voor 2128 activiteiten georganiseerd van maart 2023 tot september 2025.⁵

⁴ Hoewel vrijwilligers ook een rol spelen in de vormingen aangeboden bij de DigiBib, focussen we hier op de digihelpers actief in digipunten en digicafés of als digibuddy.

⁵ Niet bij alle activiteiten werd een medewerker geregistreerd. We focussen ons voor deze analyse op de 1968 activiteiten waarbij dat wel het geval was. Bij sommige activiteiten zijn meer dan een digihelpers vermeld. Hier bekijken we de inspanningen per medewerker, waardoor activiteiten meermaals geteld kunnen worden.

Aantal activiteiten per vrijwilliger

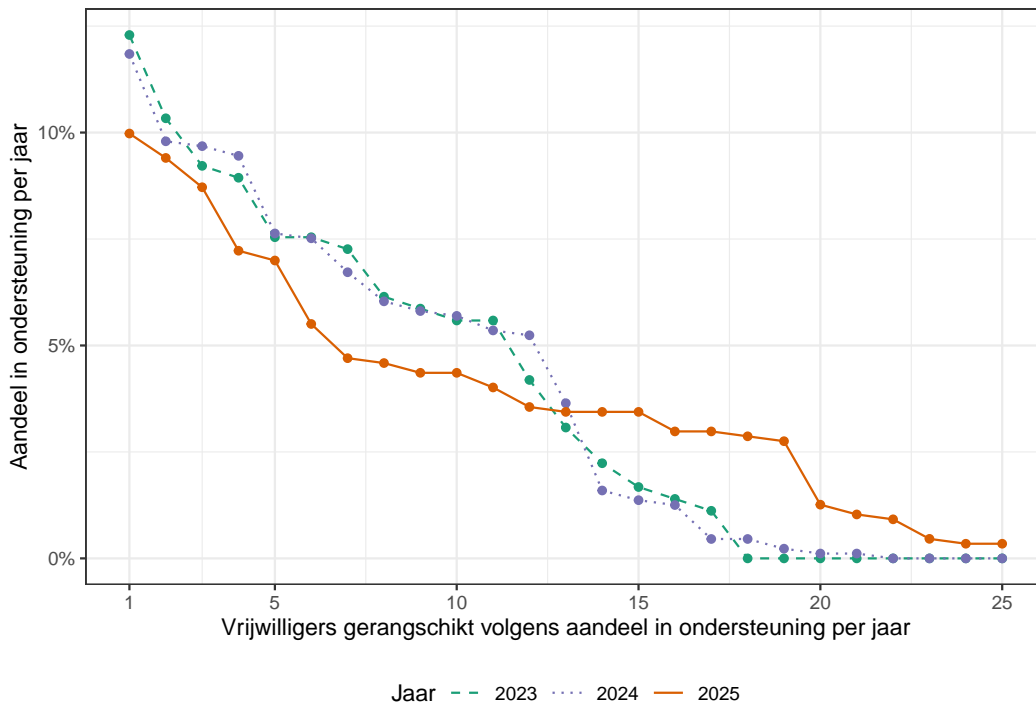
Digipunten, Digicafés en Digibuddies van maart 2023 t/m september 2025



Figuur 1: Vrijwilligers en hun inspanningen voor digipunten, digicafés en als digibuddy. Eigen berekening gebaseerd op data in Digi-portaal.

Spreiding van ondersteuning door vrijwilligers

Aandeel in ondersteuning per vrijwilliger per jaar.
Data van maart 2023 t/m september 2025



Figuur 2: Verdeling van relatieve inspanningen van vrijwilligers per jaar. Eigen berekening gebaseerd op data in Digi-portaal.

De **geleverde inspanningen** per digihelper lopen erg uiteen. Een rangschikking van inzet per vrijwilliger is weergegeven in fig. 1. Hier valt op dat een aantal vrijwilligers zeer veel werk verzetten. De zes actiefste vrijwilligers zijn samen goed voor ongeveer 47% van de activiteiten.

Wanneer we vergelijken **over jaren heen** (zie fig. 2), zijn de inspanningen in 2025 iets gelijkjer verdeeld over de vrijwilligers dan eerder het geval was. We zien dit aan de wijziging in standaardafwijking (i.e. de afwijking tegenover het gemiddelde) van de percentuele verdeling van inspanningen per digihelper per jaar. Waar die standaardafwijking in 2023 en 2024 nog respectievelijk 4,1 en 4,0 procentpunten bedroeg, daalde deze tot 3,1 in 2025. Dat wil zeggen dat de **inspanningen gelijkmatiger verdeeld** zijn over de verschillende vrijwilligers.

Dat er grote variatie is tussen de inspanningen die vrijwilligers leveren hoeft niet te verbazen, maar het creëert wel een **valkuil**: wanneer net die vrijwilligers afhaken, kan de werking van de initiatieven in het gedrang komen. Het is daarom van belang deze trend verder te zetten om te voorkomen dat de digipunten al te sterk gaan afhangen van de medewerking van een handvol personen, maar er net voor te zorgen dat er een brede lading vrijwilligers betrokken wordt.

Motivaties van digihelpers

Uit eerder onderzoek naar digihelpers in Vlaanderen (Anrijs e.a. 2025) blijkt dat vrijwilligers door drie grote drijfveren worden gemotiveerd om deze rol op te nemen. Dankbaarheid en appreciatie van hulpvragers is een overkoepelende motivator voor alle digihelpers: helpen geeft voldoening. Daarnaast zijn technisch-gemotiveerde digihelpers gedreven door kennisuitbreiding en bieden graag complete oplossingen voor hulpvragers. Een andere motivator is sociaal van aard: digihelpers halen motivatie uit het ondersteunend helpen en in contact komen met anderen.

Dit sluit aan bij wat de digihelpers van Digitaal Mee vertellen. Uit de focusgroep blijkt dat ze het meest voldoening halen uit het kunnen **helpen** van mensen (die zelf ook vaak dankbaarheid en tevredenheid tonen).

Een andere motivator is **zelf bijleren**. Oudere digihelpers geven aan dat het een manier is om 'bij te blijven'. Een digihelper die vijf jaar op pensioen is, voelt dat ze 'moet bijbenen'. Actief zijn als digihelper zorgt er voor dat je niet 'wereldvreemd' wordt, zegt ze, zowel op technologisch vlak als wat betreft **sociaal contact**. Andere digihelpers beamen dat het in contact treden met mensen die je anders niet zou tegenkomen een verrijking vormt.

Verschillen tussen digihelpers

Uit gesprekken met digihelpers blijkt ook dat ze onderling sterk **verschillen**. Zo verschillen ze in **technische kennis**: de ene digihelper heeft ruime ervaring met Office, terwijl de andere meer affiniteit heeft met Apple (en een derde daar net zo min mogelijk mee werkt). Digihelpers met ervaring gaan vaak bij elkaar ten rade voor specialistische kennis en weten na verloop van tijd waar welke digihelper goed in is. Indien nuttig plannen ze een vervolgspraak in bij een andere digihelper.

Daarnaast verschillen digihelpers in het **type ondersteuning** dat ze graag voorzien. De een geeft bijvoorbeeld aan huisbezoeken ongemakkelijk te vinden omdat het dan moeilijker is om grenzen te trekken: je bent bij de klant in plaats van in je eigen omgeving. Andere digihelpers halen net voldoening uit de variatie die hulp aan huis kan bieden.

Frustraties over organisaties en systemen

Naast motiverende elementen zijn er ook zaken die digihelpers frustreren en het enthousiasme van hun inzet doen afnemen. Zo frustreert het digihelpers dat sommige organisaties erg snel naar digipunten **doorverwijzen voor ondersteuning die ze zelf zouden moeten bieden**. Voorbeelden zijn legio: van hulp bij online bankverrichtingen en inloggen bij websites van scholen tot digitale administratie voor de stad Sint-Niklaas of inschrijvingen voor sociale woningen. Sommige digihelpers zijn daar stellig in:

“Ik wil helpen om te kijken of een dossier goed is, maar een nieuwe inschrijving [bij het CIR], dat is mijn taak niet. De maatschappelijk assistent moet dat doen. [...] Ik ben geen professionele hulpverlener.”

Bij toeleidende organisaties bestaan soms **misverstanden** over waar digihelpers wel en niet bij ondersteunen. Zo blijkt uit veldwerk dat baliemedewerkers en bemiddelaars bij VDAB niet steeds op de hoogte zijn van het type ondersteuning dat digihelpers bieden. Ze verwachten bijvoorbeeld dat zij helpen bij het opstellen van een cv, terwijl dat hulpverlening

Verder zijn digihelpers vaak niet te spreken over de **weinig toegankelijke technische systemen** van veel organisaties en diensten. Tegelijk sterkt dat hen in hun overtuiging dat digipunten en digicafés een noodzakelijke ondersteuning bieden.

Ontwikkeling en ondersteuning van digihelpers

Beginnende digihelpers volgen een opleiding die bestaat uit drie delen. Deze vorming wordt samen met Interwaas georganiseerd.

De vrijwillige digihelpers zijn overwegend (maar niet uitsluitend) 60'ers en 70'ers. Hoewel deze **leeftijdscategorie** vanzelfsprekend actiever is in het vrijwilligersleven, staat dit gegeven in schril contrast met het cliché beeld van hulpbehoevende ouderen

die door jongeren worden bijgestaan. Integendeel: het zijn net de ouderen zélf die helpen. Het is belangrijk om dit mee te nemen bij het gebruik van beeldmateriaal.

Een goede digihelper beschikt over een combinatie van **sociale en technische vaardigheden**, zo getuigen ze zelf. Die technische kennis hoeft niet uitgebreid te zijn; wel belangrijk is de wil en het vermogen om zelf op te zoeken en zo bij te leren.

Zo **bouwen** digihelpers gaandeweg **technische expertise en kennis** op. Een digihelper getuigt:

“Toen ik zelf begon... Ik had geen Itsme, mijn neef heeft dat voor mij [geïnstalleerd]. En nu... Ge wordt specialist, op den duur he.”

De specifieke kennis die ze verwerven, is deels afhankelijk van de plek waar ze ondersteuning bieden omdat het type vragen locatiegebonden is. Sommigen registreren vaak terugkerende vragen en nodige kennis zelf in een handig document.

Die expertise bouwen ze informeel en individueel op. Enkele digihelpers met ruime ervaring geven expliciet aan geen interesse te hebben in verplichte scholing:

“We zijn doorgaans allemaal 60'ers of 70'ers. We hebben allemaal bagage... en [ervaring] van hoe om te gaan met mensen. Ik heb geen behoefte om cursussen [te volgen] over hoe met mensen omgaan.”

Te veel formele scholing zou sommige digihelpers dus net afschrikken. Wel geven ze aan veel te halen uit **onderlinge uitwisseling**. Ook dat gebeurt momenteel overwegend informeel. Een digihelper haalt aan dat ze bij de aflossing met de digihelper die later komt vaak onderling ervaringen en vragen uitwisselen. Dat vormt een grote meerwaarde.

Dit soort uitwisseling zou meer geformaliseerd kunnen verlopen tijdens **intervisies**. Momenteel zijn de intervisies grotendeels gericht op het verstrekken van informatie. Enkele digihelpers stellen zich vragen bij het nut daarvan, omdat ze die informatie ook zelfstandig kunnen doornemen. Het zou volgens hen waardevoller zijn tijdens de intervisies meer op casussen te focussen: praktijkvoorbeelden en uitdagende situaties om in groep over te reflecteren. Zo kunnen digihelpers van elkaar leren.

Ook een recent gestarte (en atypisch jonge) digihelper denkt dat het **uitwisselen van ervaringen** met concrete casussen tijdens intervisies een meerwaarde kan vormen. Niet enkel om bij te leren over hoe anderen het zouden aanpakken, maar ook om ‘twijfel weg te nemen’ en in die zin te ‘troosten’: kunnen praten over wat moeilijk ging kan ook erg opluchten.

4.2 De coördinatie van Digitaal Mee

Het opzetten en overzien van de initiatieven binnen Digitaal Mee, vereist vanzelfsprekend ook **coördinerend werk**. De afgelopen periode werden binnen het Welzijnshuis drie medewerkers betrokken met een coördinerende functie. Slechts twee van deze drie posities werd daarbij stabiel ingevuld.

In onderstaande paragrafen focussen we op de belangrijkste ervaringen van de coördinatoren en de implicaties daarvan voor de toekomst. Deze inzichten zijn gebaseerd op interviews met de coördinatoren.

Twee soorten coördinatietaken

Bij de taakverdeling tussen coördinatoren valt een onderscheid te maken tussen **twee rollen of functies**:

1. De **regisseur** die de projectplanning op zich neemt, waakt over de aansluiting op het lokaal sociaal beleid, en aanspreekpunt is voor interne en externe partners.
2. De **uitvoerend coördinator** van digipunten die digihelpers aanstuurt, ondersteunt en indien nodig vervangt.

De uitvoerend coördinator kan dan quasi permanent beschikbaar zijn voor de digipunten en digihelpers, om bijvoorbeeld dringende problemen op te lossen, en (nieuwe) digihelpers te begeleiden of te vervangen. Deze taken vallen moeilijk te combineren met de reguliere rol. De regisseur is niet per se voltijds beschikbaar, maar de coördinator idealiter wel.

Verzelfstandiging partners

De verzelfstandiging van de uitleendienst binnen Den Azalee begin 2025 zorgde voor een organisatorische vereenvoudiging: rapporteren over hoe de middelen (van de Digibanken-subsidie) worden ingezet, is nu minder complex. Vandaag worden eenvoudigweg de facturen vermeld, terwijl vroeger zaken als loonkosten en BTW afzonderlijk moesten worden gerapporteerd.

Door deze verzelfstandiging is ook de inzameling van laptops een verantwoordelijkheid van Den Azalee geworden en dus geen taak meer voor coördinatoren van Digitaal Mee.

De combinatie van subsidies

De combinatie van subsidies is een uitdaging, met name omdat verschillende financieringskanalen andere criteria en aandachtspunten hebben. Daardoor verschillen per subsidie de vigerende administratieve regels en de manieren waarop de middelen kunnen worden ingezet. Tegelijk zorgde deze combinatie van subsidies voor waardevolle experimenteerruimte binnen Digitaal Mee.

Maar ook zonder deze combinatie vormt het doorgronden van regels en kaders behorend bij een subsidie een grote uitdaging. Om (in de toekomst) beroep te kunnen

doen op subsidies of projectmiddelen, is specialistische ondersteuning nodig voor het begrijpen en opvolgen van relevante voorwaarden en verplichtingen. Dergelijke boekhoudkundige en administratieve bijstand vanuit de stadsadministratie kan zo indirect helpen bij het realiseren van beoogde sociale impact.

5 Conclusie en aanbevelingen

5.1 De impact van Digitaal Mee

De initiatieven onder Digitaal Mee vervullen een duidelijke nood. De hulp geboden in digicafés, digipunten en aan huis zorgt voor een uitbreiding van het ondersteuningsnetwerk van bezoekers. Dat zorgt niet enkel voor hulp bij toegang tot digitale dienstverlening, maar ook voor geruststelling en vertrouwen om zelf dingen uit te proberen in de wetenschap dat ze ergens terecht kunnen als het niet lukt. Dat dit zowel op afspraak als via ‘vrije inloop’ kan, brengt variatie in dit ondersteuningsaanbod.

De uitleendienst zorgt er dan weer voor dat kwalitatieve hardware ter beschikking staat (voor personen met een kansentas of in een erkende opleiding). Het vormingsaanbod biedt deelnemers via infosessies en workshops de kans om met nieuwe onderwerpen kennis te maken of specifieke vaardigheden te verwerven. Deze combinatie van initiatieven zorgt ervoor dat Digitaal Mee aandacht heeft voor de verschillende pijlers van digitale inclusie (cf. Mediawijs z.d.): toegang tot hardware, competenties, en ondersteuning.⁶

Tegelijk zijn er enkele belangrijke aandachtspunten. Zo valt op dat kwetsbare doelgroepen momenteel nog beperkt deelnemen aan de initiatieven (m.n. anderstalige nieuwkomers, gezinnen in armoede, personen jonger dan 55 en specifiek jongvolwassenen). Belangrijk is om dit niet enkel in ‘absolute bezoekersaantallen’ te meten, want het kan gaan om een relatief kleine populatie (zoals bv. personen in dak- en thuisloosheid). Hier is een belangrijke rol weggelegd voor toeleiders die dicht bij deze doelgroepen staan. Dat wil zeggen dat er een blijvende nood is aan brede bekendmaking, zowel bij de algemene bevolking en de specifieke doelgroepen, als bij maatschappelijk werkers en andere sociale professionals zodat zij actief blijven doorverwijzen naar het aanbod van Digitaal Mee.

Daarnaast zijn de verschillende initiatieven complementair maar bereiken ze een gescheiden publiek. Dat valt deels te verklaren vanuit de verschillende noden die deze doelgroepen hebben maar er is ook extra aandacht nodig voor interne doorverwijzing, bijvoorbeeld van de uitleendienst naar de vormingen, of van de vormingen naar de digicafés. Dit laatste kan ook tegemoetkomen aan de nood aan oefenkansen voor wie vormingen volgt: een plek om vaardigheden bijkomend te trainen.

De aanbevelingen in de volgende paragraaf doen voorstellen om van enkele van deze punten werk te maken.

⁶ Een belangrijke vierde pijler, nl. ‘inclusion by design’, kan vanuit dit onderzoek niet worden beoordeeld. Het is evenwel belangrijk de inclusiviteit van de eigen stedelijke dienstverlening niet uit het oog te verliezen.

De vier subsidies hebben gezamenlijk een experimenteeruimte gecreëerd die productief is ingevuld. De opstart en uitbouw van initiatieven vraagt om een lange ontwikkeltijd: het bijeenbrengen van partners, het vinden van locaties, het rekruteren en begeleiden van vrijwilligers, het bekendmaken van het aanbod onder toeleiders. Dit vergde niet enkel tijd, maar ook inspanningen om uit te zoeken wat werkt (en waar en voor wie) en wat niet. Op basis van deze impactstudie lijkt die ontwikkeling succesvol doorlopen. Nu Digitaal Mee van experimentele ruimte tot een stabiel aanbod transformeert, kan dit een waardevol onderdeel worden van het ondersteuningsaanbod van een digitaal inclusieve stad.

Tegelijk is duidelijk dat de beschikbare middelen zullen slinken nu de projectsubsidies teneinde lopen. Om de huidige werking in die context te consolideren, zijn ons inziens minstens volgende cruciale bouwstenen nodig: (1) een vrijwilligerswerking met ondersteuning en omkadering (dat wil zeggen: een coördinator, vormingen en intervisies), (2) partners die tegen vergoeding vormingen uitwerken op bestaande locaties en een uitleendienst voorzien, (3) een (deeltijds) regisseur die het geheel overziet, en communicatie en promotie organiseert.

5.2 Aanbevelingen

Tot slot suggereren we enkele aanbevelingen aan beleidmakers, coördinatoren en medewerkers van Digitaal Mee. Niet al deze suggesties zijn een afwijking van hoe het er momenteel aan toegaat. Wel zijn het punten die om blijvende aandacht vragen en suggesties voor verdere ontwikkeling.

A. Aanbod

1. Evalueer het aantal digipunten en hun spreiding

Op moment van schrijven zijn 15 verschillende digipunten actief in Sint-Niklaas. Geografische spreiding is vereist om tegemoet te komen aan de noden en kenmerken van een diverse bevolking (cf. WP1). Tegelijk kan dit ook voor dunnere spoeling zorgen: beperkte openingsuren per digipunt (aangezien deze bemand moeten worden door vrijwilligers) en een bredere spreiding van bezoekers over de verschillende locaties (wat resulteert in weinig bezoekers in sommige punten).

Verken mogelijkheden om op die plaatsen waar verscheidene digipunten actief zijn (bijvoorbeeld rond het stadhuis en de bibliotheek), deze samen te voegen tot één groot digipunt met ruimere openingsuren en bemand door meerdere vrijwilligers. Dit werd ook door de vrijwilligers zelf gesuggereerd, met als bijkomende meerwaarde dat het uitwisseling tussen digihelpers stimuleert.

2. Behoud differentiatie van digipunten voor specifieke doelgroepen

Voorgaande aanbeveling suggereerde om te bekijken of digipunten kunnen worden samengevoegd. Het is echter belangrijk om een het aanbod te differentiëren voor specifieke (en zeker kwetsbare) doelgroepen.

Het gaat hier om meer dan geografische spreiding. Ook de locatie moet afgestemd zijn op de doelgroep (om voort te bouwen op bestaand contact en

vertrouwen), net als modaliteiten van dienstverlening (bv. vrije inloop tegenover inschrijving). Een voorbeeld hiervan is het digipunt in inloopcentrum Den Durpel, waar laagdrempelige toegang cruciaal is.

3. Voorzie voldoende mogelijkheid voor hulp zonder afspraak

Bezoekers van digicafés zien de mogelijkheid om zonder afspraak langs te komen expliciet als meerwaarde. Een ‘vrije inloop’ is drempelverlagend en lijkt ook bij te dragen aan meer mond-aan-mond reclame: het is eenvoudig een bezoek aan een digicafé te suggereren aan anderen wanneer dat zonder afspraak kan. Daarnaast is vrije inloop een grote meerwaarde in locaties met een sterk vindplaatsgericht karakter.

Werken op afspraak heeft duidelijke voordelen (zoals onder andere mogelijkheid tot planning, voorbereiding op de hulpvraag, duidelijkere spreiding van bezoekers). Het is echter aangewezen om ook ruimte te laten voor ondersteuning zonder afspraak, zoals reeds het geval is in digicafés en de digipunten zoals dat in AZ Vitaz.

Aansluitend is het nuttig om in de communicatie (op de website en in de brochure) meer helderheid te scheppen over de digipunten die met (aanbevolen) inschrijving dan wel vrije inloop werken.

4. Waak over heldere aanwezigheid op en duidelijke afspraken met locaties

Voor een geslaagde werking van digipunten en digicafés is de betrokkenheid van de locatie cruciaal. Zij voorzien niet enkel een plek en internetverbinding, maar staan mee in voor de toeleiding van bezoekers.

Om het vindplaatsgerichte effect te laten slagen, is het belangrijk dat het initiatief (incl. openingsuren) duidelijk worden aangekondigd. Dat is nu niet steeds het geval.

Voor succesvolle doorverwijzing, zijn heldere afspraken nodig over het type hulp dat wordt aangeboden. Baliemedewerkers in bijvoorbeeld VDAB blijken momenteel niet steeds op de hoogte van het type vragen waar digihelpers bij willen ondersteunen. Zo verwachten ze ondersteuning bij het schrijven van een cv, terwijl dat volgens veel digihelpers niet bij hun takenpakket hoort. Ook zijn bezoekers vaak niet op de hoogte dat het om vrijwillige medewerkers gaat. Verkeerde verwachtingen bij doorverwijzing leiden tot frustratie bij de hulpzoekende, de (professionele) toeleider en de digihelper. Hier kan een duidelijk kader helderheid scheppen, zowel voor digihelpers als voor de medewerkers op de locatie.

5. Zet in op interne doorverwijzing

Geslaagde digitale inclusie zet in op de verschillende dimensies: toegang tot hardware, vorming én individuele ondersteuning. Ook Digitaal Mee besteedt zet succesvol in op deze pijlers. We stellen vast dat vele bezoekers slechts beperkt op de hoogte zijn van het ruimere aanbod van Digitaal Mee. Bijkomende interne doorverwijzing is daarom aangewezen.

Niet alle deelnemers hebben dezelfde noden en zullen dus ook niet aan alle initiatieven behoefte hebben, maar het is belangrijk dat ze van het aanbod op de

hoogte zijn. Zo hebben veel ontleners van een laptop voldoende vaardigheden voor het gebruik ervan, maar hebben bezoekers van een digipunt vaak wel baat bij de uitleendienst. Het is hoe dan ook nuttig dat bezoekers op de hoogte zijn van het ruimere aanbod, zodat op de verschillende dimensies van sociale inclusie wordt ingezet.

6. Verken mogelijkheden voor interne kruisbestuiving in het aanbod

Aansluitend op interne doorverwijzing kan interessant zijn op zoek te gaan naar manieren waarop verschillende initiatieven elkaar kunnen ondersteunen. Deelnemers aan workshops en infosessies geven bijvoorbeeld aan dat ze ook behoefte hebben van oefenmomenten om met opgedane vaardigheden aan de slag te gaan. Een voorbeeld van kruisbestuiving zou zijn om een (al dan niet bijkomend) digicafé te organiseren als oefenmoment voor wie eerder een workshop bijwoonde.

B. Toeleiding

7. Zet blijvend in op actieve bekendmaking bij sociale professionals

De burgers die hun weg tot het aanbod van Digitaal Mee, worden vaak doorverwezen door sociale professionals zoals maatschappelijk werkers. Die actieve doorverwijzing is cruciaal om kwetsbare doelgroep tot bij het aanbod te krijgen.

Die toeleiding kan slechts slagen wanneer het aanbod voldoende bekend is onder mogelijke toeleiders, van doelgroepspecifieke (zoals straathoekwerkers) tot bevolkingsbrede professionals (zoals huisartsen en leerkrachten). Het blijvend actief bekendmaken van het Digitaal Mee aanbod bij een breed spectrum aan mogelijke toeleiders moet daarom worden begroot in het takenpakket van de regisserende coördinator.

8. Blijf experimenteren met een vindplaatsgericht aanbod voor moeilijk bereikbare doelgroepen

Sommige doelgroepen vinden maar beperkt hun weg tot (sommige onderdelen van) het aanbod, zoals jongvolwassenen en personen in zware armoede. Zoals reeds benadrukt in aanbeveling 2 is differentiatie van het aanbod belangrijk om deze doelgroepen tegemoet te komen. Het is daarom ook van belang te blijven experimenteren met vindplaatsgerichte locaties: het uitbouwen van aanbod op plekken waar mensen reeds komen.

Om te weten of een locatie daarin slaagt, is het nuttig periodiek te evalueren welke bezoekers er worden bereikt, o.a. via het gericht inzetten van indicatoren (zie WP2) en het gebruik van indicatoren gericht op leren (zie Hameeuw e.a. 2025, p. 79 e.v.).

9. Zoek naar nauwere samenwerking voor de begeleiding van kwetsbare doelgroepen

Het is nuttig om vindplaatsgericht werken (zie aanbeveling 8) aan te vullen met bijkomende mogelijkheden tot ondersteuning, zoals samenwerking met maatschappelijk werkers die dicht bij deze doelgroep staan. Denk hierbij aan de

mogelijkheid voor begeleiders om een cliënt te vergezellen naar een afspraak bij een digipunt of opleiding, of omgekeerd: om met een digibuddy bij een organisatie langs te gaan.

10. Zoek naar eenvoudige manieren om outreachend te werken

Een vindplaatsgericht aanbod sluit aan bij outreachend werken, waarbij de kwetsbare doelgroep actief opgezocht wordt. Outreachend werken kan erg tijdsintensief zijn en vergt specifieke expertise met en het vertrouwen van de doelgroep, al zijn er ook eenvoudige manieren om outreachend te werken, zoals bv. flyeren op specifieke locaties. Ook hiervoor is samenwerking met maatschappelijk werkers cruciaal.

C. Vrijwilligers

11. Waak over de verdeling van inspanningen van vrijwilligers

Probeer te vermijden dat een handvol vrijwilligers het merendeel van de ondersteuning op zich neemt, aangezien dit afhankelijkheid creëert. De inspanningen van vrijwilligers zijn cruciaal, maar een concentratie brengt ook afhankelijkheid met zich mee (en daardoor kwetsbaarheid wanneer die vrijwilligers wegvallen).

12. Vul intervisies in met concrete uitwisseling en hou rekening met de gevarieerde ondersteuningsbehoefte van vrijwilligers

Omkadering en ondersteuning van vrijwilligers is belangrijk, maar niet iedereen heeft even sterk behoefte aan formele scholing. Met name digihelpers met ruime ervaring lijken minder zin te hebben in bijkomende vormingen.

Regelmatige intervisies blijven wel cruciaal om vrijwilligers te ondersteunen. Een gestructureerde uitwisseling over ervaringen, casussen en vragen is nuttig om bij te leren over hoe anderen het aanpakken, maar kan ook helpen als emotionele ondersteuning. Zowel beginnende als ervaren digihelpers geven aan daar nood aan te hebben. Probeer bij de huidige intervisies meer in te zetten op die uitwisseling (eerder dan op informatieve mededelingen).

D. Coördinatie en omkadering

13. Behoudt het onderscheid tussen ‘regisseur’ en ‘uitvoerend coördinator’

Voor de coördinatie van Digitaal Mee is het belangrijk een onderscheid te maken tussen de rol van regisseur die het project overziet en aanspreekpunt is voor partnerorganisaties, en de uitvoerend coördinator die digihelpers ondersteunt en indien nodig vervangt. Waar de uitvoerend coördinator ambulante beschikbaar moet zijn om bij te springen waar nodig, is dat bij de regisseur minder cruciaal. Deze tweede positie zou daarom deeltijds kunnen worden ingevuld.

6 Literatuurlijst

- Anrijs, S., M. Verhelst, C. Van Leeuwen, P. Verhaert, L. Van Audenhove en K. Ponnet (2025). *Een interviewstudie naar het profiel, de ervaringen en de noden van formele digihelpers in Vlaanderen*. Rapport in opdracht van de Vlaamse Overheid. Gent: imec-mict, Universiteit Gent.
- Asmar, A., L. van Audenhove en I. Mariën (2020). 'Social Support for Digital Inclusion: Towards a Typology of Social Support Patterns.' In: *Social Inclusion*, 8 (2), pp. 138–150. Online op <https://www.cogitatiopress.com/socialinclusion/article/view/2627>.
- Cools, P. en P. Raeymaeckers (3 mrt 2020). *Sociale interventies evalueren: moeilijk gaat ook*. sociaal.net. Online op <https://sociaal.net/achtergrond/sociale-interventies-impact-evalueren/>.
- Hameeuw, H., E. Storms, P. Cools, W. Heirman, P. Raeymaeckers en M. Walrave (2025). *Evaluatiestudie naar de werking en impact van digibanken*. Tech. rap. Vlaams departement Werk, Economie, Wetenschap, Innovatie en Sociale Economie. Online op <https://www.vlaanderen.be/publicaties/evaluatiestudie-naar-de-werking-en-impact-van-digibanken>.
- Hermans, K. (2014). 'Methodiekontwikkeling, Evaluatieonderzoek en de Body of Knowledge van het Sociaal Werk.' In: *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 23 (1). Online op <https://journalsi.org/articles/10.18352/jsi.394>.
- Mathys, E., L. Sebrechts en P. Cools (2024). *Zinvolle Sociale Impactevaluaties. Uitdagingen, misverstanden en praktische richtlijnen*. Stadskracht Discussiepaper 6. AP Hogeschool. Online op <https://www.ap.be/expertise/stadskracht/realisaties>.
- Mediawijs (z.d.). *Wat is digitale inclusie?* Online op <https://www.mediawijs.be/nl/artikels/wat-digitale-inclusie>.

7 Bijlage: Overzicht interviews bezoekers

Nr.	Wat	Geb. jaar	Geslacht	Diploma	Taal	Terugk.
1	Vorming	1947	Vrouw	Hoger	Nederlands	x
2	Vorming	1949	Vrouw	Hoger	Nederlands	x
3	Vorming	1961	Vrouw	Hoger	Nederlands	
4	Digicafé	1947	Vrouw	Hoger	Nederlands	x
5	Digicafé	1947	Vrouw	Secundair	Nederlands	
6	Digicafé	1949	Vrouw	Secundair	Nederlands	
7	Digicafé	1961	Man		Nederlands	
8	Digicafé	1962	Vrouw	Hoger	Nederlands	
9	Digipunt	1952	Man	Lager	Nederlands	
10	Digipunt	1987	Man	Secundair	2e taal	
11	Digipunt	1991	Vrouw	Lager	2e taal	x
12	Digipunt	1954	Man	Hoger	Nederlands	x
13	Digipunt	1971	Man	Secundair	2e taal	
14	Uitleen	1963	Man	Hoger	2e taal	
15	Uitleen	1986	Man	Hoger	2e taal	
16	Uitleen	1993	Man		Engels	
17	Uitleen	1947	Man	Hoger	Nederlands	

Tabel 1: Overzicht van geïnterviewde bezoekers.