

30 mrt 2022 -11:59

Connectoo, het brevet dat de digitale kloof wil dichten tegen 2030

Mathieu Michel, staatssecretaris voor Digitalisering, heeft vandaag het Connectoobrevet voorgesteld in aanwezigheid van Bibliotheken zonder Grenzen, de FOD Beleid en Ondersteuning (FOD BOSA) en Agoria . Dit brevet heeft tot doel de digitale kloof te dichten door 5000 ambtenaren per jaar op te leiden die de burgers zullen helpen toegang te krijgen tot digitale overheidsdiensten. Ze doen dat door op te treden als digitale “openbare schrijvers”.

De digitale kloof blijft een realiteit

De digitale kloof of ongelijkheden in het gebruik van en de toegang tot informatie- en communicatietechnologieën blijven een realiteit. In een snel digitaliserende wereld is dit een groot probleem. Enkele cijfers om dit te illustreren.

De Covid-19-crisis^[1] heeft geleid tot een sterke toename van de digitale uitwisseling van gegevens met de overheid: 51% van de bevolking heeft het afgelopen jaar online formulieren ingevuld en verstuurd, 11% meer dan in 2019 vóór de crisis.

8% van de huishoudens beschikt echter niet over een internetaansluiting en 49% van de volwassen bevolking heeft nog steeds geen digitaal contact met overheidsdiensten. Gebrek aan persoonlijk contact (18%), gebrek aan vaardigheden (16%) en meer vertrouwen in papieren formulieren (15%) zijn de meest genoemde redenen om geen gebruik te maken van online overheidsdiensten.

De meest actieve gebruikers van online overheidsdiensten zijn jonge volwassenen (25-34 jaar) en mensen met een hoog opleidingsniveau: respectievelijk 71% en 69% heeft online contact gehad met de overheid. Personen tussen 65 en 74 jaar (29%) en laaggeschoolden (27%) maken veel minder gebruik van deze onlinediensten.

^[1] [ICT-gebruik in huishoudens | Statbel \(fgov.be\)](#)

5000 ambtenaren per jaar

De digitale kloof dichten, dat is de ambitie van het Connectoobrevet.

Mathieu Michel, staatssecretaris voor Digitalisering: *“Dit project moet ervoor zorgen dat elke Belg gebruik kan maken van de onlinediensten van de overheid. Met de komst van de digitale portefeuille zal de digitalisering van de overheidsdiensten nog intensiever worden. Daarom is het van essentieel belang dat de gedigitaliseerde diensten voor iedereen toegankelijk zijn. Daartoe moeten wij zo veel mogelijk van onze medeburgers zo snel mogelijk opleiden zodat ze de basisvaardigheden hebben om met hun overheidsdiensten om te gaan.”*

Jack Hamande, directeur-generaal van het directoraat-generaal Digitale Transformatie bij de FOD Beleid en Ondersteuning: *"Het Connectoobrevet heeft tot doel de contacten met de administratie menselijker te maken en de invoering van digitale diensten te vergemakkelijken, zodat niemand achterblijft in het digitaliseringsproces. Connectoo is bedoeld voor elke ambtenaar die wil bijdragen tot het verkleinen van de digitale kloof in ons land."*

Er zullen twee certificeringsniveaus worden aangeboden:

- een "basis"-niveau dat voor alle ambtenaren toegankelijk is en hen in staat stelt het probleem van de digitale inclusie te begrijpen, een diagnose te stellen en eerste hulp te bieden bij de toegang tot digitale overheidsdiensten;
- een "experten"-niveau dat toegankelijk is voor ambtenaren die reeds op het "basis"-niveau zijn gecertificeerd en die de meest kwetsbare burgers weerbaarder willen maken door hen meer diepgaande ondersteuning te bieden.

De eerste ambtenaren zullen begin mei 2022 met hun online-opleiding beginnen. Tegen april 2024 zullen in totaal 10.000 ambtenaren de basisopleiding hebben voltooid. 1.000 van hen zullen ook de opleiding voor experts hebben gekregen.

Bibliotheken zonder Grenzen is door de FOD Beleid en Ondersteuning gevraagd om de opleiding te ontwikkelen.

De digitale kloof dichten met... een online opleiding

Dimitri Verboomen, directeur Bibliotheken zonder Grenzen: *"Bibliotheken zonder Grenzen organiseert al enkele jaren workshops voor digitaal kwetsbare personen en biedt professionals een opleiding tot digitaal helper aan. Wij zijn verheugd met de FOD Beleid en Ondersteuning te kunnen samenwerken om deze ervaring te formaliseren in de vorm van een e-learningplatform dat een groot aantal ambtenaren in staat zal stellen te leren en hun vaardigheden te ontwikkelen om burgers beter te helpen met hun online procedures. Als vereniging zijn wij verheugd over de inspanningen van de regering om ervoor te zorgen dat alle burgers, en in het bijzonder de meest achtergestelde, hun rechten kunnen uitoefenen: toegang tot hun pensioen- en gezondheidsinformatie, snelle en efficiënte communicatie met de diensten van de overheid, enz."*

Jeroen Franssen, Be The Change Ambassadeur - Agoria: *"Digitalisering is synoniem met het stimuleren van de welvaart van ons land. Maar de nog grotere uitdaging is ervoor te zorgen dat digitalisering daadwerkelijk het welzijn en het comfort van al onze burgers verhoogt. Wij staan volledig achter Connectoo, aangezien het project "dicht bij de mensen" alle belemmeringen voor digitalisering wil wegnemen. Digitalisering gaat meer over mensen dan over apparaten."*

De details van de opleidingen:

	Connectoo (basisniveau)	Connectoo + (expertenniveau)
Duur en modaliteiten	onlinemodules van elk 2 uur en een totale duur van 10 uur	• Hybride formaat (e-learning in eigen tempo + interactieve sessies) • 6 aanvullende modules van elk 2 uur • 3 webinars (in kleine groepen) • Vaste duur van 11 weken (inclusief de modules van het basisniveau)
Doelgroepen	• Ambtenaren die dicht bij de burger staan: Gemeentelijk onthaalpersoneel, personeel van een lokale FOD Financiën, loketpersoneel van Bpost, personeel van wijkcentra, enz. • Ambtenaren die verder van de burger af staan: Communicatieverantwoordelijke van een FOD, ontwerper van toepassingen, serviceverantwoordelijke van een federale toepassing, regionaal projectverantwoordelijke, manager van een team bij een gemeente, enz. • Op lange termijn, iedereen die wil worden opgeleid: particuliere bedrijven, burgers, bibliotheken, scholen, enz.	Overheidsagenten die dicht bij de burgers staan: Gemeentelijk onthaalpersoneel, personeel van een lokale FOD Financiën, bpostloketpersoneel, buurtcentrumpersoneel, enz.
Inhoud van de opleiding	• Inzicht in de uitdagingen van digitale inclusie • De typische problemen herkennen • Kennis van het aanbod aan online overheidsdiensten • Snel een diagnose stellen van het niveau van digitale volwassenheid van een gebruiker • De gebruiker begeleiden bij de toegang tot essentiële diensten: ◦ Authenticatie met CSAM ◦ Installeren en gebruiken van Itsme ◦ MyMinfin gebruiken ◦ MyPension gebruiken ◦ MyHealth gebruiken ◦ Toegang tot officiële documenten via eBox • De juiste tussenpersonen vinden voor het uitvoeren van procedures • Weten hoe je een procedure op een educatieve manier moet uitleggen • Het concept inclusie integreren in de dagelijkse werkzaamheden	Naast de vaardigheden op "basis"-niveau : • De gebruiker stap voor stap begeleiden bij de verschillende stadia van de toegang tot essentiële diensten • Een echte begeleidende houding ontwikkelen, weten hoe gerust te stellen, te motiveren, enz. • De juiste vragen stellen en het uitdrukkingsniveau aanpassen aan de mogelijkheden van de gebruiker

Planning	16 mei 2022 : lancering December 2022 : 2.500 agenten gecertificeerd op basisniveau April 2024: 10.000 agenten gecertificeerd op basisniveau	06 juni 2022: start van de eerste groep September 2022: eerste 100 experten gecertificeerd December 2022: 200 agenten gecertificeerd op expertenniveau April 2024: 1000 agenten gecertificeerd op expertenniveau
----------	--	---

Geïnteresseerde ambtenaren kunnen zich nu al inschrijven via <https://Connectoo.be/nl/> om meer informatie te ontvangen.

Over Bibliotheken zonder Grenzen

Bibliotheken zonder Grenzen is een internationale NGO die kwetsbare bevolkingsgroepen mondiger maakt door hun toegang tot onderwijs, cultuur en informatie te vergemakkelijken. Wij ontwikkelen innovatieve onderwijsprojecten die mensen die getroffen zijn door crisis en onveiligheid in staat stellen te leren, plezier te maken, banden te smeden en aan hun toekomst te bouwen. In België draagt BZG bij tot sociale integratie door de strijd aan te binden tegen ongelijkheden op onderwijsgebied en de digitale kloof, door vernieuwende onderwijsmiddelen te creëren en door te geven, en door veldwerkers op te leiden en te begeleiden om hun actiecapaciteit te ontwikkelen en te versterken.

Voor meer informatie: [Home page - Bibliotheken Zonder Grenzen \(bibzondergrenzen.be\)](https://bibzondergrenzen.be)

Over de FOD Beleid en Ondersteuning

De FOD Beleid en Ondersteuning ondersteunt zijn klanten/gebruikers en beleidsverantwoordelijken in 5 domeinen: 'Werken bij de overheid', 'Digitale overheid', 'Begroting en boekhouding', 'Overheidsopdrachten' en 'Strategische ondersteuning'. De FOD Beleid en Ondersteuning is onder andere een drijvende kracht achter de evolutie en de digitale hervormingen van de federale overheid. Op die manier dragen we bij tot de transformatie naar een efficiënte, toegankelijke en klantgerichte digitale overheid.

Meer informatie

Contacteer:

- Koen Peumans (0473/811106), woordvoerder van de staatssecretaris voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, Mathieu Michel

- Laurence Mortier (0477/962682), woordvoerder van de FOD Beleid en Ondersteuning

- Dimitri Verboomen, directeur van Bibliotheken zonder Grenzen België (0475 36 45 83 dimitri.verboomen@bibliosansfrontieres.be).

Wil je meer weten over digitale inclusie binnen de overheid is en hoe je betrokken profielen kan identificeren? Lees dan deze brochure :

<https://digitalopen.belgium.be/nl/playbook/tools/digitale-inclusie-brochure>.

FOD Beleid en Ondersteuning
WTC III
Simon Bolivarlaan30
1000 Brussel
België

Laurence Mortier
Perscontact
+32 477 962682
laurence.mortier@bosa.fgov.be