

# DEONTOLOGISCH CHARTER VOOR DE ANIMATOREN DIGITALE INCLUSIE

\_ DIGITALE INCLUSIE

## Context

De digitale kloof, of digitale sociale ongelijkheid, treft minstens 40% van de bevolking in België. Terwijl zo'n groot deel van de bevolking diverse moeilijkheden ondervindt die hun inclusie belemmeren (verlies van toegang tot rechten, uitsluiting van de arbeidsmarkt, sociale uitsluiting, enz.), geraakt de digitalisering in een stroomversnelling zonder oog voor de vaardigheid van burgers om de nieuwe ICT-tools te gebruiken.

De animator voor digitale inclusie is een beroep dat al meer dan 20 jaar bestaat en nu pas erkenning verwerft.

Dit deontologisch charter beoogt een kader en bescherming te bieden voor de animatoren digitale inclusie bij individuele of groepsondersteuning aan burgers, zowel qua kennis van hardware en software, als qua assistentie bij online verrichtingen.

Dit charter is geen ethische code en is niet bedoeld om de ondersteunende aspecten van het beroep strikt te codificeren. Het heeft geen juridische waarde die leidt tot verplichtingen en sancties voor animatoren.

Tot slot is het niet zo dat animatoren voor digitale inclusie de digitalisering helpen doorvoeren. Wel spelen ze erop in.

## Wat is deontologie?

Deontologie<sup>1</sup> is een geheel van regels van goed gedrag die een beroep hanteert om zijn werking te regelen in verband met zijn opdracht. Deontologie gaat over de *dagelijkse* moraal en ethiek van het beroep.

De voorwaarden voor een deontologisch charter zijn:

- Een beroep
- Een uitoefening op het terrein
- Een werking
- Een opdracht

Animatoren voor digitale inclusie voldoen dus aan de voorwaarden voor de opstelling van een charter. Bovendien houdt het werk van de animator voor digitale inclusie nauw verband met ethische kwesties, aangezien het vaak kwetsbare mensen zijn die beroep doen op hen, en hij

---

<sup>1</sup>Bron: Bouquet, B. (2006). Deontologie.

soms in contact komt met de persoonlijke en gevoelige digitale gegevens van de mensen die hij begeleidt.

## Een charter gebaseerd op de beginselen van begeleiding en bemiddeling

### A) De begeleidingsprincipes

Dit charter is grotendeels gebaseerd op de begrippen begeleiding en ethiek<sup>2</sup>.

Begeleiding is een proces om iemand vooruit te helpen, aan zichzelf te laten werken, zijn doelen te bereiken. De begeleider leidt, beslist, handelt niet en neemt het niet over van de persoon die wordt begeleid.

De begeleide persoon blijft een persoon in zijn eigen recht, die zijn handelingen in een bepaalde omgeving zelf opbouwt, uitvoert en aanneemt. In dit geval is de omgeving voornamelijk digitaal (e-mailadres, online identiteit, administratieve procedures, interfaces, enz.) en heeft de persoon behoefte aan de hulp van de animator voor digitale inclusie om ze te begrijpen.

De begeleiding moet worden uitgevoerd in functie van de begeleide persoon, zijn of haar persoonlijkheid, sociale context, begrip van zijn of haar omgeving en bijzonderheden. Begeleiden betekent ook de begeleide persoon bewust maken van wat hij of zij doet. Begeleiding kan niet worden gestandaardiseerd.

### B) De beginselen van bemiddeling

Onder bemiddeling wordt met name culturele bemiddeling verstaan:

"tussen twee of meer partijen een overeenkomst tot stand brengen"<sup>3</sup> of, in ons geval "het publiek sensibiliseren via de bemiddeling rond ICT, van digitale tools".

De functiebeschrijving van de "cultuurbemiddelaar" van de SIEP<sup>4</sup> stelt dat in de culturele sector de bemiddelaar tot doel heeft de ontmoeting tussen het publiek en de cultuur in al haar vormen te bevorderen en te vergemakkelijken en dat hij/zij op volledig neutrale en objectieve wijze ten opzichte van de verschillende deelnemers de toegang tot cultuur bevordert voor een zo groot mogelijk aantal mensen en ervoor zorgt dat er een echte duurzame relatie tussen publiek en

---

<sup>2</sup> Bron: Beauvais, M. (2004). Ethische beginselen voor een begeleidingsfilosofie

<sup>3</sup> <https://www.vandale.nl/gratis-woordenboek/nederlands/betekenis/bemiddelen>

<sup>4</sup> <https://metiers.siep.be/metier/mediateur-culturel-mediatrice-culturelle/>

cultuur ontstaat. Met het oog op bewustmaking werkt hij/zij evenementen uit en creëert hij/zij passende leermiddelen en instrumenten, in functie van het doelpubliek.

Deze definitie sluit ook zeer goed aan bij de digitale bemiddeling, die erin bestaat om mensen te helpen zich de digitale tools en cultuur eigen te maken en te begrijpen, bij een uiteenlopend publiek dat met name te vinden is in de Openbare Computerruimtes - OCR (jongeren, ouderen, mensen in kwetsbare situaties, gehandicapten, werkzoekenden, enz.) Digitale bemiddeling bestaat in het begrijpen van de behoeften van de mensen die met digitale technologie worden begeleid, om hun aangepaste tools en leermethoden aan te bieden die hen alle sleutels geven om een complex en onvermijdelijk dagelijks domein te begrijpen. De 'digitale bemiddelaar' of animator voor digitale inclusie creëert daarom, net als een culturele bemiddelaar, instrumenten, begeleiding en cursussen die aangepast zijn aan zijn of haar publiek.

## Doelstellingen van dit charter

Dit charter zal de digitale-inclusiesector een duidelijk kader bieden, met ethische beginselen die van toepassing zijn op alle aspecten van het werk van de animator voor digitale inclusie. Dit kader maakt het ook mogelijk om praktijken te harmoniseren, net als de wijze waarop het publiek wordt behandeld ongeacht de locatie.

Met dit charter kunnen animatoren beter worden beschermd door hun een solide ethisch kader te bieden als leidraad voor hun begeleidingsbenadering, en dat op de volgende punten:

- De relatie met de gebruikers
- De aan te nemen houding
- Het delen van verantwoordelijkheden

Ook het publiek zal baat hebben bij dit charter, aangezien het wordt geïnformeerd over de wijze waarop het door de animatoren voor digitale inclusie zal worden begeleid, net als over de mogelijke beperkingen daarvan.

## De functie van de animator voor digitale inclusie

De animator voor digitale inclusie is een generalist die werkt aan een breed scala van problematieken in verband met het gebruik en de beheersing van ICT:

- Groepsinitiatie en -opleiding van het publiek inzake pc's, smartphones, tablets en diverse software (al dan niet gratis), groepsactiviteiten (algemene computer- en webcultuur, thematische onderwerpen in verband met ICT ...).

- Individuele ondersteuning van het publiek bij het onder de knie krijgen van bovengenoemde instrumenten
- Individuele ondersteuning voor publieke of private online handelingen

Deze drie aspecten –pedagogisch, technisch en menselijk – vereisen dus een bepaalde vorm van ethiek die moet worden gevolgd om het soms kwetsbare publiek dat een beroep doet op de diensten van animatoren voor digitale inclusie zo goed mogelijk te ondersteunen. De animator vertaalt het digitale naar het menselijke.

## Interventiekader en deontologische praktijken <sup>5 6</sup>

Het deontologische charter voor animatoren digitale inclusie omvat drie belangrijke aspecten, die zowel op collectieve als op individuele basis gelden:

- De relatie met de gebruikers
- De houding van de animator bij de begeleiding van en bemiddeling bij gebruikers
- Het delen van verantwoordelijkheden

### 1) De relatie met de gebruikers

#### Voldoen aan de behoeften van de gebruikers

- De animator moet er altijd naar streven aan de intrinsieke behoeften van een gebruiker te voldoen. Hij/zij moeten dus de vraag analyseren, actief naar de persoon luisteren, zijn of haar moeilijkheden en de sociale en persoonlijke context waarbinnen de vraag wordt gesteld begrijpen om zich eraan te kunnen aanpassen. De animator moet zijn of haar woordenschat aanpassen aan de gebruiker die wordt begeleid, samen met hem of haar de vraag herformuleren, doorvragen en ervoor zorgen dat het duidelijk is.
  - Dit werk geldt ook voor specifieke doelgroepen (jongeren, senioren, gehandicapten, mensen in kwetsbare situaties, enz.) aan wie de animator voor digitale inclusie een collectieve digitale bemiddeling verstrekt. De animator moet zijn of haar leermethoden kunnen aanpassen op een manier die hij of zij het meest geschikt acht, afhankelijk van de specifieke aard van het publiek dat hij of zij begeleidt.

---

<sup>5</sup> Bron: CHARTE DES INFORMATICIEN·NES PUBLIC·QUES - <https://informaticienpublic.be/charte-des-informaticiens-publics/>

<sup>6</sup> Bron: LA MÉDIATION NUMÉRIQUE & LE MÉTIER DE MÉDIATEUR NUMÉRIQUE, Christian BATAL en Jean-Christophe HENRARD, Livre blanc réalisé par Christian BATAL et Jean-Christophe HENRARD, à partir d'une étude avec les médiateurs numériques de la région Bourgogne-Franche-Comté, pilotée par MedNum BFC, p.18 tot p.37 - [https://www.mednum-bfc.fr/wp-content/uploads/2022/02/Livre-blanc-MedNum\\_BD-RVB.pdf](https://www.mednum-bfc.fr/wp-content/uploads/2022/02/Livre-blanc-MedNum_BD-RVB.pdf)

- Het ondersteunings- en bemiddelingsproces moet worden afgestemd op de behoeften van de gebruiker en kan dus nooit een gestandaardiseerd proces zijn. Dit is ook het geval bij het verlenen van groepsondersteuning aan specifieke groepen, waar de animator een sociale houding moet aannemen en zich moet aanpassen aan de kenmerken van de mensen die worden begeleid.

#### Zorgen voor een geïnformeerde keuze voor de gebruikers

- Op basis van de behoeften van de gebruiker moet de animator voor digitale inclusie de gebruiker correct informeren over de verschillende opties en hem/haar zelfstandig laten kiezen. De animator moet de gebruiker dus zorgvuldig informeren over de grenzen en beperkingen van zijn keuze, alsook over de gevolgen van deze keuze (met name wat betreft vertrouwelijkheid, publiciteit, gebruik van persoonsgegevens door een particuliere dienst, enz.)
- De animator voor digitale inclusie mag geen reclame maken voor een merk, bedrijf of software die de keuze van een gebruiker zou kunnen beïnvloeden. Hij/zij moet zich aanpassen aan de behoeften van de gebruiker en hem/haar niet in de richting duwen van een oplossing waarvoor de hij/zij niet volledig heeft gekozen. De animator kan de gebruiker begeleiden op basis van objectieve criteria met betrekking tot zijn of haar behoeften en middelen (financieel, capaciteit, competenties).

#### Gebruikers hun autonomie laten uitoefenen

- De animator voor digitale inclusie moet het leertempo van elke gebruiker respecteren en zich daaraan aanpassen. Hij/zij moet de gebruiker "begeleiden", maar hem/haar ook "laten doen": de gebruiker moet de ruimte krijgen om te experimenteren, inclusief fouten maken.
- De animator voor digitale inclusie moet de gebruiker het "recht geven om een fout te maken", zelfs wanneer de gebruiker niet de keuze maakt die de animator zou hebben gemaakt, zolang de gebruiker zich ervan bewust is en een geïnformeerde keuze maakt. De gebruiker blijft autonoom in zijn/haar besluitvorming en heeft controle over zowel zijn/haar keuzes als leertraject.
- De animator moet gunstige voorwaarden scheppen voor de ontwikkeling van motivatie en de wil om te leren bij de personen die hij/zij begeleidt. Tijdens groepsactiviteiten moet hij/zij ervoor zorgen dat de leeromgeving gunstig en stimulerend is, zodat de gebruikers zoveel mogelijk naar zelfstandigheid toe kunnen werken. Daartoe moet de animator de tools en onderwijsmethoden aanpassen aan het publiek waarmee hij/zij werkt.

## 2) De houding van de animator bij het begeleidingsproces<sup>7 8</sup>

### Inclusie, neutraliteit en vertrouwelijkheid

- De animator voor digitale inclusie moet de gebruikers op een inclusieve, menselijke en zorgzame manier benaderen. Hij/zij moet neutraal blijven tegenover hen, met name wat betreft hun seksuele geaardheid, godsdienst of etnische afkomst. De animator moet een niet-discriminerende houding aannemen ten opzichte van de cursisten, vooral tijdens groepsactiviteiten.
- De animator voor digitale inclusie moet ernaar streven een digitale cultuur over te brengen waardoor de personen die hij/zij ondersteunt de digitale technologie beter kunnen begrijpen en het gevoel van ontmenselijking ten aanzien van de digitale technologie kunnen tegengaan.
- De animator moet voor digitale inclusie op de hoogte zijn van de belangrijkste beginselen van de AVG (Algemene verordening gegevensbescherming) en de gebruikers informeren over het mogelijke gebruik van hun persoonsgegevens door de OCR of de ondersteunende vereniging/structuur.
- De animator moet in staat zijn de vertrouwelijkheid van de gegevens van de gebruikers te waarborgen door middel van passende instrumenten, en hen helpen de verbinding met onlinediensten correct te verbreken, in geval van individuele begeleiding. Voor de collectieve dimensie moet hij/zij er samen met de beheerder/ondersteunende structuur voor zorgen dat de beveiligings- en vertrouwelijkheidsnormen van de collectieve ruimten toereikend zijn (bijv. installatie van diverse beschermingsinstrumenten, firewalls, privé navigatie, enz.)
- De animator moet de gebruiker bewust maken van de veiligheid en vertrouwelijkheid van zijn gegevens. Hij/zij mag de inloggegevens van gebruikers (wachtwoorden en identificatiegegevens) voor geen enkel doel bewaren nadat een vraag is behandeld.

De grenzen van de animator voor digitale inclusie met betrekking tot administratieve procedures

- De animator voor digitale inclusie is geen maatschappelijk werker, en hij/zij is niet verantwoordelijk:

---

<sup>7</sup> Bron: CHARTE DES INFORMATICIEN-NES PUBLIC-QUES - <https://informaticienpublic.be/charte-des-informaticiens-publics/>

<sup>8</sup> Bron: LA MÉDIATION NUMÉRIQUE & LE MÉTIER DE MÉDIATEUR NUMÉRIQUE, Christian BATAL en Jean-Christophe HENRARD, Livre blanc réalisé par Christian BATAL et Jean-Christophe HENRARD, à partir d'une étude avec les médiateurs numériques de la région Bourgogne-Franche-Comté, pilotée par MedNum BFC, p.18 tot p.37 - [https://www.mednum-bfc.fr/wp-content/uploads/2022/02/Livre-blanc-MedNum\\_BD-RVB.pdf](https://www.mednum-bfc.fr/wp-content/uploads/2022/02/Livre-blanc-MedNum_BD-RVB.pdf)

- voor het resultaat van het proces (positief of negatief) voor de gebruiker
- de antwoordtermijn
- een eventueel te betalen bedrag
- de tenlasteneming door een derde
- de opvolging van een dossier: hij/zij bewaart geen logins en wachtwoorden van gebruikers
- De animator moet elke stap opnieuw formuleren en ervoor zorgen dat de persoon die wordt ondersteund het begrijpt; de keuzes van de persoon moeten tijdens het hele proces worden gerespecteerd, ook als hij de begeleiding wil onderbreken. De begeleide persoon moet bij het proces en alle stadia ervan worden betrokken – hij/zij moet elke handeling begrijpen, te allen tijde toestemming kunnen geven en intrekken, en zichzelf kunnen corrigeren.
- De animator is verplicht te weigeren een stap te zetten waarvoor hij of zij zich onvoldoende bekwaam acht. Hij kan besluiten een handeling stop te zetten als deze voor hem of haar of voor de gebruiker te ingewikkeld of te riskant blijkt. In dat geval moet de animator de gebruiker doorverwijzen naar een meer gespecialiseerde actor.
- De animator moet de grenzen respecteren die hem door zijn organisatie zijn gegeven, bijvoorbeeld als de organisatie hem verbiedt een dergelijke stap met gebruikers uit te voeren, of hem een beperkte tijd voor individuele begeleiding oplegt.

### Heroriëntatie van de gebruikers

Er wordt zeer vaak beroep gedaan op animatoren voor digitale inclusie in het kader van dringende verzoeken van gebruikers die nergens anders terecht kunnen voor hulp. Indien de animator om welke reden dan ook niet op de vraag kan ingaan, moet hij of zij de persoon toch doorverwijzen naar een bevoegde contactpersoon.

Door de beginselen van de **relatie met de gebruiker** (intrinsieke behoeften van de gebruiker, geïnformeerde keuze en autonomie) en van de **aan te nemen houding** (inclusie, neutraliteit, vertrouwelijkheid en grenzen) in acht te nemen, kan de animator voor digitale inclusie samen met de gebruiker op zoek gaan naar de beste gesprekspartner. De animator kan de gebruiker doorverwijzen naar een meer gespecialiseerde actor die beter geschikt is voor de behoeften van de gebruiker, binnen of buiten zijn structuur.



### 3) Het delen van verantwoordelijkheden

De verantwoordelijkheid van de structuur of haar partners:

- De structuur die de animator in dienst heeft of uitbesteedt, is verantwoordelijk voor sommige beperkingen die aan de animator worden opgelegd in het kader van bemiddeling en ondersteuning (bv. huishoudelijk reglement, beperkte interventietijd, verbod om bepaalde stappen te ondernemen, enz.)
- De structuur is verantwoordelijk voor de normen inzake veiligheid en vertrouwelijkheid bij het gebruik van de vrij toegankelijke computers.
  - Het is de verantwoordelijkheid van de ondersteunende structuur van de OCR of de informaticaruimte om de verantwoordelijkheid op zich te nemen voor eventuele fouten die de animator voor digitale inclusie tijdens het bemiddelingsproces maakt.
  - De structuur moet een arbeidsreglement hebben waarnaar de animatoren voor digitale inclusie kunnen verwijzen en dat zij moeten toepassen.

De verantwoordelijkheid van de animator:

- De animator voor digitale inclusie is verantwoordelijk voor de relatie met de gebruikers (hun vragen herformuleren en er voortdurend over waken dat zij geïnformeerde keuzes maken) en voor zijn/haar houding (inclusief, neutraal en vertrouwelijk).
- In geval van een dringende sociale behoefte moet de animator de situatie beoordelen om zo goed mogelijk te kunnen reageren, rekening houdend met de beperkingen die worden opgelegd door de structuur, zijn/haar competenties en de keuzes van de gebruiker.
- De animator voor digitale inclusie moet ervoor zorgen dat hij/zij gedurende het hele begeleidingsproces de toestemming van de gebruiker heeft (deze toestemming kan mondeling of schriftelijk zijn, afhankelijk van de regels van de structuur die de animator in dienst heeft).
- De animator voor digitale inclusie is niet verantwoordelijk voor de ontoegankelijkheid van essentiële particuliere of openbare diensten die moeilijkheden kunnen veroorzaken voor de gebruiker en zijn heroriëntatie.

De verantwoordelijkheid van de gebruiker:

- De gebruiker is verantwoordelijk voor zijn/haar gebruik van de ter beschikking gestelde computerruimte, ongeacht de hulp van de aanwezige animator. De gebruiker verbindt

zich ertoe de omgeving waarin hij/zij zich bevindt te respecteren, alsook het huishoudelijk reglement ervan.

- Tijdens het ondersteuningsproces is de gebruiker verantwoordelijk voor de betrouwbaarheid van zijn/haar gegevens (de animator is niet verantwoordelijk als de gegevens van de gebruiker onjuist zijn).
- De gebruiker is verantwoordelijk voor het verlenen van toestemming aan de animator om hem/haar te begeleiden. Het staat de gebruiker vrij om de toestemming tijdens de begeleiding in te trekken, in welk geval de begeleiding wordt stopgezet.
- De gebruiker moet het huishoudelijk reglement van de informaticaruimte, de structuur of de vereniging die hem/haar verwelkomt, respecteren.