

DE DIGITALE WERELD VOOR IEDEREEN!

2023 - 2024



Digitale inclusie bij mensen
met een beperking



Derdejaarsstudenten:

Jarne Vanrumste
Raisa Hennebel
Brechtje Bruggeman
Flore De Meyer
Kato De Neve
Kato Vloebergs
Jill De Wael
Sujete Ahmedova

Begeleidende docent:
Charlotte
Vanbleu

INHOUD

1	VOORWOORD
2	WAT IS DIGITALE INCLUSIE?
3	BEGRIPPEN
4	UITLEG ONDERZOEK
5	DIGITALISERING: EEN MEERWAARDE!
6	MOEILIKHEDEN
10	BEZORGDHEDEN
11	NODEN
15	TIPS & TRICKS
19	BELEIDSAANBEVELINGEN
20	BESLUIT
23	BIJLAGE
25	BEDANKING ORGANISATIES



VOORWOORD



Wij zijn Jarne, Raisa, Brechje, Kato, Flore, Kato, Jill en Sujete, derdejaarsstudenten Sociaal Werk aan de Arteveldehogeschool. Voor onze bachelorproef kozen we voor het thema 'digitale inclusie bij personen met een beperking'. Samen gingen we aan de slag met onze begeleidster Charlotte. Onze groep deelde dezelfde visie: we willen voornamelijk de stem van mensen met een beperking zelf laten horen, in plaats van organisaties en hulpverleners. We beslisten om te werken aan de hand van interviews. De resultaten van de interviews verwerkten we tot een brochure en poster, met als doel bepaalde moeilijkheden en noden aankaarten en deze doorgeven aan organisaties en de overheid. Op deze manier zetten we mensen hierover aan het denken en helpen we personen met een beperking op weg.

Wij zouden graag de personen die wij hebben mogen interviewen bedanken: Alexia Van Den Bergen, Awet Amine, Aya Cherkaoui, Bart Bekaert, Bryan, Christof, Fiebe Fosselle, Francis, Geert, Ilias Elaluofi, Jan Hollaert, Jorrit Ernots, Kai, Karin, Laura Fierens, Laura Maes, Leander, Lieze Platevoet, Maarten Nachtergaele, Marie, Marijke, Myriam Roeland, Nele De Coninck, Pieter-Jan Dekeyzer, Pol De Brabander, Senna Bracke, Steve De Clerck, Vincent Bosmans, William Windels en Willem. Ook werden er 9 mensen geïnterviewd die liever anoniem wilden blijven, dit willen we dan ook respecteren.

De geïnterviewden konden we bereiken via organisaties waar ze deel van zijn, ook die organisaties zouden we graag bedanken: Raakzaam, Kasterlinden, C.J.M.I.B, Vrienden der Blinden Koksijde, Symfoon, de Triangel, vzw Kompas, De Hagewinde en De Ark Gent

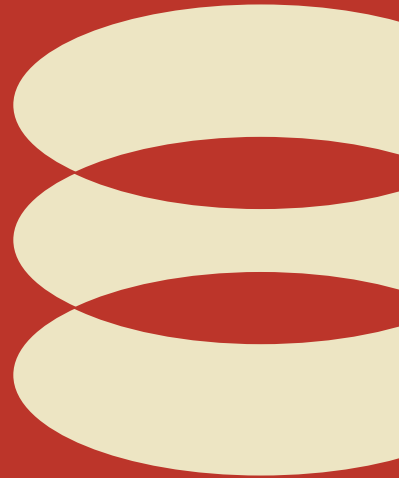
“Kunnen ze zaken niet gewoon eenvoudig uitleggen zodat iedereen het begrijpt?”

(Senna Bracke, 20 jaar)



WAT IS DIGITALE INCLUSIE?

“Digitale inclusie gaat over acties en oplossingen die nodig zijn om digitale uitsluiting te voorkomen, zodat iedereen kan deelnemen aan de digitale wereld. Enerzijds gaat het om het wegwerken van drempels, zoals het gebrek aan digitale vaardigheden en het gebrek aan toegang tot toestellen en internet. Anderzijds moeten mensen ondersteund worden en de kans krijgen om zelf hun digitale weg te zoeken, bijvoorbeeld door gebruiksvriendelijke websites en apps te ontwikkelen.” (Mediawijs, z.d.)



DEFINITIE VANUIT DE DOELGROEP

“Digitale inclusie is volwaardig deelnemen aan het digitale gebeuren op alle vlakken, dus zowel sociaal-maatschappelijk als financieel, relaties, vriendschap, hobby’s en vrijwilligerswerk. Ik heb zeker het gevoel dat ik er bij hoor. Dit omdat ik me inzet voor digitalisering. Ik probeer een positieve input te geven.”

(Anoniem)

“Iedereen moet erbij horen, beperking of niet. Wanneer een persoon met een beperking in staat is om tools te gebruiken zonder hulp, is er sprake van digitale inclusie.”

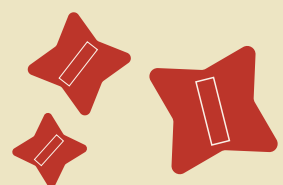
(Lieve Platevoet, 23 jaar)

“Digitale inclusie betekent voor mij goed kunnen werken met het internet en de apps die daarbij horen en zo contacten leggen met mensen. Ik vind wel dat ik soms een beetje uit de boot val maar ik weet niet of het ligt aan mijn eigen tijdsgebrek om apps te oefenen of omdat ze niet allemaal toegankelijk zijn. Ik denk dat het beide is. Maar over het algemeen heb ik meer het gevoel dat ik erbij hoor.”

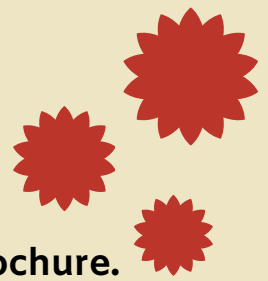
(Anoniem)



Lieve



Begrippen



We verduidelijken enkele woorden die we veel gebruiken in de brochure.



Toegankelijkheid

Toegankelijkheid gaat over het zorgen dat dingen voor iedereen makkelijk te gebruiken en te begrijpen zijn, ongeacht verschillende behoeften of situaties.

Digitalisering

Met digitalisering bedoelen we dat dingen worden omgezet van een niet-digitale vorm naar een digitale vorm en dat er steeds meer aspecten van het leven, online gebeuren.

Laagdrempeligheid

Laagdrempeligheid is een term die wordt gebruikt om aan te geven dat iets makkelijk toegankelijk is, zonder veel moeilijkheden of hindernissen. Het idee is dat er weinig belemmeringen zijn om ergens aan mee te doen of iets te begrijpen.

“Mijn grote droom is radio maken bij Q-music. Ik wil mij graag inschrijven in een academie om DJ te worden. Maar ik raak niet binnen in die cursus. Dat vind ik moeilijk. Ik vind het beu dat ik veel reclame krijg van dingen waar ik toch niet terecht kan. Ik zou mij graag inschrijven voor programma's maar dit lukt mij allemaal niet. Waarom zij wel en ik niet?” (Anoniem)



UITLEG ONDERZOEK



Voor ons onderzoek maakten we gebruik van semigestructureerde interviews. Dit zijn interviews met een op voorhand opgestelde vragenlijst, waar de interviewer nog steeds de mogelijkheid heeft om van af te wijken of extra vragen te stellen.

We hebben 39 personen geïnterviewd: 8 tieners, 12 twintigers, 6 dertigers, 5 veertigers, 5 vijftigers, 1 zestiger en 2 zeventigers.

De bevroagde personen hebben verschillende soorten beperkingen zoals auditieve (7), visuele (6), motorische (2), verstandelijke (16) en meervoudige beperkingen (8).

Onze groep heeft deze mensen voornamelijk gevonden door contact op te nemen met organisaties of aan de hand van ons persoonlijk netwerk.

We hebben informatie uit de interviews verzameld en verwerkt in deze brochure. We bespreken enkele opvallende aspecten die naar voren kwamen tijdens de gesprekken. Zoals de meerwaarde van digitalisering, de moeilijkheden en noden die leven op dit vlak. We eindigen met tips & tricks van en voor mensen met een beperking en beleidsaanbevelingen naar de overheid. Doorheen de brochure staan er ook quotes en foto's van de mensen die we interviewden.



Vincent & Laura

DIGITALISERING: EEN MEERWAARDE!



In de interviews vertelden personen met een beperking soms ook over voordelen van digitalisering. Die willen we zeker een plekje geven in deze brochure.

VIDEABELLEN EN BERICHTEN

Mensen met gehoorproblemen vinden videobellen belangrijk. Dit heeft verschillende redenen. Een voorbeeld is de toegang tot gebarentaal. Via video kunnen ze gebaren uitwisselen met andere gebruikers die dezelfde taal gebruiken, waardoor effectieve communicatie mogelijk is.

Ook mensen met het syndroom van Down hechten veel belang aan communicatie. Sommige zitten doordeweeks op internaat en hebben heimwee naar huis. Ze willen graag contact blijven houden. Hierbij helpen videocalls en berichten naar de familie enorm.

TYPEN

We merkten dat typen door de digitalisering ook een meerwaarde heeft.

Soms ervaren mensen met een beperking moeilijkheden om op traditionele wijze te schrijven of te spreken. Typen op een toetstenbord kan een oplossing bieden.

"Het internet is zeer belangrijk voor mij, om contacten te behouden met mijn beste vriend."
(Karin, 52 jaar)

"Doordat ik mijn berichten kan inspreken kan ik veel socialer zijn."
(Pieter-Jan Dekeyzer, 23 jaar).

"Ik kan alles op het internet"
(Leander, 27 jaar)

"Ik kan niet schrijven, maar wel typen. Van kleins af aan gebruik ik een laptop. Denk maar aan op school (bv. cursussen inscannen, teksten markeren, ...). De digitalisering heeft me enorm geholpen."
(Lieve Platevoet, 23 jaar)

"Het is eigenlijk heel gek hoe goed ze met sociale media omgaat."
(Begeleidster van Laura Fierens, 26 jaar)

"Hij weet meer dan ons."
(Begeleidster van Leander, 27 jaar)

MOEILIKHEDEN

Naast de meerwaarde van de digitalisering stellen we vast dat mensen met een beperking ook moeilijkheden ervaren.

1) Moeilijkheden bij apps en websites

Uit de interviews bleek dat niet alle apps of websites even gebruiksvriendelijk zijn voor personen met een beperking. Ze worden wel vaker omschreven als 'niet evident':

- De apps Tiktok en Instagram zijn moeilijk om te gebruiken. Dit omdat sommige mensen geen toegang krijgen of de manier waarop je het gebruikt niet altijd duidelijk is.
- Ook is het soms moeilijk om informatie te zoeken op websites. De informatie staat vaak door elkaar en is niet genoeg gestructureerd. Daarnaast is de tekst op websites te moeilijk geformuleerd.
- Veel mensen vinden bankapps niet toegankelijk. Het is moeilijker om een overzicht te krijgen over het geld aangezien je het niet effectief in handen hebt.
- Captcha is een test die ontworpen is om mensen van robots te onderscheiden (zie foto). Hier kan worden gevraagd: 'duid alle vakjes aan waar een verkeerslicht opstaat'. Zo kunnen ze zien dat je geen robot bent. Voor mensen met een visuele beperking lukt dit niet.
- De tijd om zichzelf te identificeren bij Itsme is te kort. Als je bijvoorbeeld op E-Health wil inloggen is Itsme een optie. Dit doe je door je telefoonnummer in te geven. Daarna krijg je 3 min. om via de app op je gsm je identiteit te bevestigen. Die 3 min. is vaak te kort. Ook is het soms voor personen met een verstandelijke beperking moeilijk om Itsme te gebruiken, aangezien er toestemming nodig is van een bewindvoerder.



"Het gebruik van apps zoals de app van NMBS en De Lijn zijn zeer ontoegankelijk voor mij. Doordat ik slecht kan zien en moeilijkheden heb bij het typen kan ik deze moeilijk gebruiken, er zit namelijk geen spraakfunctie op."

(Pieter-Jan Dekeyzer, 23 jaar)

"Ik zou heel graag Facebook willen gebruiken, maar het is riskant en ingewikkeld voor mensen zoals ik."

(Karin, 52 jaar)

"Ik vind Facebook niet veilig."

(Willem, 44 jaar)

"Ik ervaar moeilijkheden bij websites die gedeeltelijk of niet toegankelijk zijn. Denk maar aan bankinstellingen en webshops. De eerste stappen lukken prima (met 'kunst – en vliegwerk'), maar bij de laatste stap geraakt ik niet verder (bv. bij betalings-bevestiging of 'ga-verder' – knop).

Als je niet aan de gegevens kan met het schermleesprogramma, lukt het niet. Ik heb ook geen 'ziende ogen' in de buurt om me te helpen. Mijn kinderen zijn het huis uit. En ze wonen niet in de buurt. Het ligt niet aan te weinig kennis, maar aan de ontoegankelijke websites, wat heel frustrerend is."

(Anoniem)

2) Moeilijkheden bij het gebruik van toestellen

Het gebruik van digitale apparaten, zoals een gsm, wordt vaak als iets vanzelfsprekends beschouwd, toch is het voor personen met een beperking niet altijd zo eenvoudig. De volgende handelingen worden als moeilijk(er) ervaren:

- Het ingeven van de wificode
- Meldingen uitzetten
- De beltoon veranderen
- Het kopiëren en plakken van informatie
- Foto's trekken.
- Typen op een gsm (bv. door kleine lettertjes)
- Terugvinden van de juiste informatie op websites

"Ik zit vaak op mijn tablet want de gsm is te klein om te lezen."

(Bart Bekaert, 55 jaar)

"Informatie opzoeken op het internet lukt mij niet."

(Marijke, 39 jaar)

"Het zijn vaak de instellingen die een probleem zijn."

(Begeleider van Bart Bekaert, 55 jaar)

"Dat was wel echt wel zo van 'hoe werkt dat ding?'. Het was altijd zo van ding ding ding. Ik word daar soms onnozel van, van al die meldingen. Dan vraag ik aan mijn huisgenoot of aan de begeleiding om dat uit te zetten. Je hebt zo mensen die van de smartphone generatie zijn en sommigen zijn dat niet."

(Francis, 38 jaar)

"Het snel terugvinden van de juiste info die ik nodig heb verloopt niet zo vlot. Op de iPhone verloopt het iets vlotter want dan kan ik de dictee functie gebruiken maar op de laptop niet. Daar heb ik een bijstand voor nodig."

(Anoniem)

3) Andere moeilijkheden

Reclame, digitalisering van betalingen op festivals, angst voor het onbekende, digitaliseren van verslag,...

- Reclame maakt meer gebruik van digitale kanalen. Denk maar aan sociale media (bv. advertenties op Facebook).

"Ik vind het irritant dat ik reclame krijg van dingen waar ik toch niet terecht kan."

(Anoniem)

"Reclame kan moeilijk zijn, ze klikken dan op een advertentie en zijn plots ingeschreven op spelletjes waarbij er geld van hun kaart gaat terwijl ze dat niet weten."

(Begeleider van Bart Bekaert, 55 jaar)

"Minder reclame en poespas. Meer veiligheid op het internet is de boodschap."

(Anoniem)

- Het digitaliseren van betalingen op festivals, bv. De Lokerse Feesten. Hierbij wordt er gebruik gemaakt van een 'cashless kaart', gelinkt aan een app, om drank en eten aan te kopen. De kaart moet je eerst activeren en kan je daarna opladen op drie manieren. De digitale weg gaat als volgt: Op elke kaart staat een QR-code. Wanneer je die scant, kan je met je smartphone je kaart opladen. Je kan ook je kaart opladen met de Lokerse Feesten – app. Al bij al een ingewikkeld systeem.

- Angst voor het onbekende en weerstand tegen het aanleren van nieuwe vaardigheden rond digitalisering.
- Gemakkelijk afgeleid worden. Dit doordat er telkens verschillende dingen gebeuren op het scherm. Er is een overvloed aan informatie.
- Grenzen kennen: "Wat is te veel?", "Wanneer val ik iemand lastig?"
- Het digitaliseren van verslag nemen op het werk (bv. elektronische patiëntendossier)

"Alles is moeilijker geworden."

(Willem, 44 jaar)

"Smartphones zijn moeilijk en niet iedereen kan ermee werken."

(Marijke, 39 jaar)

"Vorige week heb ik gereserveerd in een restaurant. Ik heb eerst gebeld naar hen en ook de menu opgezocht. Mijn andere vrienden kunnen dit niet."

(Anoniem)

Bezorgdheden

Mensen met een beperking ervaren dat de digitale wereld ook niet altijd veilig is. Tijdens de interviews werd er gepraat over hacken van toestellen, phishing en virussen.

- Hacken is als iemand binnendringt in andermans computer (Politie (NL), z.d.). Het is strafbaar als dit gebeurt zonder toestemming van de eigenaar van die gegevens. Doel van de hacker is de computer overnemen, gegevens stelen of onbruikbaar maken.
- Phishing is een vorm van internetfraude waarbij je valse berichten ontvangt waarbij geprobeerd wordt om inloggegevens, creditcardinformatie, pincodes of andere persoonlijke gegevens te achterhalen (Vlaanderen, z.d.)
- Een online virus is alsof je computer ziek wordt. Dit gaat dan vervelende dingen op je computer of met jouw gegevens doen. Meestal is het doel om programma's of gegevens te beschadigen en een virus wil zich ook graag verder verspreiden.

"Ik merk dat er veel mensen slechte bedoelingen hebben op het internet."
(Anoniem)

"Je bent gewoon bang om zelf iets open te doen. Er klopt daar toch iets niet?"
(Bryan, 28 jaar)

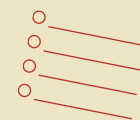
"Je moet ook opletten voor virussen in spelletjes want als je het dan installeert is het direct om zeep. Op gsm raad ik gewoon aan wees gewoon voorzichtig wat ge installeert."
(Anoniem)

"Ik durf geen Instagram aan te maken."
(Pieter-Jan Dekeyzer, 23 jaar)

NODEN VAN MENSEN MET EEN BEPERKING

Tijdens de interviews gaven de personen bepaalde noden aan. De overkoepelende noden zijn meer veiligheid en meer toegankelijkheid in de digitale wereld.

1) Nood aan stappenplannen



Een stappenplan dat uitleg geeft over hoe je een app of website kan gebruiken is voor veel mensen een grote hulp. Bijvoorbeeld een stappenplan dat uitlegt hoe je een account aanmaakt bij Facebook. Of waar je op moet letten als je een veilig wachtwoord kiest.

"Ik ben geen baby"

(Anoniem)

Toen de begeleider voorstelde dat een stappenplan op de website van Zalando handig zou zijn, antwoordde een deelnemer simpelweg: "Ik ben geen baby.". Hiermee drukte hij de wens uit om zelfstandig en volwassen met digitale platforms om te gaan en benadrukte hij het belang van gelijkwaardige betrokkenheid in de digitale wereld.

Het is dus belangrijk duidelijkheid te bieden en een hulpmiddel te geven, maar dit toch niet kinderlijk aan te pakken.



**"Die digitale dingen vind ik eigenlijk
allemaal veel te moeilijk."**

(Francis, 38 jaar)

2) Nood aan betaalbare hulpmiddelen

Mensen met een beperking hebben vaak moeilijker toegang tot hulpmiddelen. Door die ongelijke toegang tot hulpmiddelen ontstaat er een kloof en die moet kleiner worden.

“Met de beperking heb ik geen probleem, daar zijn aanpassingen voor.”

(Senna Bracke, 20 jaar)

Met bepaalde aanpassingen worden dingen mogelijk (bv. tools om makkelijker iets op te zoeken, mogelijkheid om websites te vergroten, voorleesfuncties...), maar die moeten wel bestaan en beschikbaar zijn. Aanpassingen om je beperking te ‘verhelpen’ kosten geld. Daarin schiet het budget tekort. Het is dus zo dat er een duidelijke kloof ontstaat wanneer je de aanpassingen niet kan bekostigen

Mensen met een beperking doen mooie voorstellen waaruit volgende hulpmiddelen komen:



- Een vereenvoudigde Google

Een soort Google die alles op een makkelijkere manier uitlegt. Die kan dan misschien ook nog eens beter beschermd zijn tegen Phishing en hackers, iets waar mensen met een beperking schrik voor hebben.

“Als ik recepten opzoek om te koken zijn ze vaak moeilijk uitgelegd. Het is soms ingewikkeld.”

(Bart Bekaert, 55 jaar)

- Mogelijkheid tot inspreken

Soms is typen of lezen moeilijk. In plaats van typen kunnen mensen simpelweg zeggen wat ze willen. Een voorbeeld is “Ik wil een Instagram account aanmaken. Hier is mijn mail en wachtwoord”. Spraakherkenningstechnologie kan dan de gesproken woorden omzetten in tekst en de nodige acties uitvoeren. Dit soort toegankelijkheidsfuncties zijn van groot belang om digitale platforms inclusiever te maken voor mensen met een beperking.



- Alternatief voor wachtwoorden

Wachtwoorden verzinnen, invoeren en onthouden wordt als moeilijk ervaren. Hierdoor kunnen mensen geen gebruik maken van verschillende apps en websites. Een alternatief voor paswoorden vergroot de toegankelijkheid tot de digitale wereld. Er zijn al bepaalde programma's en hulpmiddelen, zoals LastPass.com. Maar toch blijft dit moeilijk en zijn zelfs die tools niet altijd even toegankelijk.



- Meer openbare wifi

Door moeilijkheden met mobiele data (moeite met het aan en uit zetten) kunnen veel mensen buitenshuis geen gebruik maken van een groot deel van de digitale wereld (bv. Google Maps).

3) Nood aan plaats voor het versterken van digitale vaardigheden en hulpvragen

We stellen vast dat er veel nood is aan uitleg rond de digitale wereld. Zo vertelt een geïnterviewde dat hij graag wilt bijleren over hoe je iets opzoekt op het internet, maar hij niet weet hoe. Dit aanbod moet dus ook aanwezig zijn en vooral laagdrempelig worden aangeboden.

Doordat bepaalde dingen moeilijk zijn, worden mensen met een beperking soms afhankelijk van anderen op digitaal vlak. Dit kunnen we voorkomen door het leren van digitale vaardigheden aan te bieden.



Alexia



4) Nood aan betere veiligheidsmaatregelen op sociale media

Er is nood aan extra veiligheidsmaatregelen op sociale media. De zorg gaat over de algemene veiligheid tijdens het gebruik van platforms zoals Facebook en er wordt gevraagd om meer maatregelen te nemen om een veilige online ervaring te verzekeren.

Mensen met een beperking zijn extra kwetsbaar voor hackers en phishing. De schrik hiervoor is een extra drempel om deel te nemen aan de digitale wereld.



**“Kijk naar wat men mentaal kan,
niet naar het motorisch kunnen.”**
(Senna Bracke, 20 jaar)



**“Ik vind dat jammer dat ik niet kan
lezen, maar ik moet daar mee leren
leven.”** (Jan Hollaert, 53 jaar)



TIPS EN TRICKS

VAN EN VOOR MENSEN MET EEN BEPERKING

Tijdens onze interviews hebben we waardevolle inzichten ontvangen die we graag willen delen. Hieronder vind je nuttige tips, websites, apps en organisaties die ondersteuning bieden in de digitale wereld.

Algemeen



Leer van anderen

Neem deel aan lessen, ga zelf op ontdekking of vraag aan vrienden die je kunnen helpen bij je hulpvraag. Door te leren van anderen, wordt alles een beetje makkelijker. Je hoeft het niet allemaal alleen te doen!



Neem kleine stappen

Begin met eenvoudige dingen op de computer of je telefoon en bouw stap voor stap je kennis op. Je hoeft niet alles meteen te snappen. Richt je op taken die jij belangrijk vindt. Begin bijvoorbeeld met het sturen van e-mails of gebruikmaken van sociale media, en ga zo steeds een beetje verder. Zo word je op je eigen tempo meer vertrouwd met de digitale wereld.



Vraag en geef feedback

Laat weten wat je denkt en vraag gerust om hulp als je iets niet begrijpt. Als iets goed gaat, zeg het dan. Als iets lastig is, vraag dan om uitleg. Samenwerken is makkelijker als we open zijn over wat werkt en wat niet. We kunnen allemaal van elkaar leren en elkaar beter ondersteunen als we eerlijk zijn over onze ervaringen.



Pictogrammen

Om de toegankelijkheid te vergroten voor mensen met een beperking kan er gebruik gemaakt worden van pictogrammen ter verduidelijking. Een mooi voorbeeld hiervan zien we in de app '112'. Hiermee kan je de ambulance, politie of brandweer verwittigen. Deze app is zeer toegankelijk voor mensen met een auditieve beperking omdat ze gewoon op pictogrammen kunnen klikken. Zo hoeven deze mensen niet te bellen naar het noodnummer.

♡ you're
STRONGER
than you
THINK



TIPS EN TRICKS

VAN EN VOOR MENSEN MET EEN BEPERKING

Websites

Smart Ateljee



Dit is een educatieve website, vooral bedoeld voor mensen die niet zo vlot hun weg vinden in de digitale wereld. Er wordt gebruik gemaakt van klare taal, foto's, pictogrammen en filmpjes.

Dottie



Dit is een datingsite dat zich richt op mensen met een beperking. Het biedt een veilige omgeving om in contact te komen met anderen, waarbij de focus ligt op het vinden van vriendschappen en liefdevolle relaties. Deze app is vergelijkbaar met Tinder.

WAI-NOT



Wai-not biedt een toegankelijke website voor jongeren (met een beperking) die behoefte hebben aan extra ondersteuning om zelfstandig deel te nemen aan het internet.

MijnEigenPlan



Is een handige website en app voor mensen met een beperking. Het helpt hen om zelf de touwtjes in handen te nemen, zelfstandiger te zijn en meer structuur in hun leven te hebben. Er is een kleine vergoeding per maand, maar het is flexibel en geschikt voor iedereen die meer zelfstandigheid en structuur wil.

Steffie



Het is een Nederlandse website die lastige onderwerpen op een eenvoudige manier uitlegt. Denk aan daten, een woning zoeken, veilig internetbankieren en een bezoek aan de huisarts. Zo wordt alles verstaanbaar!





TIPS EN TRICKS

VAN EN VOOR MENSEN MET EEN BEPERKING

Apps

Mind Express



Een app die mensen helpt met een communicatieve beperking. Zelfs als je niet, moeilijk of nauwelijks kan spreken, kan je zelfstandig leren communiceren door symbolen, letters, woorden of een combinatie hiervan. Ook kan je met Mind Express mailen, sms'en, bellen en sociale media gebruiken zoals bijvoorbeeld Facebook en WhatsApp.

BeMyEyes



Is een app die blinde of slechtziende gebruikers verbindt met ziende vrijwilligers voor directe hulp. Wanneer gebruikers assistentie nodig hebben. De app stuurt meldingen naar vrijwilligers op basis van taal of tijdzone. De eerste reagerende vrijwilliger krijgt live videobeelden van de smartphonecamera van de gebruiker en een audioverbinding om samen de taak op te lossen. Het doel is om via technologie directe visuele ondersteuning te bieden aan mensen met een visuele beperking.

OKO



De OKO-app is een alternatief voor de bekende rateltikkers. Ongeveer 15% van de verkeerslichten in Vlaanderen heeft een rateltikker. De OKO-app scant (filmt) de omgeving via de ingebouwde camera en waarschuwt de gebruiker bij oversteekplaatsen met voetgangerslichten.

Sinds kort is de OKO-app ook in staat om busnummers en de bijbehorende bestemming van een aankomende lijnbus voor te lezen. De OKO-app werkt via centrale servers die doorlopend bijleren en zichzelf actualiseren. De app werkt enkel op een iPhone en heeft dataverbinding nodig.



Nele

“Veel is digitaal geworden en dat is handig voor mij. De facturen worden per mail opgestuurd, je kan ook online documenten vinden van overheidsdiensten. Dit is al een grote verbetering. Ik kan dan ook in die documenten typen want mijn geschrift is niet zo duidelijk.”

(Laura Maes, 27 jaar)

Railer



Dit is een alternatief voor de NMBS app. Railer is toegankelijker en makkelijker in gebruik. Een handige app om je reis mee te plannen, te checken welke aansluitingen er zijn en naar waar die rijden, waar en wanneer u moet overstappen en hoeveel vertraging een trein heeft. Je kan zelfs de volledige dienstregeling van de treinen in België met Railer raadplegen.



Earcatch



Earcatch bevat audiodescriptie voor een groot aantal films en televisieseries. De audiodescriptie is te downloaden en af te spelen via de app en synchroniseert automatisch het geluid in de bioscoop of van je televisie of computer. Tijdens de pauzes in de dialoog beschrijft een voice-over visuele elementen uit de film zoals personages, gezichtsuitdrukkingen en plaatsbepalingen.

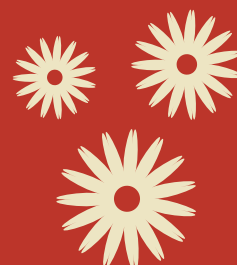
DigiHandig



In de oefenomgeving van DigiHandig leer je stap voor stap nieuwe apps gebruiken en veilig jouw telefoon gebruiken. In DigiHandig vind je een divers aanbod van lessen voor zowel beginners als gevorderden. Je kan bijvoorbeeld leren hoe je berichten stuurt of hoe bepaalde apps werken. Maar je leert ook hoe je routes kunt plannen met je telefoon of het nieuws kunt lezen.

“Mensen zitten veel meer op hun gsm.” en “straks als ik wegga is het eerste wat ik doe op mijn gsm zitten”

(Bryan, 28 jaar)





TIPS EN TRICKS

VAN EN VOOR MENSEN MET EEN BEPERKING

Organisaties

Licht en Liefde & VeBeS vzw



Bij Licht en Liefde heeft een geïnterviewde een training gevolgd over het gebruik van iPhone en laptop, met focus op apps, internet, websites, bluetooth, en waardevolle informatie over platforms zoals Facebook. Deze training was afgestemd op de persoonlijke behoeften van de gebruiker.

VeBeS vzw is de ledenvereniging van Licht en Liefde en zet zich in voor mensen met een visuele beperking. Ze bieden diverse diensten aan, waaronder educatieve programma's, sociale integratie, belangenbehartiging. Het doel is gelijke kansen te bevorderen en mensen met deze beperking te helpen bij het leiden van zelfstandige en geïntegreerde levens.

Centra volwassenonderwijs



Bij Centra Volwassenenonderwijs vind je specifieke cursussen gericht op het aanleren van digitale vaardigheden, maar deze zijn niet altijd aangepast voor mensen met een beperking. Kisp is een voorbeeld van een centrum voor volwassenenonderwijs dat samenwerkt met voorzieningen voor mensen met een beperking. Hier krijg je de kans om op je eigen tempo en in samenwerking met je eigen iPad vaardigheden te ontwikkelen in het gebruik van het internet en handige apps.

Sensotec



Sensotec is een bedrijf dat speciale computerprogramma's en apparaten maakt om mensen die moeite hebben met lezen te helpen. Deze hulpmiddelen zijn handig voor mensen met dyslexie of problemen met zien. Ze hebben bijvoorbeeld programma's die tekst kunnen voorlezen of de letters groter kunnen maken, zodat het makkelijker is om te lezen en te leren.

Brailleliga



De Brailleliga is een organisatie die zich inzet voor mensen met een visuele beperking. Ze bieden educatie, braille-onderwijs, sociale integratie en revalidatie aan, met als doel gelijke kansen en zelfstandigheid te bevorderen.

DIGIBANK plus



DIGIBANK Plus richt zich specifiek tot mensen met een beperking die digitale hulpvragen hebben. Ze leent computers, tablets en digitale hulpmiddelen uit. Ook geeft de organisatie uitleg bij computerproblemen en digitale vragen via 3 digiloketten. Verder organiseren ze workshops en opleidingen over digitale onderwerpen en bieden hulp aan huis als je niet tot bij een digiloket kunt komen.

BELEIDS - AANBEVELINGEN



- **Een aangepaste bankapp**

Een bankapp die meer functies heeft naargelang de noden van mensen met een beperking. Bv zichtbaar maken van saldo in geval van bewindvoering.

- **Meer openbare wifi**

Data gebruiken is moeilijk en duur. Meer openbare wifi zorgt ervoor dat iedereen kan gebruik maken van wat digitale apparaten allemaal te bieden hebben.

- **Controle op toegankelijkheidsregels**

Er bestaan regels rond de toegankelijkheid van websites (WCAG 2.2). De overheid zou meer controle moeten uitoefenen op de webontwikkelaars. Deze moeten vanaf de start inzetten op toegankelijkheid.

- **Screening van overheidswebsites en apps**

Overheidswebsites en apps zijn belangrijk en moeten voor iedereen toegankelijk zijn, maar dit is niet altijd het geval.

- **Financiële hulp van de overheid**

Er zijn veel digitale hulpmiddelen die het leven voor mensen met een beperking makkelijker maken. Deze zijn vaak duur. Hierdoor is financiële hulp van de overheid aangewezen.

- **Workshops en opleidingen**

We stellen vast dat er nog steeds nood is aan verduidelijking over de digitale wereld. Dit kan worden opgelost door het aanbieden van extra workshops en opleidingen.

- **Onderzoek**

Het is essentieel om grondig te onderzoeken wat mensen met beperkingen precies nodig hebben. Om ervoor te zorgen dat hun stem gehoord wordt tijdens het proces, worden er regelmatig controles uitgevoerd om na te gaan of de digitale technologieën goed zijn aangepast aan hun noden.

*Together
We Can!*



BESLUIT

- Mensen met een beperking willen graag deelnemen aan de digitale wereld, maar ervaren soms moeilijkheden.
- Toestellen zijn niet altijd gebruiksvriendelijk voor hen.
- Ondersteuning is vaak nodig om de digitale wereld te verkennen en taken uit te voeren.
- Niet iedereen kan het snel veranderende digitale tempo bijhouden, en dat is oké.
- Het is belangrijk dat iedereen de kans krijgt om op zijn eigen tempo, en met ondersteuning de digitale wereld te betreden.
- Apps en websites zijn vaak niet toegankelijk voor mensen met een beperking.
- Een stappenplan kan helpen bij het gebruik van digitale tools.
- De digitale wereld moet toegankelijker worden, wat niet alleen voordelen heeft voor mensen met een beperking, maar voor de samenleving als geheel.
- Voorstellen voor overheid en organisaties: speciale bankpasjes, meer gratis internet op openbare plaatsen, financiële ondersteuning voor computervaardigheden, controle op gebruiksvriendelijkheid van websites en apps.
- **Betrek mensen met een beperking bij het ontwikkelen van oplossingen.**
- Het belangrijkste is om te **luisteren naar mensen met een beperking** en concrete stappen te zetten naar een toegankelijker digitale samenleving.
- Een (digitale) brochure maken was een leerproces op het gebied van (digitale) toegankelijkheid.
- We legden deze voor aan enkele experts ter zake en kwamen erachter dat het beter is om vooraf te informeren over hoe je goed digitaal toegankelijk kunt zijn.
- Er moet met veel rekening gehouden worden en dat vraagt zijn prijs. De brochure voldoet om die reden niet aan alles, maar doet alvast een goeie poging.



BIJLAGE

Bronnenlijst

Anysurfer. (2018). Digitale toegankelijkheid: websites voor iedereen! [Brochure]. <https://equal.brussels/wp-content/uploads/2021/02/brochure-nl-interactief.pdf>

Cools, P., Van Gucht, J. & Sebrechts, L. 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/>

De Maesschalck, E. (2022). Hoe hou je mensen met een verstandelijke beperking aan boord van de digitale sneltrein? Sociaal.Net. <https://sociaal.net/achtergrond/verstandelijke-beperking-digitalisering>.

Digitale inclusie. (2022, 13 mei). Digitale inclusie - opleiding mediacoach. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=5JE2O7KeP44&t=1s>

ITSM[®], de identiteitsapp. (2023, 8 september). Itsme[®]. <https://www.itsme-id.com/nl-BE>

Kaniki Masengo, K. (2021, December 9). Mensen met een handicap worden onzichtbaar gemaakt, en dat besef ik nu pas. MO*. <https://www.mo.be/column/Mensen-met-handicap-onzichtbaar-gemaakt-besef-ik-nu-pas-validisme>

Mediawijs. (2021). Mediaopvoeding bij kinderen met een beperking: hoe zit dat? Mediawijs. <https://www.mediawijs.be/nl/artikels/mediaopvoeding-bij-kinderen-met-een-beperking-hoe-zit-dat>

Mediawijs. (z.d.). Digitale inclusie. <https://www.mediawijs.be/nl/digitaleinclusie>

Politie. (z.d.). Wat is hacken?. <https://www.politie.nl/informatie/wat-is-hacken.html#:~:text=Hacken%20is%20als%20iemand%20binnen,gegevens%20stelen%20of%20onbruikbaar%20maken>

Steeman, G. (2023, June 16). Mediaopvoeding als je een verstandelijke beperking (LVB) hebt. Mediawijsheid.nl. <https://www.mediawijsheid.nl/beperking/?fbclid=IwAR1v-NY811nIB73hTNqLrt2oPNAfvKqDEVzfdGpA5LmsRd18z6JTGEKn6P0>

Vlaanderen. (z.d.). Phishing. <https://www.vlaanderen.be/consumentenbescherming/phishing>

Volwassenenonderwijs KISP. (z.d.). Volwassenenonderwijs KISP - jouw talent, onze passie. volwassenenonderwijs Kisp. <https://www.kisp.be/>

Zo help je cliënten naar zelfstandigheid! (z.d.-b). <https://mijneigenplan.nl/ervaringen>

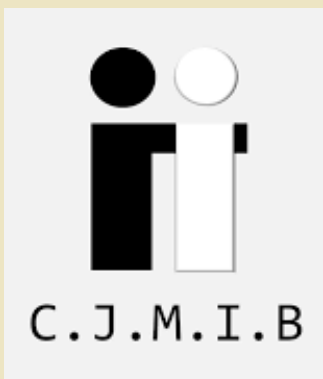
Websites van de organisaties

- <https://www.kasterlinden.be/>
- <https://www.dvcdetriangel.be/>
- <https://www.symfoon.be>
- <https://cjmb.be/doelgroep/krauwelenhof/>
- <https://raakzaam.be/>
- <https://www.mfcdehagewinde.be/>
- <https://www.dvcdetriangel.be/>
- <https://www.vzwkompas.be/>
- <https://www.vriendenderblinden.be>
- <https://www.arkgent.be/>
- <https://www.arteveldehogeschool.be/nl>
- <https://www.arteveldehogeschool.be/nl/onderzoek/projecten/digi-act-digitaal-activeren-van-mensen-met-een-beperking>
- <https://www.arteveldehogeschool.be/nl/onderzoek-en-samenwerking/onderzoek/mens-en-samenleving>

MET DANK AAN:



arteveldehogeschool
LID VAN DE ASSOCIATIE UNIVERSITEIT GENT
denk. doe. word.



arteveldehogeschool