

Impactevaluatie Digitaal Mee

Samenvatting van de evaluatiestudie

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

december 2025

In opdracht van Sint-Niklaas voerde de AP Hogeschool een impactevaluatie van ‘Digitaal Mee’, het digitale inclusiebeleid van de stad. Dit document biedt een beknopt overzicht van de wijze waarop Digitaal Mee impact realiseert, aangevuld met enkele aanbevelingen.

Inzet op vier aspecten van digitale uitsluiting

Sinds de start van Digitaal Mee vinden **steeds meer inwoners** hun weg naar het aanbod (zie fig. 1). Het aanbod vervult bovendien een **duidelijke behoefte** bij digitaal kwetsbare inwoners van Sint-Niklaas, zo blijkt uit zowel de registratiedata als gesprekken met bezoekers, digihelpers en medewerkers.

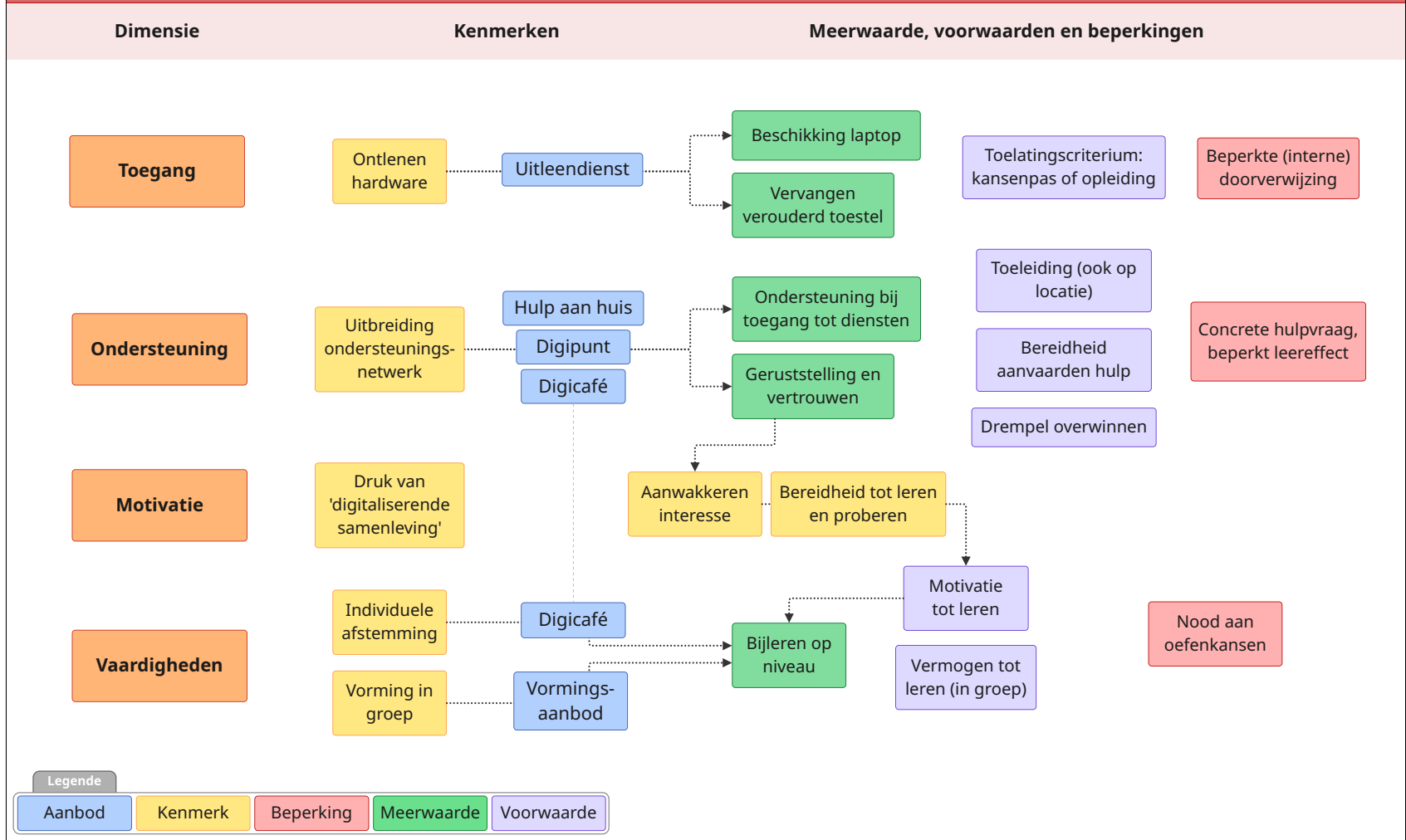
Digitaal Mee maakt werk van digitale inclusie doordat initiatieven inspelen op de verschillende dimensies van digitale kwetsbaarheid. Drie aspecten worden rechtstreeks aangepakt: **toegang** tot digitale technologie via uitleen, **ondersteuning** door verschillende vormen van hulp, en de mogelijkheid om **vaardigheden** bij te scholen, zowel via een vormingsaanbod als via oefenkansen in digicafés. Deze combinatie werkt indirect ook aan **motivatie** van burgers.

De samenhang van initiatieven en hun effecten

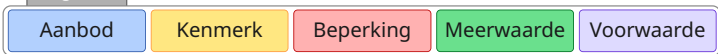
De onderlinge samenhang van initiatieven en hun effecten is schematisch voorgesteld op p. 2. De hulp geboden in digicafés, digipunten en aan huis zorgt voor een **ondersteuningsnetwerk** aan bezoekers.

- ▷ Dit vormt een noodzakelijke aanvulling op het informele hulpnetwerk (zoals vrienden of familie) waar veel bezoekers over beschikken, maar dat doorgaans tekortschiet. Bezoekers waarderen het laagdrempelige karakter van de geboden hulp, die op maat en in begrijpbare taal wordt gebracht.

BEZOEKERS: DIMENSIES VAN DIGITALE KWETSBAARHEID



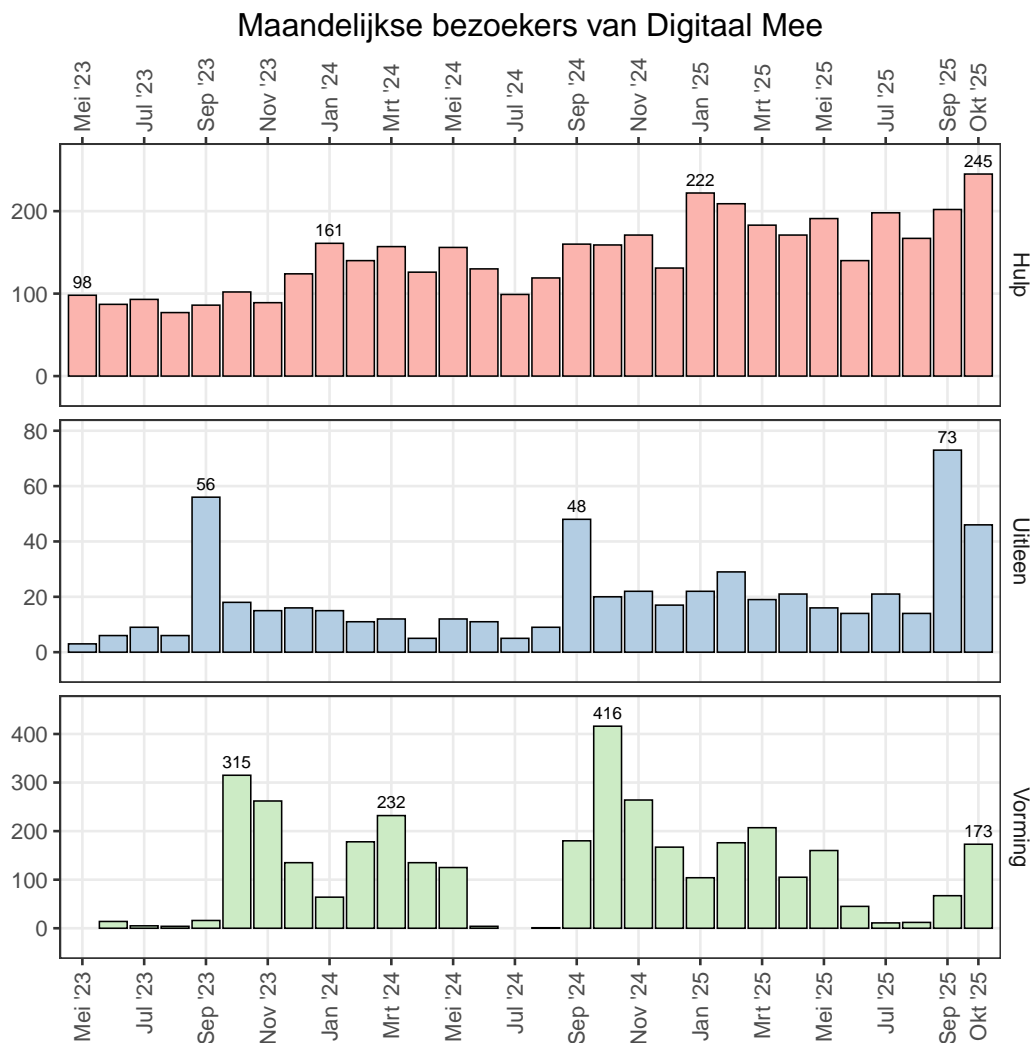
Legende



- ▷ Digihelpers bieden zowel directe hulp bij concrete digitale problemen als ondersteuning bij algemene digitale vragen. Dat zorgt niet enkel voor verbeterde toegang tot digitale dienstverlening, maar verhoogt bij bezoekers ook vertrouwen om zelf dingen uit te proberen in de wetenschap dat ze ergens terecht kunnen bij problemen. Op die manier resulteert deze ondersteuning ook indirect in verhoogde motivatie bij bezoekers.
- ▷ Dat dit zowel op afspraak als via ‘vrije inloop’ kan, brengt nodige variatie in het ondersteuningsaanbod. De mogelijkheid om ook zónder afspraak vragen te kunnen stellen is belangrijk.

De **uitleendienst** van Den Azalee zet in op toegang door gratis laptops aan te bieden aan wie een kanspas bezit of een erkende opleiding volgt.

- ▷ Dit is met name van belang omdat digitale kwetsbaarheid groot is voor wie over



Figuur 1: Bezoeken per maand en per type initiatief. Anonieme bezoekers werden niet meegeteld. Deelnemers aan vormingen hangen af van het aanbod in dat seizoen.

verouderde of versleten hardware beschikt. Vaak zijn dat personen in armoede of nieuwkomers.

- Laptops zijn cruciaal voor bepaalde digitale taken, zoals administratie of het schrijven van teksten, en daarom een belangrijke voorwaarde voor digitale participatie.
- Een blijvend werkpunt is om de bezoekers die een laptop ontlenen ook tot bij het ruimere aanbod van Digitaal Mee te krijgen.

Het **vormingsaanbod** biedt deelnemers de kans om kennis te maken met nieuwe onderwerpen of om specifieke vaardigheden te verwerven. Dit aanbod wordt deskundig ingevuld door partners DigiBib en De Schutterrij, die tevens dienen als locatie.

- Kennismaking met nieuwe thema's gebeurt niet enkel in infosessies: ook de openheid en losse sfeer in digicafés draagt daartoe bij. Daar leren bezoekers vaak op indirecte wijze.
- Digicafés kunnen ook oefenkansen bieden. Die zijn cruciaal om vaardigheden te verankeren (zie aanbeveling 6).
- Mensen leren op verschillende snelheden en niveaus. Het aanbod daarop afstemmen is een bijzondere uitdaging. Ook kán niet iedereen bijleren. Daarom blijft ondersteuning een fundamentele pijler van geslaagde digitale inclusie.

Diversiteit in noden en modaliteiten

Hoewel Digitaal Mee een meerwaarde vormt voor bezoekers, is het van belang blijvend aandacht te besteden aan de vastgestelde diversiteit aan noden (zie WP1). Zo hebben senioren nood aan een geografisch gespreid aanbod om verplaatsingen te beperken. Openingsuren zijn daarbij van ondergeschikt belang. Nieuwkomers en vluchtelingen hebben net behoefte aan ruime openingsuren, zodat het benutten van het aanbod minder complex wordt. Om aan deze **gevarieerde noden** tegemoet te komen, is het cruciaal te waken over diversiteit in het aanbod.

Het **bereik van kwetsbare doelgroepen** vormt een blijvende uitdaging (voor alle lokale initiatieven gericht op digitale inclusie, ook buiten Sint-Niklaas). Om mensen personen in armoede en nieuwkomers te ondersteunen, is samenwerking met bestaande hulpverleners cruciaal, omdat zij reeds dicht bij deze doelgroepen staan.

Van experimenteerruimte naar vaste waarde

De gecombineerde projectsubsidies hebben voor Digitaal Mee een experimenteer-ruimte gecreëerd die productief is ingevuld, zo blijkt uit deze studie. De opstart en uitbouw van de initiatieven vroeg om een lange ontwikkeltijd: partners bij elkaar brengen, locaties vinden, vrijwilligers rekruteren en begeleiden, zorgen voor bekendheid zodat allerlei organisaties cliënten kunnen doorverwijzen. Dit uitwerken vraagt niet enkel tijd, maar ook ruimte om uit te zoeken wat werkt (en waar en voor wie) en wat niet. Op basis van deze impactstudie lijkt deze fase succesvol doorlopen.

Nu Digitaal Mee van experimentele ruimte tot stabiel aanbod transformeert, kan het een waardevol onderdeel worden van het ondersteuningsaanbod van een digitaal inclusieve stad.

Aanbevelingen

Op basis van de impactevaluatie doen we verscheidene aanbevelingen. Sommige hiervan bestendigen de bestaande werking, andere bieden suggesties voor bijsturing. Een uitgebreide toelichting is te vinden in WP3, pp. 25-28.

A. Aanbevelingen rond aanbod

1. Evalueer het aantal digipunten en hun spreiding.
2. Behoud differentiatie van digipunten voor specifieke doelgroepen.
3. Voorzie voldoende mogelijkheid voor hulp zonder afspraak.
4. Waak over heldere aanwezigheid op en duidelijke afspraken met locaties.
5. Zet in op interne doorverwijzing.
6. Verken mogelijkheden voor interne kruisbestuiving in het aanbod (zoals digicafés aanwenden als oefenkansen voor wie vormingen bijwoonde).

B. Aanbevelingen rond toeleiding

7. Zet blijvend in op actieve bekendmaking bij sociale professionals.
8. Blijf experimenteren met een vindplaatsgericht aanbod voor moeilijk bereikbare doelgroepen.
9. Zoek naar nauwere samenwerking voor de begeleiding van kwetsbare doelgroepen.
10. Zoek naar eenvoudige manieren om outreachend te werken.

C. Aanbevelingen rond vrijwilligers

11. Waak over de verdeling van inspanningen van vrijwilligers.
12. Vul interviews in met concrete uitwisseling en houd rekening met de gevarieerde ondersteuningsbehoefte van vrijwilligers.

D. Aanbevelingen rond coördinatie en omkadering

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

Meer lezen

Een uitgebreidere analyse, inclusief methodologische toelichting en situering binnen relevante literatuur, is terug te vinden in de rapporten van de afzonderlijke werkpakketen:

- ▷ **WP1. Digitale noden in Sint-Niklaas** (juni 2024): Resultaten van de nodenbevraging via proxy-interviews.
- ▷ **WP2. Indicatoren voor Digitaal Mee** (feb 2025): Analyse van de registratiedata en suggesties voor toekomstige indicatoren.
- ▷ **WP3. Impactevaluatie** (nov 2025): Een programmatheorie voor Digitaal Mee, inclusief bevraging bezoekers en digihelpers.