

Terwijl in juni de DigitAll-campagne rond digitale inclusie (www.digitall.be) werd gelanceerd én een stappenplan voor de oprichting van OCR's in Brussel en een brochure voor digitale helpers werden gepubliceerd, organiseerde de Federatie van Brusselse OCMW's afgelopen mei een colloquium rond de psychosociale begeleiding van Brusselse OCMW-gebruikers die het moeilijk hebben met de digitalisering. De problematiek van de digitale kwetsbaarheid kwam er toen uitgebreid aan bod. In deze Nieuwsbrief komen we terug op dit dossier en plaatsen we de kwestie in haar context aan de hand van een onderzoek van het Centre interdisciplinaire de recherche Travail, État et Société (CIRTES). Vervolgens bespreekt de vzw Lire et Ecrire het probleem in twee artikels, enerzijds vanuit de invalshoek van een studie over een beperkt gealfabetiseerde bevolkingsgroep en anderzijds door de wettelijke context te schetsen en mogelijke oplossingen en aanbevelingen aan te reiken.

> **Périne BROTCORNE** en **Patricia VENDRAMIN**, allebei sociologe, CIRTES (Centre interdisciplinaire de recherche Travail, État et Société)

EEN ONLINE SAMENLEVING DIE UITSLUITING BEVORDERT?



De laatste jaren is de verspreiding van digitale technologie in vele aspecten van ons dagelijks leven in een stroomversnelling geraakt. De coronapandemie heeft deze tendens nog versterkt tot een nooit eerder geziene situatie. Doordat alle activiteiten plots virtueel verliepen, was inclusie nog nooit zo afhankelijk van digitale technologie, of het nu is voor werk, onderwijs, sociale interactie, vrije tijd, gezondheidszorg of elk ander aspect van het sociale leven. Zonder de weergaloze voordelen van de dematerialisering van steeds meer diensten te willen ontkennen, is het duidelijk dat deze grootschalige omschakeling naar een 'online' samenleving de ongelijkheid tussen burgers blootlegt. Maar vooral brengt de digitalisering van essentiële openbare diensten, zij het van algemeen dan wel van privaat belang, de nog grotere risico's van sociale uitsluiting aan het licht voor degenen die geen toegang hebben tot deze technologie of er niet mee kunnen werken. Diepgaand sociologisch onderzoek maakt het mogelijk om de voorwaarden voor een inclusieve online samenleving in vraag te stellen.

EEN INMIDDELS DOMINANTE MAATSCHAPPELIJKE NORM

Volgens de gegevens van Eurostat had 90% van de Europese huishoudens (EU28) thuis toegang tot internet in 2019. In België zien we min of meer dezelfde verhouding: 92% van de Belgische particulieren tussen 16 en 74 jaar gebruikt het internet op regelmatige basis, 85% van hen op dagelijkse basis. De internetgebruikers zijn in ruime mate vertrouwd met online bankdiensten (79%) en online shopping (72%). Eveneens in 2019 verklaarde 64% van de Belgen het internet te gebruiken voor hun contacten met overheidsdiensten, 49% om inlichtingen te verkrijgen en 44% om officiële formulieren zoals belastingaangiftes in te vullen.

De massale verspreiding van het internetgebruik in combinatie met de actualiteit van de voorbije maanden rechtvaardigt het standpunt van de industriële, commerciële en institutionele actoren, voor wie de digitalisering van essentiële diensten een onvermijdelijke evolutie is die sociale vooruitgang meebrengt. Het discours rond de digitale omschakeling benadrukt de mogelijkheden van digitale technologie om de dienstverlening aan gebruikers-klienten-burgers te optimaliseren en te vereenvoudigen, vooral doordat zij niet langer toegang hoeven te hebben tot de diensten via fysieke punten en door de dienstverlening te persona-

liseren. Om de kosten en de druk voor gebruikers-klienten-burgers te verminderen, werd de digitalisering dus geleidelijk aan doorgevoerd als een bevoorrechte en zelfs exclusieve manier om toegang te krijgen tot een heleboel diensten.

DIGITALISERING VAN DE DIENSTEN VERSUS ONGELIJKE SOCIALE GROEPEN

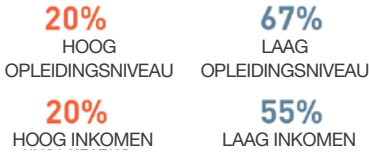
Ten aanzien van deze algemene en enthousiaste digitalisering van de diensten wijzen vele onderzoeken al enkele jaren op de aanhoudende en zelfs toenemende digitale ongelijkheid die vooral de meest kwetsbare bevolkingsgroepen treft op economisch en sociaal-cultureel vlak. Mensen die geen of slechts heel beperkt toegang hebben tot digitale technologie (bijvoorbeeld als gevolg van weinig kwaliteitsvolle apparatuur of een slechte internetverbinding) of die hulp nodig hebben wanneer ze het internet gebruiken, zijn doorgaans armer, ouder, minder opgeleid, vaak niet-beroepsactief en/of meer geïsoleerd dan de anderen. De recente cijfers uit de eerste Barometer van de digitale inclusie in België bevestigen wat sociologische onderzoeken al geruime tijd vaststellen:



De volledige versie van dit artikel werd oorspronkelijk gepubliceerd op de website 'Sociétés en changement' van het IACCHOS-instituut bestaande uit 10 onderzoekscentra in sociale wetenschappen van de UCLouvain

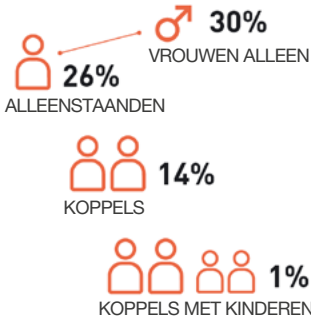
<https://uclouvain.be/fr/instituts-recherche/iacchos/societes-en-changement-ti.html>

Afwezigheid van online interactie met de overheid, volgens het opleidingsniveau en het inkomen



De voornaamste reden die wordt aangehaald om geen gebruik te maken van e-government is het feit dat men daarvoor hulp van een derde nodig heeft, gevolgd door een gebrek aan vaardigheden en de complexiteit van de administratieve procedures.

Afwezigheid van een internetverbinding, volgens de gezinssamenstelling



Wanneer er kinderen zijn in het huishouden, maakt men meer gebruik van digitale technologieën.

digitale kwetsbaarheid gaat nagenoeg hand in hand met sociale en economische kwetsbaarheid.

De resultaten van de barometer tonen namelijk aan dat mensen uit een bescheiden huishouden en/of met een lager opleidingsniveau veel minder vaak dan de anderen over een goede internetverbinding beschikken en het internet gebruiken. En wanneer ze wel gebruikmaken van het internet, zijn zij minder vaak dan de anderen op meerdere apparaten geconnecteerd. Meestal beschikken zij enkel over een smartphone om op het internet te gaan. Dit beperkt de mogelijkheden van complexere gebruiksdoeleinden in het kader van bijvoorbeeld schoolwerk, beroepsmatige activiteiten of administratieve procedures (zie kader 'Enkele cijfers: ongelijkheden qua materiaal en internetverbinding').

Bovendien beschikt in België meer dan één internetgebruiker op twee in een bescheiden huishouden of met een laag tot gemiddeld opleidingsniveau over weinig algemene digitale vaardigheden. Bij vrouwen tussen 55 en 74 jaar stijgt dit percentage zelfs tot bijna 60%.

Maar ook heel wat andere mensen, die wel goed geïntegreerd zijn in de samenleving op professioneel en sociaal vlak, beschikken over te weinig digitale vaardigheden. In België heeft bijna een derde van de internetgebruikers tussen 16 en 74 jaar geringe digitale vaardigheden. Voeg daar nog het aandeel niet-gebruikers aan toe en we kunnen aannemen dat vier op de tien personen zich – ongeacht hun sociale categorie – in een kwetsbare positie bevinden ten aanzien van de toenemende digitalisering van de samenleving (zie kader 'Enkele cijfers: digitale kwetsbaarheid').

ook dat gebruikers volledig zelfstandig leren en zelfs 'ontleren' om hun werkwijze aan te passen. Volgens socioloog Dominique Boullier is het dan ook essentieel dat men weet om te gaan met onzekerheid². Met andere woorden, om digitale geletterdheid te verwerven, moet je niet alleen dagelijkse de nodige technische vaardigheden ontwikkelen om met digitale tools te kunnen werken. Je moet ook kritisch inzicht ontwikkelen in de gevolgen van internetgebruik en, meer in het algemeen, in de sociaal-politieke uitdagingen van de digitale wereld. Je moet bijvoorbeeld weten welke tools je het best gebruikt naargelang je behoeften, hoe je je digitale identiteit en persoonsgegevens kunt beschermen en dat je met een kritisch oog moet kijken naar de informatie die op Google te vinden is.

VAN DIGITALE ONGELIJKHEID TOT UITSLUITING VAN SOCIALE RECHTEN?

De kwestie van de digitale ongelijkheid is uiteraard niets nieuws, maar door de coronacrisis is de situatie wel enorm verslechterd. De lockdown heeft een probleem opnieuw op de voorgrond geplaatst waarvan velen dachten dat het bijna opgelost was, namelijk de digitale kloof.

De uitdrukking 'digital divide' (digitale kloof) is in 1995 dankzij Al Gore ingeburgerd geraakt als politieke slogan en werd nadien al snel overgenomen door sociologen. Zij hebben gewezen op de verschillende aspecten van de digitale kloof, en al gauw hebben vele werken in het domein van de *Internet Studies* deze problematiek gedocumenteerd, zonder daarom de gebruikte definitie in de politiek en de media ter discussie te stellen.

“ De technische vaardigheden moeten constant worden bijgewerkt. ”

Vanaf de jaren 2000 begonnen kritischere werken de wetenschappelijke waarde van het begrip 'digitale kloof' in vraag te stellen³. De auteurs wijzen op de inefficiëntie van het begrip om de vele realiteiten van de online samenleving te begrijpen. Volgens hen wordt de problematiek in studies naar de digitale kloof gereduceerd tot een technologische uitdaging, waardoor de fundamentele sociale aspecten ervan onder het tapijt worden geveegd. Ze vinden dat het probleem niet terug te voeren is tot een gebrek aan toegang of gebruik en vragen om ook aandacht te besteden aan de ongelijkheden die verband houden met de voorwaarden voor toegang tot technologieën, met de aard van het gebruik en met de verschillende gebruiksvormen, alsook aan de vereiste vaardigheden om er duurzaam en zelfstandig mee te leren werken.

VOORTDURENDE VEROUDERING VAN DIGITALE VAARDIGHEDEN

Dat zoveel mensen het moeilijk hebben om zich aan te passen aan de digitalisering is onder meer toe te schrijven aan de snelle en constante ontwikkeling van digitale innovaties. De technische basisvaardigheden die nodig zijn om nieuwe versies van platformen, online diensten, software, toepassingen, enzovoort onder de knie te krijgen, moeten voortdurend worden bijgewerkt. In tegenstelling tot de basisvaardigheden voor lezen en schrijven is het leren werken met digitale technologieën een voortdurend aanpassingsproces, en diverse onderzoeken in de sociale wetenschappen hebben er al op gewezen dat dit voor vele mensen allesbehalve evident is¹. De geleidelijke veroudering van hard- en software (computer, smartphone, programma's ...) gaat bijgevolg gepaard met een veroudering van de digitale vaardigheden. Onzekerheid en ontmoediging komen bovenop het gevoel dat men constant moet bijbenen maar dat dit toch onvoldoende blijkt te zijn. Heel wat mensen met nochtans behoorlijke digitale vaardigheden kunnen dus in zo'n situatie van kwetsbaarheid terechtkomen.

De aanhoudende technologische ontwikkeling vereist niet alleen specifieke technische vaardigheden, maar

1. Vodooz, L. (2010), "Fracture numérique, fracture sociale : aux frontières de l'intégration et de l'exclusion", SociologieS [online], Dossiers, Frontières sociales, frontières culturelles, frontières techniques. URL: <http://journals.openedition.org/sociologies/3333>

2. Boullier, D. (2016). *Sociologie du numérique*, Parijs, Armand Colin.

3. Met name Di Maggio, P., Hargittai, E., Celeste C. & Shafer, S. (2004). "Digital Inequality: From Unequal Access to Differentiated Use" in Neckerman, K. (dir.), *Social Inequality*, New York, Russell Sage Foundation, pp. 355-400; Van Dijk, J. (2005). *The Deepening Divide: Inequality in the Information Society*, Londen, Sage.

Daarop volgde een debat: terwijl sommige onderzoekers suggereren om de problematiek te analyseren binnen het domein van de sociologie van de ongelijkheden⁴, geven andere onderzoekers de voorkeur aan het aanverwante maar toch aparte domein van de sociale exclusie/inclusie⁵. De onderzoekers voor wie de digitale kloof een probleem van sociale uitsluiting is, spitsen zich vooral toe op de studie van de processen die situaties van digitale ongelijkheid in sociale uitsluiting veranderen. Volgens hen leiden de verschillen in de toegang tot en het gebruik van digitale technologie tot discriminatie op verschillende vlakken van het sociale leven (onderwijs, werk, administratief en burgerlijk leven, enz.), waarvan de sociale gevolgen nog versterkt worden door de versnelde digitalisering van essentiële diensten. Bovendien legt de dematerialisering van deze diensten het individu een verantwoordelijkheid op, namelijk dat het zich moet uitrusten met voldoende recente apparatuur én moet kunnen werken met deze digitale tools.

“ Het verschil qua toegang en gebruik van digitale technologie leidt tot discriminatie. ”

De digitalisering werpt zich dus op als een dominante maatschappelijke norm die vele eisen met zich meebrengt. En deze eisen worden vaak onderschat door de dienstverleners en de institutionele actoren. Personen die zich niet vlot weten aan te passen aan deze nieuwe, dominante maatschappelijke norm riskeren bijgevolg in de marginaliteit te belanden of zelfs uitgesloten te worden. Wie deze nieuwe norm niet respecteert, krijgt ‘sancties’ opgelegd zoals de sociologen het noemen: geen toegang tot rechten, toegang tot minder kwaliteitsvolle of duurdere diensten, afhaken, verlies van sociale banden en sociale uitsluiting.

DIGITALISERING VAN DE DIENSTEN VAN ALGEMEEN BELANG

Het dienstenaanbod toegankelijk houden voor alle doelgroepen is een bijzondere uitdaging voor de diensten van algemeen belang. Deze diensten, waarvan er vele sociale prestaties organiseren, rechtvaardigen hun bestaan op basis van het universaliteitsbeginsel. Merk op dat de diensten van algemeen belang niet beperkt zijn tot de overheidsdiensten. Ze omvatten een brede waaier van uiteenlopende activiteiten die volgens de wetgever noodzakelijk zijn voor de bevordering van het algemeen welzijn, zoals het openbaar vervoer, onderwijs, gezondheidszorg en administratieve diensten. De organisatorische vormen

zijn ook zeer divers: overheidsinstellingen, verenigingen en mutualiteiten.

Maar gezien de bestaande digitale ongelijkheden reactiveert en versterkt de digitalisering van deze diensten een oudere vorm van ongelijkheid, namelijk het risico op het niet-gebruik van sociale rechten (kortweg ‘non-take-up’). Door de uitgebreide dematerialisering van de diensten van algemeen belang ontstaan er niet alleen extra barrières in de toegang tot rechten maar verdwijnen ook ruimten voor persoonlijk contact, waar de redenen voor non-take-up kunnen worden uitgesproken en begrepen. Wanneer de digitale omschakeling van deze diensten niet goed is voorbereid of wanneer er niet op werd geanticipeerd, kan dit dus non-take-up bevorderen maar wordt het ook moeilijker om non-take-up te voorkomen⁶.

Rekening houdend met de potentiële breuk in de gelijkheid en continuïteit ten aanzien van de diensten van algemeen belang waartoe een online samenleving kan leiden, hoe kunnen de instellingen van algemeen belang de digitalisering van hun diensten dan structureren met inachtneming van hun opdrachten? Deze vraag stond centraal in een onderzoek dat onlangs werd uitgevoerd door een team van het CIRTES. Het focust meer bepaald op het risico op sociale uitsluiting als gevolg van de versnelde en versterkte digitalisering van essentiële diensten op het vlak van gezondheid, mobiliteit en administratie⁷. Aan de hand van casestudy's kon worden achterhaald welke opvattingen over de digitalisering heersen bij de personen die ze doorvoeren, en of zij in hun digitaliseringsstrategie al dan niet aandacht hebben besteed aan digitale inclusie en aan het standpunt van de gebruikers⁸.

Uit de casestudy's blijkt heel duidelijk de broosheid van het digitaliseringsproces van de diensten van algemeen belang. De dienstverleners streven een ‘standaarddoel’ na in de dematerialisering van deze openbare diensten, namelijk om beter te kunnen voldoen aan de noodzakelijke toegang voor alle burgers-gebruikers. De digitale omschakeling lijkt te worden doorgevoerd zonder dat ze ooit werd besproken of in vraag werd gesteld in het licht van de beginselen waarop de diensten van algemeen belang stevast gebaseerd zijn. Er heerst een politiek onvermogen om de gegrondheid van elke digitale investering aan te vechten, want elk betoog eindigt met een verwijzing naar het belang van de gebruiker-patiënt-burger⁹.

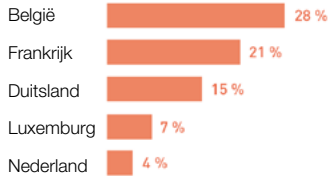
Deze vorm van impliciete consensus over de gegrondheid van de digitalisering van de diensten lijkt ook de implementatie van een coherente en gedeelde inclusieve strategie in de weg te staan. Deze digitale evolutie wordt zodanig als onvermijdelijk en wenselijk beschouwd dat het moeilijk wordt om in te zien dat de digitalisering de opdrachten van algemeen belang zou kunnen verstoren. Volgens Pascal Robert is dit vertrouwen in informatie- en communicatietechnologie onderdeel van een ondoordacht discours dat “toelaat dat ICT wordt vrijgesteld van de noodzaak van rechtvaardiging”¹⁰. Dit discours draagt bij tot het idee dat iedereen baat heeft bij de digitalisering van de



4. Granjon, F., Lelong, B. & Metzger, J.-P. (2009). *Inégalités numériques : clivages sociaux et modes d'appropriation des TIC*, Parijs, Lavoisier.
5. Brotcorne, P., Damhuis, L., Laurent, V., Valenduc, G. & Vendramin, P. (2010). *Diversité et vulnérabilité dans les usages des TIC. La fracture numérique au second degré* (Série Société et avenir), Academia Press, Gent; Vodoz, L. (2010), *Op. Cit.*
6. Revil, H. & Warin, P. (2019). “Le numérique, le risque de ne plus prévenir le non-recours”, *Vie sociale*, vol. 28, nr. 4, pp. 121-133.
7. Het IDEALIC-onderzoek “L'inclusion numérique par l'amélioration de l'autonomie et du pouvoir d'agir au fil du parcours de vie” werd in België door het Federaal Wetenschapsbeleid (BELSPO) gefinancierd in het kader van het programma BRAIN-be. As 5 – Belangrijke maatschappelijke uitdagingen (2015-2019) en geleid door twee universiteiten, namelijk de UCLouvain en de Vrije Universiteit Brussel. <https://www.idealic.be>.
8. Bonnetier, C., Brotcorne, P., Schurmans, D & Vendramin, P. (2018). *Les services d'intérêt général à l'épreuve de la numérisation. Etudes de cas dans les secteurs de la mobilité, de la santé et de l'administration*, Rapport voor het Federaal Wetenschapsbeleid, Brussel, Idealic. <https://www.idealic.be/publications>.
9. Boullier, D. (2016), *Op. cit.*
10. Robert, P. (2011). “Critique de la notion d'imaginaire des TIC, vieilles catégories (mythe et utopie) et nouveaux outils”, in Lakel, A., Massit-Folléa, F. & Robert, P. (dir.), *Imaginaire(s) des technologies d'information et de communication*, Parijs, Edition de la maison des sciences de l'homme, pp. 88-102.

ENKELE CIJFERS / ongelijkheden qua materiaal en internetverbinding

Toegang tot internet, volgens het inkomen. Verschil tussen de meest welgestelde huishoudens en de huishoudens met de laagste inkomens



In vergelijking met onze buurlanden is België het land met de grootste ongelijkheden qua internettoegang wanneer men de meest welgestelde huishoudens vergelijkt met de armste huishoudens. Er is een verschil van 28% tussen de meest welgestelde huishoudens (waarvan 99% online actief is) en de huishoudens met de laagste inkomens (waarvan 71% online actief is). Dat verschil is in België groter dan in Duitsland (15%), Frankrijk (21%), Luxemburg (7%) en Nederland (4%).

11. Boltanski, L. & Thévenot, L. (1991). *De la justification : les économies de la grandeur*, Paris, Gallimard.

“ Vier op de tien personen bevinden zich in een kwetsbare positie ten aanzien van de toenemende digitalisering van de samenleving. ”

Het jaarverslag van de Coördinatie Digitale Inclusie binnen het CIBG is beschikbaar op www.cibg.brussels

diensten, dus ook mensen die niet online actief zijn, want zij verliezen minder tijd aan de loketten door de verminderde drukte totdat zij op hun beurt kunnen werken met de online diensten.

Het is alsof de zekerheid om te worden geconfronteerd met een onontkoombaar proces gepaard gaat met een onzekerheid over de collectieve stappen die moeten worden ondernomen om proactief te reageren zonder het lijdzaam te ondergaan. Dit leidt tot een onvermogen om de verantwoordelijkheid voor het proces op te nemen en om het duidelijk te bepalen en af te bakenen. De ondervraagde beroepsbeoefenaars delen dan ook de overtuiging “dat zij verplicht zijn om de trend te volgen om niet achterop te hinken (...) (manager, IT-partner)”. Hun gemeenschappelijk doel is wel degelijk “een volledig digitale toekomst” (marketingmanager, openbare vervoersmaatschappij) of op zijn minst “snel werk maken van digitalisering” (leidinggevende, ziekenfonds). Sommigen hebben het echter over “het gebrek aan een transversale strategie op dit vlak (...)”. De kwestie van de uitsluiting komt op de tweede plaats, omdat de oplossingen de facto van technische aard zijn.” Deze laatste verklaring wijst duidelijk op de neiging tot ‘technologisch solutionisme’. Met andere woorden, voor problemen worden er meteen technische oplossingen aangereikt – omdat zij als vooruitgang worden beschouwd – zonder dat men zich de vraag stelt of zij eigenlijk wel aan de vastgestelde behoeften beantwoorden.

In de sector van het openbaar vervoer bijvoorbeeld zorgt de digitalisering voor grote veranderingen die de traditionele spelers proberen bij te benen om niet te ver achterop te hinken ten opzichte van nieuwe private spelers. Een dergelijke inhaalrace bevordert de fragmentarische ontwikkeling van online diensten naar het voorbeeld van de digitale industrieën, en dit gaat ten koste van een collectief ontwikkelde strategie die afgestemd is op de specifieke kenmerken van de regionale realiteit op het gebied van openbaar vervoer.

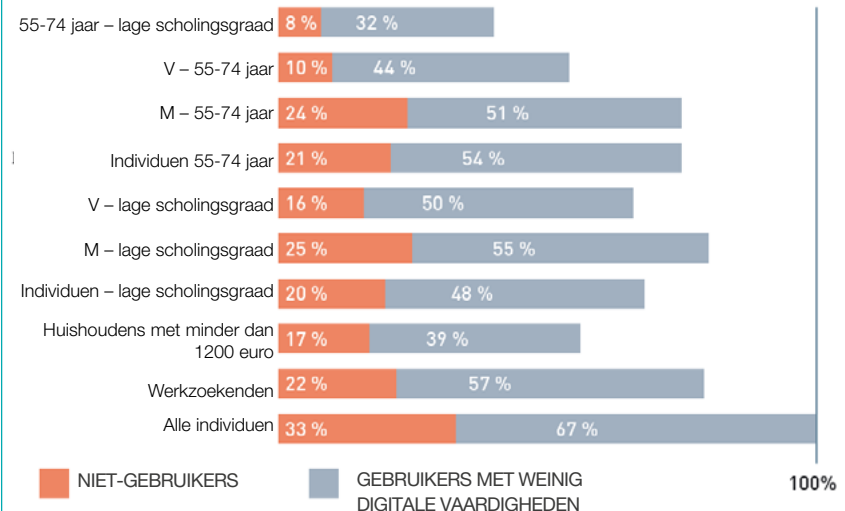
MOGELIJKHEDEN VOOR MEER DIGITALE INCLUSIE

Het is niet zo dat er in de digitaliseringsprocessen van de geanalyseerde diensten helemaal geen aandacht is voor digitale inclusie. Men is het erover eens dat er digitale diensten moeten worden ontwikkeld die voor iedereen toegankelijk zijn. Toch heersen er meerdere en soms zelfs contradictorische opvattingen over wat digitale inclusie precies inhoudt. Tot op zekere hoogte bestaan er drie typen van rechtvaardiging naast elkaar: ten eerste een commerciële logica, die inhoudt dat digitale inclusie het mogelijk maakt om een grotere klantenkring te verwerven; ten tweede een industriële logica, die inhoudt dat digitale inclusie het mogelijk maakt om de diensten efficiënter te maken; en ten derde een burgerlogica, die inhoudt dat digitale inclusie het mogelijk maakt om de diensten meer

ENKELE CIJFERS / digitale kwetsbaarheid

De ISOC-enquête van Eurostat peilt naar de digitale vaardigheden van individuen. Sinds 2016 heeft de meetschaal betrekking op vier competentiegebieden: informatie op het internet opzoeken, verkrijgen en schiften, op het internet communiceren, problemen met het gebruik van digitale tools oplossen en gebruikmaken van online diensten, en tot slot gebruikmaken van schrijf-, reken-, presentatie- en beeldverwerkingssoftware. Voor elk competentiegebied worden een aantal activiteiten opgesomd. Het niveau wordt beoordeeld op basis van de verklaringen van de respondenten. Er kunnen drie mogelijke competentieniveaus worden behaald: laag, basis en gevorderd.

De graad van digitale kwetsbaarheid wordt verkregen door het aandeel van de niet-gebruikers en het aandeel van de gebruikers met een laag competentieniveau bij elkaar op te tellen. We kunnen stellen dat 40% van de Belgische bevolking zich in een kwetsbare situatie bevindt ten aanzien van de toenemende digitalisering van de samenleving.



Bron: Brotcorne en Mariën (2020).

gelijk te maken voor iedereen. Het feit dat deze standpunten naast elkaar bestaan, verklaart waarom er geen duidelijke richting wordt ingeslagen bij de digitalisering van het diensten-aanbod, en staat tevens de uitvoering van gecoördineerde acties in het voordeel van een inclusieve digitalisering in de weg. De compromissen die worden gesloten tussen deze uiteenlopende visies worden vervolgens geconcretiseerd in heterogene regelingen die blijf geven van een wisselende aandacht voor het algemeen belang en voor de representativiteit van alle betrokken gebruikers. Zo wordt een persoonlijk of telefonisch eerstelijnscontact vervangen door een chat, waarbij men in real time een individueel schriftelijk gesprek kan aangaan met een operator, in plaats van te opteren voor een chatbot, waarbij men in dialoog treedt met een robot.

Uit de regelingen die voortkomen uit voorlopige compromissen in plaats van stabiele akkoorden rond een gemeenschappelijk normatief kader waarbij het algemeen belang overheerst, blijkt dan ook een enge opvatting van digitale inclusie, die beperkt blijft tot gerichte acties op het gebied van toegankelijkheid, design of een aangename internetervaring, waarbij tegelijk ervoor wordt gezorgd dat "(...) het comfort van de voornaamste klanten" niet wordt aangetast (marketingmanager, openbare vervoersmaatschappij). De ondervraagde beroepsbeoef-

naars beschouwen deze acties als evenwichtig. Toch hebben zij meer weg van tijdelijk 'opknapwerk' dan van duurzame initiatieven die bevorderlijk zijn voor een inclusief gebruik, dat door middel van technologie de handelingsbekwaamheid van de individuen ondersteunt en ontwikkelt, ongeacht hun sociale positie. Het kortetermijndenken haalt het dus van een algemene aanpak om de afstand tot kwetsbare doelgroepen als gevolg van de digitalisering van de diensten duurzaam te verkleinen.

“ Door de dematerialisering van de diensten van algemeen belang verdwijnen ruimten voor persoonlijk contact. ”

Het is niet voldoende om digitale inclusie eenvoudigweg vanuit technisch oogpunt te benaderen. Het is van essentieel belang dat de digitalisering van de openbare diensten meer wordt benaderd volgens een burgerlogica,

waarbij de bezorgdheid om de gelijke behandeling van de gebruikers en om de bescherming van het algemeen belang de boventoon voert, in plaats van enkel en alleen tegemoet te willen komen aan de som van de particuliere belangen.

Hoewel digitale uitsluiting eerder het gevolg is van ondoordachte technologische keuzes dan van een doelbewust beleid, vormt het een echte uitdaging voor de instellingen van algemeen belang. Om digitale uitsluiting tegen te gaan, moeten de instellingen het beginsel van 'inclusion by design' centraal stellen in hun digitaliseringsstrategie en er tegelijkertijd voor zorgen dat men op verschillende manieren toegang kan blijven hebben tot de diensten van algemeen belang. Ze moeten vooral systematisch een fysiek alternatief met menselijk contact aanbieden, dat minstens even goed is als het online aanbod. Zolang dat niet duidelijk het geval is, zal de digitalisering van de diensten van algemeen belang, die de toegang tot rechten zou moeten vergemakkelijken, er paradoxaal genoeg toe bijdragen dat kwetsbare doelgroepen net verder verwijderd raken van de toegang tot sociale grondrechten. De bedoeling is dus niet om zich te verzetten tegen de digitalisering van de diensten van algemeen belang, maar om er een debat over te durven voeren, waarbij het inclusieve aspect openlijk en collectief ter discussie wordt gesteld.



Map
LOWAIR
Edition 2022

Geografische gegevens en diensten
Federale partner voor uw toepassingen
Integrator en geobroker
Données et services géographiques
Partenaire fédéral pour vos applications
Intégrateur et geobroker

NGI
Nationaal
Geografisch
Instituut



IGN
Institut
Géographique
National

WWW.ngi.be
sales@ngi.be - Tél.: 02/629.82.82

> Louise CULOT, vzw Lire et écrire

DIGITALE TOEGANKELIJKHEID: DE WET GARANDEERT GEEN GELIJKHEID

Digitale toegankelijkheid, zoals opgevat in de wet en geïmplementeerd in het inclusiebeleid, garandeert niet dat alle burgers gelijke toegang hebben tot gedematerialiseerde diensten. Dat het menselijk aspect stilaan verdwijnt, is dubbel zo erg voor laag- en ongeletterden in een samenleving die cultureel wordt beheerst door het geschreven woord.

Digitale kennis als voorwaarde voor de toegang tot rechten

Voor laag- en ongeletterden betekent de 'digitaal by default'-samenleving een verslechtering van de toegangsvoorwaarden voor essentiële diensten en informatie. Van de beloofde tijdswinst of een betere ervaring dankzij een 'gebruikersgericht' online systeem zonder de logheid van de fysieke realiteit (geen wachtrijen meer in de gemeente, geen eindeloos papierwerk meer, enz.) is er nauwelijks sprake.

Digitaal by default

In haar EU-actieplan inzake e-overheid (2016-2020) beschrijft de Europese Commissie het 'digitaal by default'-beginsel als volgt: "overheidsdiensten moeten als voorkeursoptie hun diensten (inclusief machineleesbare informatie) digitaal leveren (en tegelijkertijd andere kanalen openhouden voor degenen die digitale informatie niet willen of kunnen gebruiken). Daarnaast moeten overheidsdiensten via één contactpunt of een onestopshop en via verschillende kanalen worden geleverd." Deze definitie garandeert niet dat de andere kanalen voldoende behouden blijven om in alle behoeften te voorzien. Er zou bijvoorbeeld een minimumaantal loketten per inwoner kunnen worden vastgelegd.

Al vóór het begin van de coronapandemie stelde de alfabetiseringssector vast dat laaggeletterden problemen ondervinden met de procedures. Maar doordat een heleboel essentiële diensten en inlichtingen – publiek, privé, profit en non-profit – versneld werden gedigitaliseerd, heeft de coronacrisis deze problematiek zichtbaarder gemaakt. De pandemie heeft van digitale inclusie een urgent politiek probleem gemaakt op een moment

dat men deed alsof digitalisering – wat intrinsiek vooruitgang inhoudt – neutraal, onvermijdelijk en vanzelfsprekend was; alsof digitalisering niet moest worden overwogen of in vraag moest worden gesteld in het licht van de beginselen van openbare dienstverlening zoals gelijke behandeling, betaalbaarheid, toegankelijkheid, neutraliteit en continuïteit. Volgens onderzoekster Périne Brotcorne heeft deze "ondoordachte digitalisering" bepaalde instellingen "met als uniek doel om het algemeen welzijn te dienen" ervan weerhouden om na te denken over het inclusieve aspect dat een onderdeel moest of zou moeten zijn van het digitaliseringsproces van hun diensten. Want dematerialisering is niet neutraal, wel integendeel. Dematerialisering brengt gevolgen mee voor het leven van bepaalde mensen, en die gevolgen zijn heel materieel.

Momenteel is het overheidsbeleid inzake digitale inclusie toegespitst op twee aspecten om de digitale wereld voor iedereen toegankelijk te maken: enerzijds de uitvoering van plannen voor digitale toe-eigening gericht op begeleiding en uitbreiding van de vaardigheden, en anderzijds de aanpassing van de websites van de Belgische overheidsdiensten aan de aanbevolen toegankelijkheidsnormen op Europees niveau.

Digitale toegankelijkheid in de Belgische en Europese wetgeving

Het begrip 'digitale toegankelijkheid' werd als gevolg van de coronapandemie uiteraard onder de aandacht gebracht, maar het is zeker geen recent begrip. In het kader van een Europees beleid ter bevordering van de ontwikkeling van een digitale samenleving op alle vlakken keurde het Europees Parlement in 2016 richtlijn 2016/2102 inzake de toegankelijkheid van de websites en mobiele applicaties van overheidsinstanties goed.

In België werd deze richtlijn naar de verschillende machtsniveaus omgezet. Dit resulteerde in een Belgische federale wet in juli 2018, een ordonnantie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in oktober 2018, een decreet van de Franse Gemeenschapscommissie in juni

2019, een decreet van het Waals Gewest in september 2019 en voor Vlaanderen het Bestuursdecreet van 7 december 2018. In principe heeft de verplichte toegankelijkheid betrekking op alle websites en applicaties van de instellingen van openbaar belang (gemeentelijke bibliotheken, ambassades, postdiensten, de MIVB ...) en de websites die voor meer dan 50% worden gesubsidieerd door de overheid, ongeacht het machtsniveau.

WCAG-norm, een aanpak gebaseerd op handicap

Om de digitale toegankelijkheid te definiëren, baseert de Europese richtlijn zich op de ervaring van personen met een handicap, zoals aanbevolen door de internationale instelling voor de normalisatie van het wereldwijde web W3C die aan de basis ligt van de (regelmatig bijgewerkte) WCAG-norm.

Om toegankelijk te zijn, moet een website voldoen aan vier grote principes die een aantal technische parameters regelen, namelijk voldoende waarneembaar (bv. video's met ondertitels aanbieden), bedienbaar (bv. autoscroll vermijden), begrijpelijk (bv. geen afkortingen gebruiken zonder uitleg) en robuust (bv. compatibel zijn met hulpprogramma's) zijn. Digitale toegankelijkheid verwijst dus naar "de aanpassing van de digitale omgeving aan het individu (en niet omgekeerd) en legt in principe de verantwoordelijkheid voor deze aanpassing bij de beleidsmakers".

Krachtens de Europese richtlijn moeten alle Belgische overheidsinstellingen hun websites en applicaties toegankelijk maken en als bewijs hiervan een toegankelijkheidsverklaring publiceren. Daarnaast bepaalt de richtlijn dat er een instantie moet worden aangeduid om erop toe te zien dat deze norm op alle machtsniveaus wordt nageleefd. Op federaal niveau is de afdeling Digitale Transformatie van de FOD Beleid en Ondersteuning (BOSA) belast met de audit van de websites en de ontvangst van klachten in geval van nalatigheid, alsook met de coördinatie van de deelstaten bij de toepassing van de richtlijn.



> Louise CULOT, vzw Lire et écrire

VAN TOEGANKELIJKHEID NAAR GELIJKE TOEGANG: ENKELE MOGELIJKHEDEN



Momenteel garandeert de wetgeving niet de gelijkheid van alle burgers met betrekking tot het gebruik van gedematerialiseerde overheidsdiensten. Er wordt geen rekening gehouden met bepaalde moeilijkheden, zoals niet kunnen schrijven. Er zijn minstens drie mogelijkheden om de draagwijdte en de impact van de wet te verbeteren.

Financiële sancties

Ten eerste zou niet-naleving van de wetgeving gepaard moeten gaan met financiële sancties. Na in een periode van twee jaar meer dan 600 websites te hebben geaudit, stelt de federale dienst voor digitale toegankelijkheid in zijn eerste verslag vast dat 73% van de Belgische websites geen toegankelijkheidsverklaring had gepubliceerd. Nochtans kan zo'n verklaring eenvoudig worden opgesteld met behulp van de tools die BOSA gratis online ter beschikking stelt. Wanneer een website volgens de betekenis van de wet niet toegankelijk is, kan er een klacht worden ingediend. Volgens de procedure op de website van BOSA dienen gebruikers die de ontoegankelijkheid vaststellen eerst de betrokken dienst hierover te informeren. Als er geen stappen worden ondernomen om de website toegankelijk te maken, kunnen ze vervolgens contact opnemen met de federale ombudsman.

Tot nu toe heeft deze bemiddelingsprocedure duidelijk niet de – symbolische én financiële – slagkracht om overheidsinstellingen aan te moedigen om hun websites toegankelijk te maken. Gezien de uitdaging om de toegang tot rechten te behouden, lijkt het bijna waanzin dat er geen enkele hefboom wordt overwogen om het bindende karakter van de wet betreffende de digitale toegankelijkheid te waarborgen. Sommige landen, zoals Frankrijk, Spanje en Noorwegen, kozen wel voor financiële sancties bij de omzetting van de Europese richtlijn.

Het begrip 'toegankelijkheid' verruimen

Ten tweede had men bij de omzetting van de richtlijn in het Belgisch recht een ruimere opvatting van toegankelijkheid kunnen goedkeuren. De wet lijkt nog heel wat verplichtingen te negeren die geen verband houden met tijdelijke of definitieve fysieke handicaps. Enerzijds discrimineren de kosten van de apparatuur, van het onderhoud en uiteraard van de internetverbinding zelf de huishoudens met de laagste inkomens. Zij kopen minder kwaliteitsvolle apparaten die sneller verouderd raken, en als zij in geografisch minder goed gedekte gebieden wonen, worden zij geconfronteerd

met een onstabiel netwerk of moeten zij het zelfs helemaal zonder internetverbinding stellen als hun prepaid kaart op is. Een wet op de digitale toegankelijkheid had een mogelijkheid kunnen zijn om de voorwaarden voor de toekenning van het sociaal tarief uit te breiden en om de toegang tot internet in de Grondwet op te nemen als een grondrecht, zoals Estland in 2000 deed met het oog op inclusie.

Anderzijds leidt het gebrek aan taalvaardigheden de facto tot een ongelijk gebruik van digitale technologie. In dat opzicht is het jammer dat de wet betreffende de digitale toegankelijkheid niet verwijst naar het begrip 'eenvoudige taal' om de informatie op de websites van de overheidsdiensten begrijpelijker te maken. De kans werd niet gegrepen om toe te werken naar een transversale inachtneming van dit begrip in de relatie tussen overheidsdiensten en burgers. Eenvoudig en duidelijk taalgebruik dat voor iedereen begrijpelijk is, is nochtans een onderdeel van een algemene benadering van administratieve vereenvoudiging ter bevordering van de administratieve autonomie van alle burgers.

Inclusion by design

Tot slot bepaalt de Europese richtlijn dat er wordt voorzien in mechanismen voor overleg met de partijen die belang hebben bij de toegankelijkheid van de website. Vanuit die optiek pleegt BOSA overleg met verenigingen op het terrein, vooral over de lijst van de websites die moeten worden geaudit. Zou het niet zinvol zijn om de overheidsdiensten verplicht te laten overleggen met verenigingen die de gebruikers vertegenwoordigen, voordat de digitale processen worden ontworpen? Zo kan vanuit de invalshoek van 'inclusion by design' de kloof tussen de ontwerpers en de gebruikers worden gedicht. In de Guide pour une conception inclusive des services numériques stellen Périne Brocorme en Laura Faure vast dat het ontwerpproces tegenwoordig op lineaire wijze het verspreidingsmodel van ontwerper tot gebruiker volgt. De gebruikers worden hooguit na de ontwerpfase ingeschakeld in het kader van de testen, voordat het proces wordt uitgerold.

Zij stellen voor om de aanpak volledig om te gooien en het wervelwindmodel toe te passen. Hierbij garanderen de betrokkenheid en de medewerking van alle belanghebbenden – van het stellen van de problemen tot het zoeken naar oplossingen – het draagvlak en wordt inclusie een prioritaire bekommernis in het digitale ontwerp. Op die manier wordt het gebruik gezamenlijk opgebouwd en niet langer opgelegd. In het Plan voor Digitale Toegankelijkheid van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is bovendien de volgende actie opgenomen: "De aanbevelingen rond digitale toegankelijkheid implementeren in de aanloop naar elke nieuwe gedigitaliseerde overheidsdienst (in samenwerking met easy.brussels)", en dat is een geruststellende evolutie.



Bemiddeling: begeleiding en vaardigheden

Naast de wetgeving die de digitale toegankelijkheid reguleert, voorzien de recente beleidsmaatregelen van de overheid inzake digitale inclusie in het versterken van de acties rond digitale bemiddeling, enerzijds om de burgers te begeleiden en anderzijds om hun vaardigheden te verbeteren.

In deze context lijkt het absoluut noodzakelijk om een debat op gang te brengen rond de kwestie van de rol van de sociale actoren en verenigingen die in contact staan met de doelgroepen op het vlak van digitale begeleiding. Deze rol haakt in op een nieuwe realiteit voor de sociale actie en de verenigingen, die eveneens veranderd is door de dematerialisering van de administratieve relatie. Toch kunnen er kritische vraagtekens worden geplaatst bij die rol, die afgestemd zou moeten zijn op de basisopdrachten in de eerste lijn.

> Iria GALVÁN CASTAÑO, vzw Lire et Ecrire Bruxelles

LAAG- EN ONGELETERDEN TEGENOVER GEDEMATERIALISEERDE DIENSTEN VAN ALGEMEEN BELANG

Terwijl het digitale tijdperk aan de burgers alsmaar hogere eisen stelt op het vlak van geletterdheid, heeft een op de tien Brusselse volwassenen moeite met lezen en schrijven. Vanuit deze paradox heeft het onderzoeksteam van de (Franstalige) vzw Lire et Ecrire Bruxelles zich afgevraagd op welke manier en in welke mate gedigitaliseerde diensten van algemeen belang en het feit dat de traditionele communicatiekanalen (zoals papier, telefoon en loketten) verminderen – of zelfs verdwijnen – een invloed hebben op de toegang van laag- en ongeletterden tot rechten en diensten. Dit artikel vat de studie samen en geeft een antwoord op deze twee vragen¹.



ACHTERGROND

In Brussel hebben ongeveer 57.000 volwassenen, ofwel 8% van de vrouwen en 5% van de mannen ouder dan 18 jaar, geen diploma basisonderwijs². Lire et Ecrire Bruxelles schat echter dat tot 10% van de volwassenen in Brussel problemen heeft met lezen en/of schrijven³. In het kader van onze dagelijkse activiteiten stellen we vast dat de mensen die bij ons leren lezen en schrijven uit de meest achtergestelde sociaal-economische milieus komen en dat zij zeer vaak in kwetsbare situaties verkeren. 30% van hen trekt namelijk steun van het OCMW, 11% is werkzoekende met een uitkering (19% van de mannen en 7% van de vrouwen) en 21% heeft geen inkomen (28% van de vrouwen en 4% van de mannen). Slechts 3% van de cursisten bij Lire et Ecrire Bruxelles is aan het werk (6% van de mannen en 2% van de vrouwen). Er is duidelijk sprake van ongelijkheid tussen mannen en vrouwen, zowel wat betreft het aantal mensen dat moeite heeft met lezen en schrijven als wat betreft hun sociaal-economische situatie.

Zoals iedereen krijgen ook deze mensen te maken met een ingrijpende digitale revolutie. De coronacrisis heeft de digitalisering van onze samenleving nog wat versneld, versterkt en gerechtvaardigd. Dit betekent dat de diensten van algemeen belang hun dienstverlening digitaliseren en het gebruik van traditionele communicatiekanalen (zoals papier, telefoon en loketten) beperken (of zelfs stopzetten). Heel wat procedures moeten voortaan digitaal. We stellen vast dat mensen die moeite hebben met lezen en schrijven wel digitale innovaties gebruiken, maar dat hun gebruik afhankelijk is van die moeilijkheden⁴.

In deze context kunnen we ons afvragen **hoe en in welke mate de dematerialisering van de diensten van algemeen belang een invloed heeft op de toegang van laag- en ongeletterden tot rechten en diensten in Brussel**. Om op deze vraag een antwoord te kunnen geven, heeft het onderzoeks-

team van Lire et Ecrire Bruxelles 32 mensen (onder wie laag- en ongeletterden en hun begeleiders) geïnterviewd. We hebben ook enkele administratieve procedures uitgevoerd die de respondenten hebben aangehaald (waaronder de aanmaak van een MyActiviris-account).

OORZAKEN VAN DE MOEILIJKE TOEGANG

Al vóór de digitalisering en de beperking van de traditionele communicatiekanalen hadden mensen die moeite hebben met lezen en schrijven en met het begrijpen van administratieve en juridische termen het moeilijk om toegang te krijgen tot hun rechten en tot diensten van algemeen belang in Brussel⁵. Maar de digitalisering lijkt voor nieuwe hinderpalen te hebben gezorgd⁶. Vervolgens wilden we nagaan **welke moeilijkheden laag- en ongeletterden ondervinden om toegang te krijgen tot diensten van algemeen belang als gevolg van de digitalisering van deze diensten en de beperking van andere communicatiekanalen**.

Het hoeft geen betoog dat de digitale ongelijkheid wel degelijk voor hinderpalen zorgt die uit de weg moeten worden geruimd. Zowel de enquête onder de ongeletterde cursisten in 2018 en 2019⁷ als de diepte-interviews in 2020 en 2021 hebben tot dezelfde bevindingen geleid: laag- en ongeletterden hebben **minder toegang tot computers en internet** dan de ruimere Belgische bevolking. Vaak kopen en gebruiken ze liever een mobiele telefoon. Deze mensen vertrouwen uitsluitend op hun smartphone. De internetverbinding is echter niet altijd betrouwbaar en vaak hebben ze geen andere nodige apparatuur, zoals een identiteitskaartlezer of een printer. Daardoor kunnen zij bepaalde essentiële procedures maar moeilijk doorlopen om toegang te krijgen tot diensten en rechten.

- Galván Castaño, Iria, 2022. Les personnes analphabètes à l'épreuve de la dématérialisation des services d'intérêt général. La situation à Actiris, l'office régional bruxellois de l'emploi. Brussel: Lire et Écrire Bruxelles.
- Comité de pilotage permanent sur l'alphabétisation des adultes, 2019. État des lieux de l'alphabétisation Fédération Wallonie-Bruxelles. Données 2014-2015-2016. Brussel: Ministerie van de Federatie Wallonië-Brussel, p. 27.
- <https://lire-et-ecrire.be/En-Belgique-1-adulte-sur-10-a-des-difficultes-pour-lire-et-ecrire>
- Galván Castaño, Iria, 2019. Adultes en difficulté avec l'écrit et nouvelles technologies : quel accès et quels usages ? Brussel: Lire et Écrire Bruxelles.
- Observatorium voor Gezondheid en Welzijn van Brussel-Hoofdstad, 2017. Inzichten in non take-up van de sociale rechten en in sociale onderbescherming in het Brussels Gewest, Thematisch katern van het Brussels Armoederapport 2016. Brussel: Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie, p. 16.
- Revil, Héléna en Philippe Warin, 2019. "Le numérique, le risque de ne plus prévenir le non-recours" in Meyer et al. (coord.). *Vie sociale*, N°28. Parijs: Cedias-Musée social, p. 126.
- Galván Castaño, Iria, 2019. *Op. cit.*

Guide pour une
conception
inclusive
des services
numériques

Laura Faure,
Fondation Travail-Université
Périne Brocorno,
UCLouvain, Cirles

IDEALIC.BE
setting the future scene of e-inclusion

Wij stellen vast dat **het gebruik van digitale technologieën door laag- en ongeletterden afhankelijk is van hun moeilijkheden met lezen en schrijven**. Zij maken bijvoorbeeld vaak gebruik van WhatsApp of YouTube, maar vinden het moeilijk om informatie op te zoeken op het internet. De toegang tot gedematerialiseerde diensten van algemeen belang hangt echter vaak af van de kennis – die bijzonder moeilijk te verwerven is – van bepaalde gebruiksvormen.

Het hebben van een e-mailadres, dat adres onthouden en weten hoe het te gebruiken is dan ook van fundamenteel belang om toegang te krijgen tot vele rechten en diensten. Maar niet iedereen heeft een e-mailadres, en niet iedereen die er een heeft, weet hoe hij het moet gebruiken. Slechts 28% van de cursisten van Lire et Ecrire Bruxelles verstuurde of ontving e-mails in 2019⁸. Als toegang tot een dienst van algemeen belang noodzakelijkerwijs het hebben en verstrekken van een e-mailadres impliceert, trekken vele laag- en ongeletterden hun plan om er een aan te maken en het aan de dienst in kwestie mee te delen. Het probleem is dat deze mensen het nooit zullen gebruiken en uiteindelijk hun adres en wachtwoord zullen vergeten. Berichten van de diensten zullen daarentegen op het adres in kwestie blijven toekomen.

Beveiligde authenticatie is een ander veelvoorkomend probleem voor mensen die moeite hebben met lezen en schrijven en voor hun begeleiders: zij beschikken vaak niet over een eID-lezer en/of kennen de pincode van hun identiteitskaart niet. Ook wachtwoorden of codes onthouden ze niet.

“ De meeste diensten van algemeen belang verminderen het aantal loketten. ”

Een andere grote uitdaging is het verlies van enige menselijke en materiële houvast. De meeste diensten van algemeen belang zijn hun aantal loketten volop aan het verminderen of zelfs aan het sluiten. Soms is er nog een fysiek onthaal, maar kan er alleen schriftelijk en uitsluitend digitaal een afspraak worden gemaakt. Toegegeven, loketten zijn niet altijd zo toegankelijk en uitnodigend voor alle burgers. Laag- en ongeletterden ondervinden vaak moeilijkheden van allerlei aard om zich mondeling uit te drukken als ze een administratieve vraag stellen of meer inlichtingen over hun rechten wensen: ze beheersen de taal niet (goed), ze kennen hun rechten niet of ze begrijpen de context niet. Bovendien durven zij niet altijd het woord te nemen of vragen te stellen aan de medewerker achter het loket. Maar aan een loket kunnen zij op zijn minst luisteren en zich rustiger uitdrukken. Non-verbale communicatie

helpt ook enorm voor het begrip en om vertrouwen te winnen. Wanneer inwoners documenten hebben gekregen die zij niet begrijpen, kunnen zij met die documenten langsgaan bij het loket.

Om diezelfde redenen kan het fysieke onthaal niet worden vervangen door een telefoondienst. Toch wordt zo'n dienst gebruikt door mensen die moeite hebben met schrijven, vooral voor kleine inlichtingen. De geleidelijke invoering van interactieve antwoordsystemen is voor heel wat gebruikers een bron van angst of frustratie. Bovendien maken de eindeloze wachttijden de toegang tot deze diensten tijdrovend en duur. En daardoor worden telefoondiensten nog ontoegankelijker.

Een andere oorzaak van de moeilijkheden als gevolg van de dematerialisering van de diensten is het verlies van materiële houvast. Brieven worden vervangen door e-mails of berichten die in applicaties worden achtergelaten. Maar zonder materieel spoor van de correspondentie zijn veel mensen die moeite hebben met schrijven niet op de hoogte van deze berichten. Papieren formulieren worden alsmat zeldzamer en fysieke locaties verdwijnen. Toch hebben we gemerkt dat laag- en ongeletterden zich meestal niet de naam van de instellingen herinneren, maar dat ze wel weten waar die zich precies bevinden.

Ook het ontwerp van de digitale kanalen van de diensten van algemeen belang zorgt voor problemen. Ten eerste zijn ze gebaseerd op de geschreven taal. Ten tweede zijn ze ontworpen om aan de norm te beantwoorden⁹. Bovendien voldoen de digitale kanalen van overheidsinstellingen maar zelden aan de *Web Content Accessibility Guidelines*¹⁰, hoewel zij er zich al sinds 2018 verplicht aan moeten houden¹¹.

GEVOLGEN

Er doen zich uiteenlopende situaties voor waarbij laag- en ongeletterden wegens hinderpalen als gevolg van de dematerialisering niet kunnen genieten van het aanbod rechten en diensten waarop zij nochtans aanspraak zouden kunnen maken.

Laag- en ongeletterden worden mondeling – op fysieke onthaalpunten en via telefoondiensten – geïntegreerd. Wanneer dat stilaan niet meer mogelijk wordt en er enkel nog digitale mogelijkheden overblijven, dan verdwijnt hun toegang tot officiële informatie. Zij hangen dan af van wat ze vernemen via



STAPPENPLAN VOOR OCR IN BRUSSEL

Het CIBG heeft in samenwerking met CABAN (Collectif des Acteurs Bruxellois de l'Accessibilité Numérique, de Brusselse actoren voor digitale geletterdheid) een stappenplan opgesteld als leidraad voor iedere structuur die een Openbare Computerruimte wil oprichten. Dit stappenplan is een van de acties van het Plan voor Digitale Toegankelijkheid 2021-2024 (PDT).

Meer info op cibg.brussels

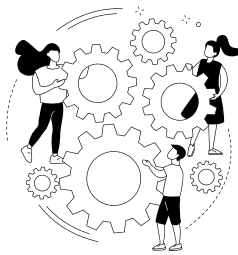
8. Ibidem.
9. Koubi, Geneviève, 2013. "Services en ligne et droits sociaux", in *Caisse nationale d'allocations familiales "Informations sociales"*, 2013/4 nr. 178, p. 44-51.
10. De WCAG-norm (Web Content Accessibility Guidelines) is een geheel van juridische documenten met richtlijnen omtrent de toegankelijkheid van de websites die door overheidsinstellingen worden beheerd.
11. Zie ordonnantie inzake de toegankelijkheid van de websites en mobiele applicaties van de gewestelijke overheidsinstanties en de gemeenten: https://etaamb.openjustice.be/nl/beschikking-van-04-oktober-2018_n2018031954
12. Warin, Philippe, 2010. *Le non-recours : définitions et typologies*. Grenoble : Document de travail, Pacte, MSH Alpes, p. 5-6.
13. Warin, Philippe, 2010. *Op. cit.*, p. 4.



Illiteracy



Technology gap



Social development

dematerialisering van de diensten van algemeen belang zijn soms dramatisch voor de betrokken burgers. Van sommigen werd bijvoorbeeld de uitkering te laat betaald, waardoor ze schulden moesten maken of hun spaargeld moesten aanspreken. Anderen besloten om geen ziekteverlof op te nemen of riskeren sancties van de overheid.

Bovendien kan de non-take-up van één recht leiden tot de non-take-up van meer rechten, aangezien de rechten ondeelbaar en onderling verweven zijn. Soms brengt de digitale aanvraag van een recht of dienst met zich mee dat men bepaalde persoonsgegevens niet langer kan beschermen. Zo zijn laag- en ongeletterden meestal verplicht om met de personen die hen met de online procedures helpen zeer gevoelige persoonsgegevens te delen, zoals het wachtwoord van hun e-mailaccount, de code van hun identiteitskaart en de pincode van hun bankkaart.

Dematerialisering brengt ook **andere negatieve gevolgen** met zich mee. Laag- en ongeletterden hebben **meer tijd nodig om de procedures uit te voeren**. Vóór de dematerialisering hadden ze het al moeilijk om aanspraak te maken op bepaalde van hun rechten, maar nu zijn de trajecten nog ingewikkelder en onduidelijker geworden voor hen.

De aanvraag van rechten en diensten langs niet-digitale weg kan **extra kosten** met zich meebrengen, zoals telefoonkosten of kosten voor het afdrukken van documenten. Ook zijn sommige diensten duurder voor niet-digitale gebruikers – denk aan bankdiensten of diverse culturele activiteiten – en worden hun aanvragen bovendien pas later verwerkt, bijvoorbeeld voor studiebeurzen.

Door de dematerialisering worden volwassenen die moeite hebben met schrijven **alsmaar meer afhankelijk van anderen** om hun rechten aan te vragen of om gebruik te maken van de diensten van algemeen belang. Deze burgers kunnen de procedures niet meer uitvoeren wanneer zij dat willen, maar moeten wachten tot hun helpers beschikbaar zijn. En dat geeft hen een gevoel van onvermogen, van infantiliteit. Hun kinderen, hun partner of de medewerkers van de verenigingen krijgen macht over hen. Bovendien moeten de verenigingen die met deze doelgroep werken nu veel meer maatschappelijk werk verrichten dan twee jaar geleden, als gevolg van de coronacrisis en de moeilijke toegang tot diensten van algemeen belang via niet-digitale kanalen.

We hebben te maken met een **“toenemend aantal burgers dat niet kan werken met digitale technologieën”**¹⁴. De maatschappij, die nochtans zelf individuele responsabilisering vraagt van haar burgers, creëert mechanismen (zoals dematerialisering) die ervoor zorgen dat de meest kansarme bevolkingsgroepen niet meer in staat zijn om hun dagelijkse leven autonoom te beheren.

de media en van hun familieleden of vrienden. Het is dan ook niet verwonderlijk dat uit de interviews blijkt dat ze niet op de hoogte zijn van sommige van hun rechten, of dat ze in ieder geval de procedures niet kennen om een beroep te doen op die rechten. Uit onwetendheid bevinden zij zich bijgevolg in een situatie van non-take-up van rechten en diensten.

“Laag- en ongeletterden worden afhankelijk van anderen en de procedures kosten hen meer tijd en geld.”

Als oorzaken hiervan noemt Philippe Warin, hoofdwetenschapper van het Observatoire des non-recours aux droits et services (ODENORE) in Frankrijk, de ontmoediging door de complexiteit van de procedures, toegankelijkheidsproblemen, moeilijkheden die verband houden met de capaciteiten van de personen, financiële redenen en de moeilijkheid om behoeften uit te drukken, wat hij associeert met analfabetisme¹². Tijdens ons onderzoek hebben we vastgesteld dat het feit dat heel wat procedures voortaan digitaal moeten verlopen een onoverkomelijk obstakel kan zijn, of een hinderpaal die er in combinatie met andere moeilijkheden voor zorgt dat de aanvrager het opgeeft.

Een andere soort situatie die we vaststelden, is wanneer mensen er wel in geslaagd zijn om rechten of diensten aan te vragen, maar ofwel niets hebben gekregen, ofwel maar een deel hebben gekregen, ofwel geconfronteerd worden met vertragingen¹³. Deze (tijdelijke of definitieve) niet-ontvangst is meestal te wijten aan storingen bij de gedematerialiseerde diensten. De burgers worden geconfronteerd met diensten die geen loketten meer hebben maar die ook niet antwoorden op telefoontjes, e-mails en online ingevulde formulieren, of die daar te laat op reageren (later dan de wettelijke termijnen), of die een stereotiep antwoord verstrekken waarmee ze niet echt een antwoord geven op de vraag.

De gevolgen van de non-take-up van rechten en diensten wegens hinderpalen als gevolg van de

Aan de slag als digihelper
Praktische tips om digitalitair te begeleiden

DIGIHELPER

Deze brochure geeft tips om personen te begeleiden die behoorlijk wat digitale achterstand hebben.

www.mediawijjs.be

14. Van Neck, Sébastien, 2021. *Un seul être (numérique) vous manque et tout est dépeuplé. Sur la douce et discrète imposition de la dématérialisation des services d'intérêt général*. Namen: Lire et Écrire Wallonie, p. 11.

15. Revil, Héléna et Philippe Warin, 2019. *Op.cit.*, p. 126.

16. Mazet, Pierre, 2019. 'Vers l'État plateforme. La dématérialisation de la relation administrative', in *La Vie des idées*, 2 april 2019, p. 7.

17. Zie *Guide pour une conception inclusive des services numériques*, in 2021 opgesteld door Laura Faure van Fondation Travail-Université en Périne Brotcorne van de UCLouvain.

BESLUIT

We weten dat mensen in de meest kwetsbare situaties vaak het laagst opgeleid zijn (en dus vaker moeite hebben met schrijven) en dat zij gewoonlijk moeilijke relaties onderhouden met overheidsinstanties (aangezien ze niet in de "klassieke hokjes"¹⁵ passen). En door hun onzekere situatie moeten zij net regelmatig een beroep doen op deze overheidsinstellingen¹⁶.

Het autonome gebruik van gedematerialiseerde overheidsdiensten vergt digitale vaardigheden die constant moeten worden bijgewerkt, alsook taalvaardigheden en inzicht in de institutionele context. Maar mensen die moeite hebben met schrijven beschikken niet over deze vaardigheden, en het vraagt tijd om dergelijke vaardigheden te verwerven. Gedurende die tijd moeten zij via niet-digitale kanalen toegang kunnen krijgen tot de diensten van algemeen belang. In dat opzicht is het van essentieel belang om loketten en telefoondiensten te behouden, maar ook brievenpost en papieren formulieren. We stellen echter vast dat het dematerialiseringsproces ongevoelig is voor de rechten van de meest kwetsbaren. Wegens hinderpalen als gevolg van de dematerialisering kunnen laag- en ongeletterden niet genieten van het aanbod rechten en diensten waarop zij nochtans aanspraak zouden kunnen maken. Daarnaast kost het hen meer geld en tijd om toegang te krijgen tot rechten en diensten van algemeen belang. Bovendien stellen we vast dat zij meer afhankelijk zijn van derden voor de uitvoering van dagdagelijkse procedures. Dat heeft gevolgen voor het zelfbeeld van deze mensen, die hun handelingsmogelijkheden zien verminderen.

Voor Lire et Écrire Bruxelles moet de dematerialisering van diensten van algemeen belang als doel hebben om de dienstverlening beter te maken, niet alleen voor mensen die digitale kanalen gebruiken maar ook voor degenen die ze niet gebruiken. Daarom pleiten we voor een combinatie van inclusief ontworpen¹⁷ digitale interfaces en loketten die voor iedereen toegankelijk zijn. Want als de fysieke onthaalpunten als gevolg van de digitalisering minder druk bezocht worden, dan zouden die diensten toch de kwaliteit van het onthaal moeten kunnen verbeteren voor de personen die er wel nog gebruik van maken. Waarom niet voorzien in nabijgelegen, toegankelijke, uitnodigende loketten die aangepast zijn aan kwetsbare doelgroepen en waar de medewerkers meer tijd kunnen besteden aan elke gebruiker? Dematerialisering is geen onontkoombaar proces. Maar de gehaaste en ondoordachte doorvoering ervan komt met dramatische gevolgen voor het dagelijkse leven en de leefomstandigheden van de meest kwetsbaren.



NIEUW GEBOUW IN ELSENE: OOG VOOR DIGITALE KWETSBAARHEID

Net als Ukkel en Etterbeek (Nieuwsbrief 128 en 122) renoveert ook Elsenne gefaseerd haar gemeentegebouwen. Zo werd op 22 juni het prachtige atrium, waar voortaan meerdere diensten ondergebracht zijn, feestelijk geopend. We komen later zeker nog terug op dit ambitieuze project.

Maar in het kader van dit dossier over digitale kwetsbaarheid trok één aspect van het Elsenne project alvast onze aandacht: *"We wilden digitale zuilen installeren om de procedures vlotter te laten verlopen voor de burgers, maar we wilden tegelijk ook zeker zijn dat mensen die hier moeilijkheden mee zouden ondervinden goed zouden worden opgevangen en begeleid"*, aldus burgemeester Christos Doukeridis.

"Daarom hebben we op de hoek van de Viaductstraat en de Elsensesteentweg een 'corner' met aparte ingang opgericht voor procedures die wat meer inspanning vragen", vullen schepenen Romain de Reusme en Yannick Piquet aan.

"We weten allemaal, en vooral de maatschappelijk werkers, dat digitaal ongeletterden het alsmear moeilijker hebben met de procedures die net steeds vaker gedigitaliseerd worden. Deze doelgroep kan dus in onze corner terecht voor menselijke begeleiding."



CAMPAGNE EN CHARTER VOOR INCLUSIE

Maar liefst 46 bedrijven en organisaties hebben in juni het Digitale Inclusie Charter ondertekend tijdens de lancering van de DigitAll-campagne om mensen te sensibiliseren voor de gevaren van digitale uitsluiting

www.digitall.be

> Louise CULOT, vzw Lire et écrire

DIGITALE BEGELEIDING: HET BELANG VAN DE VERDELING VAN DE ROLLEN

Ook in de wereld van het maatschappelijk werk zien we steeds meer digitale procedures. Het is dan ook belangrijk om de verdeling van de rollen van de maatschappelijk werker opnieuw vast te leggen.

De eerste lockdown als gevolg van de coronacrisis in maart 2020 dateert intussen van ongeveer twee jaar geleden. De online voorzieningen die toen tijdelijk waren opgezet om met deze onverwachte situatie om te gaan, werden uiteindelijk behouden in vele aspecten van het administratieve en maatschappelijke leven. Dit houdt uiteraard veel meer in dan gewoon maar een verandering van kanaal en heeft verregaande gevolgen voor de uitvoering van de **sociale eerstelijnsactie**. De maatschappelijk werkers zijn nu namelijk ook **belast met een deel van de relatie tussen de burgers en verschillende diensten** (overheidsdiensten, bankdiensten, school, gezondheidszorg, enz.), wat een “dubbele gekruiste overvloed” teweegbrengt¹.

Aan de ene kant ligt de sterke digitalisering in de administratieve en sociale begeleiding aan de basis van **ethische spanningen** bij de maatschappelijk werkers. Want van hen wordt verwacht dat ze – zonder mandaat, zonder duidelijke opdracht en zonder specifieke opleiding – jongleren met wacht-

woorden en andere toegangscode's, de privésfeer binnendringen en in aanraking komen met erg private informatie over de burgers die zij begeleiden. Aan de andere kant gaat de administratieve begeleiding nu **veel verder dan sociale actie** en wordt verondersteld dat de digitale begeleiders of bemiddelaars over administratieve vaardigheden beschikken. Waar liggen de grenzen van de tussenkomst? Wat is de zin van de interventie? Welke verantwoordelijkheid dragen de maatschappelijk werkers in deze privacyrelatie? Welke plaats nemen digitale vaardigheden in? Al deze vragen kunnen en moeten zelfs worden gesteld, op voorwaarde dat een aantal vanzelfsprekendheden altijd in gedachten worden gehouden.

Ten eerste hebben de sociaal-culturele en **sociale actoren** hun eigen opdrachten, en ongeacht of ze instemmen met deze nieuwe rol als digitale begeleider, het is **niet aan hen om de gebrekkige strategie van de publieke en private diensten te compenseren**.

Ten tweede mag digitale begeleiding (net als de versterking van de digitale vaardigheden) **niet in de plaats komen van de actieplannen en de initiële opdrachten van de verenigingen**, want dan lijkt het alsof digitalisering urgenter en nuttiger is dan alfabetisering.

Een derde vanzelfsprekendheid houdt verband met de **beoefening van het maatschappelijk werk zelf**. Deze beoefening wordt opgevat als een culturele dialoog tussen gelijken² en vereist onvoorwaardelijk **“een fysieke ontmoeting, een materiële co-existentie in een andere tijdsbeleving”**, wat in de ‘virtuele’ wereld niet mogelijk is³. Bij alfabetisering is onderwijs via internet onaanvaardbaar, omdat er meteen al een selectie zou plaatsvinden onder de cursisten op basis van hun internetverbinding en apparatuur. Een deel van hen zou bijgevolg uit de boot vallen.

Nu de premissen zijn gesteld, zal de uitstippeling van een **overheidsbeleid inzake digitale inclusie** een duidelijke visie van ieders rol vergen, alsook de erkenning van de nieuwe rollen die zullen leiden tot het ontstaan van nieuwe beroepen of tot de eventuele verandering van bestaande beroepen. Bij Lire et Ecrire worden de beroepen van onthaalmedewerker en trainer geconfronteerd met deze veranderingen. In dat kader is er nood aan overleg met de sector, aan gecoördineerde politieke antwoorden en financiële middelen, aan een luisterend oor en aan een gezamenlijke strategie binnen de teams. Niemand mag het gevoel hebben verplicht te moeten veranderen van beroep of overbodig dreigen te worden. De werknemers in de alfabetiseringssector kunnen op het

1. Pierre Mazet, bijdrage tijdens het colloquium **Digitale toegankelijkheid: waar staan we?**, op. cit.
2. Volgens de definitie van Marcel Hicter in het artikel van Christine Mahy en Jean Blairon, **Pourquoi il faut refuser l'exercice du travail social en distanciel**, <https://www.rwlp.be/images/Pourquoi-il-faut-refuser-exercice-du-travail-social-en-distanciel.pdf>
3. Christine Mahy en Jean Blairon, ibid.

LEZEN EN SCHRIJVEN, EEN BASISVOORWAARDE VOOR BEPAALDE DIGITALE GEBRUIKSVORMEN

Wat de ontwikkeling van digitale vaardigheden betreft, is het nationale beleidsdoel om de kennis van ongeveer 40% van de Belgen (hetzelfde aandeel als op Europees niveau) op peil te brengen. Dit percentage stijgt tot 75% bij de laagst opgeleide bevolkingssegmenten, met eveneens de laagste inkomens⁵. In haar laatste **Zoom: Barometer van de digitale inclusie** over de toegang tot essentiële diensten bericht de Koning Boudewijnstichting dat 60% van de mensen met hoogstens een diploma van lager middelbaar onderwijs niet gebruikmaakt van e-administratie, dat 40% niet aan e-banking en online shopping doet en dat 70% geen gebruik maakt van online gezondheidsdiensten⁶. Dat wil niet zeggen dat laagopgeleiden het internet helemaal niet gebruiken of geen digitale vaardigheden of cultuur hebben⁷. Maar zij beheersen bepaalde gebruiksvormen niet, die als belangrijker of nuttiger worden beschouwd in een ‘digitaal by default’-samenleving. Deze gebruiksvormen zijn hoofdzakelijk administratief van aard, zoals online overschrijvingen uitvoeren, surfen op de platformen van de verschillende overheidsinstanties, de inschrijvingsprocedures voor scholen of bij Actiris uitvoeren, communiceren via mail, afspraken vastleggen en specifieke informatie online opzoeken⁸.

Aangezien deze gebruiksvormen grotendeels schriftelijk beschreven zijn, is een opleiding in digitale technologie voor laag- of ongeletterden **enkel denkbaar indien zo'n opleiding aansluit op een alfabetiseringsproces**. Digitale ongelijkheid moet dus absoluut worden tegengegaan via een toereikend alfabetiseringsaanbod dat aangepast is aan de leefomstandigheden en de behoeften van de cursisten.



vlak van digitale inclusie cruciale actoren zijn om het vertrouwen te herstellen dat noodzakelijk is voor het handelingsvermogen van de personen die zij begeleiden in een verslechterde en denigrerende sociale context, voor zover zij zelf worden begeleid en

gehoord en er rekening wordt gehouden met hun kennis van de realiteit op het terrein en hun eventuele bezorgdheden.

Deze betrokkenheid van maatschappelijk werkers bij de digitale inclusie als bemiddelaars, tussenpersonen of facilitators – of ze het nu willen of niet – mag uiteraard niet het onevenwicht in de verdeling van ieders verantwoordelijkheden overschaduwen. Op dit moment hangen de burgers-gebruikers nog vooral af van informele steun (vrienden, familie, verenigingen ...) om hun online procedures uit te voeren. Oplossingen zoals het platform 123 Digit, een specifieke tool die resulteert uit een publiek-private samenwerking en die ter beschikking wordt gesteld van digitale hulpverleners in de eerste lijn in alle interventiesectoren (alfabetisering, integratie, hulp aan migranten, armoedebestrijding, advies voor senioren ...)⁴, kunnen nuttig zijn maar volstaan niet. Hoewel er financieringsbudget is voor nieuwe actoren van de digitale facilitering die zich op het juiste moment zullen weten te positioneren, **moet er een dicht netwerk van loketten worden behouden** om de toegenomen sociale ongelijkheid als gevolg van de coronacrisis en de versnelde dematerialisering weg te werken. De eerstelijnsmedewerkers van de overheidsdiensten beschikken over een zekere ervaring en knowhow die niet zo gemakkelijk kan worden vervangen, noch door een tool, noch door een digitale hulpverlener voor wie het onmogelijk is om op de hoogte te zijn van alle subtiliteiten van de administratieve procedures in het kader van belastingaangiftes, uitkeringsaanvragen of schoolinschrijvingen.



4. 123 Digit is het resultaat van een publiek-private samenwerking die werd gefinancierd door de Koning Boudewijnstichting, de start-up itse, het ING Fonds voor een Digitalere Samenleving en de 4WINGS Foundation. De tool werd ontwikkeld door de vzw WeTechCare Belgique naar het voorbeeld van het platform 'Les Bons Clics' dat WeTechCare heeft ontwikkeld in Frankrijk. Voor meer details over deze tool, zie het artikel van Jean-Luc Manise, 2021, op. cit.
5. Barometer van de digitale inclusie van de Koning Boudewijnstichting, 2020.
6. Zie: <https://www.kbs-frb.be/nl/vier-belgen-op-tien-riskeren-digitale-uitsluiting>
7. Deze digitale praktijken worden beschreven in de artikels van Iria Galván Castaño (op. cit., 2019) en Aurélie Leroy, Quel accès aux TIC pour les personnes peu scolarisées en Belgique, Lire et Écrire Communauté française, 2020.
8. Sébastien VAN NECK, Un seul être (numérique) vous manque et tout est dépeuplé. Sur la douce et discrète imposition de la dématérialisation des services d'intérêt général, 2021, Lire et Écrire Wallonie.

BeFre

REUSABLE BAGS ONLY

Opgericht in 2007, BeFre is een pionier en specialist in het ontwerpen, produceren en in de handel brengen van herbruikbare, duurzame en milieuvriendelijke zakken, tassen en verpakkingen...



Voor meer informatie: BEFRE.BE
 Tel: **02 627 56 11**
 Mail: INFO@BEFRE.EU

