

HANDVEST VOOR PUBLIEKE INFORMATICI

TEN GELEIDE

Het groeiend belang van de digitalisering¹ in de samenleving heeft de relatie tussen burgergebruiker en essentiële dagelijkse diensten veranderd, zowel privé als openbaar. Daardoor zijn de procedures mbt toegang tot rechten, werkgelegenheid, mobiliteit, gezondheid, huisvesting, consumptie, sociale relaties of onderwijs in grote mate gedematerialiseerd en ontmenselijkt.

Die dematerialisatie van de relaties met de instellingen laat enerzijds een vereenvoudiging en een automatisering toe van veel procedures (evenals besparingen voor de financiers ervan), maar riskeert anderzijds een toename van de ongelijkheid voor zij die geen toegang hebben tot de noodzakelijke middelen en vaardigheden.

Er ontstaat dus een acute nood voor bijna 40% van de Belgische bevolking die digitaal kwetsbaar² is en zich mogelijk uitgesloten weet door de veralgemening van deze praktijken. Temeer daar ze zelden gepaard gaan met het behoud van de mogelijkheid van menselijk contact.

De actoren betrokken bij de digitale ondersteuning hebben beslist zich te mobiliseren en coördineren ter ondersteuning van mensen die moeilijkheden ondervinden bij de opgelegde dematerialisatie die leidt tot uitsluiting.

Dit charter vormt het gemeenschappelijke kader en definieert de engagementen verbonden aan de ondersteuning vanuit de functie van publiek informaticus.

1. DOELSTELLINGEN

Dit handvest voor publiek informatici (PI) heeft tot doel:

- Afbakening van het interventiegebied van PI: eerstelijnsdienst bedoeld om gebruikers in moeilijkheden te ondersteunen bij het uitvoeren van procedures met behulp van digitale technologieën.
- Omschrijving en omkadering van het ondersteuningsproces.
- Voorzien van een ethisch en deontologisch kader voor de PI om mensen in digitale moeilijkheden te ondersteunen.
- Verenigen van de PI in een toegankelijk netwerk dat makkelijk kan herhaald worden. Dit netwerk moet het mogelijk maken om de ervaringen en middelen die door de begeleiding worden gegenereerd, te evalueren, kwantificeren en delen.
- Verdediging van de eisen van de PI.

¹ Barometer Digitale Inclusie 2020: “Digitale technologieën verwijzen zowel naar media (computer, smartphone, tablet en andere verbonden objecten), naar tools (kantoorsoftware, zoals Word, of communicatiesoftware, zoals die voor het verzenden van e-mail) als applicaties (zoals GPS of internetbankieren) en aanverwante praktijken.” <https://www.kbs-frb.be/nl/barometer-digitale-inclusie-2022>

² Barometer Digitale Inclusie 2020, op cit.

2. DE FUNCTIE VAN DE PUBLIEKE INFORMATICUS

De publieke informaticus (PI) biedt een eerstelijnsdienst bedoeld om gratis ondersteuning te bieden aan burgers die het verst verwijderd zijn van digitale technologie.

De publieke informaticus heeft menselijke, analytische en technische vaardigheden en kennis van de verschillende online procedures. Hij onthaalt, begeleidt en helpt mensen door hun situatie en behoeften in kaart te brengen.

De functie van publiek informaticus kan worden ingevuld door verschillende profielen³ zoals maatschappelijk werkers, multimedia of sociaal-culturele animators, ... Ze komen tussen door permanenties te verzekeren binnen structuren toegankelijk voor alle burgers, ongeacht cultuur of geslacht. Deze structuren zijn plaatsen waar zowel sociale contacten als digitale ondersteuning mogelijk zijn (niet-limitatieve lijst).

Hij helpt bij het uitvoeren van onlineprocedures, gebruikmakend van de platforms van openbare diensten en essentiële particuliere diensten. Hij kan ook een beetje technische hulp bieden. De PI is generalist en werkt in synergie met partners op het gebied van complementaire vaardigheden (sociale diensten, lokale missies, repaircafés, EPN (*digitale* openbare ruimte) en andere opleidingsplaatsen). Hij kan de gebruiker indien nodig doorverwijzen naar de meest geschikte dienst.

3. HET ONDERSTEUNINGSPROCES

De publieke informaticus biedt generalistische en eerstelijnssteun: hij onthaalt alle individuele verzoeken en neemt ze ter harte, binnen het kader van de organisatie waarvoor hij werkt, het kader van zijn functie en beperkt tot zijn eigen vaardigheden.

Op die manier zorgt de publieke informaticus voor:

3.0. ONTHAAL

Hij onthaalt de gebruiker en bouwt een vertrouwensrelatie op zodat de gebruiker zijn of haar hulpvraag kan uitdrukken.

3.1. IDENTIFICATIE

Hij situeert de hulpvraag, ontleedt en herformuleert om samen de behoeften van de gebruiker te preciseren. Aangezien de initiële hulpvraag vaak opgesplitst kan worden, bepaalt deze eerste fase de acties die tijdens de behandeling genomen zullen worden.

3.2. SAMENWERKING

Hij betreft de gebruiker bij het oplossen van de blokkeringen die de digitale technologieën veroorzaken. Hij helpt aldus om online toegang te krijgen tot openbare of particuliere diensten, om informatie te zoeken, om communicatiemiddelen te gebruiken, om een tekst te begrijpen of te schrijven, bij het onderhoud van het materiaal...

3.3. ADVIES

Hij breidt de vraag rond een specifiek probleem uit, in functie van het empowerment van de gebruiker. Hij zorgt ervoor dat zijn ervaring de gebruiker ten goede komt, beantwoordt aan

³ Drie situaties voor de PI die tussenkomt in een Digitale Openbare Ruimte (EPN), wordt gedetacheerd door een EPN of wordt gemandateerd door een andere structuur.

zijn hulpvragen en informeert hem over de problemen met betrekking tot de genomen stappen.

3.4. HERORIËNTATIE

Hij verwijst de gebruiker door naar een andere persoon of dienst die meer geschikt is voor de behoeften als de hulpvraag niet zijn verantwoordelijkheid is of als hij niet over de middelen beschikt om het uit te voeren (vaardigheden, tijd, enz.). De actie van de publieke informaticus past binnen een administratief, sociaal, associatief en dienstverlenend netwerk. Hij stuurt, indien nodig, de hulpvraag door naar de bevoegde actoren en instellingen, bijvoorbeeld naar publieke digitale ruimtes of een sociale permanentie. Hij laat de hulpvraag niet zonder antwoord of begin van oplossing.

4. INTERVENTIEKADER EN DEONTOLOGISCHE PRAKTIJEN

Tijdens de zorg voor mensen engageert de publieke informaticus zich mbt:

HOUDING:

- hij neemt een welwillende, onpartijdige en niet-oordelende houding aan ten opzichte van de gebruiker en laat hem zijn hulpvraag kenbaar maken en zijn situatie uitleggen,
- "werkt met" en niet "in plaats van", d.w.z. betreft de persoon die wordt begeleid bij de genomen stappen,
- verzekert zich van een goed begrip van de handelingen die hij helpt uitvoeren, evenals van de geïnformeerde toestemming van de persoon die wordt begeleid
- verzekert zich van een goed begrip van de uitdagingen met betrekking tot vertrouwelijkheid en veiligheid, evenals van de wijze waarop vertrouwelijke gegevens en toegang, die tijdens de ondersteuning zijn gegenereerd, kunnen worden hersteld.

PRIVACY:

- zorgt voor de ontkoppeling van elk van de door het ondersteuningsproces gevraagde diensten,
- zorgt voor het gebruik van tools en een IT-werkomgeving die respect voor privacy garanderen,
- bewaart geen kopieën, op papier of digitaal, van de documenten die hem worden overhandigd,
- houdt geen gegevens bij van mensen of situaties,
- maakt geen enkele informatie of document over aan een derde zonder de uitdrukkelijke toestemming van de begeleide persoon en dit enkel in het strikte kader van de behandeling van zijn verzoek,
- slaat geen persoonlijke gebruikersnaam of wachtwoord op.

INTERVENTIEKADER:

- zorgt ervoor dat in contacten met de administraties of met andere diensten, de contactgegevens van de hulpvrager of hun referentiegenoten niet worden vervangen door die van PI,
- zorgt ervoor dat de begeleide persoon kan beschikken over een (papieren of digitaal) overzicht van de stappen die tijdens de begeleiding zijn genomen,
- informeert over de implicaties van het abonneren op de verschillende diensten en zal, indien nodig, alternatieven voorstellen voor de standaarddiensten.
- gebruikt op geen enkele wijze de aan hem verleende toegang of machtigingen (openbare diensten, bank, enz.) voor enig ander doel dan om op de uitdrukkelijke hulpvraag van de

gebruiker in te gaan,

- stelt geen klachten of beroep in zonder uitdrukkelijk verzoek van de begeleide persoon,
- is niet verplicht om het proces uit te voeren en behoudt zich het recht voor om het in het belang van de gebruiker te onderbreken.

De PI kan niet aansprakelijk gesteld worden in geval van storingen van de gevraagde diensten, noch technisch noch operationeel.

5. NETWERKEN

De PI werkt binnen twee soorten netwerken:

5.1 HET NETWERK GERICHT OP PERMANENTIE:

Is een lokaal verankerd netwerk waarbinnen de permanenties worden georganiseerd. De ondersteuning die de PI biedt, wordt een kruisbestuiving van de activiteiten van de plaats, en meer in het algemeen van het gebied dat hem huisvest.

De PI's stellen voor elke permanentie, samen met de lokale partners, een middelenkaart op waarnaar de vragen waarop we niet kunnen antwoorden, moeten worden geadresseerd. De oriëntatie wordt dus gemaakt naar en van de PI, waardoor de verwevenheid en complementariteit van de actoren wordt versterkt.

5.2 HET PI-NETWERK:

PI zijn gestructureerd als een collectief waarbinnen:

- de partners het charter ondertekenen, zich ertoe verbinden het te doen handhaven en het te ontwikkelen.
- de partners zich ertoe verbinden de nodige middelen te garanderen om het PI-interventiekader te respecteren.
- de partners hun knowhow en middelen bundelen om de actie en de eisen van het netwerk te promoten.
- de PI hun ervaringen en bevragingen delen, zich vormen en ondersteuning krijgen.
- PI waakzaam blijven en dysfuncties van de gedigitaliseerde diensten melden om de kennisbank en eisen te voeden.
- het online platform informatiquepublic.be de informatie en tools centraliseert.
- partners baat hebben bij een tool om de soorten en volumes van hulpvragen te beoordelen.

Dit netwerk wordt geleid door Action et Recherche Culturelles asbl (ARC), dat zorgt voor:

- De organisatie en animatie van intervisies,
- De organisatie, het ontwerp en faciliteren van vormingen,
- Het ontwerp en het onderhoud van het platform www.informatiquepublic.be.

6. EISEN

WIJ BEGELEIDEN GEEN DIGITALISERING,
WIJ GAAN DE CONFRONTATIE AAN!

De dematerialisatie van essentiële diensten, zowel privaat als publiek, versterkt de digitale

sociale ongelijkheid en brengt de toegang tot rechten en de volledige en geïnformeerde uitoefening van burgerschap in gevaar.

Het initiatief van de Publieke Informatici plaatst de mens in de relatie, ook:

- De digitalisering van publieke en collectieve diensten mag niet ontsnappen aan het democratische proces om een digitaal systeem te bedenken dat niemand uitsluit.
- Alle openbare diensten en diensten van algemeen belang moeten toegankelijk blijven zonder de verplichting om digitale hulpmiddelen te gebruiken en zonder extra kosten of kwaliteitsvermindering.
- De digitalisering van publieke diensten en diensten van algemeen belang mag gebruikers er niet toe dwingen zich te abonneren op particuliere diensten of private softwareoplossingen te gebruiken.
- Een menselijk alternatief met effectieve en gratis fysieke toegang voor contacten met essentiële diensten moet worden ontwikkeld en onderhouden.
- Waar nodig moet de functie van de PI en andere eerstelijns werkers worden gewaardeerd en gefinancierd, zowel door de overheid als door de private actoren die dematerialisatie bevorderen. Deze kosten mogen niet alleen door de actoren in het veld worden gedragen.

ONDERTEKENAARS

PI OPERATIONELE STRUCTUUR VAN DE PERMANENTIE

Naam, Activiteitensector

PI HOST VAN DE PERMANENTIE

Naam, Activiteitensector

PROJECTONDERSTEUNING

Organisaties die de functie van openbare informatici erkennen, hun eisen ondersteunen en het handvest verspreiden en de samenwerking tussen hun diensten en de PI bevorderen.

Naam, Activiteitensector