

Campagnedossier 2022

Allemaal digitaal?!

Colofon

Auteur: Annabel Cardoen – Welzijnszorg

Dank aan: Mattia van SAAMO, Alenka van Mediawijs, Carolien van VOCVO, Fien van LIGO, Jessica van Vereniging van Wijkgezondheidscentra, Heidi en Gert van Netwerk Tegen Armoede, Marijke van ATD Vierde Wereld, Lut en An van Welzijnsschakels, Barbara en Emma van Brussels Platform Armoede.

Alle deelnemers van signaaldagen, projectenbijeenkomst, lokale Welzijnschakels en vereniging Ihsane.
De collega's.

Ontwerp: Gevaert Graphics

Publicatie: september 2022

Foto's: Layla Aerts

V.U. Koen Trappeniers, Huidevetterstraat 165, 1000 Brussel – 02 502 55 75

Gratis download en meer info

www.welzijnszorg.be of via info@welzijnszorg.be

D/2022/9620/6

Met de steun van de Vlaamse overheid.



Inhoud

Campagnedossier 2022 Allemaal digitaal?!

1. Inleiding	5	3. De huidige aanpak	38
1.1. Waarom een campagne over digitalisering?	5	3.1. Het overheidsbeleid: oprechte zorg of bijzaak?	38
1.2. Hoe kwam dit dossier tot stand?	5	3.1.1. Europese niveau	38
Campagnepartners	6	3.1.2. Federaal	38
2. Wat is nu eigenlijk het probleem?	7	3.1.3. Vlaanderen	40
2.1. Context	7	3.1.4. Brussel	45
2.2. Ongelijkheid en uitsluiting	7	3.1.5. Lokale overheden	46
2.2.1. De ongelijke toegang tot digitale technologieën	8	3.2. Telecomoperatoren	47
2.2.2. De ongelijkheid in digitale vaardigheden	13	3.3. Sociale organisaties	48
2.2.3. Ongelijkheid bij het gebruik van essentiële diensten	14	3.4. Goede praktijken	50
2.2.4. Ongelijkheid in toegang tot ondersteuning	17	3.3.1. Kennisdeling en samenwerking: taskforce e-inclusie	50
2.3. Focus op specifieke doelgroepen	20	3.3.2. Digitaal Inclusieve Wijken	50
2.3.1. Mensen die laaggeletterd zijn	20	3.3.3. Opleidingsmodules voor ambtenaren	52
2.3.2. Kortgeschoolde jongeren	21	3.3.4. Postkantoren als digihubs	52
2.4. Signalen over het digitale doolhof	22	3.5. Besluit	53
2.4.1. Digitalisering en het armoedeweb	23	4. Onze aanbevelingen en politieke eisen	54
2.4.2. Digitalisering en de toegang tot diensten en rechten	28	4.1. Samen tegen digitale uitsluiting	54
2.4.3. Digitalisering en oplichting	31	4.1.1. Aandacht voor digitale ongelijkheden	54
2.5. Niet alleen kommer en kwel	34	4.1.2. "Click Call Connect"	54
2.6. Besluit	37	4.1.3. "E-inclusion by design"	56
		4.1.4. Vormingskansen	56
		4.1.5. Lokaal aan de slag met digitale inclusie	56
		4.2. Politieke Eisen	57
		4.2.1. Erkenning van toegang tot het internet als basisrecht, met automatische toekenning van een sociaal tarief voor telecom.	57
		4.2.2. Duurzame ondersteuning en financiering voor projecten en organisaties die toestellen en vormen aanbieden	58
		4.2.3. Gegarandeerde niet-digitale toegang tot het dienstenaanbod van de overheid.	59
		Bijlage	60
		Bronnen	61

1. Inleiding

1.1. Waarom een campagne over digitalisering?

Vijf jaar geleden zouden we niet gedacht hebben om in 2022 campagne te voeren rond digitalisering. De problemen veroorzaakt door de 'digitale kloof' waren wel al aanwezig, heel veel projecten waren al actief bezig rond het thema. Maar een campagne daarover, daarvoor leek het vijf jaar geleden niet prangend genoeg. Niet terwijl de uitdagingen op het vlak van inkomen, gelijke onderwijskansen en de wooncrisis zo groot waren. Hebben we de impact in het verleden misschien zelf ook onderschat?

In 2020 werden we in een digitale versnelling gekatapulteed. Toegang tot internet en toestellen en vaardigheden waren niet enkel meer nodig om mee te kunnen in het dagelijks leven, het werden essentiële middelen om toegang te krijgen tot diensten en dienstverlening.

"In dat ene moment werd een hele groep mensen letterlijk en figuurlijk gescheiden van de rest van de samenleving. In een fysieke wereld kan je je nog laten horen, een gesprek aangaan, ... alleen al om je gewoon mens te voelen." (Claes, Leroy, Creytens, Van Praet, & Van Tittelboom, 2020)

Zelfs lokale armoedeverenigingen die voordien ver weg bleven van al het digitale en inzetten op de ontmoeting tussen mensen moesten opeens een digitaal aanbod uitwerken om contact met leden te behouden. Iedereen voelde onmiddellijk dat de digitale stroomversnelling waarin we terecht gekomen waren niet meer te stoppen was.

Daarnaast is er ook vanuit politiek en publieke opinie nog nooit eerder zoveel aandacht geweest voor de 'digitale kloof'. Het is dus het juiste moment om gebruik te maken van die aandacht om de puntjes op te i te zetten. Om de juiste accenten te leggen en uit te leggen waar het echt omgaat. En uiteraard om ook de oplossingen naar voor te schuiven.

1.2. Hoe kwam dit dossier tot stand?

Digitalisering is zo'n thema waar iedereen op één of andere manier wel betrokken is en een mening over

heeft. Dat is goed: dat toont hoe relevant het is om digitalisering als campagnethema te kiezen. Maar net omdat iedereen er wel een mening over heeft, is het extra belangrijk om diepgang te kunnen brengen. Wanneer worden ongemakken of frustraties over de digitale wereld, problemen die potentieel voor uitsluiting zorgen?

Om tot die diepgang te komen, kan Welzijnszorg rekenen op heel wat mensen en organisaties die mee willen denken, die hun ervaringen delen, die met elkaar in gesprek gaan en oplossingen bedenken.

Enkele Welzijnsschakelgroepen gingen met het thema aan de slag onder begeleiding van een ervaringsdeskundige en een personeelslid van Welzijnsschakels. In Antwerpen werd samengewerkt met de vereniging Ihsane. Tijdens drie sessies passeerden alle domeinen van het armoedeweb de revue. Ook de organisaties die steun krijgen van Welzijnszorg werden bevraagd. Er werd een online bijeenkomst voor de professionals en trekkers georganiseerd en 'signaaldagen' in Hasselt, Antwerpen en Brugge, waarbij mensen in een armoedesituatie hun ervaringen, zorgen en oplossingen konden delen.

De gesprekken die we voerden, vormen de basis van de campagne. Ze maken concreet wat cijfers uit wetenschappelijk onderzoek aantonen. De conclusie is dat digitale uitsluiting een realiteit is en dat zonder actie de uitsluiting en de problemen enkel groter worden.

Daarnaast maakten we voor dit dossier ook dankbaar gebruik van de beschikbare kennis bij middenveldpartners zoals SAAMO, Netwerk Tegen Armoede, ATD Vierde Wereld, VOCVO, Ligo, federatie van wijkgezondheidscentra, CABAN... en in het bijzonder van het kenniscentrum Mediawijs, dat al jaren bakens verzet voor een digitaal inclusieve samenleving, zodat iedereen kan deelnemen aan de digitale samenleving.

Deze campagne wil mensen informeren over de risico's die verbonden zijn aan onze steeds digitaler wordende maatschappij. Want, ja digitalisering zorgt voor problemen voor mensen in armoede. Digitale uitsluiting belemmert mensen in hun toegang tot rechten. Hier moeten we samen tegen reageren en campagne voeren. Zo brengen we de uitdagingen én de noodzakelijke oplossingen in beeld bij het grote publiek en beleidsmakers.

Campagnepartners



Welzijnsschakels

Welzijnsschakels vzw verenigt en ondersteunt 188 vrijwilligersgroepen waar mensen met en zonder armoede-ervaring in de eigen gemeente strijden tegen uitsluiting door armoede en/of discriminatie. Zo bereikt Welzijnsschakels ongeveer 30.000 mensen in een armoedesituatie.

De gezondheids crisis zette in 2020 en 2021 een vergrootglas op wat heel wat mensen in een armoedesituatie al langer weten: de digitale wereld sluit mensen uit. Basisrechten en -voorzieningen zijn niet langer (fysiek) toegankelijk voor iedereen. Vrijwilligers zetten zich dagelijks in om die digitale kloof te dichten. Maar samen met hen wil Welzijnsschakels gaan voor toegankelijke diensten, grondrechten en ondersteuning voor iedereen! Daarom steunt Welzijnsschakels vzw de campagne van Welzijnszorg.



SAAMO

Samen uitsluiting aanpakken! SAAMO brengt met geëngageerd buurtwerk en innovatief projectwerk in Vlaanderen en Brussel mensen samen om te werken aan concrete en duurzame oplossingen. Samen met mensen in een kwetsbare positie ontwikkelt SAAMO modellen, en geven een aanzet voor verbeteringen in beleid en bouwen aan publieke bewustwording.

Het verhaal van digitale inclusie zit al meerdere jaren vervat doorheen verschillende projecten. SAAMO werkt zo samen met partners mee aan laagdrempelige initiatieven die digitale uitsluiting tegen gaan, zoals ondersteuning bij digitale vragen door vrijwilligers in onze buurtwerken. SAAMO ijvert eveneens bij overheden en organisaties om naast een toegankelijk digitaal aanbod met ondersteuning ook goede telefonische of fysieke alternatieven van dienstverlening te voorzien. Dit is nodig in alle domeinen, zoals administratie, onderwijs, vrije tijd, wonen en werk. SAAMO laat de stem van mensen in kwetsbare positie hierbij horen, door onder meer een testpanel, sociaal artistieke expo, filmpjes of een boekje met getuigenissen en aanbevelingen. SAAMO ondersteunt dan ook volop de campagne van digitale inclusie van Welzijnszorg.



Netwerk Tegen Armoede

In het Netwerk tegen Armoede werken 57 verenigingen waar mensen in armoede het woord nemen samen met als doel armoede uit de wereld te bannen. Mensen in armoede nemen er op alle niveaus zelf het woord. Hun ervaringen en kennis zijn de basis om in dialoog te treden met beleidsmakers, diensten, het middenveld, het bedrijfsleven en de publieke opinie. Zo bouwt het Netwerk tegen Armoede partnerschappen uit om armoede structureel te bestrijden.

De samenleving digitaliseert in snel tempo en dat brengt heel wat kansen en uitdagingen mee op diverse levensdomeinen. Het Netwerk tegen Armoede zet een sociaal tarief voor telecomdiensten op de agenda, dat ook toegang moet geven tot een kwaliteitsvolle internetverbinding. De coronacrisis heeft de bestaande digitale kloof nog vergroot, waardoor mensen (nog) moeilijker kunnen deelnemen aan de samenleving of hun rechten kunnen opnemen. Tegelijk worden kansen gemist om via digitalisering meer automatische toekenning van rechten te realiseren.

2. Wat is nu eigenlijk het probleem?

2.1. Context

De digitalisering heeft onze sociale contacten, ons mediagebruik, ons studeren en werken, onze communicatie met diensten en de overheid grondig door elkaar geschud. De evolutie die zich relatief geleidelijk aan in de samenleving doorzette, kwam in het voorjaar van 2020 in een stroomversnelling terecht. Tijdens de lockdown was digitaal actief zijn praktisch nog de enige manier om nog deel te nemen aan het maatschappelijk leven.

Mensen leerden de voordelen kennen van digitale toepassingen. Veel mensen pasten zich ongelooflijk snel aan en leerden om te bellen met gebruik van video of online te vergaderen.

Willens nillens werden online afspraken en online winkelen de norm.

“Als je ergens gewoon een koffietje wil drinken moet je er al veel voor over hebben, met zo’n QR code. Je moet een smartphone hebben en internet, dat is toch drempelig.”

– getuigenis signaaldag Antwerpen

Nieuw waren deze digitale toepassingen allerm minst, maar het afsluiten van andere fysieke mogelijkheden maakte van digitale toegangen en vaardigheden op eens een onmisbaar iets.

En dat is net waar het schoentje knelt uiteraard. Het ontbreken van (goede) internetverbindingen, gebruiksvriendelijke toestellen en de nodige digitale vaardigheden maakt dat mensen uit de boot vielen en vallen. Ze geraakten niet digitaal geconnecteerd en verloren zo ook verbinding met de samenleving.

Aan het digitale valt niet meer te ontsnappen, het is overal en heeft een invloed op praktisch alle aspecten van ons leven (KBS, 2020). Voor mensen die om één of andere reden de aansluiting niet vinden, wordt de digitale wereld dan ook steeds meer een digitaal doolhof. Waarbij ook mensen die zich in het doolhof wagen, al gauw tegen een muur botsen.

Hoe maken we het doolhof minder complex? Hoe krijgen we mensen doorheen het doolhof gelooft? En hoe zorgen we ervoor dat alle mensen te allen tijde kunnen participeren in de samenleving en gebruik maken van hun (sociale) rechten? Dat zijn de vragen die ons in deze campagne bezighouden.

2.2. Ongelijkheid en uitsluiting

In dit dossier spreken we maar zelden over de ‘digitale kloof’. Het is nog steeds een gangbare term om de problemen die digitalisering met zich meebrengt te duiden, maar het is een te eenzijdige kijk (Mariën, 2016). We breiden het daarom graag uit met de term ‘digitale ongelijkheid’.

“Digitale ongelijkheid” verwijst naar de ongelijke verdeling van de voor- en nadelen van digitale toepassingen en digitale communicatie. Die ongelijkheid wordt veroorzaakt door een ongelijke verdeling van de middelen die nodig zijn om zich het digitale volledig toe te eigenen.” (Asmar, Van Audenhove, & Mariën, 2020)

In de Barometer Digitale Inclusie (2020) wordt het probleem als volgt omschreven: *“We moeten vermijden dat de voordelen van de toenemende digitalisering van onze samenleving vooral te beurt vallen aan groepen die sociaal, cultureel en economisch al bevoordeeld zijn, waardoor de kloof tussen sociale groepen dieper wordt.”* (KBS, 2020)

De kloof die hier besproken wordt is dus niet de kloof tussen mensen die digitaal alles kunnen en mensen die digitaal (bijna) niets kunnen. Maar wel de kloof tussen mensen die voordelen kunnen halen uit hun digitale toegang en vaardigheden en mensen die dat niet kunnen.

De Barometer Digitale Inclusie probeert een inzicht te geven in de digitale ongelijkheid in België. Gegevens uit bestaand onderzoek worden geanalyseerd om meer te weten over:

- In welke mate mensen toegang hebben tot digitale technologieën,
- in welke mate ze deze kunnen gebruiken en waarvoor ze deze gebruiken en
- de gevolgen van deze toegang en gebruik.

Naast deze drie types van digitale ongelijkheid, is er ook een vierde soort ongelijkheid als gevolg van een verschillende toegang tot ondersteuningsnetwerken. In een wereld waar digitale toegang, vaardigheden en gebruik van diensten steeds belangrijker worden is het gevolg van digitale ongelijkheid het risico op digitale uitsluiting. Mensen die niet mee kunnen in de digitale wereld worden uitgesloten van deelname aan de samenleving.

2.2.1. De ongelijke toegang tot digitale technologieën.

De ongelijke toegang tot digitale technologieën verwijst naar vormen van ongelijkheid die te maken hebben met de technologische uitrusting (computer, tablet, smartphone) en met de toegang tot een internetverbinding. Ze verwijzen ook naar verschillen in de kwaliteit van de uitrusting en de verbinding.



Er is een gunstige evolutie op het vlak van toegang tot internet en toestellen. In die mate dat onderzoekers hun vraagstelling zijn gaan aanpassen en de toegang tot toestellen binnen het huishouden minder zijn gaan bevragen. Dit zou het idee kunnen geven dat er helemaal geen probleem meer is met toegang tot internet en toestellen.

Dat klopt helaas niet helemaal. De impact van het niet hebben van internet of een toestel is immers zo groot, dat elke persoon die geen toegang heeft, potentieel het risico loopt om uitgesloten te worden van rechten.

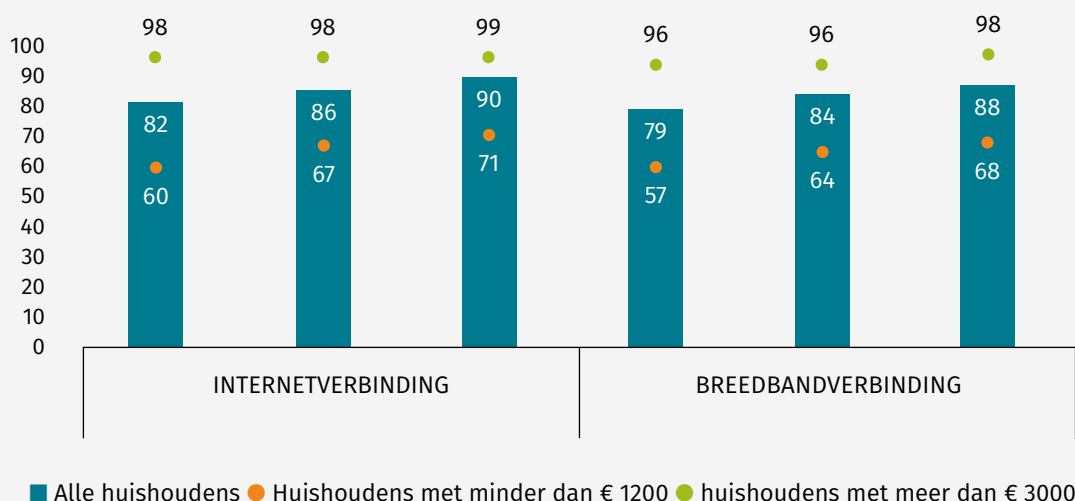
En hoewel de grote meerderheid van de Belgische huishoudens beschikt over internet en een toestel om op internet te gaan, zijn er toch grote verschillen. Tijdens de lockdowns werd ook duidelijk dat deze verschillen niet onbelangrijk zijn (KBS, 2020). Vele gezinnen beschikken bijvoorbeeld wel over een smartphone, maar niet over een laptop of computer. De smartphone laat wel toe om eens iets op te zoeken of om te communiceren, maar voor schoolwerk, het maken van huistaken (met tekstverwerking, het maken van presentaties...) en het online volgen van lessen is een laptop of computer met alle nodige programma's en een webcam eigenlijk onontbeerlijk.

De digitale wereld is constant in evolutie. Waar een gewone internetverbinding gisteren nog voldoende was, is die vandaag onvoldoende wanneer meerdere kinderen bijvoorbeeld samen online les moeten volgen. De snelheid van deze evoluties is voor mensen in armoede niet altijd makkelijk te volgen. Terwijl de ene ongelijkheidskloof (toegang tot internet) gedicht wordt, ontstaat er een andere.

2.2.1.1. Internettoegang

In 2019 beschikte 90% van alle Belgische huishoudens over een internetverbinding en 88% over een breedbandverbinding (snellere verbinding). Hoge percentages die ongelijkheid, op het eerste gezicht, verdoezelen. Grafiek 1 toont het verschil in percentage internetverbinding voor gezinnen met een laag en gezinnen met een hoog inkomen.

Grafiek 1: evolutie van de percentages internetverbinding thuis, gemiddeld en volgens het inkomensniveau, in België (in % van de huishoudens)



Bron: KBS, 2020

98% van de gezinnen met een hoog inkomen beschikt thuis over een breedbandverbinding, tegenover 68% van de gezinnen met een laag inkomen. Een groot verschil. Wel is het duidelijk dat de kloof over de jaren heen steeds kleiner wordt. Waar in 2015 nog maar in 57% van de gezinnen met een laag inkomen breedbandverbinding had, is dat vier jaar later toch al gestegen naar 68%. Toch is er nog een lange weg te gaan om iedereen verbonden te krijgen met het internet.

Het opleidingsniveau en de leeftijd zijn bepalende factoren voor het niet-gebruik van het internet. Redenen voor niet-gebruik zijn o.a. geen interesse,

onvoldoende digitale vaardigheden, de te hoge kostprijs van het materiaal en de verbinding, en ook bezorgdheid om de online privacy en veiligheid (KBS, 2020).

Hoge kost voor internetverbinding

Het Belgisch instituut voor postdiensten en telecommunicatie (BIPT) maakt in 2021 een vergelijking tussen de prijzen van particuliere telecomdiensten die beschikbaar zijn in België en in de buurlanden (Duitsland, Frankrijk, Luxemburg, Nederland en het Verenigd Koninkrijk). Uit hun analyse blijkt dat België systematisch bij de drie duurste landen hoort.

BIPT stelt wel dat de basistarieven niet duurder zijn dan in andere landen, maar dat van zodra de noden van de klant groter worden (meer data, sneller internet...) de prijs ook snel toeneemt. Uit het onderzoek blijkt ook dat de hogere kostprijs dan in de buurlanden niet zozeer te maken heeft met een betere kwaliteit (BIPT, 2021).

Gezien internet onmisbaar is geworden, zullen ook mensen met een laag inkomen een duurder internetabonnement aanschaffen, ondanks de impact daarvan op het gezinsbudget.



“Ik heb mijn internetabonnement ook moeten verhogen en meer moeten betalen. Ik heb het moeten verhogen, omdat het niet sterk genoeg was om mijn kinderen tegelijk online lessen te laten volgen.”

– getuigenis vereniging Ihsane

De getuigenis hierboven laat zien dat mensen bereid zijn om de nodige investeringen te doen om hun kinderen te laten meevolgen, maar dat de eisen steeds hoger worden en het bijhorend prijskaartje ook.

De ongelijkheid wat de toegang tot digitale technologieën betreft, is dus niet alleen het resultaat van het al dan niet beschikken over een internetverbinding thuis, maar ook over welk type verbinding (breedband of niet). Daarnaast spelen ook het type toestel, de ouderdom en het aantal toestellen waarover een gezin beschikt een rol in het bepalen van de ongelijke toegang tot het internet (KBS, 2020).

2.2.1.2. Verbonden via meerdere apparaten

De smartphone neemt aan populariteit toe als apparaat om het internet te gebruiken. Een smartphone is een toegankelijk toestel. Een (mobiele) telefoon is een broodnodig instrument waarbij tegenwoordig de stap naar een smartphone steeds kleiner wordt. Ook omdat het aanbod aan mobiele telefoons die niet op het internet kunnen, steeds kleiner wordt.

Een smartphone is een nuttig toestel omdat het vaak gebruiksvriendelijk is en meer intuïtief om mee te werken, dan een computer of laptop. Langs de andere kant, kan je met een smartphone niet alles doen. Complexere of administratieve taken zijn moeilijker uit te voeren.

Het verschil in percentage individuen die alleen beschikken over een smartphone voor hun internetverbinding, zoals te zien in onderstaande tabel, is niet onschuldig.

Tabel 1: percentage van de individuen die alleen maar over een smartphone beschikken voor hun internetverbinding, in België in 2018 (% van de individuen)

Opleidingsniveau	Laag	Gemiddeld	Hoog	
Individen 16-74 jaar	10	7	2	
Individen 16-24 jaar	12	4	2	
Individen 25-54 jaar	16	10	3	
Individen 55-74 jaar	5	3	2	
Gezinsinkomen*	Minder dan 1200 euro	Tussen 1200 en 1900 euro	Tussen 1900 en 3000 euro	Meer dan 3000 euro
	12	9	6	4

Bron: KBS, 2020

Opvallend is de invloed van het opleidingsniveau, zeker ook bij jongeren. Bij de jongeren die kortgeschoold zijn, gebruikt 12% alleen de smartphone, tegenover 4% bij de middengeschoolden en 2% van de hooggeschoolden. Belangrijke cijfers die aantonen dat jongeren niet per definitie gebruik maken van alle digitale toepassingen. Bij ouderen (tussen de 55 en 74 jaar) is het opleidingsniveau veel minder bepalend.

Mensen met een laag of bescheiden inkomen gebruiken meer dan de anderen geen ander toestel dan de smartphone voor hun internetverbinding.

2.2.1.3. Impact van ongelijke toegang tot internet en toestellen.

“Een internetverbinding die geregeld wegvalt of onzeker is, ouderwets materiaal of niet beschikken over een printer... Het zijn stuk voor stuk situaties die frustraties veroorzaken bij wie ermee te maken heeft.” (KBS, 2020)

Maar meer nog dan frustraties, heeft het niet kunnen beschikken over een goed internet ook een invloed op de vaardigheden, die mensen kunnen ontwikkelen.

Internationaal onderzoek kwam tot de conclusies dat wanneer mensen een beperkte internettoegang hebben, ze het internet ook anders gaan gebruiken. Mensen moeten wel doelgerichter zijn als ze bijvoorbeeld in een openbare computerruimte zijn met beperkte openingsuren. Mensen zullen dan minder tijd nemen om te experimenteren of informatie op te zoeken (Robinson, 2012). Ook het gebruik van bankdiensten of andere privacygevoelige websites zal minder gebeuren in een openbare ruimte (KBS, 2020).

Dit is een belangrijke vaststelling. Waardoor we er stellig van overtuigd zijn, dat we, hoewel openbare computerruimtes en digipunten zeker hun waarde hebben, ook moeten inzetten dat mensen thuis kunnen beschikken over een goede internetverbinding en kwaliteitsvolle toestellen.

Alle soorten ongelijkheden zijn dus sterk verbonden met elkaar. In het volgende deel gaan we verder in op de ongelijkheden in het gebruik van digitale technologieën.

Grote impact op mens en milieu

Digitale toepassingen gebruiken vergt uiteraard energie. Maar ook het productieproces heeft een negatieve impact op mens en milieu. Om een smartphone of laptop te maken zijn heel veel stapjes nodig, waarvoor veel fossiele energiebronnen nodig zijn (voor vervoer, assemblage, ...) In de toestellen zitten vaak kostbare metalen waarvan ontginning milieuverontreiniging veroorzaakt.

Veel materialen in smartphones worden ontgonnen buiten ons gezichtsveld in Latijns-Amerikaanse landen, in Congo of in China, met minder strenge milieuwetgeving.

Arbeiders in de mijnindustrie zijn vaak slachtoffer van uitbuiting en onderbescherming. Een rapport van Amnesty International van 2016 onderzocht de werkomstandigheden in de kobaltmijnen in Congo. Kinderarbeid, amper beschermingsmateriaal en onmenselijke werkomstandigheden zijn schering en inslag. Overheden, producenten en consumenten kijken de andere kant op.

Op het einde van het leven van een smartphone worden een hele reeks kritieke grondstoffen zoals niobium, indium en lithium, vandaag nog niet of amper gerecycleerd.

Producenten willen zo veel mogelijk toestellen verkopen. Ze maken kleine verbeteringen of modieuze veranderingen om consumptie op te drijven. Toestellen repareren wordt ontmoedigd, waardoor de meeste toestellen niet eens vijf jaar meegaan (Lammertyn, 2021).

Welzijnszorg wil dat ook mensen in armoede toegang hebben tot kwalitatieve toestellen. Daarbij mogen we niet blind zijn voor de negatieve impact van al deze elektronica. We ijveren mee voor het opzetten van deelsystemen, hergebruik, herstel en recyclage. En vragen overheden en producenten om toezicht te houden op het respecteren van mensenrechten en milieuwetgeving.

Meer lezen

- Dossier MO*-magazine:
www.mo.be/dossiers/welke-gevolgen-heeft-onze-overconsumptie-van-elektronica
- Repair & Share maakte een handleiding voor het opzetten van DEEL IT systemen. Belangrijk is dat deelsystemen zich niet enkel mogen richten op mensen in armoede (omdat zij geen nieuw toestel kunnen betalen), maar wel onderdeel moeten zijn van een deelcultuur in onze samenleving om afval en overconsumptie tegen te gaan.
repairshare.be/wp-content/uploads/2020/12/Deel-IT_DEF.pdf

2.2.2. De ongelijkheid in digitale vaardigheden

De ongelijkheid in digitale vaardigheden slaat op de vormen van ongelijkheid die te maken hebben met de noodzakelijke kennis om de digitale technologieën op een efficiënte, zelfstandige en doordachte manier te kunnen gebruiken als je eenmaal de drempel van internettoegang hebt genomen (KBS, 2020).

“Ik heb een afspraak gemaakt met de dokter via de telefoon. Normaal moet het via internet. Ik weet niet hoe het moet. Gelukkig neemt de dokter de telefoon soms op! In mijn vrije tijd gebruik ik internet, bijvoorbeeld om filmpjes te kijken, maar voor afspraken of iets opzoeken kan ik het niet.”

– getuigenis van D.

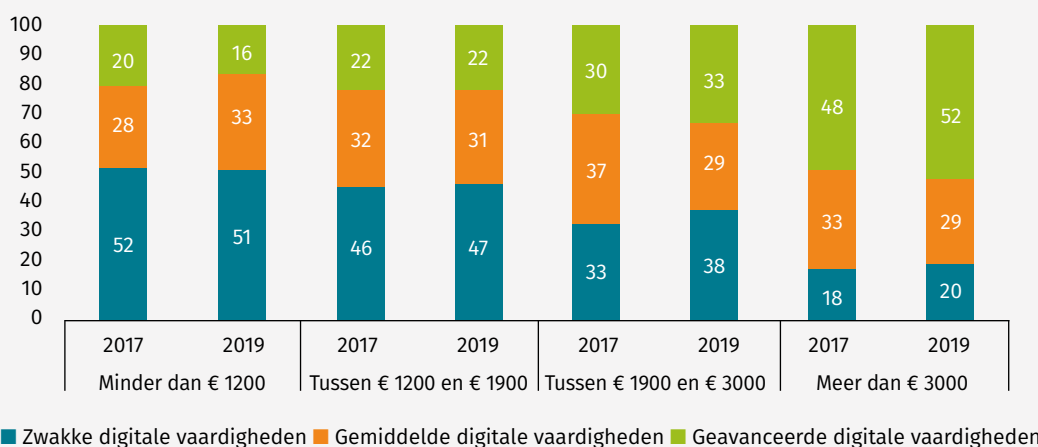
Om te weten te komen hoe het met de digitale vaardigheden van de Belgische bevolking gesteld is, worden regelmatig bevestigingen georganiseerd, de zogenaamde vragenlijst “ICT- en internetgebruik bij huishoudens”. Daarbij wordt aan mensen gevraagd of ze een aantal heel concrete zaken kunnen. Het gaat dus om zelfreportage, waarbij mensen zelf inschatten of ze de activiteit kunnen.

Volgens de cijfers van StatBel van 2021 (zie bijlage) heeft 54% van Belgische burgers (van 16 tot 74 jaar) minstens een basiskennis van digitale vaardigheden. 39% van de Belgische burgers heeft geen tot zwakke digitale vaardigheden. En 7% is geen gebruiker van het internet. Maar liefst 46% van de Belgische bevolking is dus kwetsbaar in een digitale wereld!

Het patroon begint zich opnieuw te onderscheiden. Grote verschillen zijn op te merken tussen gezinnen met de laagste inkomens, waar 32% voldoende digitale vaardigheden heeft, en gezinnen met de hoogste inkomens, waar 79% voldoende digitale vaardigheden heeft. Ook het opleidingsniveau speelt een bepalende rol. 26% van de mensen zonder diploma secundair onderwijs heeft voldoende basisvaardigheden tegenover 77% van de mensen met een diploma hoger onderwijs.

Opvallend is ook het verschil tussen werkenden (64%), werkzoekenden (42%) en gepensioneerden (31%). Studenten spannen de kroon met minstens 75% die over voldoende basiskennis beschikt.

Grafiek 2: evolutie van de algemene digitale vaardigheden volgens inkomen in België (in % van de regelmatige gebruikers)



Legende: maandelijks netto-inkomen in euro van alle leden van het huishouden samen. De huishoudens die leven van minder dan 1200 euro per maand behoren tot het eerste inkomenskwartiel.

Bron: KBS, 2020

Een vergelijking tussen de gewesten leert dat de Brussel het beste scoort (62% met minstens basis-kennis), tegenover 54% in Vlaanderen en 51% in Wallonië (StatBel, 2022).

De snelle digitale evolutie maakt het voor veel mensen moeilijk om bij te blijven. De cijfers uit de barometer digitale inclusie tonen dat het aandeel mensen met zwakke digitale vaardigheden stabiel blijft of zelfs licht stijgt (bij de hoger opgeleiden).

Bij mensen met een inkomen tussen de € 1900 en € 3000 is dit het meest zichtbaar. Het aantal mensen met zwakke digitale vaardigheden stijgt van 33% naar 38% tussen 2017 en 2019. Ook het aandeel mensen met geavanceerde digitale vaardigheden stijgt licht, terwijl het aandeel gemiddelde digitale vaardigheden sterk daalt (KBS, 2020). Het idee dat de digitale kloof wel vanzelf zal verdwijnen doordat steeds meer mensen met digitale technologie zijn opgegroeid, wordt door de cijfers tegengesproken.

Een bijkomend risico is uiteraard dat mensen die websites bouwen of apps ontwikkelen uiteraard zeer geavanceerde digitale vaardigheden hebben. Zijn zij er zich altijd van bewust hoeveel mensen

niet beschikken over deze vaardigheden? Hebben zij voldoende zicht op wat mensen met zwakke digitale vaardigheden kunnen en nodig hebben?

De digitale vaardigheden die je hebt bepalen uiteraard in grote mate welke apps, websites en online diensten je gebruikt. Ze bepalen ook welke voordelen je uit je digitale toegang kan halen.

2.2.3. Ongelijkheid bij het gebruik van essentiële diensten

De derde vorm van ongelijkheid is de ongelijkheid, die verbonden is met de maatschappelijke gevolgen van de verschillen in de toegang en het gebruik van technologieën. Deze ongelijkheid kan leiden tot vormen van discriminatie, doordat rechten niet opgenomen kunnen worden (KBS, 2020).

Niet elk verschil in digitale vaardigheden en gebruik hoeft problematisch te zijn, zolang er genoeg alternatieven zijn of wanneer het niet gaat om essentiële diensten. Ook hier is het wel belangrijk om te beseffen hoe snel de evolutie gaat of hoe omstandigheden kunnen veranderen. Iets dat vroeger



nog een leuk extraatje was, kan dan toch opeens onmisbaar worden. Denk bijvoorbeeld aan videobellen of online vergaderen.

De barometer digitale inclusie (2020) focust op vier diensten *“die men beschouwt als essentieel omdat een niet- of zwak gebruik ervan kan leiden tot vormen van discriminatie wat betreft de toegang tot sociale rechten (e-administratie en e-banking), gezondheidszorg (e-gezondheid) en commerciële opportuniteiten die te maken hebben met het gebruik van goederen en diensten (e-commerce).”*

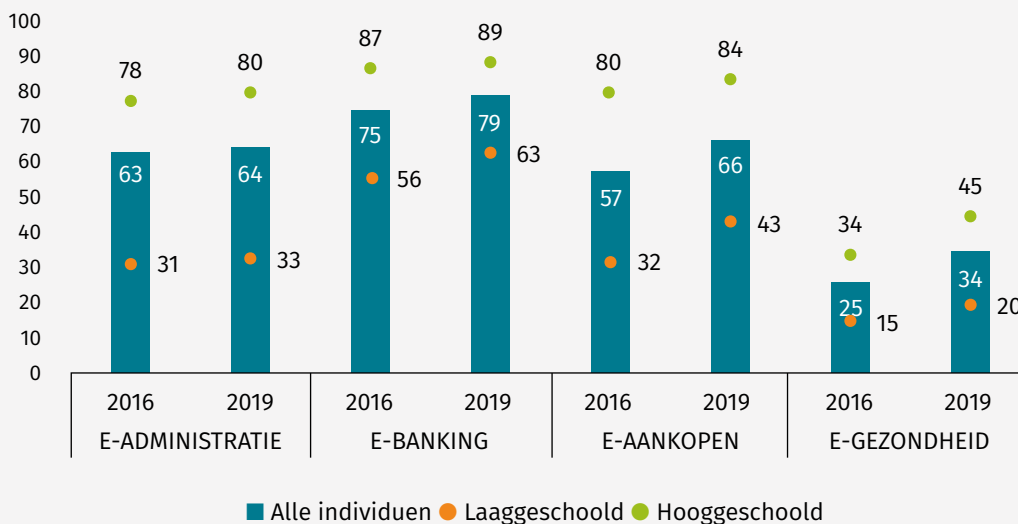
De grafiek toont dat het gebruik van digitale diensten nog sterk uiteenloopt. E-banking is al sterk ingeburgerd: 80% van alle individuen gebruikt een digitale tool om bankzaken te doen. Terwijl je gezondheid(szorgen) online opvol-

Levenslang leren

Niet iedereen heeft hetzelfde leervermogen. Het aanleren van nieuwe vaardigheden loopt niet voor iedereen even makkelijk. De constante vernieuwingen in de digitale wereld vergen een leven lang leren. Dat is bijvoorbeeld het grote verschil met basisvaardigheden, zoals lezen en schrijven. Het vergt een permanente inspanning, die voor de ene persoon makkelijker is dan voor de andere (KBS, 2020).

Voor mensen waarbij het moeilijk loopt, kan dit een zeer ontmoedigend proces zijn. Heb je net die bankapp onder de knie, verandert het hele uitzicht alweer. Is het gelukt om via “Zoom” te vergaderen, wordt opeens “Teams” het nieuwe platform. Dat constant moeten bijleren en schakelen, kan heel belastend zijn voor mensen. Het digitale doolhof is dan ook symbool voor de stress, die het zoeken met zich meebrengt. De weg die je gisteren nog kende, zal er misschien morgen niet meer zijn.

Grafiek 3: evolutie in het soort internetgebruik volgens opleidingsniveau (in % van de gebruikers)



Legende: de cijfers over het gebruik van onlinebank- en gezondheidsdiensten worden uitgedrukt in % van de personen die in de drie maanden vóór de enquête het internet hebben gebruikt. De cijfers over e-aankopen en e-administratie daarentegen worden uitgedrukt in % van de personen die in het jaar vóór de enquête het internet hebben gebruikt.

Bron: KBS, 2020

gen maar beperkt wordt gedaan. Ondanks deze algemene tendensen voor alle groepen zien we ook hier een sterke ongelijkheid tussen mensen die hoger geschoold zijn en mensen die lager geschoold zijn. Vooral op het vlak van e-administratie en e-inkopen is het verschil erg groot.



Het minder gebruiken van digitale diensten hangt samen met de digitale vaardigheden. Veel websites en applicaties zijn niet gebruiksvriendelijk, zeker niet voor mensen met zwakkere digitale vaardigheden. E-mail en schriftelijke online communicatie vergen niet alleen kennis van digitale programma's, maar ook een goede kennis van de geschreven taal is nodig om administratieve zaken online te kunnen regelen (KBS, 2020).

Daarnaast blijkt ook dat de overheid er onvoldoende in slaagt de voordelen voor mensen te communiceren. Verschillende mensen in armoede die we spraken in de voorbereiding van deze campagne, hebben negatieve ervaringen. Ze voelen zich gedwongen om mee te gaan in een digitale evolutie, die ze zelf niet gevraagd hebben. Ze ervaren weinig voordelen en des te meer nadelen van het wegvallen van fysieke dienstverlening.

Het belang van zelfvertrouwen

Een opvallende vaststelling uit de gesprekken ter voorbereiding van de campagne, is dat veel mensen hun eigen kennis en vaardigheden minimaliseren. Veel mensen gaven aan zich onzeker te voelen over hun digitale vaardigheden en weinig vertrouwen te hebben in hun probleemoplossend vermogen.

Onderzoek (Iordache, Baelden, & Mariën, 2016) heeft aangetoond dat probleemoplossend vermogen hebben, belangrijk is voor het versterken van digitale vaardigheden. Maar nog opvallender is dat zelfvertrouwen en vertrouwen hebben in de vaardigheden, ook een belangrijke voorwaarde is. Het gaat zelfs zo ver dat het onderzoek stelt dat vertrouwen in de eigen vaardigheden belangrijker is dan de werkelijke vaardigheden. Omdat het net zelfvertrouwen is, dat je de durf geeft om te experimenteren met digitale technologie. Om digitaal mee te kunnen, moeten je vaardigheden ook constant mee kunnen evolueren. Mensen sterker maken, positief benadrukken en zelf positieve ervaringen laten opdoen, zijn dus allemaal belangrijke aandachtspunten om iedereen mee te krijgen in de digitale wereld.

2.2.4. Ongelijkheid in toegang tot ondersteuning

Een vierde type van ongelijkheid is de ongelijke toegang tot *“de sociale ondersteuning die emotionele, informatiele en instrumentele hulp biedt bij het verwerven van kennis over en het oplossen van problemen met digitale technologie.”* (Asmar et al., 2020)

Mensen krijgen ook materiële steun, bijvoorbeeld een kennis geeft een oude laptop. Maar we focussen hier meer op andere vormen van ondersteuning. Zoals aanmoedigingen, taakgerichte ondersteuning, advies of feedback geven, ...

Asmar, Van Audenhove & Mariën willen met hun onderzoek beleidsmakers meer inzicht geven over de ondersteuning die mensen nodig kunnen hebben om zo tot een beter e-inclusiebeleid¹ te komen. Het onderzoek vond 6 categorieën van ondersteuning. Belangrijke opmerking daarbij is dat mensen kunnen wisselen tussen de verschillende types. Ze sluiten elkaar dus niet uit (Asmar et al., 2020).

Twee categorieën werden onderscheiden die eigenlijk weinig of geen ondersteuning verwachten, namelijk de ‘zelfredzame leerder’ en de ‘navolgende leerder’. De zelfredzame leerder zal zelf op onderzoek uitgaan en dingen uitzoeken, terwijl de navolgende leerder niet expliciet hulp zal vragen, maar wel aandachtig zal zijn voor wat vrienden en familie aanraden. Deze twee types vinden we vaker terug bij mensen die midden tot hoogopgeleid zijn, en jonger dan 45 jaar zijn.

Interessanter voor dit dossier zijn de vier categorieën die wel ondersteuning verwachten of nodig hebben, ‘geen ondersteuning’, ‘ondersteuning uit de gemeenschap’, ‘ondersteuning door substitutie’, ‘ondersteuning uit het netwerk’.

De categorie **‘geen ondersteuning’** omvat de mensen die praktisch geen toegang hebben tot digitale sociale ondersteuning. En dat terwijl ze weinig digitale vaardigheden hebben. Het gaat gemiddeld genomen

vaker over mensen met een lager opleidingsniveau en met een precare arbeidssituatie (werkloos, ziekte, pensioen). Met beperkte financiële middelen en een beperkt sociaal netwerk is het moeilijk om ondersteuning te vinden. Weten dat je eigenlijk hulp nodig hebt, maar die niet krijgen roept gevoelens op van machteloosheid. Mensen beseffen dat ze uitgesloten worden en naar de zijkant van de maatschappij geschoven worden.

“Ik heb thuis ook alles wat ik nodig heb maar het lukt me nog niet om te doen wat ik wil. Ik ben chronisch ziek maar je moet mee digitaal, en dat gaat steeds verder. Je raakt de kluts kwijt in het leven. Mijn levensloop in combinatie met digitalisering is een ramp.”

– getuigenis van S.

Het is zorgwekkend dat mensen met een hoge nood aan ondersteuning, vaak minder toegang hebben tot kwalitatief goede ondersteuning. Voor de mensen die tot de categorie ‘geen ondersteuning’ behoren is het duidelijk dat sociale en digitale uitsluiting elkaar versterken.

De categorie **‘Ondersteuning uit de gemeenschap’** bestaat uit mensen die kennis en vaardigheden opdoen in computerklassen of tijdens formele computertrainingen. Uit het onderzoek blijkt dat dit vooral om mensen boven de 50 jaar gaat. Ze hebben lage digitale vaardigheden maar zijn zeer gemotiveerd om bij te leren om zelfredzamer te worden of uit angst om digitaal uitgesloten te worden.

De categorie **‘ondersteuning door substitutie’** bestaat enerzijds uit mensen die niet zelf digitale technologie gebruiken en daarom anderen inschakelen om dit voor hen te doen. Ze zijn dus wel gebruiker, in de zin dat ze anderen vragen om een e-mail te sturen of de belastingen online in te vullen ... Voor een deel bestaat deze groep uit mensen die minder gemotiveerd zijn en volledig vertrouwen op iemand in hun omgeving, in de meeste gevallen de partner.

Anderzijds gaat het om mensen met lage digitale vaardigheden. Wanneer zij vragen aan anderen om digitale technologie in hun plaats te gebruiken, dan

1. E-inclusiebeleid is een beleid gericht op het wegnemen van drempels om iedereen deel te laten nemen in de digitale wereld.

heeft dat voor een groot stuk te maken met angst, vaak veroorzaakt door een gebrek aan zelfvertrouwen of eerder negatieve ervaringen.

“Als ik een foutmelding op de computer krijg dan denk ik: ‘oei, ik heb weer iets verkeerd gedaan!’ Dan vraag ik hulp aan mijn man. Het interesseert me echt niet, maar ik moet wel mee. Ik ben nog maar 55 jaar dus ik moet wel. Het is een verplichting.”
– getuigenis van P.

Belangrijk bij deze categorie (en de categorie geen ondersteuning) is dat negatieve gevoelens tegenover digitale technologie nog sterker kunnen worden als mensen het gevoel hebben dat ze sociaal gestraft worden voor hun niet-gebruik. *“De samenleving legt gebruikers sterke verwachtingen op, zonder hun de nodige middelen aan te reiken om aan die verwachtingen te voldoen.”* (Asmar, et al., 2020)

“Ik heb geen smartphone en ik heb er een hekel aan. Iedereen zegt dat ik er wel een zal moeten hebben, maar ik vind dat een inbreuk op mijn eigenwaarde. Het is een vorm van discriminatie. Discriminatie ten opzichte van ouderen en van wie het niet kan betalen. Ik ben nog echt oldschool. Ook wij moeten nog de kans krijgen om het op onze manier te mogen doen.”
– getuigenis van Mi.

In de zesde categorie vinden we mensen terug die **‘ondersteuning uit het netwerk’** krijgen. Dit is de meest voorkomende vorm van sociale ondersteuning, waarbij meestal hulp wordt gezocht in het directe sociale netwerk (partner/kinderen) of bij collega’s waarbij een vertrouwensband bestaat. De sterkte van je netwerk bepaalt dus ook je toegang tot ondersteuning in de digitale wereld.

Zoals eerder al gezegd is rekenen op het familiale contact ook niet altijd vanzelfsprekend. Daarom zullen van deze groep mensen ook velen na verloop van tijd hulp zoeken bij meer formele netwerken, door bijvoorbeeld een cursus te volgen (Asmar et al., 2020).

Formele en informele vormen van sociale ondersteuning spelen een belangrijke rol in het verhogen of bemoeilijken van toegang en gebruik van digitale technologie.

Het onderzoek van Asmar, Van Audenhove & Mariën toont aan dat toegang tot ondersteuning geen vanzelfsprekendheid is.

Daaruit moeten we ook begrijpen dat mensen die geen hulp vragen dat niet per se doen omdat ze geen hulp willen of dat mensen die iemand anders inschakelen niet per definitie ongemotiveerd zijn om bij te leren. Het e-inclusie beleid dat de overheden moeten opzetten moet rekening houden met verschillende vormen van ondersteuning. Hoe kan de bestaande ondersteuning versterkt worden en hoe kan iedereen ook toegang krijgen tot kwalitatieve formele en informele ondersteuning?

Drempels naar ondersteuningsaanbod

In de projectenbijeenkomst georganiseerd door Welzijnszorg ter voorbereiding van deze campagne gaven verschillende lokale (sociale) organisaties aan dat het soms misloopt met de toeleiding naar formele ondersteuning.

Soms zijn de voorwaarden om een cursus te volgen niet haalbaar, dat kan omwille van de kostprijs zijn, maar ook het verwachte engagement (zoveel weken na elkaar verplicht aanwezig zijn), het tijdstip en de locatie.

“Opleidingen moeten voldoende toegankelijk zijn voor mensen in armoede. Dat wil zeggen dat die niet enkel oog moeten hebben voor het inhoudelijke, maar ook – en misschien vooral – voor de randvoorwaarden. Vaak is de benadering van opleidingen nog te formeel, te schools en gaan ze te snel. Deze vinden vaak plaats in het kader van een activeringsbeleid, in functie van werk of opleiding.” (Claes et al., 2020)

Opnieuw spelen ook gevoelens van onzekerheid en schaamte een rol in het waarom toeleiding niet altijd vlot verloopt. Sommige medewerkers van formele ondersteuningsnetwerken/ digipunten hebben weinig voeling met mensen in een armoedesituatie waardoor niet altijd de juiste ondersteuning aangeboden worden.

Verschillende sociale organisaties kiezen er daarom voor om zelf ondersteuning aan te bieden, bijvoorbeeld door een samenwerking met LIGO of Avansa aan te gaan waarbij lesgevers aanwezig zijn op locatie van de organisatie.

Maar zelfs het louter aanwezig zijn en bereikbaar zijn voor vragen is niet altijd voldoende voor mensen. Actief naar mensen toegaan om hen te vragen of ze hulp nodig hebben met een bepaalde applicatie of online aanvraag blijkt dan wel veel andere vragen los te weken.

Wanneer een stad of gemeente middelen voorziet om deze ondersteuning te organiseren bij een sociale organisatie zelf lijkt dit een win-win. Maar dat is helaas maar zelden het geval.

2.3. Focus op specifieke doelgroepen

In het publieke debat wordt bij digitale uitsluiting heel vaak gedacht aan de doelgroep oudere mensen. De cijfers bevestigen inderdaad dat mensen boven de 55 jaar minder gebruik maken van digitale tools en zwakkere digitale vaardigheden hebben. Toch spelen andere zaken zoals opleidingsniveau en inkomen, een grote rol. We willen twee groepen uitlichten die, elk om een andere reden, vaak vergeten worden.

2.3.1. Mensen die laaggeletterd zijn

Laaggeletterdheid is te veel moeite hebben met lezen en schrijven om voldoende te kunnen functioneren in het dagelijks leven. Ongeveer 15% van de volwassenen in Vlaanderen is laaggeletterd². Kunnen

lezen en schrijven wordt als logisch gezien, terwijl de cijfers toch veelzeggend zijn: het is geen vanzelfsprekendheid voor heel wat mensen.

Mensen die laaggeletterd zijn, hebben vaak manieren gevonden om hun problemen met lezen en schrijven te omzeilen. Ze rekenen vooral op mondelinge communicatie. Hun internetgebruik zal dus ook mee bepaald worden door problemen met schrijven. Ze gebruiken maar weinig e-mail of sociale media.

“Aangezien de contacten met de overheidsdiensten hoe langer, hoe meer alleen nog digitaal verlopen, hebben de problemen van deze groep mensen met het gebruik van e-mail invloed op hun capaciteit om zelfstandig de nodige administratieve stappen te zetten.” (KBS, 2020)

CAMPAGNEPROJECT

Ûze Plekke: Kleine stapjes naar een grote toekomst



Ûze Plekke is een Welzijnsschakel waar mensen elkaar ontmoeten en één warme groep vormen. Ze steunen elkaar om als mens te kunnen groeien. Gelijkwaardigheid is daarbij erg belangrijk.

Ûze Plekke wil mensen wegwijzen in de digitale wereld. Ze zetten in op het zo veel mogelijk individueel begeleiden, het regelmatig herhalen en kansen geven om te oefenen. Zo kan iedereen op eigen tempo leren omgaan met gsm, laptop, tablet, internetbankieren, het volgen van lessen online, Smartschool, mail... Door te werken aan digitale vaardigheden vergroot de Welzijnsschakel hun kansen op de arbeids- of huurmarkt, op school of in de ruime maatschappij.

“Onze leden spiegelen ze zich aan elkaar en aan de vrijwilligers. Door te zien dat anderen met dezelfde dingen in de knoop geraken, normaliseert dit hun situatie en zo verkleinen de angsten die ermee gepaard gaan. Ze vinden moed om in verbinding te gaan met hun familie en omgeving en voelen dat ze, door de nieuwe contacten bij Ûze Plekke, sterker staan in de maatschappij.”

Solange De Naeghel, projectmedewerker

www.uzeplekke.be

2. Er is geen onderzoek naar laaggeletterdheid specifiek voor België of Brussel en Wallonië. Gezien de socio-economische risicofactoren (scholing, afkomst, activiteit) waarmee laaggeletterdheid gepaard gaat, zal het percentage zeker niet lager zijn.

De digitalisering brengt dus heel wat extra problemen mee voor mensen die laaggeletterd zijn. Tegelijkertijd bestaan er ook applicaties die geschreven tekst voorlezen of kan de integratie van digitale audio of videoboodschappen net de toegankelijkheid bevorderen. Het is dus belangrijk dat ook mensen die laaggeletterd zijn, de kans krijgen hun digitale vaardigheden te ontwikkelen om gebruik te kunnen maken van deze hulpmiddelen.

Meer weten

Elk jaar in september wordt laaggeletterdheid onder de aandacht gebracht tijdens de week van de geletterdheid. In 2021 was het thema digitale geletterdheid.

www.ikbenmee.be

2.3.2. Kortgeschoolde jongeren

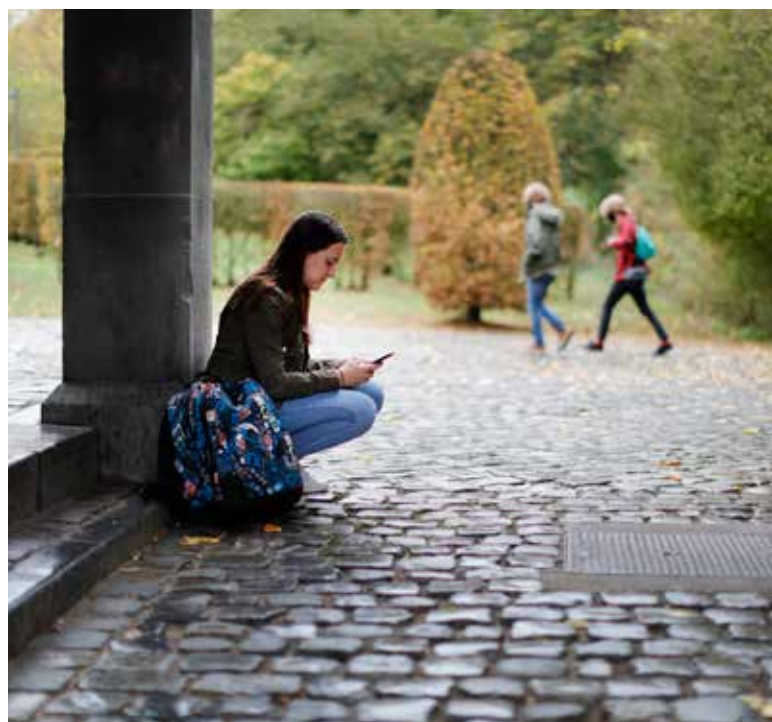
Het meest recente Apestaartjaren-onderzoek (2022), een onderzoek naar het mediagebruik van kinderen en jongeren, toont de invloed van de coronacrisis en het afstandsonderwijs op de toegang tot internet en laptops voor kwetsbare gezinnen. De inhaalbeweging die ingezet werd om tijdens de lockdown gezinnen digitaal te connecteren, heeft zeker effect gehad. Toch blijkt er nog steeds een verschil in gebruik van de laptop. Kwetsbare kinderen en jongeren geven aan *“meer moeite te hebben met vaardigheden die horen bij afstandsonderwijs. Denk daarbij aan lessen volgen, huistaken maken en studeren.”* (Vanwynsberghe, 2022)

Waarom is het nodig om blijvende aandacht te hebben voor kwetsbare jongeren? Omdat jongeren heel vaak als *digital native* omschreven worden, opgegroeid met digitale technologie. Je zou dat denken dat mensen die ermee opgegroeid zijn per definitie ‘mee’ zijn in de digitale wereld en makkelijk hun weg vinden.

Maar een groeiend aantal jongeren ervaart technostress. Een vierde van de 16-24 jarigen vindt termen gelinkt aan digitale toepassingen verwarrend. En bijna een vijfde geeft aan te twifelen om digitale toepassingen te gebruiken uit angst om fouten te maken. Voor 3 op 10 jongeren komen technologische veranderingen en innovaties te snel achter elkaar (Sevenhant, Stragier, De Marez, & Schuurman, 2021).

Jongeren zijn niet de homogene groep zoals soms wordt voorgesteld. Jongeren met een lage socio-economische status (SES) geven minder dan andere jongeren aan dat ze weinig moeilijkheden ondervinden. Daarmee vertonen ze meer gelijkenissen met de leeftijdsgroep van de 55-65 jarigen, dan met hun leeftijdsgenoten met hoge socio-economische status.

Voor jongeren kan het schaamtegevoel omwille van zwakkere digitale vaardigheden nog zwaarder wegen, net omdat zij verondersteld worden digitaal vaardig te zijn. De realiteit is veel genuanceerder. Niet elke jongere heeft toegang en is er dus mee opgegroeid. En ermee opgroeien, is niet voldoende om je te verzekeren van blijvende digitale vaardigheden.



CAMPAGNEPROJECT

Link in de Kabel: creatie = participatie

In een steeds meer gemediatiseerde samenleving is het belangrijk dat iedereen mee is. Omdat 'offline jongeren' binnen hun generatie veruit in de minderheid zijn, zijn ze bijzonder kwetsbaar voor digitale uitsluiting. Link in de Kabel vzw voorziet digitale hulp en plezier voor kwetsbare kinderen en jongeren!

Link in de Kabel is er rotsvast van overtuigd dat elk kind en elke jongere over talenten beschikt. De kunst is om die alle kansen te geven. Door het creatief gebruik van digitale media zetten ze jongeren aan om hun talenten te ontdekken en verder te ontwikkelen. Dit moet ervoor zorgen dat zij gemakkelijker en op een veilige en verantwoorde manier hun plekje vinden in de digitale samenleving. Plezier en creativiteit vormen het uitgangspunt.

'We zien digitale vaardigheden en mediawijsheid niet als een doel op zich, maar eerder als een middel tot sociale vooruitgang en een wapen in de strijd tegen (kans)armoede. We focussen op de stuwende kracht van digitale media om kinderen en jongeren maatschappelijk te versterken, te engageren en te amuseren.'

David Loyen, coördinator

www.lidk.be



2.4. Signalen over het digitale doolhof

Zoals we al in de cijfers hebben aangegeven, is digitaal mee zijn geen zwart-wit verhaal. Toegang tot het internet en een toestel hebben, wil niet per definitie zeggen er ook mee kunnen werken. En wel sociale media gebruiken, wil niet zeggen dat je ook makkelijk je belastingen kan invullen via Tax-On-Web. Of misschien heb je eigenlijk wel de technische vaardigheid om online te bankieren, maar vertrouw je niet dat je gegevens voldoende beschermd zijn.

Deze verschillen tussen mensen merkten we ook heel sterk in alle gesprekken die we gevoerd hebben. Het is dus niet zo dat per definitie iemand met een laag inkomen niet digitaal vaardig is en iemand met een hoog inkomen wel alles kan.

Maar de ongelijkheid is wel duidelijk zichtbaar. En de gevolgen zijn groot. De digitale ontwikkelingen in de samenleving brengen Mattheus-effecten mee, waarbij mensen die wel digitaal vaardig zijn, meer toegang hebben tot rechten dan anderen. Dat gaat over het zichzelf kunnen informeren via website, kunnen online informatie aanvragen, maar ook toegang tot promoties of kortingen.

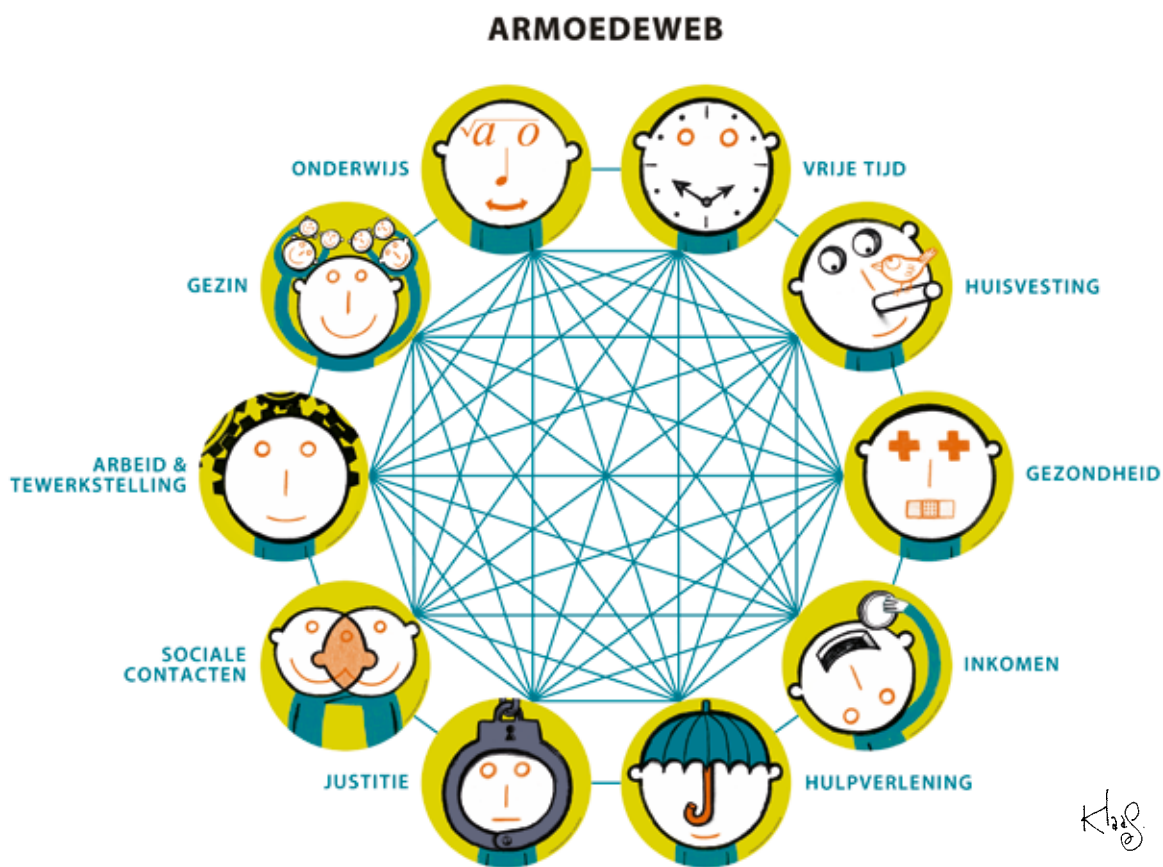
Niet alleen lopen mensen met zwakke digitale vaardigheden vaak voordelen mis, ze lopen ook het risico om grote nadelen te ondervinden. Dat komt vooral omdat digitaal actief zijn, de norm is. Het is een vanzelfsprekendheid, waarbij veel te weinig stil wordt gestaan bij wat de gevolgen zijn voor mensen die niet of beperkt digitaal actief zijn.

We willen in dit deel vooral mensen zelf aan het woord laten om wat uit het wetenschappelijk onderzoek naar boven komt, te duiden en concreet te maken. Vaak terugkerend zijn gevoelens van schaamte, angst en onzekerheid, maar ook boosheid en frustratie over de uitsluiting die de digitale wereld teweegbrengt. Het is wel belangrijk te benadrukken dat niet alle mensen in armoede de digitale wereld als iets negatief ervaren.

2.4.1. Digitalisering en het armoedeweb

Armoede is veel meer dan een gebrek aan geld. Armoede heeft betrekking op alle facetten van je leven. Mensen in armoede worden blootgesteld aan allerlei vormen van (sociale) uitsluiting. Uitsluiting in het ene levensdomein heeft een invloed op andere levensdomeinen.

Welzijnszorg gebruikt het armoedeweb als visuele voorstelling om te duiden dat alles aan elkaar hangt.



Digitale ongelijkheid en toegang tot rechten, is een andere rode draad in het armoedeweb die opnieuw aantoonst hoe ongelijkheid en achterstellingen op elkaar inspelen en versterken.

We verduidelijken dit met een voorbeeld over hoe opleiding, werk en digitale vaardigheden aan elkaar hangen. Mensen die geen diploma hebben behaald, hebben minder kansen op de arbeidsmarkt. Ze komen dus vaker terecht in jobs waar weinig bureauwerk verricht wordt. Zij zijn dus niet, zoals de meeste mensen met bureauwerk, geleidelijk aan kunnen meegroeien met de digitale technologieën. Ze moeten zichzelf deze vaardigheden aanleren. Terwijl in jobs met veel bureauwerk, de werkgever opleidingen voorziet of er een helpdesk of collega's zijn die kunnen helpen.

Tegelijkertijd worden de vereisten voor werkzoekenden op het vlak van digitale vaardigheden steeds groter. Online solliciteren, bestanden uploaden, een goed uitziende CV opmaken... Het wordt steeds vaker als standaard gezien, ook voor jobs die verder geen specifieke digitale vereisten hebben.

Erger nog, vaak worden mensen met zwakke digitale vaardigheden als schuldige gezien voor het niet voldoen aan deze eisen. Er wordt daarbij al te makkelijk vergeten hoeveel leeransen mensen met bureauwerk gaandeweg hebben gekregen (en zullen krijgen).

We overlopen alle domeinen van het armoedeweb met voorbeelden van de impact van digitale ongelijkheid en uitsluiting.



ONDERWIJS

“Ouderplatformen (smartschool, gimme) zijn niet gebruiksvriendelijk. Je moet veel klikken voor je het effectieve bericht kan zien. De berichtgeving vanuit de school is vaak ook chaotisch, niet gegroepeerd. Soms krijgen ouders wel vier e-mails op een dag. Dat maakt het moeilijk om het overzicht te bewaren, zeker wanneer je meerdere schoolgaande kinderen hebt. Er is ook de verwachting dat je dit 24u op 24u kan opvolgen, soms wordt er 's avonds een bericht gestuurd voor de volgende ochtend.”
– getuigenis van een opbouwwerker in Limburg.

Aandachtspunten

In veel scholen zijn er hoge digitale verwachtingen naar leerlingen en ouders. Er wordt verwacht dat leerlingen thuis internet hebben en een laptop/computer om huiswerk of extra oefeningen op te maken. Ook gebruik van een printer (met dure inkt) wordt te vaak als een vanzelfsprekendheid gezien. Van ouders wordt verwacht dat ze online (schriftelijk) kunnen communiceren en communicatie kunnen opvolgen.



GEZIN

“Ouderen worden terug afhankelijk van kinderen en kleinkinderen.”

– getuigenis van C, vrijwilliger

Aandachtspunten

Er wordt vaak beroep gedaan op (klein)kinderen. Dat is op zich geen probleem, maar kan dat wel worden als het over zaken gaat die ofwel niet geschikt zijn voor kinderen of waarbij de normale relatie tussen gezinsleden verstoord raakt. Het is nog vaak een automatisme om kinderen in te schakelen zonder daarbij na te denken over de mogelijke gevolgen.



SOCIALE CONTACTEN

“Als ik op café ga, zijn de mensen op hun gsm bezig. Ik wil liever een klapke doen met de mensen. Sociale media heeft ervoor gezorgd, dat er meer mensen geïsoleerd zijn.”

– getuigenis signaaldag Hasselt

Aandachtspunten

De mogelijkheid om online sociale contacten te onderhouden, heeft veel mensen gesteund tijdens de lockdown. Maar er zijn ook nadelen aan verbonden. Mensen worden soms overstelpt door de stroom berichten, waardoor ze het overzicht kwijt geraken. En de allesomvattendheid van sociale media schrikt mensen af.



VRIJE TIJD

“Ik kan niets opzoeken op internet, dus ik vraag dan altijd hulp aan mijn zoon. Dus tickets kopen voor een pretpark ofzo dat lukt niet. Voor de bus koop ik altijd een 10-rittenkaart bij de krantenwinkel, maar het schijnt dat dat duurder is. De dienstregeling bekijk ik op de halte zelf.”

– getuigenis van G.

Aandachtspunten

Vrijetijdsbeleving heeft voor mensen in armoede sowieso al vele drempels³. De digitalisering heeft de drempels nog wat hoger gemaakt. De meeste informatie is enkel nog digitaal terug te vinden. Er moet online gereserveerd of een ticket gekocht worden (online betaling). Vaak zijn online tickets (ook voor het openbaar vervoer) de goedkoopste optie.



HUISVESTING

“Via e-mail kunnen eigenaars je makkelijker negeren, als ze niet aan jou willen verhuren.”

Aandachtspunten

De zoektocht naar een woning is ook grotendeels gedigitaliseerd. Soms moet een complex online formulier ingevuld worden om nog maar een afspraak vast te krijgen, dat is een extra drempel voor mensen.

3. Lees het dossier over vrije tijd als thema van de Prijs Armoede Uitsluiten.



GEZONDHEID

“Je vindt bijna geen huisartsen meer waar je zonder afspraak naar toe kan. Andere artsen kunnen wel aan je (medisch) dossier. Ik vind dat oncomfortabel.

Via Mijngezondheid.be kan ik aan alle medische informatie, ook van mijn kinderen. Ik kan alle vaccinaties edm. zien. Ik stel me toch vragen rond beveiliging en privacy. Is mijn smartphone wel voldoende beveiligd?”

– getuigenis van J.

Aandachtspunten

Er zijn veel vragen en bezorgdheden over de beveiliging van medische gegevens.

Verschillende mensen gaven aan dat digitale voorschriften⁴ verwarrend zijn voor hen. Ze hebben papier nodig als houvast.



HULPVERLENING

“De verenigingen gaan nog belangrijker worden. Er komen veel vragen binnen over de papierwinkel, waardoor de sociale contacten wat ondergesneeuwd geraakten. Daarom werd beslist een apart contact te voorzien: ‘papier hier’. Maatschappelijk werkers in het inloopcentrum doen nu het werk van de bankier of het ziekenfonds. Er is voor mensen veel meer administratie die je zelf moet opvolgen en alles is veel digitaal. Het is voor mensen vaak al niet duidelijk waar ze moeten zijn. We moeten veel doorverwijzen.”

– getuigenis van J. en A. van een inloopcentrum

Aandachtspunten

Ook tussen organisaties wordt het gebrek aan persoonlijke aanspreekpunten als een gemis ervaren.



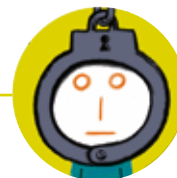
INKOMEN

“Als er ergens iets misloopt voor mijn ziekte-uitkering, zit ik zonder geld en dat kan soms lang duren. Ik krijg hulp van een vaste contactpersoon van het OCMW. Maar als die persoon er niet is, loopt het soms fout.”

– getuigenis van D.

Aandachtspunten

Elektronische kaarten zoals maaltijd- en ecocheques moeten geactiveerd worden. Je hebt een e-mailadres nodig om in te loggen en het saldo te bekijken.



JUSTITIE

“Veel mensen hebben het gevoel dat justitie er niet voor hen is, dat ze van het kastje naar de muur worden gestuurd. Digitalisering maakt dit gevoel nog erger.”

– getuigenis traject Ihsane.

Aandachtspunten

Online advertenties van advocaten en bemiddelingen zijn niet altijd duidelijk over tarieven.

4. Uit de paper van Cremer, Elmensouri, De Loof, & De Meyer, 2020 blijkt dat net mensen die het moeilijker vinden om mijngezondheid.be te gebruiken het vragen van een papieren voorschrift het meest als drempel beschouwen. Het systeem van elektronische voorschriften is op dit moment nog geen goed voorbeeld van e-inclusie, gezien de vele drempels in het gebruik van de portaal website mijngezondheid.be.



WERK

“Tegenwoordig is het ook zo normaal dat iedereen een e-mailadres heeft. Besta je eigenlijk nog zonder e-mailadres? Op ziekenkas, op je werk, bij de vakbond, op school, als werkzoekende bij de VDAB... Je hebt het overal voor nodig. Bij de VDAB kan je daar op de computer, maar wat met jobaanbiedingen? Je hebt een goede GSM nodig!”
– getuigenis van een ervaringsdeskundige

Aandachtspunten

De zoektocht naar werk is volledig digitaal: zoeken, solliciteren, afspraak maken...

Ook voor de inschrijving bij de VDAB heb je een e-mailadres nodig, maar niemand checkt of je er ook daadwerkelijk mee kan werken. Er is een online module om je zoekgedrag op te volgen, maar dit is moeilijk voor mensen met zwakke digitale vaardigheden.

Een aandachtspunt dat in zowat alle gesprekken terugkwam was de samenhang gezin, onderwijs, gezondheidszorg en digitalisering. Veel mensen maken zich zorgen over de nieuwe afhankelijkheid van ouders aan hun kinderen.

Wanneer kinderen de rol van hun ouders opnemen en in hun plaats optreden heet dat parentificatie. Dat is niet zonder gevaar voor het mentaal welzijn van kinderen. Veel hangt af van de mate en duur van de afhankelijkheid en de erkenning die kinderen ervoor krijgen (Bendadi, 2022).

Parentificatie komt vaak voor bij gezinnen die nieuw in het land zijn en waar kinderen de taal sneller onder de knie krijgen. De digitale vereisten van onze samenleving maken het mensen die (nog) geen Nederlands kennen of laaggeletterd zijn niet makkelijk. Verschillende ouders voelen daarom de noodzaak om hun kinderen in te schakelen.

Uit gesprekken met vereniging Ihsane zijn de betrokken moeders (vaak niet-Nederlandstalig) vooral vragende partij om voldoende tolken in te zetten en fysieke dienstverlening (zonder online afspraken) te behouden om zo hun kinderen niet te belasten.

CAMPAGNEPROJECT



LEONhuis: Samen leren

Het LEONhuis is een LEer- en ONtwikkelhuis in Hasselt dat de brug maakt tussen onderwijs en welzijn. Door hun uitvalsbasis in de scholen komen ze kwetsbare gezinnen op het spoor die anders onder de radar zouden blijven. ‘Wie ben je?’ en ‘Wat heb je nodig?’ staan centraal.

Ze zien dat in veel gezinnen de kinderen de ouders helpen om hun weg te vinden in de digitale wereld. Dat is niet ideaal. Het is belangrijk dat ook de ouders deze vaardigheden onder de knie krijgen en ze geven daarom opleiding. Ze laten hen zo veel mogelijk samen leren, zodat niet alleen de kinderen, maar ook de ouders sterker staan. Mooi meegenomen: ook de banden binnen het gezin varen er wel bij.

www.leonhuis.be

CAMPAGNEPROJECT



Mama Bolingo: Bouw je leven op met nieuwe technologie

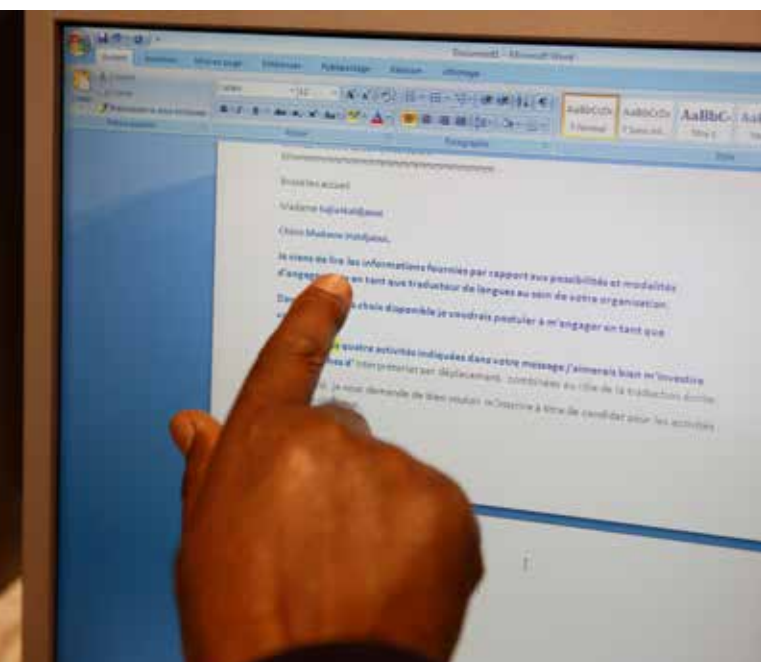
De vrouwenorganisatie Mama Bolingo uit Borgerhout brengt vrouwen van Afrikaanse afkomst samen zodat ze mekaar kunnen leren kennen, maar ook Nederlands oefenen. Ze hebben een breed aanbod aan activiteiten: cultureel, sociaal, ontspannend of educatief, steeds met aandacht voor de Europese én de Afrikaanse cultuur.

Digitale kennis is een groot gemis bij de Afrikaanse gemeenschap. Veel ouders hebben maar een beperkte kennis en dit maakt het moeilijk om bijvoorbeeld de opleiding van de kinderen te kunnen opvolgen. De kinderen moeten balanceren tussen de twee culturen waarbinnen ze opgroeien. Mama Bolingo kiest voor opleiding in gezinsverband. Elke maand geven ze training aan een drietal families waarbij alle gezinsleden, met verschillende leeftijden en verschillende noden, samen de les volgen. De resultaten zijn veelbelovend en ze dromen al van bijkomende opleidingen.

“Deze training op de computer, lessen over het internet, facebook, YouTube en sociale media heeft echt onze ogen geopend. We konden beter de gesprekken van onze kinderen met hun vrienden volgen. Het opende een deur om het taboe te doorbreken.”

Deelneemster, moeder van een gezin

www.mamabolingo.be/nl



2.4.2. Digitalisering en de toegang tot diensten en rechten

Alles op afspraak, alles online?

Een gedigitaliseerde wereld betekent ook een gedigitaliseerd dienstenaanbod. Overheidsdiensten, vakbonden, mutualiteiten, banken... werken al lang om een goed digitaal aanbod te voorzien.

In eerste instantie werden digitale initiatieven vooral aangeboden naast de andere vormen van dienstverlening. Het comfort en gemak voor klanten en burgers waren belangrijke drijfveren. Mensen kunnen van thuis uit een aantal zaken zelf doen en dat bespaart hen telefoontjes of fysieke afspraken. Ook voor de dienstverlener is dit natuurlijk een goede zaak. Alles wat de klant zelf kan doen, moet niet meer door personeel gedaan worden.

Voor de coronacrisis voelden we al een stevige druk. Lokale bankkantoren of kantoren van vakbonden en mutualiteiten werden gesloten. De dienstverlening werd meer gecentraliseerd. De grotere afstand naar een fysiek kantoor, werd dan weer een extra reden voor klanten om over te stappen op het digitale. De dienstverleners zullen waarschijnlijk zelf zeggen dat er weinig vraag was naar loketten, dat mensen liever hun zaken online regelen.

“Ik ben blij met hoe ik van bank ben veranderd. Mijn eigen bank verhuisde naar een andere gemeente, dus ik moest op zoek naar een andere bank. De nieuwe bank duwt me niet in de richting van de digitalisering. Ze hebben meer openingsuren, ik kan er terecht aan het loket. Er is meer oogcontact. Dat heb je niet aan de telefoon. Ook de overstap van de ene naar de andere bank is volledig op papier kunnen verlopen.”

– getuigenis van M.

De coronacrisis bracht een extra dimensie. Opeens moesten heel wat diensten verplicht sluiten. Geleidelijk aan mochten essentiële diensten wel terug opendoen, maar in de naam van de gezondheidscrisis werden het publiek toch op afstand gehouden. Online een afspraak maken of reserveren voor een plaats werd plots een noodzakelijkheid. Het gaf een sterke push aan de afbouw van fysieke dienstverlening, opnieuw in twee richtingen. Een aantal mensen die voor de coronacrisis nog niet digitaal waren, maakten nu wel de stap. En dienstverleners waren nog meer overtuigd van de voordelen van minder fysieke en meer digitale dienstverlening. Komt daarbij nog de krapte op de arbeidsmarkt, en het digitale dienstaanbod lijkt de ideale weg om te bewandelen.



Het feit dat heel veel mensen zich tijdens de verplichte sluitingen op verschillende manieren hebben proberen te behelpen door langs te gaan bij sociale diensten die wel open mochten blijven, door te leunen op vrienden en familie... wordt nu door sommige aanbieders aangehaald om de fysieke dienstverlening verder af te bouwen. De argumentatie is dat mensen hun weg nu digitaal gevonden hebben of dat de hulp dan beter door sociale organisaties kan aangeboden worden gezien hun kennis over de ‘doelgroepen die hulp nodig hebben’.

“De digitaliseringsbeweging op vlak van de meeste diensten en organisaties gaat razendsnel. Voor allerlei administratieve regelingen, opleidingen, solliciteren, maar ook basaal contact werd men afhankelijk van het bezit van de nodige hardware en vaardigheden. Voor een hele groep mensen, zoals onze bewoners, gaat dit iets te snel, en zij dreigen uit de boot te vallen. Zij dienen opleiding op maat te krijgen om wegwijs te geraken in deze digitale wereld alvorens zij echt van de voordelen kunnen genieten.”

– getuigenis medewerker ADO Icarus lokaal dienstencentrum

Praktijkvoorbeeld 'Hulp bij het invullen van de aangifte personenbelasting.'

In het voorjaar 2020 bereikten ons signalen dat er problemen waren bij het invullen van de aangifte personenbelasting. De belastingdienst had infocenters en kantoren moeten sluiten en organiseerde ook geen lokale zittingen meer. Als alternatief werd ingezet op uitleg op de website en een telefonische infolijn.

Buurtwerkingen van onder andere SAAMO werden overstelpt met vragen over het invullen van de belastingen. De beschikbare informatie op de website was te moeilijk, de wachttijden aan de telefoon waren te lang en voor heel wat mensen was het telefonisch invullen van de belastingaangifte gewoon niet haalbaar.

Samen met andere armoedeorganisaties schreef Welzijnszorg de toenmalige minister van Financiën De Croo aan. In 2020 kwam er enkel een versterking van de telefoonlijn en duidelijkere uitleg over de procedure, maar geen hulp op afspraak.

In 2021 ging hetzelfde scenario zich herhalen. Opnieuw namen we initiatief om de minister, ditmaal Minister Van Peteghem, te wijzen op de problemen die mensen ervaren en het gevaar dat ze lopen als ze de aangifte niet correct invullen. Mede onder druk van de lokale besturen kwam er een kleine opening: voor een kleine doelgroep konden toch fysieke afspraken gemaakt worden. In realiteit bleef het aanbod zeer beperkt.

Ondertussen in 2022 beginnen vele diensten hun normale werking te hervatten, met fysieke dienstverlening (op afspraak). De belastingdienst blijft er echter van overtuigd dat fysieke afspraken niet nodig zijn en de telefonische hulp voldoende is. De realiteit is anders.

Een extra probleem duikt op. Mensen hebben in 2020 en 2021 hulp gezocht bij sociale organisaties, vrienden en familie... waar de aangifte dan noodgedwongen online moest gebeuren. Eenmaal je een aangifte online invult, krijg je deze ook niet meer op papier teruggestuurd. Alle informatie komt binnen via verschillende digitale platformen: E-box, Doccle, MyMinFin... Mensen vinden hun weg niet in dit doolhof van digitale overheidscommunicatie.

VVSG, ouderen- en armoedeorganisaties geven allemaal dezelfde boodschap aan de belastingdienst. Afspraken in lokale kantoren moeten opnieuw mogelijk worden.

Uiteindelijk wordt een voorstel uitgewerkt waarbij lokale besturen kunnen rekenen op een expert van de belastingdienst wanneer het lokaal bestuur zelf een lokale zitting organiseert.

Een stap in de goede richting uiteraard, maar nog altijd zeer beperkt opgevat en zonder zekerheid dat alle lokale besturen intekenen. Dus sommige burgers blijven nog steeds in de kou.

Het voorbeeld toont hoe hardnekkig het geloof in de "digitale vooruitgang" is. Bijna de helft van de mensen in België heeft zwakke digitale vaardigheden of is niet-gebruiker. 15% is laaggeletterd. Dus zelfs met het meest klantvriendelijke online systeem, kan je hiermee nooit iedereen bereiken.

Meer lezen

welzijnszorg.be/nieuws/fysieke-dienstverlening-bij-invullen-aangifte-personenbelasting-noodzakelijk

welzijnszorg.be/nieuws/dan-toch-zittingen-voor-het-invullen-van-de-personenbelastingen

Mattheus-effecten

“Ik kan nu online overschrijven, maar ik vind het op papier nog altijd fijner. Maar om papieren overschrijvingen te (mogen) doen, moet je 5 euro/maand extra betalen. Kun je dat geloven? Je moet betalen om iets met je eigen geld te mogen doen. Mijn bank heeft me wel geholpen om zelf een overschrijving te doen aan de kiosk. De mevrouw van het loket is het samen met mij komen doen.”

– getuigenis van P.

“In de Lidl kan je tegenwoordig niet meer van kortingen genieten als je geen smartphone hebt. Ze werken met een klantenkaart in een app.”

– getuigenis van E.

Mattheus-effecten komen ook in de digitale wereld voor. Een Mattheus-effect is het fenomeen waarbij mensen die al veel hebben nog meer krijgen. In deze context gaat het dan om het feit dat mensen die digitale toegang en vaardigheden hebben, ook toegang hebben tot andere, betere diensten en voordelen. Het kan gaan om toegang tot informatie over voordelen, bijvoorbeeld informatie over premies tot voordelen die je enkel kan bereiken als je online actief bent. Bijvoorbeeld online tickets die goedkoper zijn dan een ticket aan een loket kopen, of korting als je een factuur niet meer op papier krijgt.

De toenemende digitalisering van de dienstverlening kan deze effecten nog vergroten, het gaat dan niet enkel over toegang tot informatie of een korting, maar toegang tot het sociaal recht zelf.



2.4.3. Digitalisering en oplichting

Voor heel wat mensen die geen of weinig internet gebruiken, is de angst om opgelicht te worden een belangrijke factor voor het niet-gebruik. Het kan dan zowel gaan over wantrouwen tegenover de veiligheid van de digitale technologie, als de onzekerheid over de eigen vaardigheden om informatie goed in te schatten of per ongeluk fouten te maken. Ook voor mensen die wel actief zijn op het internet, is de online veiligheid een grote bezorgdheid.

“Ik heb wel een smartphone, maar ik weet niet hoe ik een QR moet scannen. Het is meer de schrik om iets fout te doen.”

– getuigenis van P.

“Het geeft toch een beetje schrik. Heb ik het nog steeds niet onder de knie? Ik krijg graag een bevestiging, dan weet ik dat het in orde is.”

– getuigenis van M-R.

“Als ik een foutmelding op de computer krijg, dan denk ik: ‘oei, ik heb weer iets verkeerd gedaan!’ Dan vraag ik hulp aan mijn man. Het interesseert me echt niet, maar ik moet wel mee. Ik ben nog maar 55 jaar dus ik moet wel. Het is een verplichting.”

– getuigenis van P.

Dit is belangrijk om mee te nemen wanneer we verder nadenken over wat mensen nodig hebben. Het gaat immers niet enkel over de toestellen en de vaardigheden om met een bepaald programma te werken. Het gaat ook over mediawijsheid (informatie correct kunnen inschatten) en jezelf voldoende kunnen beschermen.

Maar ook de overheid moet voldoende maatregelen nemen zodat burgers kunnen vertrouwen op de digitale toepassingen. Dit zijn geen eenmalig op te bouwen vaardigheden, maar het is wel van belang dat deze vaardigheden steeds geïntegreerd zijn in het opleidingsaanbod.

Phishing

Phishing is een vorm van internetfraude, waarbij iemand valse berichten ontvangt en geprobeerd wordt om inloggegevens, creditcardinformatie, pincodes of andere persoonlijke gegevens te achterhalen.

“Ook krijg je nergens meer een handleiding bij, je moet het maar opzoeken op het internet: www.... Ik heb angst voor dat zinnetje. Dat is toch altijd een risico. Ik ben er hartstikke bang voor en vertrouw het niet. Er zijn zoveel oplichters op het internet.”

– getuigenis van S.

“Ik installeer Itsme niet op mensen hun gsm omdat er ook veel phishingproblemen zijn met die app. Ik wil dat niet op mijn geweten hebben, dat mensen daardoor problemen hebben.”

– getuigenis van C, vrijwilliger

“Mijn dochter kreeg dan opeens berichten in het Engels. Maar we begrijpen dat niet en ik snap niet waarom we dat krijgen.”

– getuigenis van G.

Vaak gaan er phishingberichten rond die mensen in een financieel kwetsbare positie als doelwit hebben. Er worden berichten verstuurd die van de overheid lijken te komen om een premie te krijgen. Ook winnen van een prijs is een vaak terugkerende tactiek.

Bij het kopen van producten op het internet lopen mensen soms ook risico. Zo is de website vaak heel onduidelijk over verborgen (douane)kosten. Het is vaak niet makkelijk om terug te vinden vanuit welk land je aankoop komt. Nog erger is het natuurlijk als je product helemaal niet toekomt en de webshop niet echt blijkt te zijn.

Verschillende mensen getuigden ook dat ze slachtoffer waren van vriendschapsfraude. Ze raken aan de praat met iemand online die na enige tijd geld of een lening vraagt.

Er wordt nog altijd weinig aangifte gedaan van dit soort fraude. Als het om kleine bedragen gaat, vinden mensen het soms niet de moeite. Vaak is er ook een gevoel van schaamte. Mensen durven niet toe te geven dat ze opgelicht werden. Er hangt toch nog vaak een maatschappelijk etiket aan, goedgelovig, naïef... En dat terwijl de cijfers aantonen dat oplichting steeds vaker voorkomt, ook bij mensen met goede digitale vaardigheden.

“De berichtgeving rond phishing doet niet-gebruikers nog meer wantrouwen krijgen waardoor ze niet willen aansluiten bij de digitalisering”

– getuigenis projectmedewerker

De oplichting die op de loer ligt, vormt voor mensen een drempel om digitaal actief te zijn. Mensen weten niet goed hoe ze zich kunnen beschermen tegen oplichting. Ze doen dan liever niets uit veiligheidsoverwegingen. Het is dan ook belangrijk dat er voldoende aandacht blijft gaan naar online veiligheid.



Als we als samenleving inzetten op digitale toegang dan is er ook de verplichting vanuit de overheid om online veiligheid en mediawijsheid mee te nemen en daarin te investeren. En daarbij niet te vergeten dat niet enkel het slachtoffer zichzelf beter moet beschermen. Ook datalekken moeten vermeden worden en criminele netwerken moeten opgespoord worden.

Meer lezen: Safeonweb

Safeonweb is een dienst van het Centre for Cyber Security Belgium, een overheidsdienst die mensen wil informeren en adviseren over onlineveiligheid. Op de website staan tips om veiliger te surfen. Je kan er ook informatie vinden over actuele phishingberichten. Safeonweb kan websites die frauduleus zijn blokkeren. Daarom is het belangrijk om verdachte berichten altijd door te sturen naar verdacht@safeonweb.be.
www.safeonweb.be



Privacy en data

Ook privacy en datadeling zijn grote bekommernissen van mensen in hun digitale activiteit.

Bij een aantal mensen heerst een wantrouwen tegenover de overheid. De verplichte digitale communicatie met de overheid versterkt dat gevoel. Daarnaast geven verschillende mensen aan dat ze het gevoel hebben geen controle meer te hebben over hun gegevens. Het gaat daarbij niet alleen over angst voor datalekken, maar ook over het verkeerd gebruik van persoonlijke gegevens door overheid en dienstverlening, bijvoorbeeld om uitgaven te controleren.

Deze bezorgdheid is ook niet verwonderlijk. Er wordt meer controles uitgevoerd door de verstrenging van het toekennen van sociale voordelen. Die kunnen soms erg ver gaan. Zo zijn er OCMW's die voor de toekenning van een leefloon systematisch rekeninguittreksels opvragen, ook al mag dat eigenlijk niet. Omdat veel mensen geen rekeninguittreksels op papier hebben, geven ze de maatschappelijk werker toelating om via de online bankapplicatie de rekeningen na te kijken. Een extra aandachtspunt is dat de bankapplicatie ook vaak gebruikt wordt als toegangspoort voor andere toepassingen, ook van de overheid. Krijgt de maatschappelijk werker dan alles te zien? Hoe kan iemand die een leefloon komt aanvragen toch zijn privacy beschermen? Het blijkt belangrijk om in een digitale wereld steeds aandacht te hebben voor het recht op privacy, ook voor mensen die willen gebruik maken van een sociaal recht.

2.5. Niet alleen kommer en kwel

“Ik werk zowel met computer als met smartphone. Dankzij mijn zoon ben ik redelijk goed mee. Ik doe onlinebetalingen, praat via Messenger, gebruik outlook en google. Op MyPension kan ik zien wanneer mijn pensioen komt. Ik gebruik draadloze oortjes wat heel handig is voor mij, want ik hoor niet goed meer: zo kan ik toch nog goed bellen.”

– getuigenis van Di.

“Hoe meer je leert, hoe zelfzekerder je wordt. Ik heb vroeger een cursus gevolgd, een jaar lang elke dag om met de computer leren werken. Toen was ik echt een krak. Dan heb ik er enkele jaren niets mee gedaan. Ik kon me het materiaal niet permitteren. Computers zijn duur. Je hebt geen computer nodig om te kuisen of te strijken. Nu de kleinkinderen er zijn, wil ik terug mee zijn. Ik heb het me nu zelf geleerd. Ik had nog een goede basis, dus ik kon het zelf wel terug uitzoeken. Dit maakt me zeker trots en vol zelfvertrouwen. Ik heb gespaard en iets refurbished gekocht, via mijn schoonzoon. Hij heeft daar veel verstand van. Ik heb nu ook een kleinzoon die iets met computers studeert. Als ik hem iets vraag, zegt hij altijd: ‘moeke, zoek het zelf, je bent slim genoeg. Je moet niet bang zijn, je zal het wel vinden.’ Dus ik moet wel mijn plan trekken.”

– getuigenis van M-R

“We kunnen beter contact houden met de mensen en we lichten hen ook in over wat er wanneer te doen valt. Op die manier doorbreken we hun hun eenzaamheid, en brengen we hen in verbinding met elkaar.”

– getuigenis lokale armoedeorganisatie

Sowieso zijn er heel wat mensen in armoede die wél voordelen zien van (bepaalde) digitale toepassingen. Het zelf kunnen opvolgen van rekeningen, uitkeringen... geeft mensen ook een vorm van controle over de eigen inkomsten en uitgaven.

“Ik vind de zelfscan soms ook handig: zo hou je beter zicht op je budget en winkel je bewuster. Aan de zelfscan kassa's moet je ook niet aanschrijven.”

– getuigenis signaaldag Hasselt

Ook andere digitale toepassingen worden door verschillende mensen als een echt hulpmiddel gezien in het dagelijks leven. Denk bijvoorbeeld aan routeplanners die het makkelijker maken om ergens de weg te vinden. Vertaalapps en voorleestechologie kunnen mensen helpen om zelf brieven te lezen en te begrijpen. Al deze toepassingen kunnen echt een positief verschil maken in het leven van mensen. Ook een goed opgezette website waar mensen laagdrempelige informatie kunnen vinden over rechten en premies, zou veel mensen helpen.

Online hulpverlening

Het lijkt een tegenstelling, hulpverlening moet toch per definitie van mens tot mens zijn. Het klopt dat nabijheid een belangrijk uitgangspunt is voor hulpverlening, maar net daar kunnen online toepassingen ook bij helpen.

“Onlinehulpverlening voor welzijn en gezondheid omvat elke interventie waarbij gebruik gemaakt wordt van informatie- en communicatietechnologie (ICT), met het oog op het bestendigen of verhogen van welzijn en gezondheid in de ruime zin van het woord.” (Bocklandt, Adriansens, De Zitter, Sap, & Vandecasteele, 2014)

Online hulpverlening mag de ‘traditionele’ hulpverlening niet vervangen of overschaduwten, maar het is wel een bijkomende manier om mensen toe te leiden die zeker ook voordelen heeft.

Voordelen van bijvoorbeeld hulpverlening via chatfuncties is dat vragen anoniem kunnen gesteld worden, dit kan helpen bepaalde taboes te doorbreken. Sommige doelgroepen vinden daardoor de weg naar

CAMPAGNEPROJECT

Alhambra: Onverwachte duo's

Alhambra heeft een jeugdwerking in Kuregem, een van de armste wijken van Brussel. In de sociale woningblokken zitten jongeren en senioren vaak op elkaars lip.

In dit project krijgen een 20-tal jongeren een opleiding over de mogelijkheden van een tablet die nuttig zijn voor senioren en ze leren een aantal kneepjes om les te geven. Daarna worden er groepjes gevormd waarbij één jongere aan één senior lesgeeft.

Daarna krijgen de senioren een tablet te leen zodat ze concreet kunnen toepassen wat ze geleerd hebben. Zo krijgen ze de troeven in handen om hun sociaal isolement (een beetje) te doorbreken. Elk duo houdt regelmatige online contact met mekaar en ze maken samen een digitale story over wat dit project met hen deed.

"We verwachten erg veel van dit project. Natuurlijk willen we de digitale vaardigheden bij jongeren en senioren opkrikken, maar we vinden het ook belangrijk dat beide groepen meer voeling krijgen met mekaar. Door de jongeren in de rol van lesgever te plaatsen, werken we ook aan hun zelfbeeld."
Veronique De Leener, bestuurder bij Alhambra

hulpverlening. Bij online hulpverlening komt ook een deel van de regie of controle bij de hulpvrager te liggen, het is de hulpvrager die mee bepaalt of, wanneer en hoe hij contact opneemt met de professional. Onlinehulp is plaats en (soms) tijdsloos is. Geen verplaatsingskosten en tijdsverlies, ruimere openinguren of steeds toegankelijke informatie (Bocklandt et al., 2014).

De Artevelde hogeschool werkt al langere tijd rond online hulpverlening.

Ze lijsten deze inspirerende praktijken op. www.onlinehulp-arteveldehogeschool.be/inspiratie/

SAMvzw bundelt de bestaande kennis over online hulpverlening en ondersteunt organisaties met advies, trainingen en intervisie. www.samvzw.be/thema/onlinehulp



Automatische rechtentoekenning

Tijdens het verzamelen van signalen gaven verschillende mensen aan dat ze niet begrepen waarom ze voor het verkrijgen van bepaalde sociale rechten zoveel papieren en documenten moesten bezorgen aan de dienst.

De administratieve rompslomp maakt het voor mensen moeilijk om een aanvraag te doen. Hoe meer documenten er moeten aangeleverd worden, hoe meer mensen er gaandeweg tussenuit vallen.

Heel veel sociale rechten worden niet opgenomen, de zogenaamde non-take-up, omdat mensen niet weten op welke voordelen ze recht hebben of omdat de aanvraagprocedure te moeilijk is.

De digitale vooruitgang zou hier een sprong vooruit betekenen.

Automatische rechtentoekenning wil zeggen dat sociale voordelen zoveel als mogelijk automatisch worden toegekend. Een goed voorbeeld is de automatische toekenning van de sociale toeslagen bin-

nen het groeipakket (= kindergeld). De overheid kent het inkomen van (de meeste) mensen en gezinnen hebben hun gegevens al bezorgd bij de aanvraag van het groeipakket. De uitbetalingsdienst kan dus ook onmiddellijk de sociale toeslagen berekenen en mee uitbetalen zonder dat daar nog een extra aanvraagformulier voor moet ingevuld worden.

Dit maakt het voor gerechtigden veel makkelijker om aan hun rechten te komen.

Volledige automatische toekenning is zeker niet altijd (technisch) mogelijk, maar het proces kan wel vergemakkelijkt worden. Al te vaak nog worden bij gezinnen immers gegevens opgevraagd die al door de overheid bekend zijn, bijvoorbeeld via de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (Claes et al., 2020).

Wanneer toch nog documenten of attesten moeten opgevraagd worden (omdat ze nog niet beschikbaar zijn), dan moet dit via het 'only once' principe, ze worden maar een keer opgevraagd.

Aanvraagprocedure voor een leefloon

Marjolein De Wilde, onderzoeker bij aan het Centrum voor Sociaal Onderzoek (Ceso – KUL), schreef in 2021 het artikel "Feiten en leugens bij aanvraag leefloon: 'Volledige waarheid is zelden cruciaal'" voor sociaal.net. Daarin beschrijft ze onder meer de administratieve hindernissen bij de aanvraag van een leefloon.

"De maatschappelijk werker moet de voorwaarden voor het leefloon checken en vraagt om de nodige documenten binnen te brengen: identiteitsbewijs, kopie van de bankkaart, huurcontract, loon- of uitkeringsfiches, rekeninguittreksels, bewijs van inschrijving in school of taalcursus, bewijs van inschrijving bij de VDAB, sollicitatiebewijzen en bewijs van inschrijving bij een mutualiteit.

Dat gaat al snel over vijf tot tien documenten, aan te vragen bij evenveel verschillende diensten. Voor de meeste mensen is dit een hele opdracht. Maar voor iemand in crisis, is het een onoverkomelijke horde. Door beperkte bandbreedte vergeten ze welke papieren verwacht werden of al ingeleverd werden. Ze staan voor gesloten kantoren omdat ze vergaten de openingsuren op te zoeken. En dat niet één keer, maar verschillende keren." (De Wilde, 2021)

Het volledige artikel kan u hier lezen: [sociaal.net/achtergrond/feiten-en-leugens-bij-aanvraag-leefloon/](https://www.sociaal.net/achtergrond/feiten-en-leugens-bij-aanvraag-leefloon/)

Efficiëntie en tijdswinst

Een efficiënt georganiseerde dienstverlening is voor iedereen een voordeel. Wanneer administratieve processen gedigitaliseerd kunnen worden, komt er in theorie meer ruimte om klanten en burgers op een betere manier te helpen. Dat is het droomscenario, tijd die vrij komt door efficiëntie in administratieve processen die besteed wordt aan menselijke contacten.

Helaas blijkt de praktijk niet altijd de theorie te volgen. Efficiëntie gaat ook vaak gepaard met besparingen en het schrappen van dienstverlening. Het blijft dus van groot belang om steeds voor ogen te hebben wie op welke manier het beste geholpen kan worden. Tegen digitale uitsluiting strijden, wil niet zeggen tegen elke vorm van digitalisering strijden. Het wil wel zeggen dat de realiteit is, dat niet iedereen mee is, kan of wil en dat iedereen wel steeds toegang moet hebben tot goede dienstverlening en sociale rechten.



2.6. Besluit

De digitalisering is onze samenleving is niet per definitie alleen maar negatief. Maar gezien niet alle mensen digitaal geconnecteerd zijn, loert uitsluiting steeds om de hoek.

Zeker niet alle mensen in armoede hebben zwakke digitale vaardigheden of geen toegang tot internet, net zoals niet alle mensen met een hoog inkomen digitale uitblinkers zijn. Maar het bestaande onderzoek toont wel dat de socio-economische ongelijkheden in de samenleving ook weerspiegeld worden in de ongelijkheden op het vlak van digitalisering. De ongelijkheden werken ook vaak versterkend. Zonder goede toegang tot het internet mis je vaak noodzakelijke informatie of toegang tot sociale rechten. Uitsluiting van het digitale werkt dan ook sociale uitsluiting in de hand. Het is dan ook essentieel om ongelijkheden weg te werken om zo digitale uitsluiting te voorkomen.

Daarnaast worden mensen constant onder druk gezet (bewust en onbewust) om meer en meer digitale diensten te gebruiken, ongeacht of mensen dat kunnen of willen (Asmar et al., 2020).

Als digitaal deelnemen aan de samenleving als een plicht van elke burger wordt gezien, zou je ook verwachten dat de overheid er alles aandoet om mensen daarin te ondersteunen. In het volgende hoofdstuk gaan we hier verder op in.

3. De huidige aanpak

3.1. Het overheidsbeleid: oprechte zorg of bijzaak?

Het wegwerken van digitale ongelijkheden is geen thema dat toe te wijzen is aan een specifiek bevoegdheidsdomein of aan een specifieke minister binnen één van onze regeringen. De bevoegdheid zit verspreid over verschillende actoren, beleidsniveaus en domeinen. Elk van deze spelers heeft een eigen visie en bevoegdheden (Wauters, Van Audenhove, & Marien, 2020).

De digitale (r)evolutie houdt al onze overheden bezig, vooral vanuit economisch oogpunt. De digitalisering moet voor innovatie en vooruitgang zorgen.

De verschillende beleidsdomeinen hebben veel aandacht voor de digitalisering van de eigen diensten. Die digitalisering moet leiden tot interne efficiëntiewinsten, administratieve vereenvoudiging en kostenbesparingen. En volgens de overheden speelt het digitaliseren van dienstverlening beter in op de noden van de burger. Daaruit volgt dat fysieke interactiemogelijkheden afgebouwd worden. Het garanderen van niet-digitale dienstverlening is geen prioriteit, in het huidig beleid, wel moet ingezet worden op toegankelijkheid websites en diensten, zodat elke burger ze kan gebruiken (Wauters, Van Audenhove, & Marien, 2020).

Tot voor 2020 was er weinig aandacht voor de burgers die niet zelf digitaal actief zijn. E-inclusie werd vaak ofwel niet besproken, ofwel bekeken vanuit een zeer beperkte (doch ook noodzakelijke) insteek, namelijk de toegankelijkheid van digitale toepassingen voor mensen met een handicap. (Wauters, Van Audenhove, & Marien, 2020)

Voor burgers die weinig digitale vaardigheden hebben, wordt gekeken naar lokale besturen en sociale organisaties.

De grote aandacht voor digitalisering staat in schril contrast met de eerder beperkte aandacht voor de digitale ongelijkheden en e-inclusie. De gezondheidscrisis was een enorme katalysator in het nadenken over e-inclusie. Het beleid schakelde een versnelling hoger.

We bespreken kort het huidig beleid over digitalisering en e-inclusie op de verschillende beleidsdomeinen.

3.1.1. Europese niveau

Het Europese niveau houdt zich bezig met de gedigitaliseerde wereld, denk bijvoorbeeld aan het afschaffen van extra telefoniekosten bij gebruik van je telefoon in een ander Europees land. De Digital Agenda van de EU wil innovatie, economische groei en vooruitgang versterken. Daarvoor moeten alle Europese burgers toegang hebben tot kwalitatief internet. Er is aandacht voor het versterken van digitale vaardigheden van burgers, maar vooral vanuit het belang voor de arbeidsmarkt en de economie.

De Europese Unie stelde ook het Europese Relancefonds ter beschikking. Hiermee kunnen lidstaten hun economie ondersteunen tijdens en na de coronacrisis. Ons land zal kunnen rekenen op 4,5 miljard euro steun.

3.1.2. Federaal

Voor de coronacrisis lag ook op het federale niveau de nadruk op het economische belang van digitale media en hun potentiële meerwaarde voor de arbeidsmarkt. Het regeerakkoord 2020 (van de huidige federale regering) werd uiteraard al stevig beïnvloed door de coronacrisis.

De focus blijft wel liggen op de digitalisering van de eigen diensten als summum van een performante overheid. Daarom zet de federale overheid in op "digital by default". Wat zoveel wil zeggen als: het digitale als standaard. Toch is er in het akkoord iets explicietere aandacht voor de toegankelijkheid voor mensen met weinig digitale vaardigheden.

"Tegelijk garanderen we dat de publieke dienstverlening voor iedereen toegankelijk moet blijven, ook voor de burgers met weinig digitale vaardigheden, een laag inkomen of een beperking. We onderzoeken op welke manier een coherent en herkenbaar netwerk van nabijheid en toegankelijkheid binnen de bestaan-

de overheidsdienstverlening kan worden uitgebouwd om burgers te helpen met het doorlopen van hun administratieve procedures en met het gebruiken van digitale toepassingen.” (federaal regeerakkoord, 2020)

De federale overheid wil ook inzetten op sensibilisering rond digitale veiligheid en informatiecampagnes over digitale fraude.

Hoopvolle engagementen, uitvoering en opvolging noodzakelijk

Toegankelijkheid bankdiensten

Uiterst belangrijk is het engagement van de federale regering over de toegang tot basisbankdiensten. *“De regering ziet erop toe dat de toegang tot basisbankdiensten geen dode letter blijft voor kwetsbare groepen, die een aangepaste dienstverlening nodig hebben, zoals personen met een handicap, ouderen of personen die geen digitale toegang tot bankdiensten hebben.” (federaal regeerakkoord, 2020)*

Daarnaast voorziet ze een evaluatie van deze basisbankdienst *“met bijzondere aandacht voor de toegankelijkheid van de fysieke rekeninguittreksels”.*

Sinds 1 januari 2022 is er een akkoord tussen de federale overheid en de bankensector over een “univer-

sele bankdienst”. Voor maximaal € 60 per jaar kunnen klanten toch nog een aantal manuele verrichtingen (papieren overschrijving, geld afhalen aan het loket) doen (VRT, 2022). De verzekering dat manuele verrichtingen mogelijk blijven, is belangrijk. Maar voor mensen in armoede blijft het een vreemd idee dat er bijkomend moet betaald worden voor basisdienstverlening. Het is dan ook belangrijk dat de universele bankdienst wordt geëvalueerd. Moeten banken dit aanbod voor een steeds kleiner wordende groep, niet als een soort solidariteitsmechanisme zien? Gezien de meeste mensen die nog niet digitaal bankieren dit doen omdat ze niet de toegang of vaardigheden hebben. Moeten mensen daarom extra kosten dragen?

Sociaal tarief telecom

Volgens het regeerakkoord van 2020 wil de federale overheid de “digitale kloof” dichten door de sociale tarieven in telecom te hervormen, met de optie dat ze ook zouden gelden voor mobiele diensten. Ook zullen ze onderzoeken of tarieven automatisch toegekend kunnen worden. Alle consumenten moeten goed geïnformeerd worden over bestaande tarieven.

Een mooi engagement, dat eind 2021 werd herhaald in de nieuwe telecomwet. Maar ondertussen is het 2022 en is het beperkt sociaal tarief (de korting werd niet geïndexeerd sinds 2005!) nog steeds van toepassing.

Huidig sociaal tarief telecom

Wie komt in aanmerking?

- 65+ met laag gezinsinkomen
- Personen met een handicap (meer dan 66%) met laag gezinsinkomen
- Mensen met een leefloon (geen korting op aansluitingskosten)
- Slechthorenden, mensen die een laryngectomie hebben ondergaan, militaire oorlogsblinden

Het sociaal tarief bestaat uit een korting op de aansluitingskosten voor vaste telefonie en een korting op het abonnement voor internet (-40%) en gesprekken. De totale korting bedraagt maandelijks maximaal € 11,5.

Meer informatie: www.vlaanderen.be/sociaal-telefoontarief

Het sociaal tarief telecom is maar van toepassing op één abonnement (vaste of mobiele telefoon of vast internet) per gezin. Om het tarief te krijgen, moet je een aanvraag doen bij de telecomoperator (alleen de grote operatoren zijn verplicht om het sociaal tarief toe te kennen). De telecomoperator vraagt de BIPT om na te kijken of de aanvrager aan de voorwaarden voldoet.

Relancemiddelen

Met de relancemiddelen zal de federale overheid nog meer investeren in de digitalisering van de eigen diensten. Voor het luikje e-inclusie is de POD Maatschappelijke Integratie verantwoordelijk om via het project “E-inclusion for Belgium” lokale organisaties (OCMW’s, verenigingen, vzw’s, ...) te financieren.

Via een projectoproep kunnen middelen aangevraagd worden om ongelijkheid op het gebied van digitale vaardigheden en ongelijkheid met betrekking tot het gebruik van essentiële diensten weg te werken.

Enkel inzetten op toegang tot internet en toestellen is dus niet voldoende om projectmiddelen aan te kunnen vragen.

Meer lezen: www.mi-is.be/nl/themas/e-inclusion/e-inclusion-belgium



3.1.3. Vlaanderen

De vorige Vlaamse regering startte het Programma Vlaanderen Radicaal Digitaal. Het doel was om de interactie tussen burgers en overheid volledig te digitaliseren, onder het motto “Digitaal Eerst”. Het Vlaamse Regeerakkoord van 2019 gaat verder op hetzelfde elan.

“We mikken op een “state of the art”-dienstverlening aan de burger, met zo weinig mogelijk paperassen. Daarbij hebben we bijzondere aandacht voor de mensen die nog niet mee zijn met de digitale trein.”

De digitalisering is een thema bij verschillende beleidsdomeinen, zoals online hulpverlening, en in het jeugdbeleid. We bespreken hieronder de domeinen werk en onderwijs.

Werk

We lezen in het regeerakkoord de intentie van de overheid om digitale platformen van VDAB in te zetten om de loopbaan te beheren. Daarnaast brengt de digitalisering van deze diensten ook juridische zorgen met zich mee. Dat wil de overheid oplossen, door ook digitale communicatie juridisch sluitend te maken.

“Digitale communicatie met de werkzoekende zoals per mail, sms en via Mijn Loopbaan maken we juridisch sluitend. Wie onvoldoende digitale vaardigheden heeft, sporen we proactief op en scholen we snel bij, zodat de zelfredzaamheid verhoogt.”

De formulering van deze passage in het regeerakkoord is een treffend voorbeeld van hoe er naar digitale ongelijkheden werd en wordt gekeken. Mensen die niet voldoende digitale vaardigheden hebben om gebruik te maken van de nieuwe vormen van dienstverlening, moeten bijgespijkerd worden. De verantwoordelijkheid wordt bij de burger gelegd. Daarnaast spreekt ook een zekere naïviteit of onwetendheid over de inspanning die het bijscholen van digitale vaardigheden vergt.

Onderwijs

“Digitale vaardigheden worden de volgende jaren cruciaal.”

“We hebben oog voor digitale innovaties in de klas van de toekomst en voor de bijhorende ICT-toepassingen.”

Ondanks enkele ronkende verklaringen in het regeerakkoord bleek dat het onderwijs niet klaar was voor de digitale uitdaging waar we in 2020 opeens voor stonden. Zowel op het vlak van ICT-infrastructuur in scholen en van leerlingen als op het vlak van vaardigheden van leerkrachten(teams) en leerlingen.

Aanbod volwassenenonderwijs (“avondonderwijs”)

Ligo (Centra voor basiseducatie)

Er zijn 13 Ligo-centra in Vlaanderen en Brussel. Ze richten zich op volwassenen met maximaal een diploma beroepssecundair onderwijs. Naast opleidingen algemene vorming, taal en rekenen kunnen mensen er ook leren werken met laptop, computer en smartphone.

De verschillende centra hebben een verschillend aanbod, het kan gaan over een lessenreeks van 10 lessen tot een cursus van 50u met elke week 2 lesblokken van 3uur. Voor cursisten die aan de voorwaarden voldoen zijn de cursussen gratis.

In een schooljaar bereiken de Ligo's tussen de 10.000 en 15.000 cursisten in de verschillende ICT-cursussen.

Ook voor Ligo waren de coronajaren geen makkelijke jaren. Hoe kan je immers mensen met zwakke digitale vaardigheden toch blijven bereiken met een digitaal aanbod?

Ligo werkt ook samen met bijvoorbeeld armoedeorganisaties om een aanbod op maat uit te werken.

CVO (centra voor volwassenenonderwijs)

In de centra voor volwassenenonderwijs wordt een breed aanbod van cursussen en erkende opleidingen aangeboden. De cursussen gaan verder dan een basisaanbod, maar ook cursussen basisvaardigheden internet en computer worden aangeboden.

Mensen met een leefloon, inburgeraars en werkzoekenden kunnen de opleidingen gratis of aan verminderd tarief volgen.

Momenteel wordt ook gewerkt aan een cursus voor digi-vrijwilligers en ondersteuners, in de opleiding zal een stage bij een sociale organisatie worden verwerkt.

Relancemiddelen

Zoals gezegd had de Vlaamse overheid voor de coronacrisis maar weinig aandacht voor e-inclusie. De gezondheids crisis bracht de digitale ongelijkheden sterk onder de aandacht. Het kunnen beschikken over Europese relancemiddelen gaf de Vlaamse regering de nodige financiële ruimte om extra te investeren.

Vreemd genoeg werd geen keuze gemaakt om gecoördineerd de nodige acties op te zetten. In de plaats werden op verschillende beleidsdomeinen acties voorgesteld. Op sommige vlakken overlappen de acties dan ook. We bespreken kort de belangrijkste projecten.

Digibanken

Vanuit het beleidsdomein Werk en Sociale Economie worden projectmiddelen voorzien om in Vlaanderen en Brussel digibanken op te zetten.

In een digibank moeten mensen toegang krijgen tot toestellen (bv via een uitleendienst), tot opleidingen en vorming om hun vaardigheden te versterken en begeleiding voor digitale toegang tot essentiële diensten. De digibanken worden opgezet vanuit lokale partnerschappen met projectmiddelen van de Vlaamse overheid. Elke digibank kan zelf accenten leggen, verschillen in werking zijn dus mogelijk.

Ook al is er wel wat interesse vanuit lokale besturen, toch zijn er maar in de helft van de Vlaamse gemeenten digibanken (in opstart). In vele gevallen werken lokale besturen samen, wat wel vragen oproept over de eigenlijke toegankelijkheid van de digibanken.

Het Vlaams Netwerk Tegen Armoede deed aanbevelingen voor de lokale samenwerkingen. Toegankelijke locaties met laagdrempelige begeleiding, opleiding en vorming op maat. Ook de functionaliteit van de vormingen en toestellen is een aandachtspunt (Vanden Bussche, 2021).

Digibanken zijn in theorie een goed initiatief om digitale ongelijkheid aan te pakken. Ze bundelen namelijk zowel toegang tot toestellen, vormingen, en begeleiding. Ook de lokale verankering is positief.

Of de eindbalans ook positief zal zijn hangt enerzijds af van de concrete werking van de iedere digibank. Wordt er effectief samengewerkt met de lokale partners, wordt hun reeds opgedane expertise gebruikt? Is er ruimte voor participatie van gebruikers?

Anderzijds kan de eindbalans alleen positief zijn (als blijkt dat de digibanken werken) ze overal in Vlaanderen en Brussel bestaan en de financiering verzekerd is.

Iedereen digitaal

De relancemiddelen bevatten ook een tweede pijler die zich richt op het e-inclusiebeleid van lokale besturen. Het actieplan 'Iedereen digitaal' van minister Somers heeft als doel *“ dat elk lokaal bestuur tegen 2024 een lokale digitale inclusiewerking heeft waarbij ingezet wordt op de drie aspecten van digitale inclusie: toegang, vaardigheden en ondersteuning op maat.”*

De insteek lijkt zeer gelijklopend te zijn met de digibanken. Het lijkt erop dat 'Iedereen digitaal' meer inzet op beleid en op de eigen digitale dienstverlening van de gemeente. Zo wordt ook het project "E-inclusion by design" gesteund. Tijdens dit project experimenteren de 13 Vlaamse centrumsteden en de VGC Brussel met de beste manieren om digitale dienstverlening zo gebruiksvriendelijk mogelijk te maken. Na afloop van het project moet de opgedane kennis ook deelbaar zijn met andere gemeenten.

Naast e-inclusie zet de minister ook in op verdere digitalisering van de werking en dienstverlening van lokale besturen via het project **'gemeente zonder gemeentehuis'**. Ook al gaat het maar over de naam van een project, het is duidelijk dat een gemeente zonder gemeentehuis voor veel mensen een brug te ver is.

"Vandaag beslist de overheid voor welke documenten een burger moet komen aanschuiven bij het gemeenteloket. Dat is vaak onnodig tijdsverlies en frustrerend. In de toekomst willen we dat omdraaien en kiezen we meer dan ooit voor de digitale weg: de burgers beslissen dan zelf waarvoor ze nog naar het gemeentehuis willen komen. Digitalisering gaat hand in hand met efficiënte dienstverlening en klantvriendelijkheid."- Minister Somers

Digibuddies en BEEGO

Minister Somers steunt daarnaast ook projecten die individuele hulpvragen van mensen wil oplossen. Daarvoor kunnen lokale besturen projecten van 'digibuddies' opzetten. Digibuddies zijn vrijwilligers die mensen kunnen helpen bij hun digitale vragen.

Ben je of wil je zelf aan de slag als digibuddy of digihelper?

Een handleiding met nuttige tips en inzichten kan je vinden op de website van Mediawijs.
www.mediawijs.be/nl/tools/aan-de-slag-als-digihelper

BEEGO heeft het systeem gecommercialiseerd. Met BEEGO kunnen mensen hulp vragen aan studenten (vaak studenten IT). Deze hulp kost € 19 per half uur + verplaatsingsvergoeding. Verschillende lokale besturen kochten ook digicheques aan voor hun inwoners om zo de hulp aan verminderd tarief te kunnen aanbieden. Het systeem van ondersteuning aan huis kan een goede aanvulling op andere initiatieven zijn. Alleen blijkt het in de praktijk niet altijd een makkelijke match te zijn. De studenten hebben vaak geen voeling met mensen in armoede of andere maatschappelijk kwetsbare situaties.

Digisprong

Ook voor het beleidsdomein onderwijs zijn er relaties voorbehouden voor digitalisering.

Digisprong staat voor kwaliteitsvolle digitalisering in het leerplicht onderwijs.

- Een toekomstgerichte en veilige **ICT-infrastructuur** voor alle scholen van het leerplichtonderwijs
- Een sterk ondersteunend en doeltreffend **ICT-schoolebeleid**
- ICT-competente **leerkrachten en lerarenopleiders** en aangepaste **digitale leermiddelen**
- Een **kennis- en adviescentrum** 'Digisprong' ten dienste van het onderwijsveld

De meest in het oog springende actie is de belofte van minister Weyts om aan elke leerling vanaf het vijfde leerjaar een laptop te bezorgen. Deze belofte veroorzaakt heel wat verwarring op het terrein. Door de belofte van de minister gingen veel ouders er vanuit dat hun kind effectief een gratis laptop zou krijgen. In de praktijk krijgen scholen een subsidie voor hun ICT-infrastructuur, waarbij ze zelf kunnen kiezen op welke manier ze deze middelen inzetten. Sommige scholen kiezen ervoor deze middelen volledig in te zetten voor toestellen voor hun leerlingen, waarbij leerlingen dus zelf maar een kleine bijdrage betalen voor onderhoud. Anderen kiezen voor een duurder toestel dan de € 510 per leerling die voorzien is. En nog andere kiezen ervoor om de middelen helemaal of gedeeltelijk in te zetten in de ICT-infrastructuur op school (Van Caeneghem, 2021).

Laptops en (afstands)onderwijs: een moeilijk verhaal

Nergens was de digitale ongelijkheid zo zichtbaar als in het onderwijs tijdens de eerste lockdown. Er werd overgeschakeld op afstandsonderwijs zonder echt te beseffen wat de impact voor leerlingen zonder laptop, internet, digitale vaardigheden of ondersteuning thuis was.

Leerkrachten, scholen, lokale besturen begonnen in allerlei laptops in te zamelen om te verdelen onder leerlingen. Ook de Vlaamse overheid sprong op de kar. Eind maart 2020 begon Vlaams minister van Onderwijs Ben Weyts samen met de vzw Digital For Youth en de Koning Boudewijnstichting een zoektocht naar 10.000 tweedehands laptops die gratis geleverd konden worden aan 'kansarme' leerlingen (Weyts, 2020).

Ook toen bleek het 'gratis'-verhaal moeilijk. Onder andere het Netwerk Tegen Armoede klaagde aan dat verschillende scholen een 'bruikleenovereenkomst' opstelde die verschillende ouders afschrikte om te laptop te aanvaarden (Dumon, 2020).

En ondanks de hoerastemming van de minister kwam voor veel leerlingen de laptop rijkelijk te laat of was er gewoon onvoldoende aanbod.

Nog belangrijker is dat er geen lessen getrokken werden uit de knelpunten voor het opzetten van het nieuwe laptopproject van de minister.

Meer lezen over de problemen met afstandsonderwijs

welzijnszorg.be/nieuws/geef-kwetsbare-leerlingen-na-de-paasvakantie-ondersteuning-op-school

welzijnszorg.be/nieuws/afstandsonderwijs-wordt-een-blijver-trek-lessen-uit-het-recente-verleden

[welzijnszorg.be/nieuws/armoedeorganisaties-vragen-prioriteit-voor-leerlingen-met-](https://welzijnszorg.be/nieuws/armoedeorganisaties-vragen-prioriteit-voor-leerlingen-met-leerachterstand)

[leerachterstand](https://welzijnszorg.be/nieuws/armoedeorganisaties-vragen-prioriteit-voor-leerlingen-met-leerachterstand)

welzijnszorg.be/nieuws/reflecties-bij-het-afstandsonderwijs



3.1.4. Brussel

De nadruk van het beleid lag de voorbije beleidsperiode voornamelijk op de totstandkoming van Brussel als digitale Smart City. De Brusselse overheden zien digitalisering als een grote vooruitgang.

“Dankzij de digitalisering kan Brussel uitgroeien tot een Smart City die het welzijn van de burgers naar een hoger niveau tilt, hen mogelijkheden tot professionele ontplooiing aanreikt, de interactie met de overheid vergemakkelijkt en de economische dynamiek stimuleert.”

Deze quote op de website van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is waarschijnlijk niet zo veelzeggend. Gelukkig is er wel oog voor de gevaren van digitale ongelijkheden.

In 2019 werd een label voor “door het Brussels Hoofdstedelijk Gewest erkende openbare computer-ruimte (OCR)” gecreëerd. Dat label moet een kwaliteitsgarantie zijn. De erkenning hangt samen met een aantal criteria zoals openingsuren, aantal opleidingsuren, aanwezigheid van een gekwalificeerde medewerker en geschikte apparatuur.

Er zijn momenteel een 30-tal OCR's in het Brusselse Gewest. De geografische spreiding van deze lokalen is op dit moment niet optimaal.

Plan voor digitale toegankelijkheid

In 2021 stelde het Brussels Hoofdstedelijk Gewest het actieplan voor om *“alle digitale diensten en instrumenten toegankelijk te maken voor alle Brusselselaars.”*

Het Centrum voor informatica voor het Brussels Gewest stelde een Coördinatie Digitale Inclusie aan. Die moet ervoor zorgen dat de verschillende acties opgenomen in het plan uitgevoerd en gecoördineerd worden. Samenwerking over de verschillende instanties is daarvoor nodig.

Het plan bevat 66 acties op 17 werkerreinen, binnen 4 pijlers:

1. Bewust maken: De burger bewuster maken van digitale instrumenten en diensten, het gebruik ervan en van de oplossingen inzake begeleiding of opleiding.
2. Bundelen: Het samenbrengen en gelijkstromen van de methoden en deskundigheid van de verschillende spelers die zich richten op het stimuleren van het verwerven van digitale vaardigheden.
3. Uitrusten: Versterken van de middelen van de OCR's, evenals van de eerstelijns verenigingssector.
4. Begeleiden: Begeleiden van doelgroepen die nood hebben aan een aanpak aangepast aan hun specifieke situatie en behoeften.

Met dit actieplan bevestigt de Brusselse overheid dat het tijd is om concrete en gecoördineerde acties te ondernemen. Het plan focust op het ondersteunen van de bestaande actoren en OCR en adviseert om verder te werken aan de vaardigheden van de Brusselselaars. Interessant is ook de bewustmaking naar het personeel van OCMW's en gemeenten.

In de acties ontbreken specifieke doelen naar gebiedsdekking, daardoor blijven mensen in de kou staan. Ook het belang van niet-digitale dienstverlening als verzekerde toegang tot sociale rechten, is niet opgenomen.

Meer lezen?

Het volledig plan kan je lezen via cibg.brussels/nl/nieuws/publicaties/katernen/nr-40-plan-voor-digitale-toegankelijkheid

CABAN: Collectif des Acteurs Bruxellois de l'Accessibilité Numérique (Brussels actoren voor digitale geletterdheid) brengt verenigingen en andere organisaties bijeen die opkomen tegen de digitale kloof in Brussel.

Op de website van CABAN kan je alle informatie over vormingen en OCR vinden.

www.caban.be



3.1.5. Lokale overheden

Zoals zo vaak wanneer gecoördineerd beleid achterblijft, zijn er lokale besturen en sociale organisaties die het voortouw nemen. Ze detecteren noden bij inwoners en zoeken lokale oplossingen. Dat verklaart waarom er in een aantal vooral grotere steden al een heel aanbod aan digipunten en openbare computerruimtes is. Ook de bibliotheken hebben hier een stuwende rol gespeeld.

Al deze initiatieven zijn vaak los van elkaar ontstaan. Er is dan ook al lang een vraag om naar een meer gecoördineerd beleid te gaan. Op die manier kan een kwaliteitskader opgezet worden en moet ook gegarandeerd worden dat alle burgers digitale

ondersteuning kunnen vinden. Uiteraard kan het aanbod groter zijn in grotere gemeenten en steden, maar ook in kleinere gemeenten is het aan het lokaal bestuur om een voortrekkersrol te nemen, gezien er vaak weinig andere spelers actief zijn.

De Vlaamse overheid wil ook verder gaan in het digitaliseren van de lokale besturen.

“De Vlaamse overheid bundelt haar krachten om de lokale besturen te helpen digitaliseren. Over bestuursniveaus heen verminderen we zo administratieve lasten voor burgers en bedrijven en maken een snellere en betere dienstverlening mogelijk. Een verregaande digitalisering laat ook toe de overheid zelf verder in te krimpen.” (uit Vlaams regeerakkoord 2019)

Lerend Netwerk e-inclusie

De Vlaamse Vereniging van Steden en Gemeenten (VMSG) zag al snel het belang van kennisdeling en informatie-uitwisseling tussen gemeenten in. Het lerend netwerk e-inclusie werd samengebracht. Lokale besturen en sociale actoren werken samen aan een lokaal e-inclusie beleid.

Hoewel gemeenten andere specifieke zorgen hebben (bv. een gemeente waar geen bankkantoor meer is, heeft andere zorgen dan een centrumstad waar alle diensten nog aanwezig zijn), worden er heel specifieke tips uitgewisseld en in ondersteuning voorzien.

Er worden heel specifieke tips uitgewisseld en in ondersteuning voorzien. Regelmatig worden vormingen georganiseerd.

3.2. Telecomoperatoren

Tijdens de coronacrisis bleven de grote telecomoperatoren niet onbewogen voor de vraag van sociale organisaties en scholen om internet toegankelijker te maken voor kwetsbare gezinnen.

Eerst kwam er een systeem van vouchers die toegang gaven tot Telenet WiFi-punten. Dit systeem was een goede eerste aanzet, maar was niet voldoende om de noden op te vangen.

In 2021 lanceerde Telenet het 'Telenet Essential Internet', een basisinternettarief van € 5 per maand voor kwetsbare gezinnen. Deze toegang is enkel geschikt om bijvoorbeeld mails te lezen of chatberichten te sturen. Proximus voorziet zelfs een gratis internettoegang. Dit aanbod is niet geschikt voor online lessen of intensief gebruik. Bij Telenet bestaat daarom ook een duurder abonnement van € 10 waarbij dit wel zou mogelijk moeten zijn.

Mensen kunnen van dit tarief gebruik maken als ze een voucher krijgen van een aangesloten OCMW of sociale organisatie. De aansluiting door de sociale organisatie gebeurt niet op de zelfde manier bij beide operatoren.

Bij Telenet moeten organisaties verklaren enkel vouchers aan te bieden aan mensen in een financieel precaire situatie, maar mag men wel zelf de voorwaarden vastleggen. Het tarief is geldig voor 24 maanden, daarna moet een nieuwe voucher/kortingscode ingevoerd worden.

Bij gebrek aan een volwaardig sociaal tarief (voor internet thuis, mobiele telefonie, data, ...) zijn deze tarieven van de twee grootste telecomoperatoren zeer welkom. Toch blijven er ook moeilijkheden, zeker niet alle OCMW's zijn al aangesloten op het systeem. Het op het eerste zicht goed idee om de voorwaarden door de organisaties zelf te laten vastleggen, maakt het voor mensen in armoede wel moeilijk om te weten hoe ze van deze tarieven kunnen genieten. Verschillende organisaties stellen zich ook vragen bij de intenties van de operatoren. Willen ze op deze manier meer klanten aan zich binden?

3.3 Sociale organisaties

Zoals vaak wanneer overheden in gebreke blijven, springen sociale organisaties in. Zo ook als het gaat om het voorkomen van digitale uitsluiting. Verschillende sociale organisaties zijn zelf laptops beginnen verzamelen, geven vouchers uit en voorzien zelf opleiding en begeleiding. Ze doen dit omdat ze een grote nood zien bij hun leden.

Het is uiteraard goed dat armoedeverenigingen, Welzijnsschakels, buurtwerkingen ondersteuning op maat kunnen bieden, maar de voorbije periode heeft ook geleerd dat het wel verder gaat dan ondersteunen of de juiste weg wijzen.

Dienstverleners (zowel overheid als private spelers) lijken hun verantwoordelijkheid af te schuiven naar sociale organisaties. Dat hebben we

bijvoorbeeld duidelijk gezien in het geval van de belastingsaangifte, maar ook op andere vlakken is het een gekende problematiek.

“De grote vraag bij sociale organisaties is of de digitale sneltrein ook voldoende haltes en zitjes heeft voor mensen die minder vanzelfsprekend toegang hebben tot het digitale leven: mensen in armoede, nieuwkomers en anderstaligen, ouderen, mensen met een handicap, laaggeletterden.”
(Danckaers, 2022)

En wie is dan verantwoordelijk voor het creëren van die halte en zitjes? Is het aan een sociale organisaties om opleiding in Itsme te voorzien zodat mensen meekunnen? Of ligt de verantwoordelijkheid bij de makers van digitale toepassingen en aanbieders van diensten?

CAMPAGNEPROJECT

Wereldhuis Bonangana: Globaal denken en lokaal handelen

Wereldhuis Bonangana is een vrijwilligersvereniging uit het Waasland. Samen met allerlei partners en organisaties dromen ze van een inclusieve, verdraagzame en interculturele samenleving. Ze hebben heel wat activiteiten en troeven: Nederlandse taallessen, huiswerkbegeleiding, taalbuddywerking, het organiseren van sociaal-culturele activiteiten en ontmoeting, het deelnemen aan overlegplatforms met verwante organisaties en met instellingen en overheden...

Nieuw in het aanbod zijn de workshops “ABC van de computer” voor digibeten. Met steun van Welzijnzorg konden ze tien nieuwe laptops aankopen en van Digital for Youth via de Koning Boudewijn Stichting kregen ze een 30-tal refurbished laptops. Deze lenen ze (gratis) uit aan de cursisten Nederlands, deelnemers aan workshops, ouders van kinderen van de huiswerkbegeleiding.

“Voor ons is het onaanvaardbaar dat iemand van vreemde origine omwille van zijn herkomst kansen moet missen. Daarom ondersteunen we hen individueel maar vooral in groep en verhogen we hun veerkracht. Samen met andere partners en burgers werken we aan sociale samenhang en bestrijden we een klimaat van angst en onveiligheid.”

Piet Callens, voorzitter

www.bonangana.be



Een vaak gehoord argument is dat sociale organisaties de “doelgroep” het beste kennen en dus de beste ondersteuning kunnen bieden. Het klopt zeker dat de laagdrempelige ondersteuning een voordeel is voor mensen, toch zit er een tweeledige bedreiging in deze aanpak.

- Kerntaken van sociale organisaties komen in gedrang

Uiteraard zullen sociale organisaties elke nood die zij detecteren mee willen oplossen. Maar de sociale organisaties zijn geen dienstverleners, ze kunnen niet in de plaats treden van dienstverleners. Het ontbreekt vrijwilligers of sociale werkers aan de expertisecennis over werkloosheids- of ziekteuitkeringen, belastingen, bankzaken ... Daarnaast kan het inzetten op digitale vaardigheden en helpen bij digitale dienstverlening een negatieve impact hebben op andere delen van de werking, bv de groepswerking (vaak gaat het om individuele ondersteuning) en de ontmoetingsfunctie.

Dit is geen oproep om te zeggen dat sociale organisaties zich niet meer zouden moeten bezig houden met e-inclusie. Maar wel dat ze dit ofwel doen binnen de grenzen van de werking, dan wel dat ze extra middelen krijgen om dit op een goede manier te organiseren.

- Dienstverleners verliezen voeling met mensen in maatschappelijk kwetsbare posities

Een tweede valkuil die mogelijk ontstaat doordat de verantwoordelijkheid wordt afgeschoven naar sociale organisaties is dat dienstverleners voeling verliezen met mensen met zwakke digitale vaardigheden. Dit zal dan een versterkend effect hebben. Als dienstverleners geen rekening meer moeten houden met mensen met zwakke digitale vaardigheden zal de digitale dienstverlening ook steeds complexer en digitaler worden waardoor nog meer mensen uit de boot dreigen te vallen. Daarnaast zijn loketfuncties ook belangrijk om feedback te krijgen over het dienstenaanbod, taalgebruik en noden van de burgers.



3.4. Goede praktijken

We geven aan aantal goede e-inclusie praktijken mee. E-inclusie verwijst naar acties die ondernomen worden om digitale uitsluiting te voorkomen, zodat iedereen kan deelnemen aan de digitale samenleving.

3.4.1. Kennisdeling en samenwerking: taskforce e-inclusie

De taskforce e-inclusie werd opgericht in volle coronacrisis op initiatief van Ilse Mariën van Imec-Smit VUB en Alenka Le Compte van Mediawijs. Organisaties die al langer met e-inclusies bezig waren voelden dat mensen uit de boot gingen vallen. Daarnaast was er nood aan coördinatie en samenwerking om een aantal initiatieven, zoals het verzamelen en verdelen van laptops, uit te werken. Wat interessant is aan deze taskforce is dat ze na de 'noodfase' zijn blijven verder werken.

Honderd (middenvelds)organisaties, universiteiten, lokale besturen die met e-inclusie bezig zijn komen maandelijks samen om initiatieven uit te wisselen, feedback te vragen en samen aan visieontwikkeling te doen. Op die manier doen ze eigenlijk wat er vaak ontbreekt in het e-inclusiebeleid. Proberen versnippering tegen te gaan, kennis te delen en samenwerkingen aan te gaan. De organisaties samen kunnen ook beter hun stem laten horen om meer aandacht te vragen voor e-inclusie in het beleid (VUB, 2021).

Instrumenten gezocht om aan de slag te gaan met e-inclusie?

De website van Mediawijs bevat een schat aan informatie over e-inclusie. Op de databank e-inclusie wordt lesmateriaal, handleidingen en goede praktijken verzameld.

Je vindt er uitgebreide handleidingen over werken met tablet, smartphone, sociale media. Of video's en interactieve websites over online bankieren, online veiligheid, ...

Het materiaal is ook per doelgroep opgedeeld. databank.e-inclusie.be

3.4.2. Digitaal Inclusieve Wijken

Van september 2019 tot september 2021 zochten de e-inclusiewerkingen van Antwerpen, Gent en Kortrijk naar wat er nodig is om alle buurtbewoners kansen te geven in de digitale wereld.

Op basis van hun jarenlange praktijkervaring zien ze vijf grote pijlers om op wijkniveau hieraan te werken: toegang, individuele ondersteuning, ondersteuning in groep, digitale oefenkansen en coördinatie in de wijk. Ze ontwikkelden een toolbox met methodieken en 28 praktijken als inspiratie om in je eigen gemeente of organisatie aan de slag te gaan.



Is jouw wijk een



DIGITAAL
INCLUSIEVE
WIJK



TOEGANG

- Gratis gebruik **wifi**
- Gratis gebruik **computer** en **internet**
- Gratis **oplaadpunt**
- Ook **buiten de kantooruren**
- Mogelijkheid om te **printen**

INDIVIDUELE ONDERSTEUNING

- Begeleiding bij **digitale vragen**
- Gratis en vertrouwd** voor specifieke doelgroepen
- Gratis voor **vragen over e-dienstverlening**
- Advies** bij keuze **digitaal toestel & internet**

DIGITALE OEFENKANSEN

- Digitale oefenkanen **geïntegreerd in bestaande activiteiten**
- Laagdrempelige** digitale prikkels
- Engagement** van wijkpartners
- Extra inspanningen** voor specifieke doelgroepen

ONDERSTEUNING IN GROEP

- Workshops of lessen over **digitale thema's**
- Gratis en vertrouwd** voor specifieke doelgroepen
- Geschikte ruimte** voor digitale lessen
- Digitaal materiaal** voor digitale activiteiten

COÖRDINATIE IN DE WIJK

- Aanspreekpunt** in de wijk
- Overzicht** digitaal aanbod in de wijk
- Aandacht voor **digitale noden wijkbewoners**
- Samenwerking** wijkpartners rond digitale thema's
- Communicatie** op maat over het digitale aanbod

 www.digitaalinclusievewijk.be



Met de steun van het ING-fonds voor een digitalere samenleving, beheerd door de Koning Boudewijnstichting.

Je kan de toolbox online raadplegen op www.digitaalinclusievewijk.be of de fysieke versie bestellen in de webwinkel van Mediawijs.

3.4.3. Opleidingsmodules voor ambtenaren

Vaak beseffen mensen die zelf digitaal vaardig zijn niet welke moeilijkheden mensen met zwakkere digitale vaardigheden ervaren. Hierdoor kunnen soms misverstanden ontstaan, en als gevolg daarvan frustratie. De Federale Overheidsdienst Beleid & Ondersteuning (FOD BOSA) ontwikkelde mede daarom een speciale opleidingsmodule, Connecto, voor alle ambtenaren (federaal, gewestelijk, lokaal). In het traject leren ambtenaren meer over digitale inclusie en leren ze mensen hulp te bieden bij digitale problemen. Een vervolgetraject Connecto+ is er voor de ambtenaar die *“zich een ondersteunende houding eigen wil maken om de gebruiker te begeleiden bij de verschillende stadia die toegang geven tot onlinedienstverlening van de overheid (FOD BOSA).*

Het menselijke aspect in dienstverlening is zo belangrijk in de (overheids)dienstverlening. We raden daarom ook aan alle lokale besturen aan om hun medewerkers met een dienstverlenende functie deze module te laten volgen.

3.4.4. Postkantoren als digihubs

In 2021 liep een eerste proefproject in een postkantoor in Charleroi om ook een antwoord te bieden op digitale vragen. De insteek was initieel om mensen te helpen om de digitale postdiensten te gebruiken, maar al snel bleken mensen allerlei digitale vragen te hebben. Er werd aan aparte ruimte voorzien waar mensen konden geholpen worden, met gratis wifi. Het project werd als positief ervaren door de klanten, waardoor het proefproject nu uitgebreid wordt naar 65 postkantoren over heel België (De Sutter, 2021).

Het project heeft heel wat potentieel. Postkantoren zijn laagdrempelige locaties, waar mensen makkelijk kunnen binnenspringen. Belangrijk is natuurlijk dat de digihubs samenwerken met al bestaande initiatieven, bijvoorbeeld als er digibanken zijn of een opleidingsaanbod. Ook moet het personeel vorming krijgen om een coachende rol te spelen, ook voor kwetsbare groepen.

Een initiële bekommernis was de soms commerciële insteek van bpost, maar door digitale hulp op te nemen als doelstelling in het beheerscontract lijkt de juiste toon nu wel gevonden.

Daarenboven is het voor veel mensen belangrijk om een echt postkantoor te hebben in de gemeente. Door het aanbod aan diensten uit te breiden (bv. ook door samenwerking met NMBS) is er hopelijk meer kans dat ook in de toekomst het postkantoor blijft bestaan.

3.5. Besluit

Tot aan de gezondheidscrisis van 2020 bleef het e-inclusiebeleid vaak steken in algemene bewoordingen van digitale toegankelijkheid van de eigen websites en platformen. Aangevuld door lokale besturen die toegang tot computerruimtes en eventueel gratis wifi op openbare plaatsen voorzagen.

Vanuit de organisaties die al vele jaren bezig zijn met digitale ongelijkheid, is het gissen waarom dit thema zo lang zo weinig aandacht kreeg.

Was de redenering misschien dat mensen wel automatisch zouden mee zijn in het verhaal omdat het ook voor de burger handig is en dus voordelen had? Werd er door beleidmakers te veel geredeneerd vanuit het eigen referentiekader?

Daarnaast speelt zeker ook het generationele effect een rol. De veronderstelling dat problemen met de digitale kloof zichzelf zouden oplossen met de komst van generaties jongeren die opgegroeid zijn met de digitale papelepel.

Een tweede foute veronderstelling die vaak leeft, was het idee dat met een enkele opleiding of vorming mensen wel zullen bijbenen. Ook hier is de realiteit minder gunstig dan de theorie. Ja, vormingen en opleiding maken wel degelijk het verschil voor veel mensen. Maar het is een constant proces, waarbij mensen veel oefenkansen nodig hebben. Daarnaast blijven sommige digitale processen zeer complex.

Er was dus een gezondheidscrisis nodig om de verschillende overheden echt de ernst van de digitale ongelijkheid in ons land te laten zien.

Het is een goede evolutie dat er meer aandacht gaat naar e-inclusie. Toch blijft, volgens ons, het beleid nog te veel vasthangen aan de doelstelling om iedereen digitaal aan boord krijgen, zonder de reflex dat alternatieven altijd zullen nodig blijven. Niet in het minst omdat mensen sociale wezens zijn, die sociaal contact nodig hebben.

We willen niet meegaan in een samenleving waar sociale rechten een pasmunt worden om mensen mee te krijgen op de digitale trein. Als de overheid mensen wil overtuigen en stimuleren om digitaal actief te zijn, moet ze de voordelen duidelijk maken. Niet de toegang tot sociale rechten op niet-digitale manier moeilijker maken. Sociale rechten zijn onvervreemdbaar. Het mag dus niet uitmaken dat iemand geen digitale vaardigheden heeft want de overheid heeft als taak om de sociale rechten van alle inwoners te garanderen.

4. Onze aanbevelingen en politieke eisen

Het goede nieuws is dat het thema van de digitale ongelijkheid aanpakken, geen thema is dat enkel armoedeorganisaties of andere gebruikersverenigingen aangaat. Van de Taskforce e-inclusie tot de SERV en de Centrale Raad voor het bedrijfsleven: allemaal geven ze advies om de digitale ongelijkheid aan te pakken en de overheid aan te manen om meer actie te ondernemen.

4.1. Samen tegen digitale uitsluiting

4.1.1. Aandacht voor digitale ongelijkheden

Een belangrijk aandachtspunt voor alle actoren in de samenleving, van telecomoperatoren, over banken, winkels, onderwijs, dienstverleners en socio-culturele actoren... is het erkennen dat er grote digitale ongelijkheden zijn. En dat, als er geen rekening wordt gehouden met deze ongelijkheden, ze tot uitsluiting leiden. Soms worden ongewild drempels ingebouwd door de toegang tot een aanbod enkel digitaal aan te bieden. Daarom roepen we alle maatschappelijke actoren op om aandachtig te blijven, in het bijzonder in de communicatie met klanten, leden, toeschouwers...

Het gaat daarbij ook om ogenschijnlijk kleine dingen die toch echt wel het verschil kunnen maken. Het aanbod aan activiteiten of diensten ook nog op papier

hebben (of een drukklare versie op de website bruikbaar voor sociale organisaties). Bij populaire activiteiten een aantal plaatsen vrijhouden voor mensen die niet digitaal kunnen inschrijven en altijd voorzien in een minstens ook een telefonische inschrijfmogelijkheid (Claes et al., 2020).

“Er is nood aan dialoog met mensen in armoede. Door hun ervaringen en inzichten zijn zij immers een noodzakelijke partner in het bedenken van oplossingen voor de structurele uitsluiting die zij zelf (aan den lijve) ondervinden.” (Claes et al., 2020)

4.1.2. “Click Call Connect”

In een poging om de achterstand bij te benen, die België had op het vlak van digitale dienstverlening, is recent een versnelling hoger geschakeld. De digitale dienstverlening wordt nu voorgesteld als het summum van dienstverlening. Maar zoals dit dossier heeft willen aantonen, is het enkel inzetten op digitale dienstverlening een recept om uitsluiting te creëren.

Daarom willen we graag samen met andere maatschappelijke partners voor het principe van “click call connect” ijveren. Waarbij zowel digitale, telefonische als fysieke dienstverlening blijven bestaan en noodzakelijk zijn.

CAMPAGNEPROJECT

Home Start: “Een laptop en uitleg, maar eigenlijk zoveel meer”

De aanpak van Home Start is misschien wel gekend: opgeleide vrijwilligers ondersteunen langdurig (1 à 2 jaar) één gezin. De vrijwilligers verbreden het netwerk van het gezin, geven opvoedingsondersteuning en zoeken mee waar de grondrechten verbeterd kunnen worden.

In het digiproject ‘**Op-en-top, elk kind een laptop**’ kunnen de gezinnen gebruik maken van een laptop. Ze krijgen een introductie van de digivrijwilliger en wekelijkse ondersteuning van de vrijwillige gezinsondersteuner aan huis. We zien dat de Home-Start-gezinnen hun digitale vaardigheden ontwikkelen en stappen zetten rond mediawijsheid. Aan de andere kant vergroot de organisatie het begrip en sociaal bewustzijn rond digitalisering bij de onderwijspartners, versterken ze de dialoog tussen de ouders en de scholen en nemen ze de ervaringen mee in hun signaalfunctie aan het beleid.

“Met het digiproject hebben we de ambitie om van digitale participatie geen holle slogan te maken, maar in te zetten op het concreet ondersteunen van gezinnen.”

Conny Nulens

www.homestartvlaanderen.com

SAAMO en Netwerk Tegen Armoede verzamelden alvast volgende concrete tips om aan de slag te gaan met een “click call connect” beleid.

Inspiratiefiche multikanalen: click-call-connect

Wil je als dienst toegankelijk en bereikbaar blijven voor iedereen?

Gebruik dan de aanpak van de multikanalen: click (=digitale toepassing), call (=telefonisch bereikbaar) en connect (=fysiek bereikbaar). Hieronder kan je meer dan 15 concrete tips vinden:

CLICK

Elke digitale toepassing (bv. via website of app) moet zo gebruiksvriendelijk mogelijk zijn:

- Eenvoudige toegang tot de toepassing voor iedereen (bv. ook als je een beperking hebt)
- Overzichtelijke navigatie
- Helder taalgebruik.
- Essentiële info aanbieden in andere talen
- Alternatieven voorzien indien gebruiker geen e-mailadres heeft
- Het aantal updates en andere veranderingen trachten te beperken
- Voorzie ondersteuning bij het gebruik (oa handleiding, filmpjes, infosessies, helpdesk...)
- Betrek een diverse groep van gebruikers bij de ontwerpfase en gebruikerstests

CALL

Elke vraag af ondersteuning kan ook telefonisch aangevraagd worden. De benodigde documenten worden per post opgestuurd.

- Geen belwaarde nodig om te bellen (bv. 0800-nummer of via whatsapp)
- Geen of beperkte keuzemenu's
- Voorzie voldoende momenten (ook na de kantooruren)
- Geen of korte wachttijd
- Gebruik geen automatische systemen
- Alternatief voorzien voor afsluiten gesprek na lange wachttijd
- Voorzie mogelijkheden tot vertaling (bv. tolken)

CONNECT

Elke vraag of ondersteuning kan ook fysiek worden aangevraagd.

- Mogelijkheid tot fysiek aanvragen van afspraak (bv. open onthaal)
- Ruime openingsuren (ook na kantooruren)
- Beperk de afstand tot de plaats voor de fysieke ondersteuning
- Voorzie mogelijkheden tot vertaling (bv. tolken)

4.1.3. “E-inclusion by design”

E-inclusion by design letterlijk vertaald wil zeggen digitale insluiting verwerkt in het ontwerp van websites en toepassingen. Het wil eigenlijk zeggen dat websites en apps zodanig gebruiksvriendelijk gemaakt zijn dat ook mensen met een handicap, mensen met zwakkere digitale vaardigheden, ... er gebruik van kunnen maken.

Daarnaast kan ook het toevoegen van vertaal- en voorleessoftware de toegankelijkheid verhogen. Belangrijke uitgangspunten zijn: gemakkelijk taalgebruik, intuïtieve knoppen en een goede handleiding en hulplijn bij problemen.

Het lijkt de logica zelve, maar toch is dat niet altijd het geval. Vaak worden websites opgebouwd volgens de structuur van de organisatie en niet vanuit de noden van de gebruiker. Daarnaast is het niet vanzelfsprekend voor websitebouwers en ontwikkelaars om een goed inzicht te krijgen op de gebruikerservaring van mensen met zwakke digitale vaardigheden.

We raden daarom aan om bij het ontwikkelen van apps ook gebruik te maken van focusgroepen. Vaak worden apps wel getest door een beperkt publiek voor de lancering, maar dit zijn vaak mensen

met hogere digitale vaardigheden. Ook in de informatieopleidingen kan het interessant zijn om aandacht te besteden aan e-inclusie en de noden van mensen met zwakkere digitale vaardigheden.

4.1.4. Vormingskansen

Onderzoek toont aan dat heel wat mensen ook heel veel leren op de werkvloer, zowel omdat het voor het werk zelf nodig is als door collega's te hebben die ondersteuning kunnen bieden.

Hier is dus ook een opdracht voor werkgevers weggelegd, zowel in het stimuleren van die informele ondersteuning tussen collega's als ook het aanbieden van formele opleidingen. Ook voor jobs waarbij het op het eerste zicht lijkt dat ze weinig gedigitaliseerd zijn is het belangrijk dat werkgevers hun werknemers ondersteunen in de digitale wereld. De evoluties gaan immers zo snel, en ook werkgevers hebben baat bij digitaal vaardige personeelsleden.

4.1.5. Lokaal aan de slag met digitale inclusie

Alle lokale besturen moeten aan de slag met digitale inclusie. In Vlaanderen kunnen lokale besturen een beroep doen op Vlaamse middelen om hun e-inclusiebeleid vorm te geven en/of een digibank op te richten.



Maar hoe zet je nu een goed e-inclusie beleid op?

Als je goed beleid wil opzetten voor groepen mensen die digitaal kwetsbaar zijn is het in eerste instantie belangrijk om ook te horen wat zij zelf willen en wensen. Misschien hebben lokale organisaties al heel wat stappen gezet waarmee het lokaal bestuur verder aan de slag kan.

Het zou jammer zijn dat goede intentie van het lokaal bestuur niet terecht komen bij de mensen die er nood aan hebben omwille van een gebrek aan samenwerking en participatie.

Om een goed beleid op te zetten moet een lokaal bestuur niet altijd het warm water uit te vinden. Om medewerkers van lokale besturen te helpen om de bouwstenen voor een goed e-inclusiebeleid te leggen ontwikkelde Mediawijs samen met VVSG en Imec een beleidstool digitale-inclusie.

www.mediawijs.be/nl/tools/beleidstool-digitale-inclusie

VVSG, MediaWijs en District9 organiseren ook een opleiding tot digitale inclusiecoach voor ambtenaren. Tijdens deze opleiding wordt een kader aangereikt om een visie en beleid uit te werken rond digitale inclusie en digitale geletterdheid.

www.vvsg.be/activiteiten/digitale-inclusiecoach-2023

4.2. Politieke Eisen

Om digitale uitsluiting tegen te gaan, moet de hele samenleving in actie schieten. Maar een aantal facetten zijn onmiskenbaar de taak van de overheid. De overheid moet de krachtlijnen vastleggen, moet investeren in e-inclusie en moet zelf het goede voorbeeld geven als het gaat om toegankelijke dienstverlening.

De verschillende overheden hebben als taak om te zorgen voor toegang tot internet, toestellen, ondersteuning en vorming en diensten.

4.2.1. Erkenning van toegang tot het internet als basisrecht, met automatische toekenning van een sociaal tarief voor telecom.

Internet is een essentiële toepassing geworden in ons leven. Toch weerspiegelt dit belang zich nog altijd niet in wetgeving en omgang. Te vaak wordt er nog op een duale manier gekeken naar de digitale toegang van mensen in armoede. Hoewel verwacht wordt dat iedereen digitaal zijn plan kan trekken en kan communiceren met de overheid en diensten, wordt er toch ook nog altijd naar internet en digitale toestellen als een luxe gekeken.

Een manier om weg te geraken uit deze paradox, is om toegang tot het internet als basisrecht te erkennen, net zoals het recht op water, gas en elektriciteit. Welzijnszorg staat niet alleen met deze eis, ook de Centrale Raad voor het Bedrijfsleven stelde in een advies in 2020 *“om internettoegang te erkennen als een fundamenteel recht: het is een noodzaak op dezelfde manier als water, gas en elektriciteit.”*

Een erkenning als basisrecht houdt in dat de overheid de toegang tot internet voor alle burgers garandeert. Daarom is een uitgebreid sociaal tarief noodzakelijk. Het huidige sociaal tarief is niet genoeg gekend, kent te weinig begunstigen en is niet hoog genoeg. Het sociaal tarief moet daadwerkelijk het verschil kunnen maken om kwalitatief internet betaalbaar te maken. Het moet daarbij ook rekening

houden met de verschillende noden die gezinnen kunnen hebben, zoals de toegang tot mobiel én vast internet.

Zoals steeds zijn we voorstander van het automatisch toekennen van sociale rechten, ook voor het sociaal tarief telecom. Zonder automatische toekenning zal de non-take-up en onderbescherming te groot zijn. Als in een eerste fase automatische toekenning nog niet mogelijk is, dan is het vooral belangrijk dat de procedure om aan te vragen zo eenvoudig mogelijk is, zonder veel extra administratieve last. Het principe 'only once', administratieve documenten slechts eenmalig aanleveren, is hierbij heel belangrijk.

Met de toegang tot internet als basisrecht en het automatisch toegekend sociaal tarief moeten we garanderen dat iedereen die wil, zich een toegang tot internet kan permitteren. Zodat de noodzakelijke internettoegang niet langer voor stress binnen gezinnen zorgt.

4.2.2. Duurzame ondersteuning en financiering voor projecten en organisaties die toestellen en vormen aanbieden

Er is de voorbije jaren een flinke inhaalbeweging gemaakt om toestellen en verschillende vormen van ondersteuning en vorming tot bij mensen te krijgen. Een positieve evolutie die nu vooral niet mag stilvallen. De projecten die opgestart zijn, zullen blijvende financiering vergen. De inspanningen die nu geleverd worden, moeten structureel vastgezet worden.

De cijfers tonen immers dat de problemen met digitale vaardigheden niet vanzelf opgelost geraken. Mensen zullen altijd ondersteuning nodig hebben. Met een technologie die evolueert aan ongekende snelheid, is de inzet op levenslang leren noodzakelijk.

Daarnaast is het belangrijk dat projecten snel geïnformeerd worden over het verderzetten van hun werking. Opleiding van personeel, rekrutering en begeleiding van vrijwilligers vraagt een continuïteit in de werking. Projecten en organisaties die bewezen goede diensten aanbieden, moeten dus snel zekerheid krijgen over de verderzetting van de middelen.



4.2.3. Gegarandeerde niet-digitale toegang tot het dienstenaanbod van de overheid.

Eén van de grootste gevaren van de digitale evolutie is dat mensen hun weg niet meer vinden in het dienstenaanbod. De overheid is bij uitstek een belangrijke dienstverlener, niet in het minst voor mensen in armoede. De overheid moet dan ook het goede voorbeeld geven en ook andere dienstverlenende spelers aanspreken op hun verantwoordelijkheid.

We vragen daarom een gegarandeerde niet-digitale toegang tot het dienstenaanbod van de overheid. Dit wil geenszins zeggen dat het digitale aanbod moet teruggeschoefd worden. Het is een meerwaarde dat de overheid ook investeert in goede digitale toepassingen. Deze moet dan wel toegankelijk zijn (gebruiksvriendelijk en met klare taal) en uitgebreid getest door mensen met zwakkere digitale vaardigheden. Ook de telefonische hulp blijft belangrijk en een meerwaarde. Maar het niet-digitale aanbod mag niet verdwijnen. Ook mensen die niet-digitaal actief zijn, moeten immers kunnen communiceren met de overheid, moeten premies kunnen aanvragen en hun belastingen op een goede manier invullen.

Per soort dienstverlening moet gekeken worden op welke manier de verschillende aspecten van 'click, call, connect' worden ingezet. Maar het is duidelijk dat het niet-digitaal willen gebruik maken van overheidsdiensten, niet mag leiden tot extra kosten of het niet kunnen gebruikmaken van voordelen. Daarnaast is ook de manier waarom deze mogelijkheden gecommuniceerd worden van belang. Alle soorten van dienstverlening zijn immers evenwaardig, het is belangrijk dat de burger en zijn voorkeuren op de eerste plaats gezet worden.

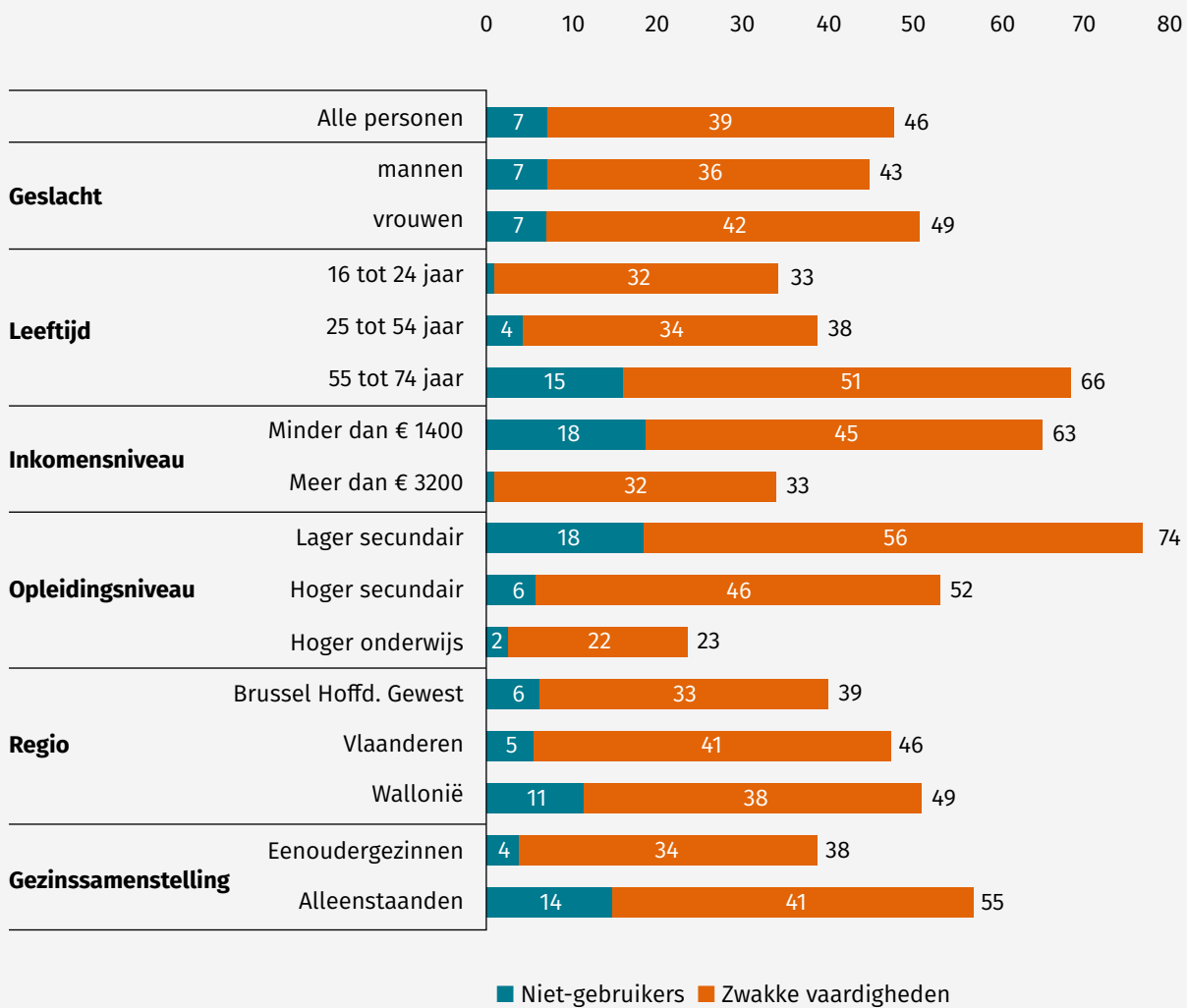
Door samen te werken kunnen we digitale ongelijkheden terugdringen en uitsluiting voorkomen. We vragen een daadkrachtige overheid die de belangen van haar burgers, in het bijzonder mensen in een maatschappelijk kwetsbare positie, voorop zet. Samen met alle actoren kunnen we een uitweg uit het digitale doolhof maken.



Bijlage

In september 2022 verscheen een nieuwe Barometer Digitale Inclusie van de Koning Boudewijnstichting. Deze grafiek toont het niveau van digitale kwetsbaarheid voor verschillende groepen in België. Meer lezen: www.kbs-frb.be/nl/barometer-digitale-inclusie-2022

Niveau van digitale kwetsbaarheid in 2021 (% individuen)



Bron: KBS, 2022

Bronnen

- Amnesty International . (2016). *"This is what we die for."*. Londen: Amnesty International.
- Asmar, A., Van Audenhove, L., & Mariën, I. (2020). De invloed van sociale ondersteuning op digitale zelfredzaamheid. In J. Coene, T. Ghys, B. Hubeau, S. Marchal, R. Remmen, W. Vandenhole, & A. Van Haarlem, *Armoede en sociale uitsluiting: jaarboek 2020* (pp. 175-196). Leuven: ACCO.
- Bendadi, S. (2022, juni 24). *Legt digitalisering extra druk op de schouders van kinderen?* Retrieved augustus 14, 2022, from sociaal.net: https://sociaal.net/achtergrond/parentificatie-digitalisering-extra-druk-op-kinderen/?utm_source=Social.Net+Nieuwsbrief&utm_campaign=ec47249856-2022_06_28_autisme-mentaal-welzijn-OCMW&utm_medium=email&utm_term=0_6d9a78bd7c-ec47249856-297712480
- BIPT. (2021). Mededeling van de Raad van het BIPT van 20 december 2021 betreffende de vergelijkende prijzenstudie van de telecommunicatiediensten in België en de buurlanden. Brussel.
- Bocklandt, P., Adriansens, E., De Zitter, M., Sap, H., & Vandecasteele, A. (2014). *Bouwstenen van onlinehulpverlening*. Leuven: Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en gezin.
- Claes, T., Leroy, L., Creytens, K., Van Praet, N., & Van Tittelboom, G. (2020). 2020, het jaar van de bewustwording van digitalisering en e-inclusie. In J. Coene, T. Ghys, B. Hubeau, S. Marchal, R. Remmen, W. Vandenhole, & A. Van Haarlem, *Armoede en sociale uitsluiting jaarboek 2020* (pp. 343-358). Leuven: ACCO.
- Cremer, D., Elmensouri, B., De Loof, H., & De Meyer, G. (2020). Vergroot het elektronisch voorschrijven van geneesmiddelen de gezondheidskloof in de samenleving? In J. Coene, T. Ghys, B. Hubeau, S. Marchal, R. Remmen, W. Vandenhole, & A. Van Haarlem, *Armoede en sociale uitsluiting Jaarboek 2020* (pp. 231-252). Leuven: ACCO.
- Danckaers, T. (2022, maart 1). *Laat de digitale sneltrein te veel mensen achter?* . Retrieved augustus 14, 2022, from MO Magazine: <https://www.mo.be/analyse/laat-de-digitale-sneltrain-te-veel-mensen-achter>
- De Sutter, P. (2021, juli 23). *Ministerraad keurt 7de beheerscontract bpost met grote ambities op ecologisch en sociaal vlak*. Retrieved juli 27, 2022, from desutter.belgium.be: <https://desutter.belgium.be/nl/ministerraad-keurt-7de-beheerscontract-bpost-met-grote-ambities-op-ecologisch-en-sociaal-vlak>
- De Wilde, M. (2021, september 15). *Feiten en leugens bij aanvraag leefloon: 'Volledige waarheid is zelden cruciaal'*. Retrieved juli 7, 2022, from sociaal.net: <https://sociaal.net/achtergrond/feiten-en-leugens-bij-aanvraag-leefloon/>
- Dumon, P. (2020, mei 11). *Laptopproject dreigt doel voorbij te schieten: waarborgen en schadeclausules schrikken doelgroep af*. Retrieved juli 27, 2022, from De Morgen: <https://www.demorgen.be/nieuws/laptopproject-dreigt-doel-voorbij-te-schieten-waarborgen-en-schadeclausules-schrikken-doelgroep-af-b8cd14fe/>

- FOD BOSA. (n.d.). *Connectoo*. Retrieved juli 27, 2022, from [bosa.belgium.be: https://bosa.belgium.be/nl/trainings/connectoo](https://bosa.belgium.be/nl/trainings/connectoo)
- Iordache, C., Baelden, D., & Mariën, I. (2016). *Reconsidering digital skills*. Brussel: IDEALIC.
- KBS. (2020). *Barometer Digitale Inclusie*. Brussel: Koning Boudewijn Stichting.
- Lammertyn, L. (2021, januari 20). *Nee, je smartphone is niet onherstelbaar kapot*. Retrieved juli 22, 2022, from MO: <https://www.mo.be/analyse/je-smartphone-niet-stuk>
- Mariën, I. (2016). *De Dichotomie van de Digitale Kloof Doorprikt: Een Onderzoek naar de Oorzaken van Digitale Uitsluiting en naar Strategieën voor een duurzaam e-Inclusiebeleid*. Brussel: VUB.
- Robinson, L. (2012). *Information-Seeking 2.0*. RESET. Recherches En Sciences Sociales Sur Internet. Retrieved from <https://doi.org/10.4000/reset.135>
- Sevenhant, R., Stragier, J., De Marez, L., & Schuurman, D. (2021). *imec.digimeter2021 Digitale trends in Vlaanderen*. Leuven: Imec.
- StatBel. (2022, maart 21). *ICT-gebruik in huishoudens*. Retrieved juni 27, 2022, from Statbel België in cijfers: <https://statbel.fgov.be/nl/themas/huishoudens/ict-gebruik-huishoudens#news>
- Van Caeneghem, J. (2021, augustus 26). *Gratis Vlaamse laptop kan ouders ruim 500 euro kosten*. Retrieved juli 27, 2022, from De Standaard: https://www.standaard.be/cnt/dmf20210825_97390376
- Vanden Bussche, F. (2021). *Kansen en uitdagingen voor het project Digibanken*. Brussel: Netwerk Tegen Armoede.
- Vanwynsberghe, H. J. (2022). *Onderzoeksrapport Apestaartjaren : de digitale leefwereld van kinderen en jongeren*. Gent: Mediaraven.
- VRT. (2022, januari 23). *Wie niet digitaal bankiert, kan een beroep doen op universele bankdienst: wat houdt dat precies in? En wat kost het?* Retrieved juli 14, 2022, from VRT: <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/01/21/de-universele-bankdienst-is-er-nieuwe-minimumdienstverlening-v/>
- VUB. (2021, maart 15). *De Taskforce e-Inclusie, reddingsboei voor digitaal kansarmen in moeilijke tijden*. Retrieved juli 28, 2022, from [vub.be: https://www.vub.be/events/2021/de-taskforce-e-inclusie2c-reddingsboei-voor-digitaal-kansarmen-in-moeilijke-tijden](https://www.vub.be/events/2021/de-taskforce-e-inclusie2c-reddingsboei-voor-digitaal-kansarmen-in-moeilijke-tijden)
- Wauters, C., Van Audenhove, L., & Marien, I. (2020). *E-inclusie beleid in België: Een overzicht van de bestaande en mogelijke beleidsplannen, acties en initiatieven*. Brussel: VUB.
- Weyts, B. (2020, mei 8). *Laptop-project gaat door na 10.000ste levering in Vlaanderen*. Retrieved juli 24, 2022, from BenWeyts.be: <https://www.benweyts.be/nieuws/laptop-project-gaat-door-na-10000ste-levering-in-vlaanderen>

