



Hanne Polet, Annelies Delchambre en Maaike Van Hoecke.

## Digitale vaardige aanpak van de gemeente Brugge

# Digitale vaardigheid als basis voor betrokkenheid

Door een Google Alert op het thema digitale vaardigheden bereikte ons een bericht over een aanpak ter bevordering van digitale vaardigheden in België. We waren meteen geïntrigeerd na het lezen. Gelukkig was de contactpersoon Hanne Polet uit Brugge bereid ons er alles over te vertellen! Hanne is medewerker interne communicatie en trok samen met haar collega's Maaike Van Hoecke en Annelies Delchambre van opleidingen en IT het project 'Iedereen digitaal'.

& DOOR SUZANNE VERHEIJDEN

Het personeelsbestand van stad Brugge bestaat onder andere uit zo'n 600 technische profielen zoals arbeiders, technische medewerkers en medewerkers schoonmaak. Samen vormen ze bijna een derde van al het personeel. Door de aard van hun werk hadden zij tot nu toe weinig digitale vaardigheden nodig voor hun taken.

"We wilden we deze medewerkers beter aanhaken en verbinden met de organisatie", vertelt Polet. "We willen ze mee laten lezen met de nieuwsberichten en op die manier informeren over alles wat er binnen de gemeente speelt. Daarom wilden wij deze groep een eigen e-mailaccount geven."

**Kosten vielen mee**  
"Er waren aanvankelijk zorgen over de kosten

maar die bleken reuze mee te vallen", vertelt Polet. "Mensen hadden alleen de meest eenvoudige licentie van Microsoft nodig, ofwel 3,40 euro per persoon per maand. Ook waren er twijfels of deze medewerkers de tijd zouden nemen om de aangereikte digitale toepassingen te gebruiken. Was de drempel niet te hoog? Hadden ze voldoende toegang tot hardware en data om ook effectief gebruik te maken van alle digitale toepassingen? De coronacrisis zorgde voor een besluit en een versnelling van onze plannen. Want wie niet of minder digitaal vaardig was, dreigde opeens de digitale boot te missen."

De projectverantwoordelijken hebben vervolgens vol ingezet op opleiding en ondersteuning. Allereerst moest het niveau bepaald worden. Polet: "De een was misschien nog wel vlotter dan wij. Anderen hadden meer moeite met digitalisering of er was een taalbarrière. We

ontwikkelde een vragenlijst die zicht gaf op de digitale kennis van medewerkers door hen vragen over beschikbare vaardigheden met ja of nee te laten beantwoorden. Zo definieerden we uiteindelijk een groep van 150 medewerkers die behoefte hadden aan een basistraining. Deze groep kreeg een training van vier halve dagen. Voor de echte beginner werd er een intensief traject geboden van acht halve dagen."

Voor de groep die goed overweg kon met de computer of de smartphone werd een interne training van een halve dag ontwikkeld. Deze training werd ondersteund met zelfgemaakte videotutorials die beschikbaar blijven op het intranet. "Voor de doelgroep die weinig of niet digitaal vaardig was, kozen we een ervaren le-  
verancier die gespecialiseerd was in educatie."

**Extra hulplijnen**  
De medewerker kon zelf de keuze maken

tussen een opleiding gericht op laptopgebruik of een opleiding gericht op smartphone- en tabletgebruik. Voor alle collega's was er na de opleiding blijvende ondersteuning vanuit de afdeling interne communicatie met een aanspreekpunt die twee dagen per week aanwezig was om kleine problemen op te lossen. Daarnaast is er een telefonische hulplijn op die dagen.

Ook ging Polet locaties langs om uitleg te geven over de nieuwe tool en te kijken hoe het bij iedereen werkte in de praktijk. Hadden mensen extra hulp nodig? Bovendien konden mensen persoonlijk langskomen om samen de smartphone te installeren en kregen ze hulp bij het downloaden van de app en gingen ze pas de deur uit als alles werkte.

**What's in it for me?**  
Natuurlijk moeten mensen niet alleen weten hoe ze digitale toepassingen kunnen gebruiken, maar er ook het nut van inzien. Daar heeft de gemeente veel aandacht aan besteed. In Brugge is er een voordeelplatform voor ambtenaren waarbij je korting krijgt op vrijetijdsbesteding zoals bioscoop- of pretparktickets, korting in digitale winkels en supermarkten.

Op dat platform kun je alleen inloggen met een e-mailadres van stad Brugge. En dat hadden deze medewerkers voorheen niet. Een paar voordelen van het platform waren voorheen ook offline beschikbaar maar dan moest je naar HR toe op kantoor - een drempel voor de medewerker. Dat vroeg bovendien een hele interne administratie en dus veel werk voor HR. Die administratie is inmiddels gereorganiseerd.

Daarnaast is er een digitale nieuwsbrief gemaakt, inhoudelijk en qua taalgebruik helemaal gericht op de medewerkers met technische profielen. Met linkjes naar voor hen interessante artikelen op intranet of vacatures of nieuwe voordelen op het voor het voordeelplatform. Veel beeld, weinig tekst in een visueel aantrekkelijk jasje, vertelt Polet: "Dit doen we via Mailchimp zodat we analysemogelijkheden hebben op artikelniveau. En we zijn blij met de resultaten. Gemiddeld 64,8 procent van deze specifieke groep ontvangers leest de brief en 17,3 procent klikt door naar het algemene intranet."

De grootste winst werd behaald met een nieuwe online tijdsregistratietool. Het koste dagen om de ouderwetse 'doordrukbriefjes' met vakantieaanvragen en urenverklaringen goed te keuren en de foutgevoeligheid was groot. Zij zijn vervangen door een applicatie. Polet hierover: "Zo konden de arbeiders, technische medewerkers en medewerkers schoonmaak voor het eerst hun fietsvergoeding en vakantie online aanvragen, hun ziekte melden of overuren doorgeven."

Ook hiervoor werd een halve dag opleiding

geboden. Dat leverde een flinke efficiëntiewinst op, maar leidde vooral ook tot een enorme tevredenheid bij medewerkers.

**Meteen instromen**  
Alle nieuwe medewerkers vullen de vragenlijst voor digitale vaardigheid nu standaard in bij indiensttreding. Als dat nodig is (afhankelijk van de score), wordt een nieuwe sessie ingepland of volgen ze allemaal de interne opleiding. Ook zijn er mogelijkheden voor een opfriscursus van een halve dag als mensen wat herhaling kunnen gebruiken. Op het intranet zijn handleidingen en video tutorials beschikbaar.

Natuurlijk blijft er een klein groepje medewerkers dat extra hulp nodig heeft met de digitale tools. Daarvoor is er in alle gevallen (36 mensen) een buddy gezocht die hen helpt met de tijdregistratie. Dat kan een ploegbaas zijn of een collega. Maar in sommige gevallen is het ook een partner of een broer of een zus. Die kunnen gebruikmaken van video tutorials die ook op YouTube staan of langskomen bij Interne Communicatie voor de nodige ondersteuning en installatie.

**Iedereen een device**  
Tijdens de opleiding bleek dat de meeste medewerkers over een eigen smartphone, laptop of tablet beschikte. Om te compenseren dat zij dit toestel gebruiken voor de tools van stad Brugge, ontvangt iedereen die geen laptop van de stad heeft vanaf dit jaar een bijkomende vergoeding van vijf euro per maand. Medewerkers kunnen bovendien een voordelig abonnement afsluiten op hun telefoon via stad Brugge.

Op sommige locaties staat een computer voor medewerkers die geen eigen laptop hebben. Als de medewerker een eigen apparaat niet kan betalen is er een mogelijkheid om gebruik te maken van een sociale lening waarmee de kosten van de aanschaf van een smartphone of tablet verrekend worden met het maandelijkse salaris.

**Het resultaat**  
Volgens Polet heeft het project enorm bijgedragen aan de tevredenheid van medewerkers. Ze hebben het gevoel er echt bij te horen. Het draagt ook bij aan efficiëntie en zelfstandigheid, vertelt Polet: "Op dit moment is 93,4 procent van deze medewerkers digitaal actief!"

Dat cijfer overstijgt volgens haar elke verwachting. "Dit percentage gebruikt de mailbox actief en bezoekt het intranet en reageert op berichten." Medewerkers zijn dus ook beter geïnformeerd en kunnen de opgedane kennis ook toepassen in hun eigen privéleven. Alle opleidingen vonden binnen werktijd plaats. Qua tijd was dit uiteraard een flinke investering maar volgens Polet kwamen

ze uiteindelijk uit op een positieve balans. De investering was het waard. ■



### Jan en digitale vaardigheden

Medewerker Jan is laaggeschoold en had het aanvankelijk erg moeilijk. Tegenwoordig stuurt hij de afdeling communicatie elke week wel een mailtje met een paar zinnestjes:

*"Ik ben bij de ik de lessen gevolgd heb want het gaat al veel beter om een mail te versturen ik zit er bijna elke avond op wat op mijn leptop op wat bij te leren en er zitten soms nog wat fouten in dat kan toch nu na al die lessen in het begin van die lessen zat ik bij te huilen ik ging er soms mee gooien omdat het niet goed ging het was nog allemaal nieuw voor mij en ik had nog nooit op een leptop gewerkt."*

*"Het gaat al wel beter om een mail te versturen en mijn uren door te geven van het weekend en mijn verlof aan te vragen."*

*"Ik ben blij dat je mij moet heeft om naar de les te gaan en tot de volgende keer ik hoop dat we elkaar gauw terugzien in de binnenstad."*

Voor een aantal collega's was de digitale wereld voor iedereen@brugge totaal onbekend. Instappen in het project was dan ook een grote stap.



1. Dit is het verhaal van Jan:



2. Pascale, medewerker Schoonmaak bij Musea Brugge, vindt de informatiedoorstroming sinds iedereen@brugge veel vlotter verloopt:



3. Niek, ploegbaas bij Facilitair Beheer, ziet sinds iedereen@brugge efficiëntere manieren van werken ontstaan en stimuleert zijn medewerkers nog meer om digitaal te communiceren. Technisch assistent Marc is alvast overtuigd: