

Digidak Inspiratienota 2019

Drukbezet, veelberaagd maar toch de essentie meekrijgen? Je vindt de licht verteerbare snippet versie van dit document op www.blenders.be

Inhoud

Inhoud	1
1. Digitalisering van de maatschappij.....	2
1.1 Overheidsdiensten	2
1.2 Diensten in de ruimere samenleving.....	3
1.3 Digitalisering van de arbeidsmarkt.....	5
1.4 Attitudes ten opzichte van technologie en digitale media	7
1.5 Toestellen en aansluitingen.....	9
1.6 Het nieuws volgen	15
1.7 Gebruik van sociale netwerken	18
1.8 Online privacy.....	20
1.9 E-commerce.....	24
1.10 Digitale vaardigheden.....	24
2. Het digitale als uitsluitingsmechanisme	26
2.1 Uitsluiting door digitale (on)vaardigheid.....	27
2.2 Uitsluiting door gebrekkige toegang tot internet	28
2.3 Uitsluiting omwille van materiële redenen	28
2.4 Uitsluiting door een eng digitaliseringsbeleid.....	28
3. Het digitale als verbindingsmechanisme.....	29
4. Aanbod rond (digitale) versterking	32

Visietekst

De wereld wordt in snel tempo meer en meer digitaal. Iedereen komt voor de uitdaging te staan daar op een gepaste manier mee om te gaan. Dit is zo voor individuen, maar zeker ook voor organisaties zoals lokale besturen. Langs de ene kant is er een stevige push om als bestuur zo snel mogelijk te digitaliseren. Anderzijds mogen we niet uit het oog verliezen dat digitalisering zorgt voor versterking van bestaande ongelijkheden en nieuwe ongelijkheden in het leven roept. Hoe verhoudt dit zich tot de sociale cohesie in steden en gemeenten? Wat kan een lokaal bestuur doen om ervoor te zorgen dat er geen burgers buiten de boot vallen? Hoe kan Blenders de digitale zelfredzaamheid versterken en ondersteunen?

Leeswijzer

Vanuit onze werking pikken we signalen op die wijzen op de impact die digitalisering heeft op de samenleving. Per onderdeel vindt u in deze inspiratienota cijfers en kerngegevens die deze impact duiden. Aandachtspunten, adviezen en aanbod vanuit onze werkingen staan aangeduid in gekleurde kaders.

1. Digitalisering van de maatschappij

1.1 Overheidsdiensten

De **communicatie tussen het (lokale) beleid en de burger** verloopt in toenemende mate via de digitale weg. Steden en gemeenten zetten in toenemende mate in op digitale dienstverlening. In de prioriteiten van het 'Digital Belgium' plan staat: "Burgers en bedrijven moeten tegen 2020 het contact met de overheid elektronisch via gebruiksvriendelijke applicaties kunnen afhandelen."¹

De overheidsdiensten streven in hun communicatiekanalen met de burger idealiter naar een slimme mix of een zgn **'blended' dienstverlening** volgens het click – call – face – home principe. Burgers kunnen eerst en vooral terecht op een duidelijk online platform waar alle nodige tools zijn te vinden (click), ze kunnen telefonisch ondersteuning krijgen bij het navigeren door dit online contactpunt (phone), zijn de online tools niet duidelijk of niet toereikend dan wordt de burger persoonlijk voortgeholpen aan het loket (face) waarbij hem / haar ineens wordt meegegeven hoe het online contactpunt kan worden gebruikt. Tot slot komt de overheid aan huis bij die burgers die niet of minder mobiel zijn (home). Beleidsniveaus zetten de digitale weg in als verbindingsmechanisme, maar dienen er proactief over te waken dat burgers niet de dupe worden van het uitsluitingsmechanisme dat deze weg ook in zich draagt.

Een aanzienlijke groep burgers kan of wil niet van digitale overheidsdiensten gebruik maken. Toch heeft de digitaliseringsbeweging zich bij de overheid ingezet, zowel in het aanbod als in het gebruik.² In haar advies rond e-inclusie (2019) vraagt de SERV dat de Vlaamse overheid de e-inclusieve digitalisering ook uitdraagt naar de ruimere samenleving. Het blijft een belangrijke taak van de overheid om via het onderwijs maar **ook via publieke computerruimten, begeleide e-loketten, laagdrempelige of kleinschalige initiatieven op maat te werken aan digitale (basis)vaardigheden en mediawijsheid.**³

¹ Bron: FOD Economie – Barometer van de informatiemaatschappij 2018

² SERV (2019) Advies rond e-inclusie, 6.

³ SERV (2019) Advies rond e-inclusie, 18.



Wat kan unigo voor uw gemeente betekenen?

- outreachend buurtonderzoek : Hoe wordt de communicatie met de lokale overheid ervaren? Waar knelt het? Wat kan beter?
- gebruiksvriendelijkheidstest van digitale communicatiekanalen overheid – burger
- buurtanalyse op maat: achterhalen van onderliggende noden en behoeften samen met de bewoners; opstellen gemeenschappelijke doelstellingen die de sociale cohesie versterken
- opzetten van een gedragen buurtwerking en / of advies hierrond
- versterking van bestaande projecten en samenwerkingen



Wat kan digidak voor uw gemeente betekenen?

- opstart lokale vrijwilligerswerking: burgers versterken burgers, vanuit inspraak en welbevinden van de burger, autonomie, soft skills, gebruikspraktijken en ondersteuningsnetwerken, aandacht voor leerdrempels
- versterking lokale vrijwilligersinitiatieven
- coördinatie lokale vrijwilligersinitiatieven digitale versterking
- ter beschikkingstelling online registratieplatform met cursusmateriaal en coördinatie tool voor lokale vrijwilligers
- overlegplatform tussen de verschillende diensten (sociale verhuurkantoren, bibliotheken, lokale dienstencentra, scholen, buurthuizen, woon- en verzorgingscentra,..)
- omkadering en vorming van lokale vrijwilligers rond digitale versterking en pedagogische aanpak
- laagdrempelig en toegankelijk lessenspakket rond digitale vaardigheden

1.2 Diensten in de ruimere samenleving

Niet alleen in de communicatie met de (lokale) overheid wordt van de burger gevraagd om zich digitaal te redden. Ook ten aanzien van diensten in de ruimere samenleving zijn we meer en meer aangewezen op **online dienstverlening**: onderwijs, gezondheidszorg, nutsvoorzieningen, arbeidsmarkt, ..

76%

van de internetgebruikers doet aan online banking.

Bron: FOD Economie - Barometer van de informatiemaatschappij 2018

40%

van de internetgebruikers heeft op overheidswebsites al formulieren ingevuld en doorgestuurd (zoals bijv. Tax-on-web).

Bron: Eurostat 2018

De voornaamste redenen waarom mensen geen gebruik maken van de online diensten:

Bron: Eurostat 2018

- gebrek aan persoonlijk contact
- iemand heeft het in de plaats gedaan
- meer vertrouwen in papier
- gebrek aan kennis of competenties

Maken scholen in uw gemeente gebruik van digitale kanalen voor communicatie met de ouders? Voorzien zij in voldoende vorming hierrond zodat iedereen mee is? Wie heeft hier zicht op? Ondersteunt de lokale overheid de inwoners bij het aanvragen van de groepsaankoop voor energie? Of doen burgers dit individueel. Is er ondersteuning voorzien? Zijn er online formulieren in te vullen door sociaal-culturele verenigingen? Kan iedereen deze zelfstandig invullen en is er ondersteuning mogelijk?



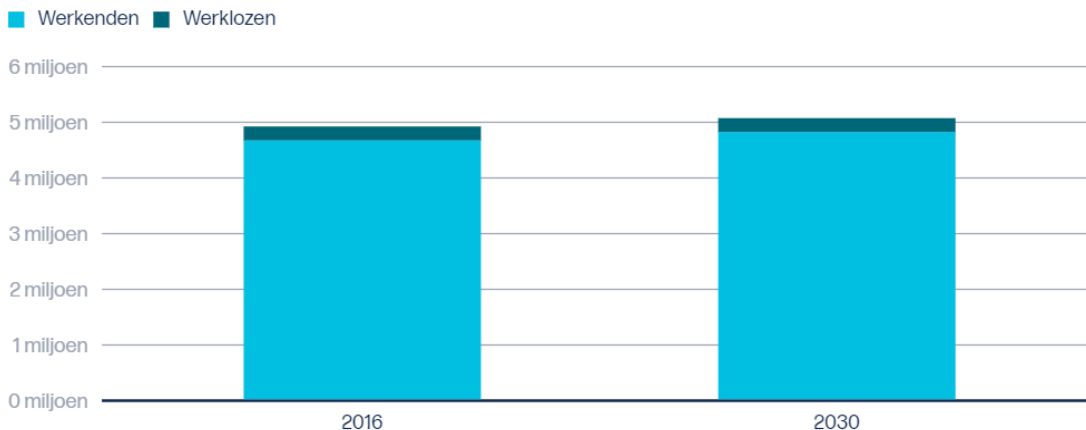
Wat kan jong digidak voor uw gemeente betekenen?

- versterking van digitale vaardigheden en mediawijsheid bij jongeren: op school en / of in de vrije tijd
- train the trainer vormingen (onderwijs / kinderopvang / jeugdwerking) rond versterking van digitale vaardigheden en mediawijsheid bij jongeren

1.3 Digitalisering van de arbeidsmarkt⁴

Agoria berekende dat de arbeidsmarkt vandaag **4,91 miljoen beschikbare profielen telt**: 4,66 miljoen werkende mensen en 250.000 werklozen. Aan de huidige groeivoorspellingen zal dat aantal **tegen 2030** opgelopen tot **5,07 miljoen**, slechts een lichte stijging dus.⁵

Wie is er beschikbaar om te werken?



Gemaakt met LocalFocus

Bron: Agoria

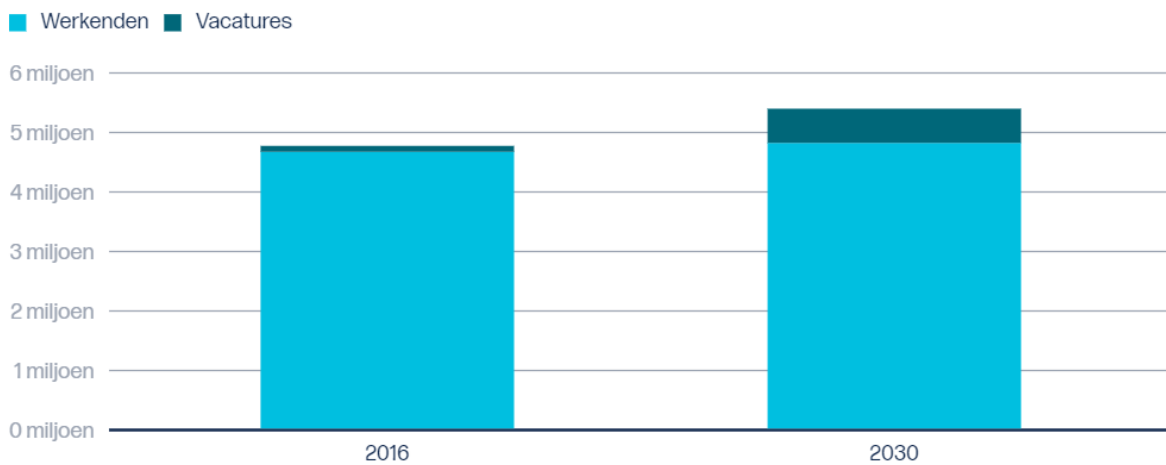
Tussen 2016 en 2030 zullen er wel meer dan 1,73 miljoen jongeren afstuderen, en migratie zal ruim 160.000 extra werkende mensen opleveren. Maar er verdwijnen tegelijkertijd meer dan 1,7 miljoen mensen van de arbeidsmarkt (door pensioen, werkonbekwaamheid of sterfte). De **vraag** naar mensen zal veel sterker stijgen. **Vandaag** ligt die op ongeveer **4,78 miljoen**: 4,66 miljoen werkenden en gemiddeld zo'n 120.000 vacatures. **Tegen 2030** is die vraag toegenomen met 629.000 jobs tot maar liefst **5,4 miljoen**.⁶

⁴ Grommen, S. (2019) 'Digitalisering zet de arbeidsmarkt op haar kop: hoe houdt u de komende jaren uw kansen op werk gaaf?' <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2018/09/14/heeft-u-nog-een-job-in-2030-dit-zit-eraan-te-komen/> (23 september 2019).

⁵ Grommen, S. (2019) 'Digitalisering zet de arbeidsmarkt op haar kop: hoe houdt u de komende jaren uw kansen op werk gaaf?' <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2018/09/14/heeft-u-nog-een-job-in-2030-dit-zit-eraan-te-komen/> (23 september 2019).

⁶ Grommen, S. (2019) 'Digitalisering zet de arbeidsmarkt op haar kop: hoe houdt u de komende jaren uw kansen op werk gaaf?' <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2018/09/14/heeft-u-nog-een-job-in-2030-dit-zit-eraan-te-komen/> (23 september 2019).

Hoeveel werkende mensen zijn er nodig?



Gemaakt met LocalFocus

Bron: Agoria

Het aantal werkende mensen zal dan voorzichtig gestegen zijn tot 4,82 miljoen, maar vooral het aantal **niet-inge vulde jobs** zou (als er niets zou veranderen aan het huidige beleid en de groei) pieken op **meer dan 580.000** stuks.

"Voor elke job die verdwijnt, komen er 3,7 jobs in de plaats." Maar de goede verstaander leest: de **invulling van onze jobs en van de arbeidsmarkt zal helemaal op haar kop gezet worden**. En dat is volgens Agoria het rechtstreekse gevolg van de **digitalisering**. Denk aan computers, algoritmes en robots die almaar complexere taken kunnen overnemen of daar almaar meer bij helpen.

De vraag naar mensen stijgt dus fors, maar met de huidige beschikbare profielen gaan we die jobs nooit allemaal kunnen invullen. "Tegen 2030 stapelen dus twee problemen zich op", klinkt het bij Agoria. "Een **kwantitatief probleem** - een gebrek aan mensen met de juiste vaardigheden - en een **kwantitatief probleem** - een gebrek aan beschikbare mensen."

De grootste **groei in de vraag** zal er zijn in het **onderwijs**, de **gezondheidssector** en bij **dienstenbedrijven**. Maar de impact van de digitalisering lijkt daar - aan het huidige tempo - binnen de perken te blijven. In de **media**, de **overheid**, de **landbouwsector**, de **sector van metaal en elektrotechniek** en de **chemie en pharma** zal de productiviteit fors de hoogte ingaan door de digitalisering. Daar zullen dus **jobs verdwijnen**. "Het zullen vooral mensen zijn die nu eenvoudige administratieve taken uitvoeren die in de gevarenzone terechtkomen, net als handarbeiders zonder technische vaardigheden", weet Jeroen Franssen van het expertisecentrum Talent & Arbeidsmarkt van Agoria.

Wat kan jong digidak voor uw gemeente betekenen?



- CV café: training opstellen van een digitaal CV
- Social media checklist voor sollicitanten

1.4 Attitudes ten opzichte van technologie en digitale media

Ten opzichte van technologie en digitale media ervaren mensen verschillende attitudes. Iemands attitude wordt grotendeels bepaald door het ervaren van positieve dan wel negatieve aspecten van technologie en / of digitale media. *Positieve aspecten* kunnen bestaan uit het winnen van tijd (pragmatische dimensie), het versterken van verbinding met anderen (sociale dimensie) en de toegang tot kennis en informatie (cognitieve dimensie). Negatieve aspecten kunnen bestaan uit tijdsverlies (pragmatische dimensie), ‘ontmenselijking’ of het gemis aan menselijk contact (sociale dimensie) en tijdelijkheid en ondoorgrondbaarheid van kennis en informatie (cognitieve dimensie).⁷

	PRAGMATIC DIMENSION	SOCIAL DIMENSION	COGNITIVE DIMENSION
POSITIVE ASPECTS	Gain of quantitative time	Strengthen bonds	Accessibility of knowledge and information
Individual level			
NEGATIVE ASPECTS	Loss of qualitative time	Dehumanisation	Unsustainability and opacity
Collective level			

Het ervaren van positieve dan wel negatieve aspecten kan resulteren in een **haat-liefde verhouding** met technologie en digitale media. Deze kan samenhangen met de impact van fake news, inbreuken op de privacy en **digibesitas** (de toenemende worsteling met het aantal contactmomenten met de smartphone).⁸

De meeste Vlamingen kijken met een **positief gevoel** naar de technologische ontwikkelingen. Bijna zeven op de tien vinden dat technologie ons leven gemakkelijker en comfortabeler maakt. Zo’n twee op de drie hebben interesse voor digitale technologieën en vinden technologie leuk. Deze positieve attitude hangt samen met de leeftijd: hoe jonger, hoe enthousiaster mensen denken over technologie. Toch valt het op dat er ook bij de 65-plussers een grote groep tot de technologiefans behoort. Bijna zes op de tien 65-plussers zeggen dat technologie ons leven gemakkelijker en comfortabeler maakt, de helft is geïnteresseerd in technologie en 45% vindt het leuk om digitale technologie te gebruiken. Opmerkelijk is ook dat wantrouwen in technologie niet leeftijdsgebonden is. Eén op de tien Vlamingen zegt technologie niet te vertrouwen, een cijfer dat weinig varieert tussen de leeftijdsgroepen. Ook al staan oudere leeftijdsgroepen over het algemeen sceptischer tegenover de impact van technologie, toch zorgt dit niet voor een toegenomen algemeen wantrouwen tegenover technologie.⁹

Als lokale overheid zorg je best voor een aanbod voor zowel de jongere als oudere inwoners. Digitaal welzijn versterkt sociaal welbevinden en wordt in steeds grotere mate onontbeerlijk. Initiatieven met een digitaal aspect kunnen beiden doelgroepen samenbrengen: zo dient digitalisering ineens ook offline tot het bouwen van bruggen tussen mensen.

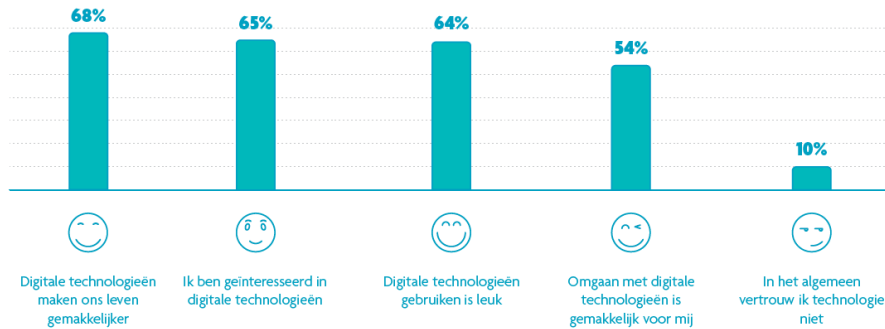
⁷ Faure, L.; Schurmans, D. (2019) A qualitative analysis of the development of digital autonomy from within a life course perspective, Fondation Travail-Université, CIRTES-UCLouvain, Executive Summary D.2.3.

⁸ Imec digimeter (2018), 12-17.

⁹ Imec digimeter (2018), 104.

ATTITUDE TEN OPZICHTE VAN TECHNOLOGIE

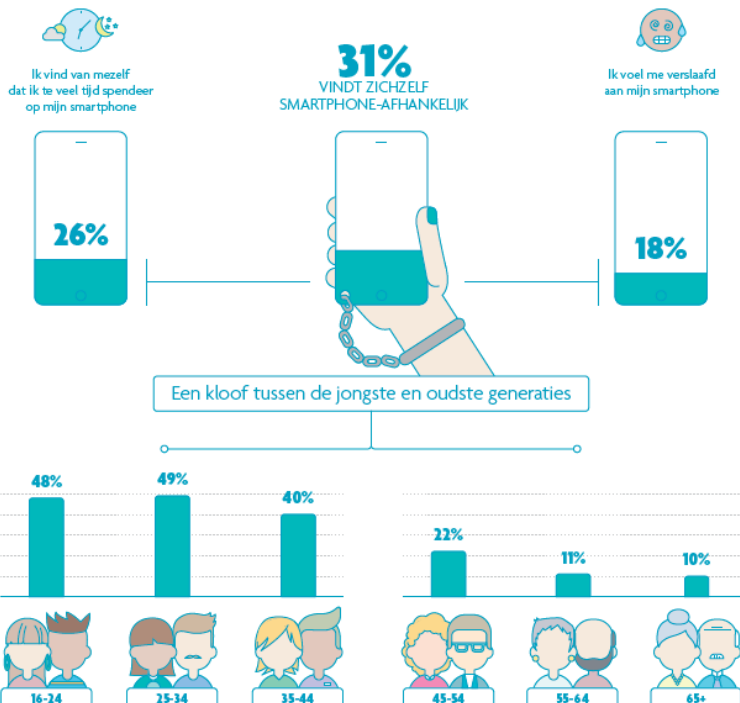
Sterke interesse en geloof in technologie, laag wantrouwen



Een kwart van de Vlamingen vindt van zichzelf dat ze te veel tijd spenderen aan hun smartphone. Bijna één op de vijf stelt dat ze zich verslaafd voelen aan de smartphone. Als we beide percentages optellen (het gevoel te veel tijd te spenderen aan de smartphone en het gevoel verslaafd te zijn aan dat toestel), dan voelt 31% van de Vlamingen zich afhankelijk van hun smartphone. Dat gevoel is het sterkste onder de 16-34-jarigen, die bijna voor de helft verklaren zich afhankelijk te voelen van de smartphone. Dat betekent **dat ze erover nadenken hoe ze in specifieke situaties opnieuw controle over hun smartphonegebruik kunnen krijgen**.¹⁰

SMARTPHONEAFHANKELIJKHEID

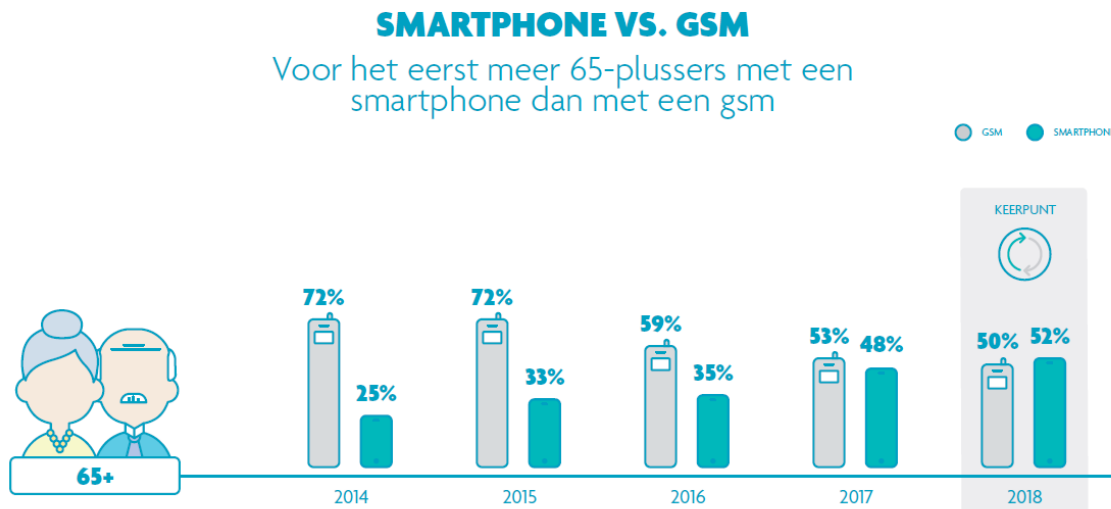
Vlamingen vinden dat ze teveel tijd spenderen op hun smartphone



¹⁰ Imec digimeter (2018), 103.

1.5 Toestellen en aansluitingen

Uit de digimeter¹¹ blijkt dat er in 2018 voor het eerst meer 65-plussers zijn met een **smartphone** dan met een gsm.



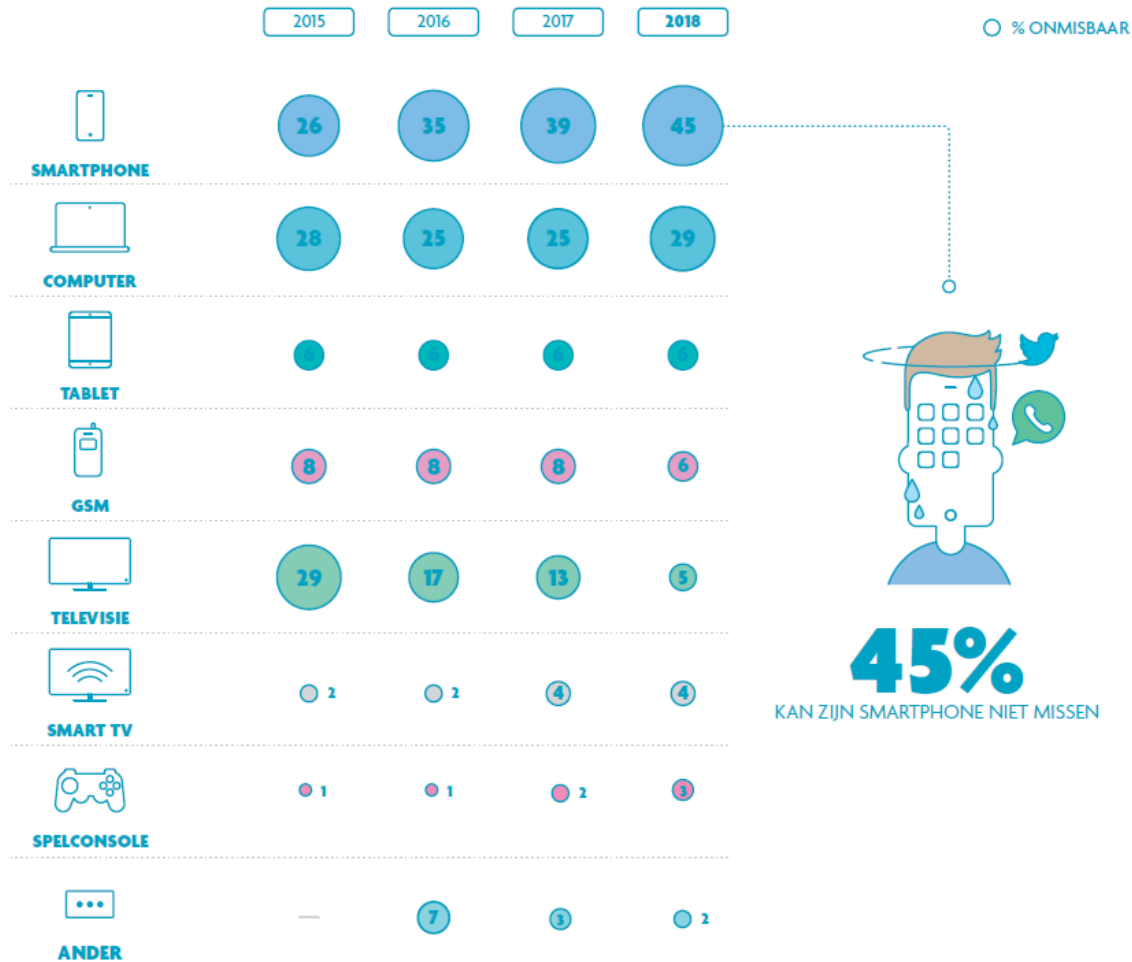
Wat kan digidak voor uw gemeente betekenen?

- initiaties en vrije inloop momenten steeds up te date aan maatschappelijke tendenzen
- versterking van vaardigheden op smartphone en tablet
- persoonlijk nut van de gebruiker vormt steeds het vertrekpunt van de cursussen
- inzetten op het verbindende van het digitale
- signaalfunctie aan lokale overheden en organisaties rond gebruiksvriendelijkheid van digitale toepassingen

¹¹ Imec digimeter (2018), 19.

De smartphone is voor steeds meer Vlamingen het meest onmisbare toestel.¹²

WELKE TECHNOLOGIE ZOU JE NIET KUNNEN MISSEN?



Samen met het **televisietoestel** (95%) blijven de **smartphone** (81%) en **laptop** (80%) de populairste toestellen bij Vlamingen. In deze top drie is enkel de smartphone er nog op vooruitgegaan (van 78% naar 81%), de andere toestellen zitten al enkele jaren aan hun plafond. Ook de adoptiegraad van de tablet blijft sinds 2014 hangen tussen 55% en 60%.¹³

Niet alleen het bezit van de smartphone stijgt, ook het **gebruik** ervan wordt steeds intensiever. Eén op vijf smartphonegebruikers verklaart per dag minstens vijf uur te spenderen aan het toestel. Bij de 16-24-jarigen zegt bijna de helft dat ze hun smartphone minstens vijf uur per dag gebruiken. Dat intensieve gebruik kan bij sommigen leiden tot een gevoel van 'verslaving'. Niet verrassend is dat de smartphone ook voor steeds meer Vlamingen het meest onmisbare toestel is geworden (van 39% in 2017 naar 45% in 2018).¹⁴

¹² Imec (2018) Digimeter, 104.

¹³ Imec (2018) Digimeter, 22.

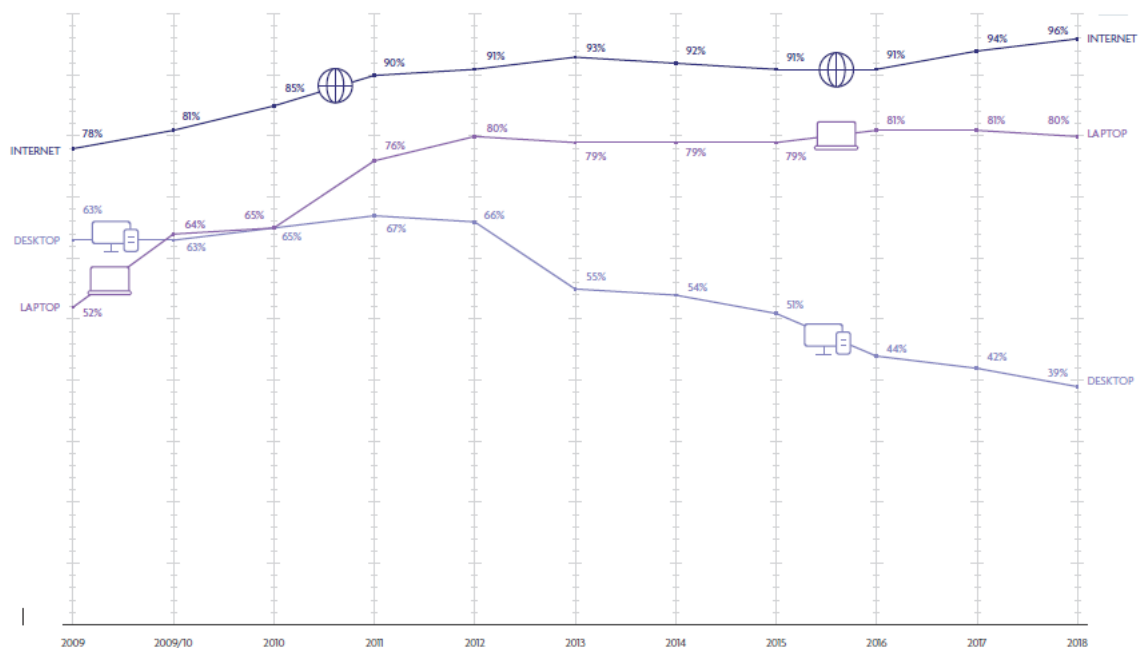
¹⁴ Imec (2018) Digimeter, 22.



Wat kan jong digidak voor uw gemeente betekenen?

- workshops aan ouders, begeleiders, leerkrachten rond mediawijsheid, gezond gebruik van de smartphone, apps, ouderlijk toezicht,...

Kijken we naar het aandeel van Vlamingen met **toegang tot internet en computer** in hun *gezin*, dan zien we dat toegang tot het internet in de gezinnen blijft stijgen (96% van de gezinnen geeft aan internettoegang te hebben). Het bezitten van een laptop daalt lichtjes, en het bezitten van een desktop daalt al sinds 2011.¹⁵



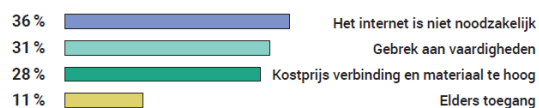
Algemene adoptie: Adoptie van internetverbinding en computers in Vlaanderen – 2009 tot 2018 *Statistisch significant verschil in vergelijking met voorgaande jaar, gebaseerd op een chi-square test.

Volgens gegevens uit Eurostat 2018 heeft 13% ofwel 1 miljoen *burgers* geen toegang tot het internet. Daarvan geeft 36% aan toegang tot internet **niet noodzakelijk** te vinden, 31% ervaart **gebrek aan vaardigheden**, voor 28% is de **kostprijs** van de verbinding en het materiaal te hoog. 11% heeft elders dan thuis toegang tot internet. 25% van de alleenstaande mannen en vrouwen in Vlaanderen heeft thuis geen toegang tot het internet.

TOEGANG TOT HET INTERNET IN BELGIË

13% ofwel 1 miljoen burgers heeft thuis geen toegang tot het internet

Bron: Eurostat 2018



25%

van de alleenstaande vrouwen én mannen in Vlaanderen heeft thuis geen toegang tot het internet.

Bron: Eurostat 2018

45%

van de alleenstaande vrouwen in Wallonië heeft thuis geen toegang tot het internet.

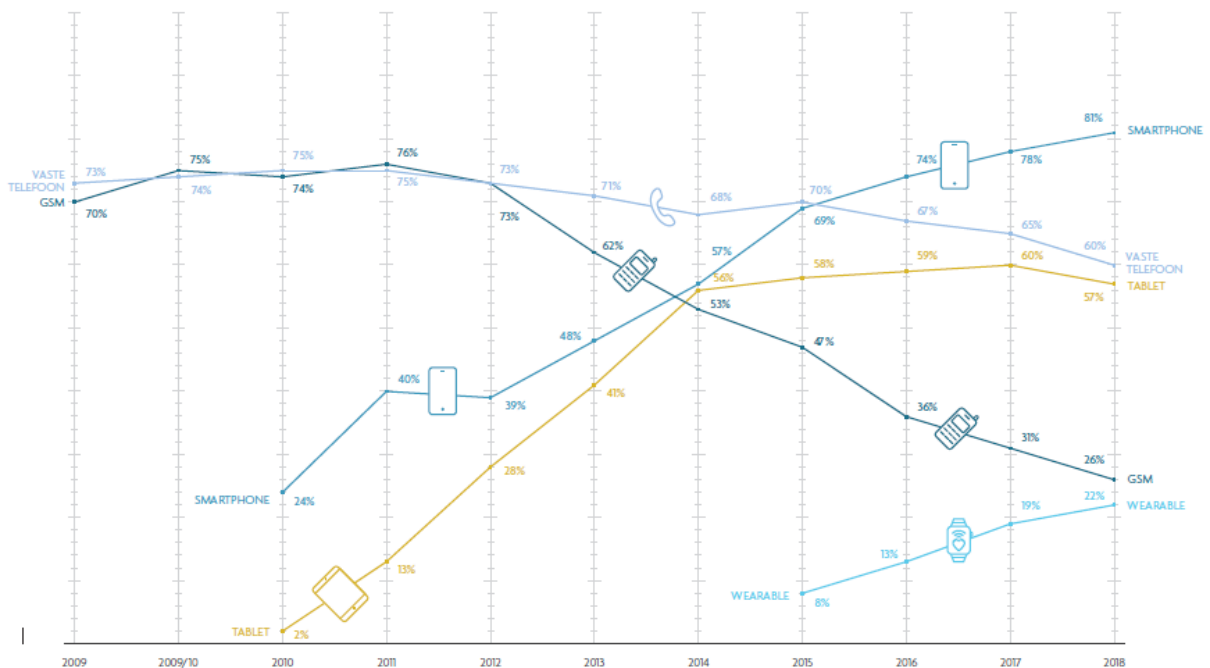
Bron: Barometer 2017 over 'La maturité numérique des citoyens wallons'

¹⁵ Imec (2018) Digimeter, 24.

In haar advies rond e-inclusie haalt de SERV aan dat internet voor een aantal groepen al zeer goed beschikbaar is, terwijl anderen wat achterop lopen. Zo heeft 96% van de huishoudens met kinderen een internetverbinding (maar slechts 83% van de **gezinnen zonder kinderen**), 98% van huishoudens met een hoog inkomen (maar slechts 78.5% van de **gezinnen met de laagste inkomens**), 99% van de individuen in de leeftijdsgroep 16-24 jaar (96% in de leeftijdsgroep 25-54 maar slechts 76% in de groep **55 tot 74 jaar**) en 99% van de hoog opgeleiden (94% bij de middengeschoolden maar slechts 76% bij de **laaggeschoolden**).¹⁶

Als **redenen om thuis geen internetverbinding te hebben**, zegt 36% dat ze dat niet nodig vinden, 31% omdat de vaardigheden hen ontbreken, 31% omdat het materiaal te duur is en nog eens 16% omdat de verbindingskosten te hoog zijn. Nog 11% bevestigt dat ze elders dan thuis wel toegang hebben.¹⁷

Kijken we naar het aandeel van Vlamingen met toegang tot telefonie en mobiel *in hun gezin*, dan blijkt uit de digimeter¹⁸ dat 81% een smartphone heeft, 60% beschikt over een vaste telefoon, 57% over een tablet, 26% over een gsm, 22% over wearables. Van 2017 tot 2018 steeg enkel de toegang tot een smartphone en wearables.



Algemene adoptie: Adoptie van telefonie & mobiel in Vlaanderen – 2009 tot 2018 *Statistisch significant verschil in vergelijking met voorgaande jaar, gebaseerd op een chi-square test.

¹⁶ SERV (2019) Advies rond e-inclusie, 6.

¹⁷ SERV (2019) Advies rond e-inclusie, 6.

¹⁸ Imec (2018) Digimeter, 24.

Als reden om geen computer te bezitten komt uit de digimeter¹⁹ naar boven dat 37% een ander toestel heeft dat voldoende is om de meeste taken op uit te voeren. 14% zegt **niet te kunnen werken met een computer**. Voor 12% is een computer **te duur**. 10% heeft **geen interesse** in computers. 5% gebruikt de computer elders en nog eens 5% hoeft thuis geen computer te gebruiken of hoeft helemaal geen computer te gebruiken. 4% geeft aan dat iemand anders taken via de computer in orde brengt.

	2018
Ik heb een ander toestel (bv. tablet, smartphone) waarmee ik de meeste taken kan	37%
Ik kan niet werken met een computer	14%
Een computer is te duur	12%
Ik heb geen interesse in computers	10%
Als het nodig is gebruik ik ergens anders een computer (bv. bib, werk, vrienden...)	5%
Ik hoef (thuis) geen computer te gebruiken	5%
Als ik iets via een computer moet doen, dan brengt iemand anders dit voor mij in orde	4%
Een andere reden	14%

Wat is voor jou de belangrijkste reden waarom je thuis geen pc (vaste computer of laptop) (meer) hebt? (filter op wie geen computer heeft, N=315 of 8% van steekproef)

Als reden om geen internetconnectie te hebben geeft volgens de digimeter²⁰ 22% aan **niet te kunnen werken met het internet**, voor 21% is het internet **te duur**. 16% heeft een **abonnement op mobiel internet** en heeft daar voldoende mee. 11% gebruikt elders dan thuis internet. 7% heeft **geen interesse** in internet, 5% heeft thuis geen internet nodig of heeft helemaal geen internet nodig. Voor 3% brengt iemand anders taken via het internet in orde. 1% wilt om privacy redenen geen internetconnectie.

	2018
Ik kan niet werken met het internet	22%
Internet is te duur	21%
Ik heb wel een abonnement op mobiel internet (3G/4G) en daar heb ik voldoende mee	16%
Als het nodig is gebruik ik ergens anders het internet (bv. bib, werk, vrienden...)	11%
Het internet interesseert me niet	7%
Ik heb (thuis) geen internet nodig	5%
Als ik iets via internet moet doen, dan brengt iemand anders dit voor mij in orde	3%
Omwille van privacy redenen: ik wil geen digitaal spoor van mijn leven nalaten op het internet	1%
Een andere reden	13%

Wat is voor jou de belangrijkste reden waarom je thuis geen internetverbinding (meer) hebt? (filter op wie geen internetverbinding heeft, N=183 of 4% van steekproef)



Wat kan digidak voor uw gemeente betekenen?

- publieke computerruimten als ontmoetingsplaats: gratis gebruik van toestellen, internet, begeleiding door je eigen enthousiaste burens
- infomomenten rond rationele aankoop van toestellen
- initiaties en vrije inloop momenten maken enkel gebruik van gratis programma's en apps: niemand wordt op kosten gejaagd om het geleerde zelfstandig te kunnen toepassen

¹⁹ Imec (2018) Digimeter, 28.

²⁰ Imec (2018) Digimeter, 28.

Uit de digimeter²¹ blijkt dat het **bezit van mobiele toestellen** als volgt **verdeeld is over leeftijdsgroepen**: bezit van een gsm is het hoogst bij 65-plussers. De smartphone is het meest gangbaar bij de 35 tot 44-jarigen, evenals de tablet. De e-reader is beduidend minder aanwezig, en het zijn de 35 tot 44-jarigen die hier het meest over beschikken.

		16-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65+	Totaal
Gsm	2017	28%	17%	15%	26%	34%	53%	31%
	2018	19%	11%	14%	19%	27%	50%	26%
Smartphone	2017	95%	92%	94%	84%	75%	48%	78%
	2018	95%	95%	96%	87%	80%	52%	81%
Tablet	2017	72%	63%	79%	68%	51%	42%	60%
	2018	48%	58%	68%	63%	54%	52%	57%
E-reader	2017							
	2018	10%	16%	19%	16%	14%	10%	14%

Hoe vaak gebruik je onderstaande toestellen thuis? - % die niet aangeven 'Heb ik niet (meer)' - Split op leeftijdsgroep (totale steekproef, N=4.547)

De digimeter-bevraging peilt ook naar **de frequentie van het gebruik van vaste telefonie en mobiele toestellen**. Opvallend is dat 40% aangeeft geen vaste telefoon (meer) te hebben en dat 75% geen gsm (meer) heeft. 53% gebruikt zijn / haar smartphone minstens 1u per dag.²²

	Heb ik niet	Zelden of nooit	Minder dan wekelijks	Minder dan dagelijks	Minder dan 1 uur/dag	Minstens 1u/dag
Vaste telefoon	40%	17%	13%	18%	10%	2%
Gsm	75%	4%	3%	6%	8%	4%
Smartphone	19%	2%	0%	3%	22%	53%
Tablet	43%	8%	6%	9%	13%	20%
E-reader	86%	4%	3%	3%	2%	2%

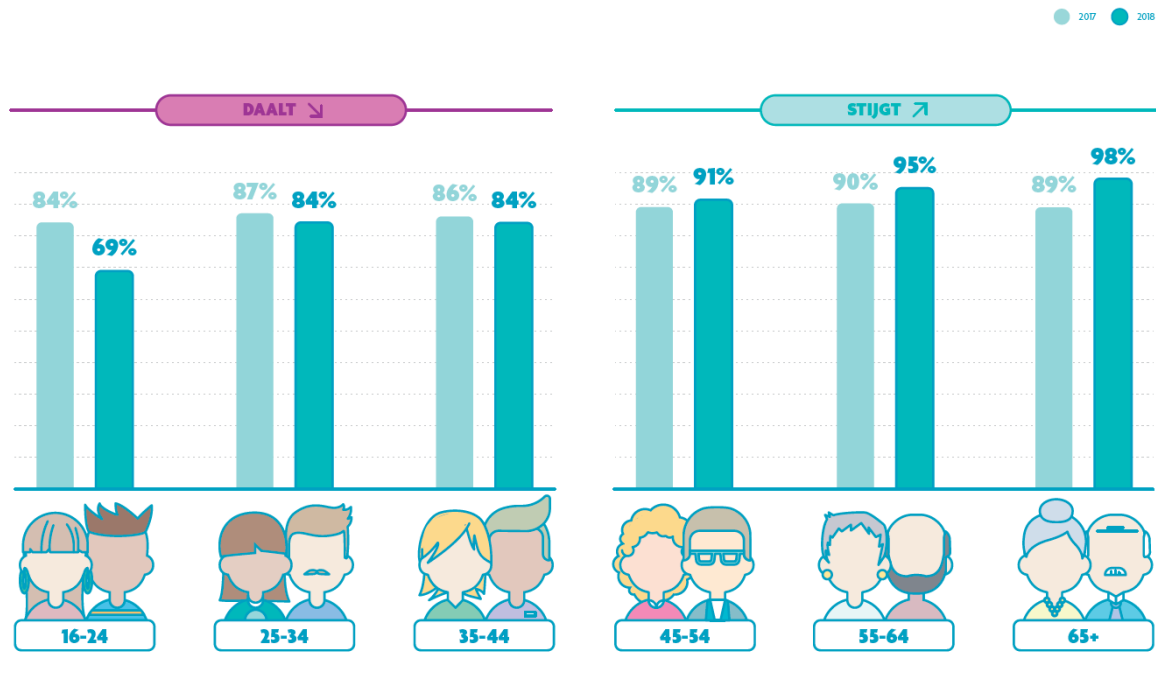
Hoe vaak gebruik je onderstaande toestellen thuis? (totale steekproef, N=4.547)

²¹ Imec (2018) Digimeter, 29.

²² Imec (2018) Digimeter, 29.

1.6 Het nieuws volgen²³

Uit de digimetercijfers blijkt dat de **nieuwsconsumptie in Vlaanderen** stabiel blijft, met bijna negen op tien mensen die zeggen dagelijks het nieuws te volgen. De dagelijkse nieuwsconsumptie fluctueert binnen de stabiliteit wel over verschillende leeftijdscategorieën.



Traditionele media zoals de nationale tv- en radio-omroepen blijven de grootste groep Vlamingen bereiken. De **smartphone** blijft in de top-3, maar opvallend genoeg daalt het dagelijks gebruik ervan om het nieuws te volgen. Deze daling doet zich vooral voor in het jongste segment (16-24 jaar).²⁴

Nieuwswebsites blijven het meest geciteerde digitale nieuwskanaal. Op maandbasis wordt de digitale, downloadbare versie van kranten duidelijk minder gebruikt, net als de papieren tegenhanger. Bijna drie op tien Vlamingen gebruikt een app van een nieuwsmerk, terwijl iets minder dan de helft van de Vlamingen maandelijks **de sociale media** gebruikt om het nieuws te volgen. Daarmee lijkt ook in Vlaanderen een **daling ingezet voor het gebruik van sociale media als nieuwsplatform**, een trend die ook al bleek uit het Digital News Report.²⁵ Digitale nieuwsmedia (en zeker nieuwsapps) en sociale media lijken elkaars spiegelbeeld voor wat de attitudes van respondenten ten opzichte van nieuws betreft.

Nieuwsmedia (nieuwssites, nieuwsapps en de downloadbare krant) vertonen een **positief verband met het belang dat iemand aan nieuws hecht**, terwijl dit verband ontbreekt bij nieuws via sociale media. Omgekeerd zien we dat **sociale media** vooral een **populaire nieuwsbron** zijn voor wie alleen

²³ Imec (2018) Digimeter, 44 – 51.

²⁴ Imec (2018) Digimeter, 47.

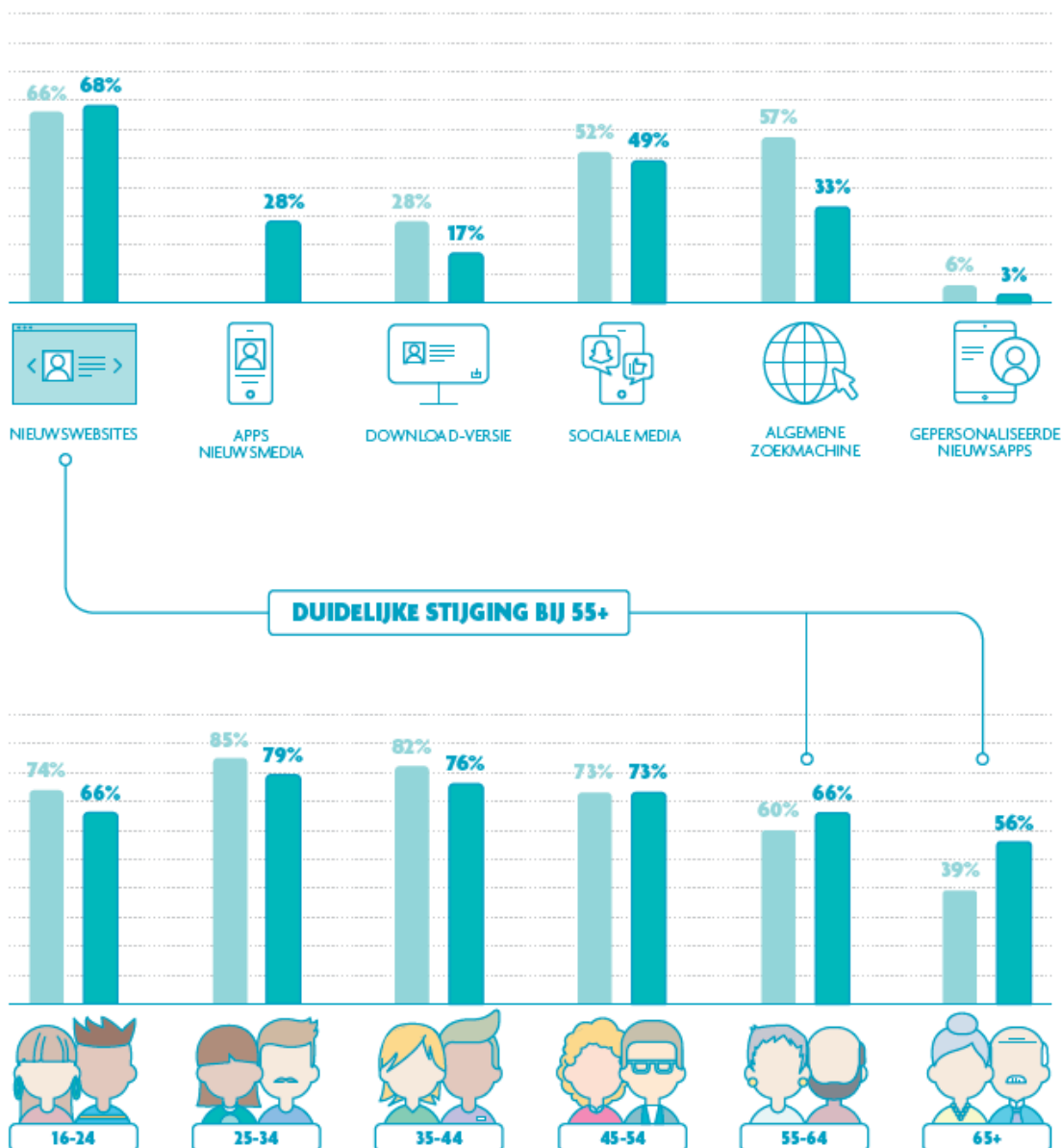
²⁵ <http://www.digitalnewsreport.org/survey/2019/overview-key-findings-2019/> (19 september 2019).

het nieuws wil volgen over **topics die hem of haar interesseren**, terwijl dit verband er niet is bij het gebruik van nieuwsapps en de downloadbare krant.

Uit de digimeter²⁶ blijkt dat nieuwswebsite van 2017 naar 2018 te kampen krijgen met vergrijzing van hun lezerspubliek.

DIGITALE NIEUWSKANALEN

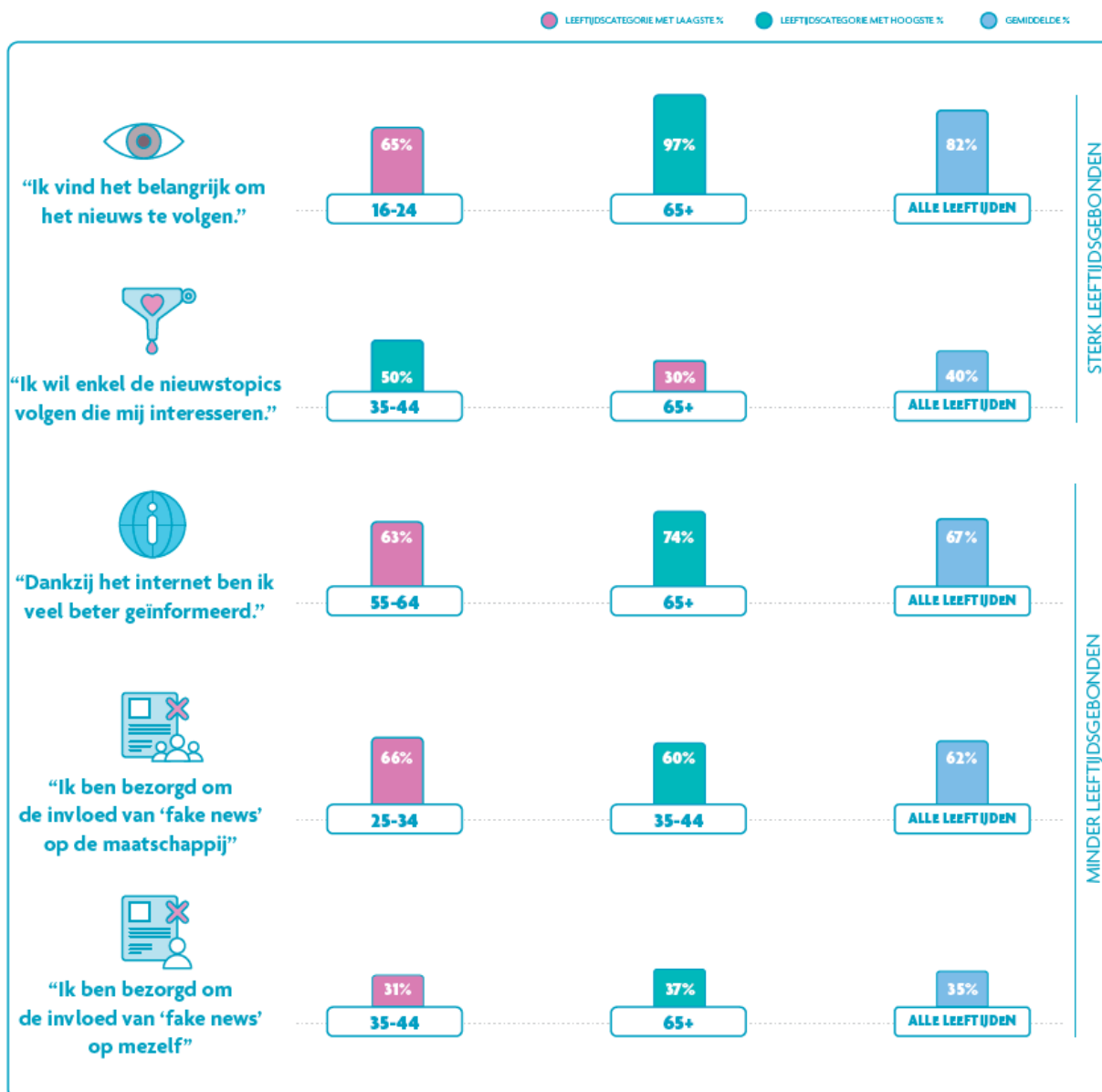
Nieuwswebsites kampen met vergrijzing van lezerspubliek



Over het algemeen erkennen Vlamingen de **positieve aspecten van digitaal nieuws**. Twee op drie Vlamingen **voelen zich beter geïnformeerd dankzij het internet**. Al zijn ze ook niet blind voor de uitdagingen die hiermee gepaard gaan.

²⁶ Imec (2018) Digimeter, 45.

Ruim zes op tien Vlamingen verklaart **bezorgd te zijn over de impact van nepnieuws** op de maatschappij. Opvallend is wel dat ze fake news voor zichzelf minder bedreigend vinden. Slechts 35% zegt bezorgd te zijn over de impact van nepnieuws op hun eigen beeldvorming. **Blijkbaar is nepnieuws voor veel Vlamingen iets waar vooral anderen mee te maken hebben en vinden ze zichzelf 'mediawijs' genoeg om hiermee verstandig om te gaan.**²⁷



Wat kan jong digidak voor uw gemeente betekenen?



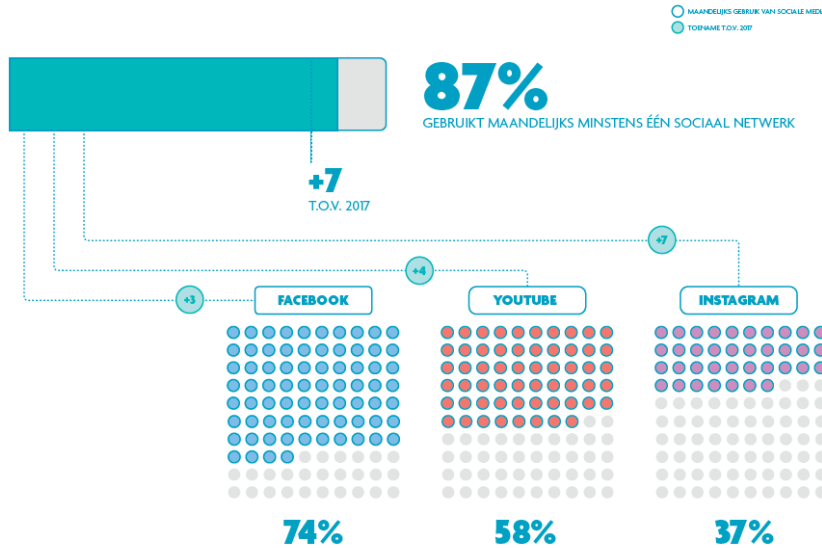
- vorming mediawijsheid voor inwoners en personeel van lokale besturen
- trajecten mediawijsheid op maat van scholen, ouders, sociale diensten, OCMW
- vorming rond het ontwikkelen van een doordacht, gedragen mediawijs beleid

²⁷ Imec (2018) Digimeter, 46.

1.7 Gebruik van sociale netwerken²⁸

Sociale media blijven erg populair in Vlaanderen, waar bijna negen op de tien mensen de afgelopen maand een sociaal netwerk gebruikt heeft.²⁹

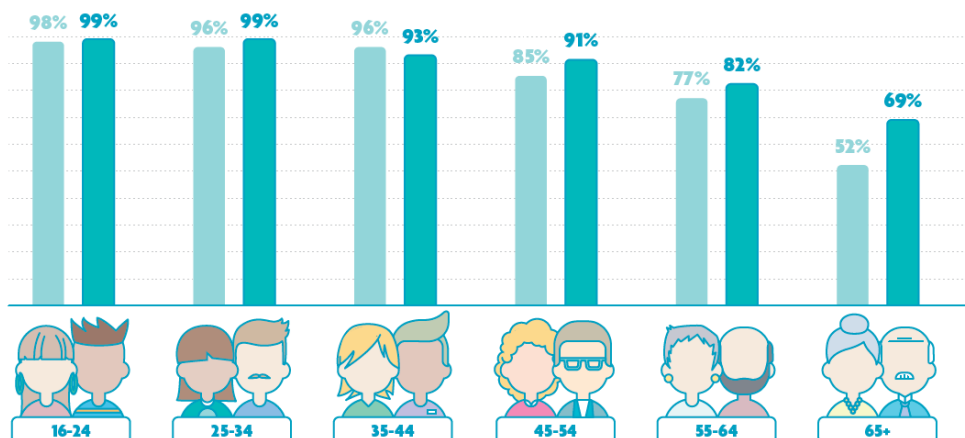
GEBRUIK VAN SOCIALE NETWERKEN Maandelijks gebruik van sociale netwerken



Net zoals de voorgaande jaren **groeit het gebruik van sociale media sterk in de oudere leeftijdsgroepen**. Bijna zeven op de tien 65-plussers zeggen maandelijks een sociaal netwerk te gebruiken, een jaar eerder was dat 52%. Ook berichtendiensten zoals Facebook Messenger en WhatsApp worden steeds populairder in deze leeftijdsgroep. Dit hangt samen met het **stijgende bezit van mobiele toestellen zoals smartphone en tablet**.³⁰

Nog steeds hogere gebruikscijfers bij jongere segmenten, maar wel sterkere groei bij oudere segmenten.

LEGENDE
2017 2018



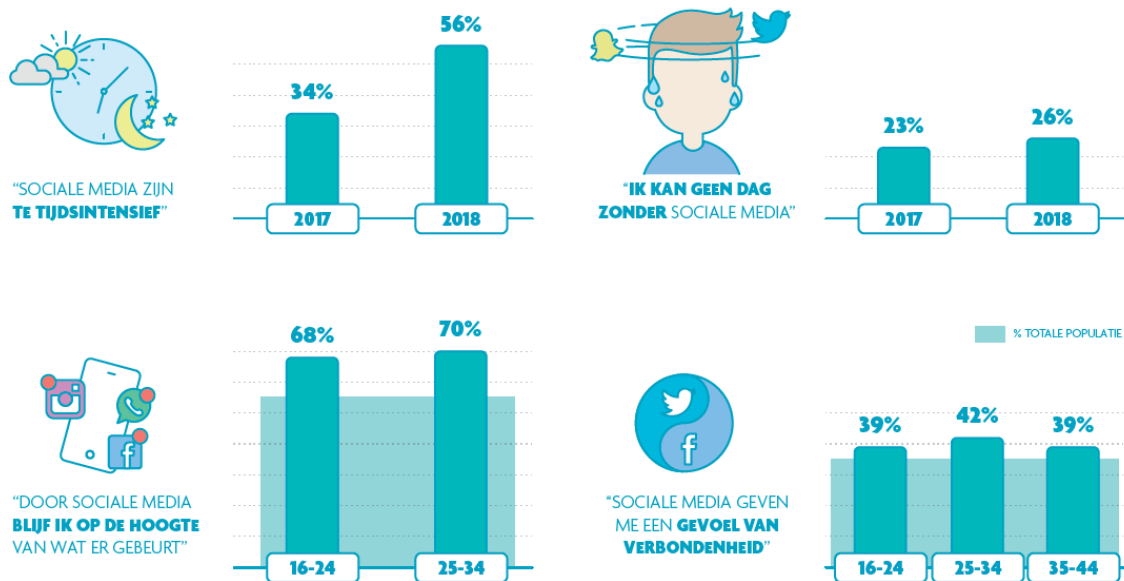
²⁸ Imec (2018) Digimeter, 53 – 62.

²⁹ Imec (2018) Digimeter, 53.

³⁰ Imec (2018) Digimeter, 54.

Het feit dat sociale media een steeds grotere rol spelen in ons leven, gaat gepaard met een **stijgende bezorgdheid over de tijd die we eraan spenderen**, zeker bij de oudere leeftijdsgroepen. Echter, de grootste stijging van het percentage gebruikers die stellen **dat ze geen dag zonder sociale media kunnen** zit in de jongste leeftijdsgroep (van één op de vier in 2017 naar één op de drie in 2018). Dat sociale media wel degelijk ook **positieve effecten** hebben op onze samenleving, daarvan is vooral de jongere leeftijdsgroep overtuigd. Zeven op de tien Vlamingen jonger dan 35 geven aan meer op de hoogte te zijn van wat er gebeurt dankzij de sociale media en vier op de tien voelt zich **meer verbonden door sociale media**.³¹

Jongeren voelen zich meer verbonden door sociale media



Lokale besturen stellen best een beleid op rond digitale communicatie via social media. Hoe zit het bijvoorbeeld met facebook pagina's als "Ge zijt van... als..."? Wordt hier (juiste?) informatie verspreid? Heeft dit kanaal een luidsprekerfunctie of een dramatiseerfunctie? Heeft de gemeente zicht op wat er zich op dit platform afspeelt?

Wat kan jong digidak voor uw gemeente betekenen?



- workshop mediawijze visie
- initiaties rond sociale media
- workshops rond cybercriminaliteit: bewustmaking van de gevaren van het internet

³¹ Imec (2018) Digimeter, 56.

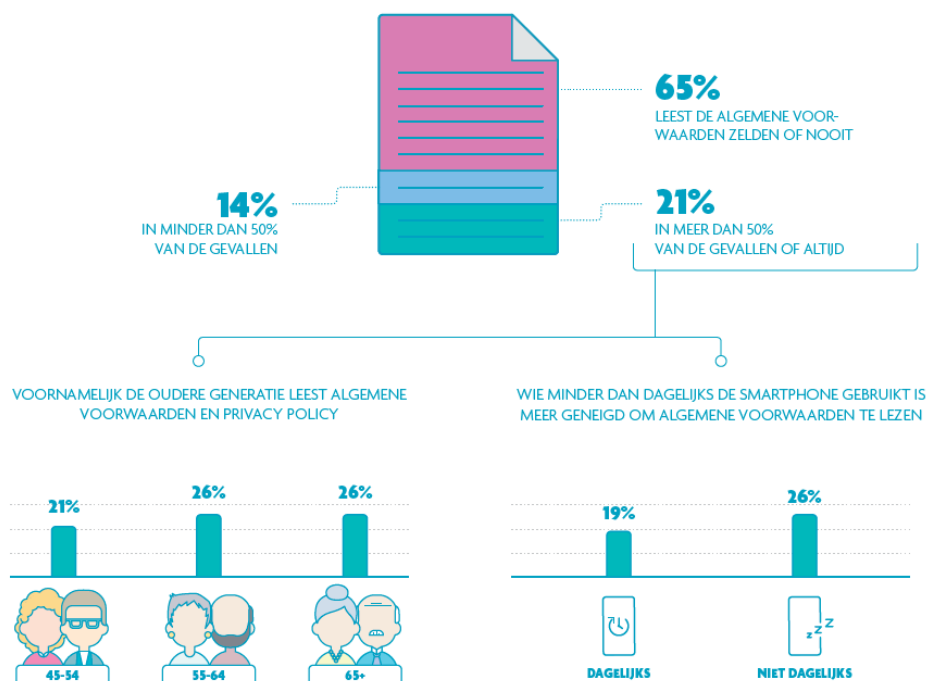
1.8 Online privacy³²

Enkele jaren geleden leek iedereen het erover eens dat privacy dood was en dat alleen wie een misdaad te verbergen had er nog belang aan hechtte. De onthullingen over hoe Cambridge Analytica Facebook-gegevens gebruikte om de presidentsverkiezingen in de VS te beïnvloeden, was voor velen het kantelpunt om online privacy weer als een belangrijk en fundamenteel mensenrecht te zien. Ook de lancering van GDPR, de verordening die de persoonsgegevens van Europese burgers beschermt, heeft dat bewustzijn versterkt.

Deze evolutie beïnvloedt ook **de perceptie en intenties van Vlamingen omtrent privacy**. Eén op de vijf Vlamingen geeft aan in minstens de helft van de gevallen de **algemene voorwaarden en het beleid rond privacy** te lezen vóór hij of zij zich ergens online registreert. Er is daarbij een duidelijke relatie met de **leeftijd**: een kwart van de 55-plussers verklaart in minstens de helft van de gevallen de algemene voorwaarden te lezen. Dit lijkt veel en het is allicht ook een overschatting wegens sociaal wenselijk antwoordgedrag. Toch zien we ook een ander interessant verband: vooral wie minder dan dagelijks de smartphone gebruikt, zegt in minstens de helft van de gevallen de algemene voorwaarden en privacy statements te lezen. Dit laat een **verband** zien tussen **de attitude** en opvattingen die iemand heeft over online veiligheid en privacy enerzijds en de adoptie en **het gebruik** van digitale technologie anderzijds.

ALGEMENE VOORWAARDEN

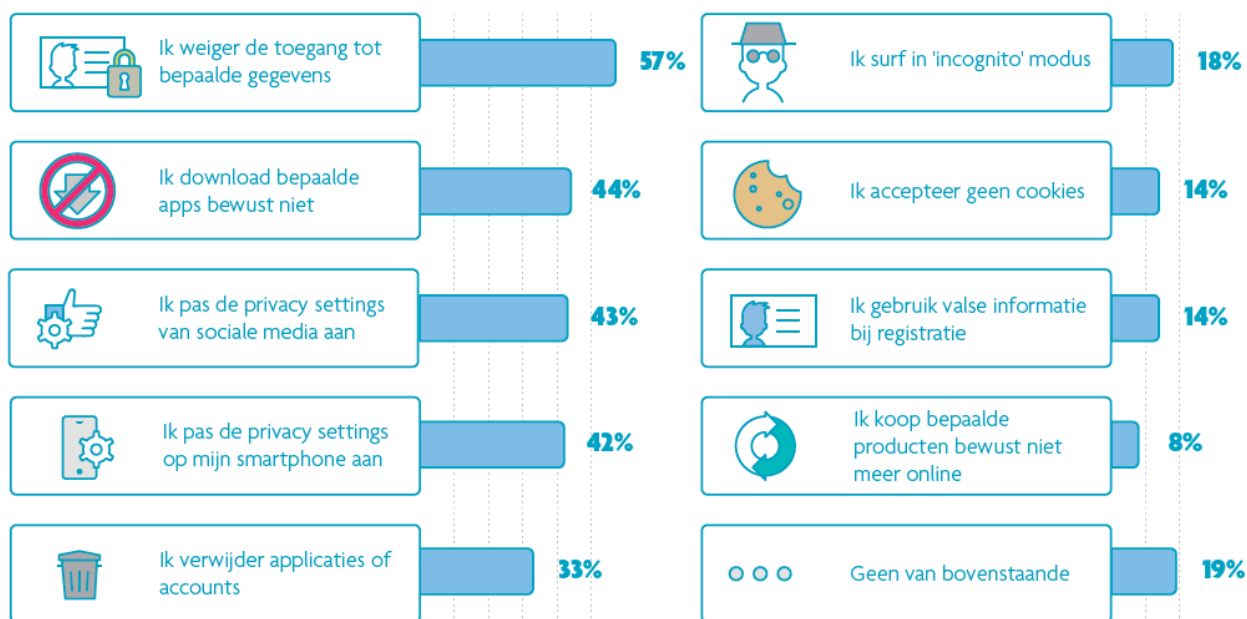
De meerderheid leest deze niet



³² Imec (2018) Digimeter, 64 – 72.

Wat doen mensen meestal om hun data te beschermen? Ze weigeren toegang tot hun data, downloaden apps bewust niet en passen de privacy-instellingen van de sociale media en hun smartphone aan. Anderzijds stelt 19% dat ze geen enkele actie ondernemen om hun data te beschermen.³³

Welke maatregelen heb je reeds genomen?



Wat kan digidak voor uw gemeente betekenen?

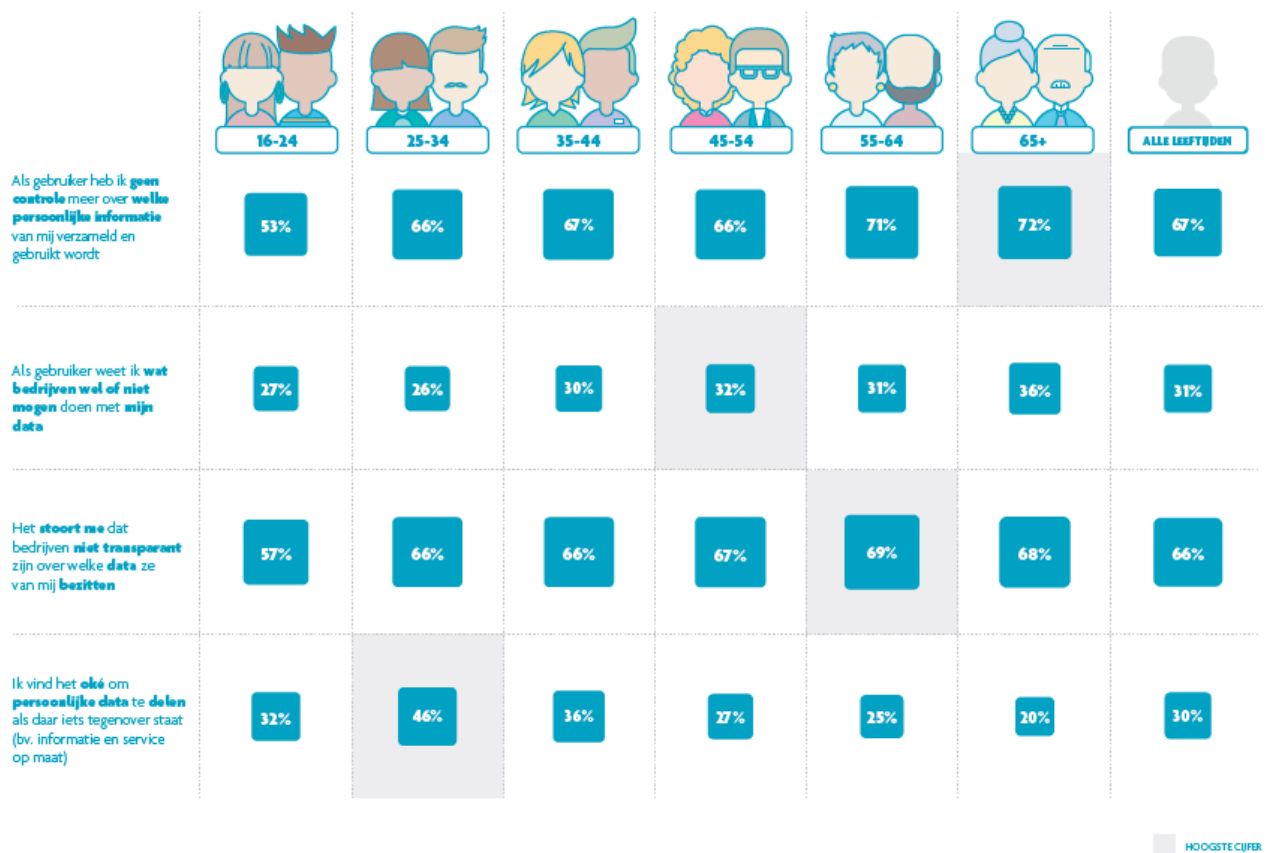
- hulp bij het aanmaken en rationeel beheren van accounts
- veilig wachtwoordbeheer
- sensibilisering rond cybercriminaliteit
- begeleiding bij online kopen en verkopen
- vorming rond de instellingen van je toestel

³³ Imec (2018) Digimeter, 66.

Er is een duidelijk verband met **de attitude ten opzichte van privacy**.³⁴ Wie meent dat hij controle heeft over welke persoonlijke data bedrijven over ons verzamelen, is minder geneigd daar iets aan te doen. Idem voor het gebrek aan transparantie van bedrijven over welke data ze van ons bezitten; wie dat helemaal niet storend vindt, onderneemt ook geen actie.³⁵

ATTITUDE TEN OPZICHTE VAN PRIVACY

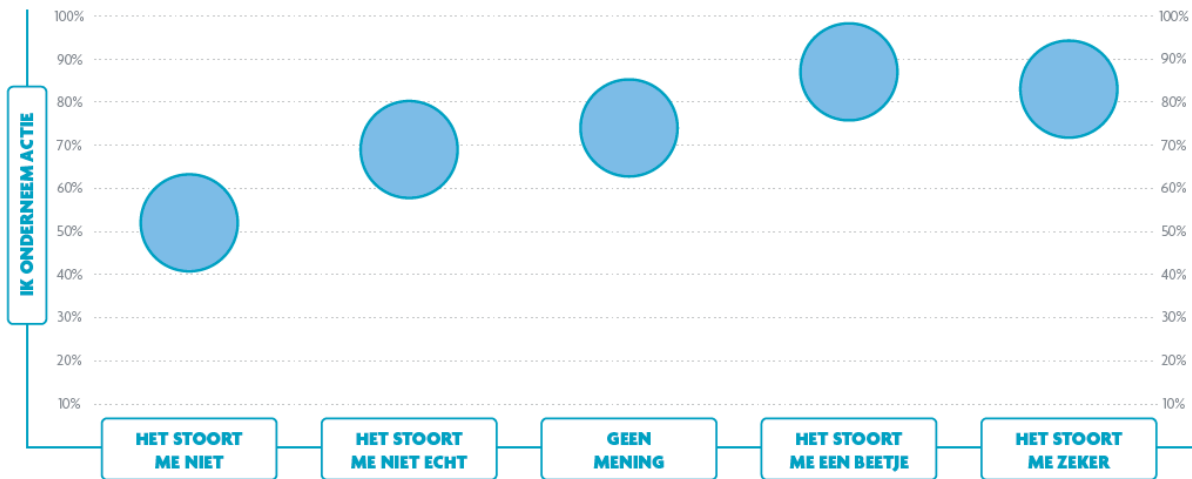
Vlamingen staan redelijk sceptisch tegenover hoe bedrijven met onze privacy omgaan



³⁴ Imec (2018) Digimeter, 65.

³⁵ Imec (2018) Digimeter, 66.

Wie zich ergert aan het gebruik van zijn persoonlijke data door bedrijven, onderneemt meer actie om privacy te beschermen



De bereidheid om gegevens te delen hangt ook af van iemands mening over hoe bedrijven omgaan met gebruikersdata. Vooral de overtuiging dat data delen een betere dienstverlening kan opleveren, vergroot de bereidheid daartoe. Dit geldt zelfs voor gevoeligere informatie zoals seksuele geaardheid, religie en medische gegevens. Respondenten zijn veel sneller bereid om die te delen als ze geloven dat ze daardoor een betere service of efficiënter product krijgen (respectievelijk 40%, 39% en 10%), dan wanneer men daar niet overtuigd van is (respectievelijk 24%, 24% en 5%). Het gebrek aan transparantie over hoe bedrijven omgaan met persoonlijke gegevens speelt ook een rol, maar het effect hiervan is minder groot dan bij de vraag “ben je bereid om data te delen in ruil voor een betere service”. Wel zien we dat wie zich stoort aan dat gebrek aan transparantie, significant minder bereid is om adresgegevens, geboortedatum, religie, afkomst, burgerlijke stand, financiële info, medische gegevens en politieke voorkeur te delen. Kortom, **bij de beslissing om al dan niet gegevens te delen met een bedrijf of digitaal platform speelt het geloof in een betere service een grotere rol dan de frustratie dat bedrijven weinig transparant zijn over hun databeleid.**³⁶



Wat kan digidak voor uw gemeente betekenen?

- aansturen van een campagne en bijhorende vormingen om veilig met online data en privacy om te gaan

³⁶ Imec (2018) Digimeter, 68.

1.9 E-commerce

Dat mensen steeds meer toestellen met een internetaansluiting kopen en gebruiken heeft gevolgen voor hun online economische activiteiten. Bijna twee op de drie Vlamingen zeggen dat ze jaarlijks online-goederen kopen. Voor 37% van de Vlamingen is dat een maandelijkse activiteit en dat is meer dan in 2017, toen 32% aangaf maandelijks online te kopen.

Online shoppen biedt volgens het gros van de Vlamingen heel wat voordelen. Vlamingen tussen 25 en 44 jaar staan het meest positief tegenover online shoppen.³⁷

1.10 Digitale vaardigheden

Bij de perceptie over de eigen vaardigheden zien we dat leeftijd een rol speelt: hoe ouder, hoe lager iemand de eigen digitale vaardigheden inschat. Maar het is opmerkelijk **dat de onzekerheid over digitale technologie stijgt bij de jongste leeftijdsgroepen**: 19% vindt de termen die met digitale technologie te maken hebben verwarrend (in vergelijking met 11% in 2017) en 16% twijfelt soms om digitale technologieën te gebruiken uit angst om onherstelbare schade aan te richten (8% in 2017). Dit is nochtans de generatie die het meeste in aanraking komt met de snel veranderende technologie. Enerzijds genieten ze het voordeel dat ze zijn opgegroeid met technologie (de zogeheten 'digital natives'), maar anderzijds worstelt een groeiende groep onder hen ook met de digitale snelrein. **Er moet voor gewaakt worden dat er op die manier geen nieuwe digitale kloof ontstaat.**³⁸

ATTITUDE TEN OPZICHTE VAN DIGITALE VAARDIGHEDEN - AANDEEL (HELEMAAL) AKKOORD - SPLIT PER LEEFTIJDGROEP

		16-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65+	Totaal
Ik heb er vertrouwen in dat ik in staat ben om digitale vaardigheden te leren	2017	78%	87%	81%	75%	70%	55%	72%
	2018	80%	89%	88%	83%	77%	67%	80%
Termen gelinkt aan digitale toepassingen vind ik verwarrend	2017	11%	14%	12%	23%	34%	41%	25%
	2018	19%	14%	19%	29%	34%	35%	26%
Ik heb digitale toepassingen vermeden omdat ik er niet vertrouwd mee ben	2017	13%	15%	14%	27%	35%	41%	26%
	2018	15%	12%	18%	21%	27%	35%	22%
Ik twijfel om digitale toepassingen te gebruiken omdat ik vrees fouten te maken die ik niet kan rechtzetten	2017	8%	11%	9%	22%	28%	36%	21%
	2018	16%	11%	12%	19%	27%	29%	20%

In welke mate ga je akkoord met onderstaande stellingen in verband met digitale toepassingen & vaardigheden? - % (helemaal) akkoord (4 of 5 op vijfpunteschaal) - Split per leeftijdsgroep (totale steekproef, N=4.547)

De digitalisering **wijzigt de benodigde competenties** om succesvol te zijn sterk. Jobs veranderen, andere worden zelfs overbodig, terwijl er elders nieuwe banen en ontwikkelingsmogelijkheden bij komen.³⁹ Technologische en wetenschappelijke kennis en een ondernemende en creatieve attitude bijvoorbeeld worden belangrijker.⁴⁰ **Levenslang leren** wordt in het licht van 2030 nog belangrijker.

³⁷ Imec (2018) digimeter, 78.

³⁸ Imec (2018) digimeter, 107.

³⁹ SERV (2016) Platformtekst Vlaanderen 2030, 38.

⁴⁰ SERV (2016) Platformtekst 2030, 20.

Dit is nodig als antwoord op de **persistente problematiek van laaggeletterdheid**, voor het **vermijden van 'skill obsolescence'** (het 'verlies' aan vaardigheden door de snelle veranderingen op de arbeidsmarkt), voor het realiseren van **sociale mobiliteit**, om te kunnen omgaan met **internationalisering** (kennis moderne vreemde talen), als **investering in loopbaanzekerheid**, enz.⁴¹

Leren omgaan met verschillende media blijft een belangrijk beleidsthema. Digitale ontwikkelingen vinden snel en ingrijpend plaats. **Het beleid draagt een grote verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat burgers de digitale boot niet missen.** Mediawijsheid als competentie is fundamenteel voor elke burger.⁴²

Uit onderzoek⁴³ blijkt dat datageletterdheid één van de key-competenties vormt van de toekomst. Daarbij is data fluïditeit⁴⁴ de sleutel voor meer autonomie.

Digitale geletterdheid en mediawijsheid zijn basiscompetenties die in het **onderwijs** moet worden aangeleerd, maar ook voor de grote groep van **reeds afgestudeerde eindgebruikers, werknemers, zelfstandigen en werkgevers, dienstverleners en begeleiders van kwetsbare groepen** zijn initiatieven nodig om ervoor te zorgen dat ze digitaal mee zijn of mee blijven. Digitale geletterdheid en mediawijsheid gaat over kennis rond de stappen die nodig zijn om toegang te verkrijgen tot een digitaal medium of tot digitale informatie, vaardigheden voor het gebruik van verschillende applicaties (knoppenkennis) en vaardigheden rond het gebruik en begrip van digitale bronnen, privacy en veiligheid. De gebruikers moeten vertrouwen hebben/krijgen in digitale diensten en het ethische en maatschappelijke belang van privacy en eigenaarschap van data kennen. Digitalisering vraagt ook om **digitale fluïditeit** van burgers. Burgers zijn digitaal fluïde als ze in staat zijn om vlot over te schakelen van het ene naar het andere digitale medium. Dat is een basiscompetentie voor de toekomst en een sleutel naar autonomie.

⁴¹ SERV (2016) Platformtekst 2030, 20 – 21.

⁴² SAM, Steunpunt Mens en Samenleving (2019) 'Sociaal werk in transitie. Aanbevelingen voor het Vlaamse en federale beleid.', 14.

⁴³ IDEALiC (2019) federaal onderzoeksproject naar e-inclusie in België, IMEC-SMIT-VUB & FTU Namur in samenwerking met Belspo - tussentijdse resultaten (<https://www.serv.be/serv/evenement/serv-rondetafel-e-inclusie>).

⁴⁴ Burgers zijn digitaal fluïde als ze in staat zijn om vlot over te schakelen van het ene naar het andere digitale medium.



Wat kan digidak voor uw gemeente betekenen?

- opstart lokale vrijwilligerswerking: burgers versterken burgers, vanuit inspraak en welbevinden van de burger, autonomie, soft skills, gebruikspraktijken en ondersteuningsnetwerken, aandacht voor leerdrempels
- versterking lokale vrijwilligersinitiatieven
- coördinatie lokale vrijwilligersinitiatieven digitale versterking
- digidak volgt de nieuwe tendensen en biedt de begeleiders opleidingen aan zodat zij dit in initiaties kunnen aanbieden
- ter beschikkingstelling online registratieplatform met cursusmateriaal en coördinatietool voor lokale vrijwilligers
- overlegplatform tussen de verschillende diensten (sociale verhuurkantoren, bibliotheken, lokale dienstencentra, scholen, buurthuizen, woon- en verzorgingscentra,..)
- omkadering en vorming van lokale vrijwilligers rond digitale versterking en pedagogische aanpak
- laagdrempelig en toegankelijk lessenpakket rond digitale vaardigheden

2. Het digitale als uitsluitingsmechanisme

Vier burgers op tien lopen risico op digitale uitsluiting.⁴⁵ Digitale basiskennis wordt in de toekomst even onontbeerlijk als lezen en schrijven was in de vorige eeuw.⁴⁶ Voor een aanzienlijke groep burgers is het niet vanzelfsprekend om mee te kunnen met deze evolutie. Deze personen dreigen digitaal uitgesloten te worden. In de digitaliserende samenleving betekent dit dat zij ook **sociaal worden uitgesloten**, waarbij de **toegang tot sociale rechten** in het gedrang komt. Het uitsluitingsmechanisme dat in het digitale zit besloten, berust enerzijds op de **creatie van nieuwe mechanismen van sociale uitsluiting** en anderzijds op **het versterken van bestaande sociale ongelijkheden**.

Het is voor lokale besturen van groot belang om toe te zien dat het digitale enkel als verbindingsmechanisme dient – en niet als uitsluitingsmechanisme. Aanhoudende detectie is een manier om de vinger aan de pols te houden. Waar mensen vandaag goed mee kunnen, kan dit morgen al veranderd zijn, gezien het tempo waarmee de digitale verandering plaatsvindt. Een manier om digitale uitsluiting in de kiem te smoren, is om alvast inschrijving voor gemeentelijke activiteiten steeds mogelijk te houden via de offline weg.

⁴⁵ KBS (2019) Infofiche digitale kwetsbaarheid

⁴⁶ Nationaal pact voor strategische investeringen, Verslag van het strategisch comité 2018, 26 – 35.

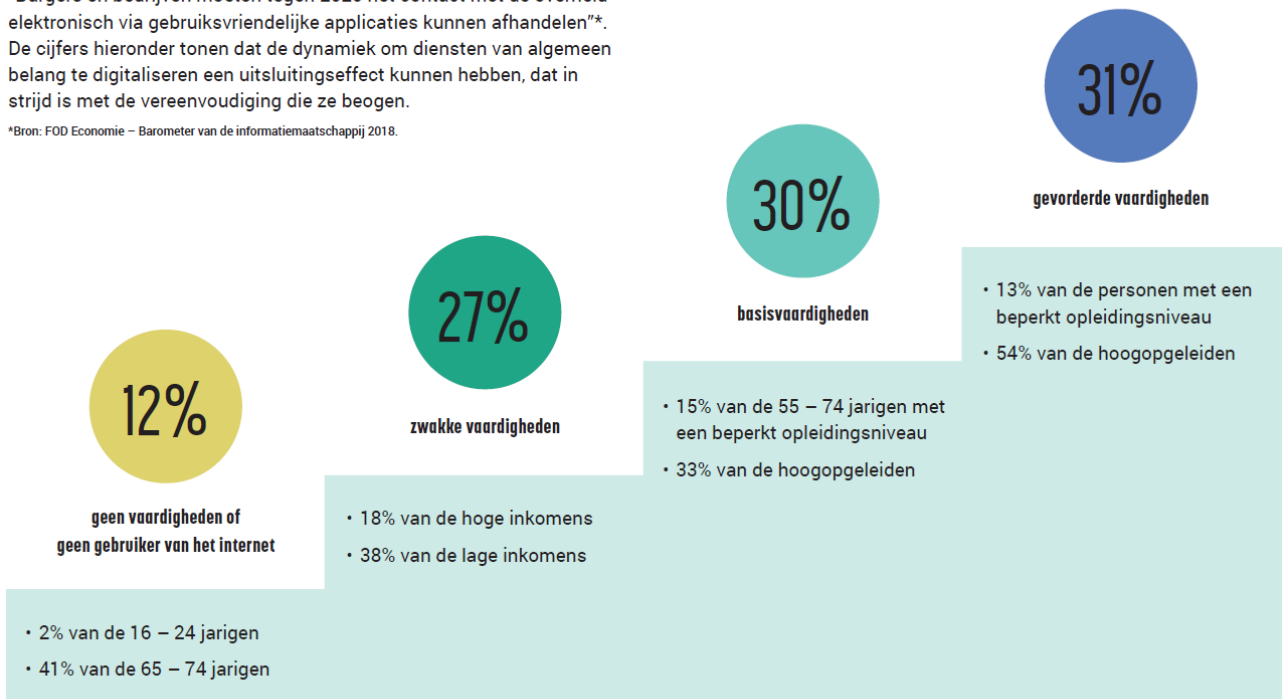
2.1 Uitsluiting door digitale (on)vaardigheid

DIGITALE VAARDIGHEDEN

Bron: Eurostat 2018

In de prioriteiten van het 'Digital Belgium' plan staat: "Burgers en bedrijven moeten tegen 2020 het contact met de overheid elektronisch via gebruiksvriendelijke applicaties kunnen afhandelen". De cijfers hieronder tonen dat de dynamiek om diensten van algemeen belang te digitaliseren een uitsluitingseffect kunnen hebben, dat in strijd is met de vereenvoudiging die ze beogen.

*Bron: FOD Economie – Barometer van de informatiemaatschappij 2018.



Bijna 40% van de bevolking heeft geen of zwakke digitale vaardigheden, en loopt dus een risico op digitale uitsluiting.

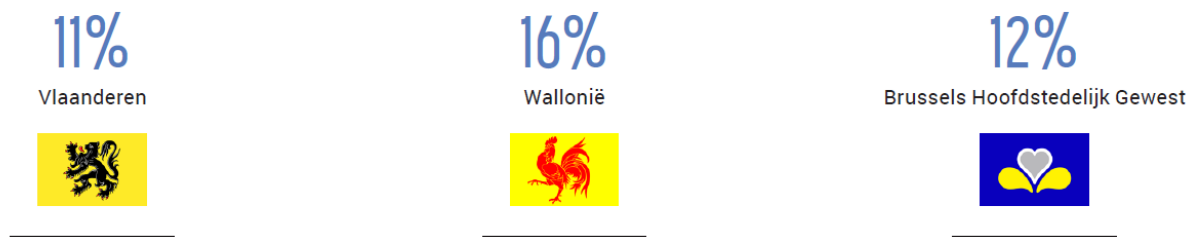
2.2 Uitsluiting door gebrekkige toegang tot internet

TOEGANG TOT HET INTERNET IN DE 3 REGIO'S

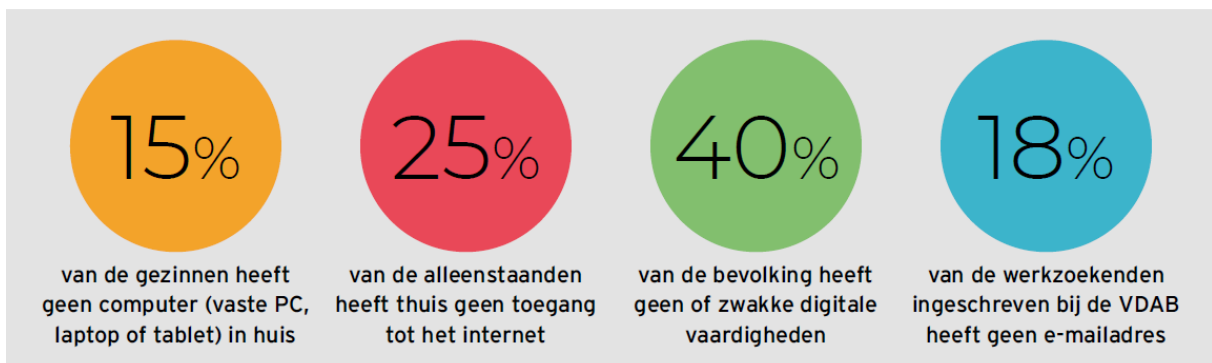
De toegang tot het internet thuis is in Vlaanderen, Wallonië en Brussel gelijklopend, ondanks grote verschillen in bijvoorbeeld armoedecijfers tussen de 3 regio's. Dat toont aan dat digitale uitsluiting een complex fenomeen is, met meerdere uitsluitingsmechanismes, dat een diverse groep van burgers raakt.

Bron: Eurostat 2018

Geen toegang tot het internet thuis in de regio's



2.3 Uitsluiting omwille van materiële redenen



Bron: SERV (2019) Advies e-inclusie

2.4 Uitsluiting door een eng digitaliseringsbeleid

De SERV roept de Vlaamse overheid op om expliciet werk te maken van een e-inclusief digitaliseringsbeleid, gebaseerd op een brede visie op e-inclusie. Dat is **nodig om nieuwe mechanismen van sociale uitsluiting of versterking van bestaande sociale ongelijkheden te vermijden**.⁴⁷

De steeds sterkere en snellere digitalisering creëert een risico op **een steeds grotere afstand tot de overheid en de rest van de samenleving** voor burgers die digitaal niet mee zijn. Het kan leiden tot digitale uitsluiting. De DESI-meting en de Digimeter tonen alvast aan dat de mogelijkheid van toegang tot technologie en internet, de aanwezigheid van basisvaardigheden, het gebruik van digitale

⁴⁷ SERV (2019) Advies e-inclusie, 4.

overheidsdiensten en positieve attitudes ten aanzien van technologie niet voor iedereen gerealiseerd is.⁴⁸

Digitale uitsluiting gaat over meer dan een kloof tussen mensen met en zonder internettoegang of een probleem van kwetsbare groepen zoals mensen in armoede, kortgeschoolden of langdurig werkzoekenden. Digitale uitsluiting is een **complex fenomeen** dat sterk gerelateerd is aan sociale uitsluiting en bepaald wordt door een veelheid aan factoren. Om als gevolg van de digitalisering nieuwe mechanismen van sociale uitsluiting of versterking van bestaande sociale ongelijkheden te vermijden, is **een volwaardig e-inclusiebeleid** nodig. Dat ontbreekt vandaag nog.⁴⁹

Iedereen moet de kans krijgen om volwaardig te participeren aan de digitale samenleving. Het gebruik van digitale technologieën moet worden gefaciliteerd en gegarandeerd voor iedereen. Het gaat ook over het uitwerken van digitale diensten met **expliciete aandacht voor de vaardigheden van (ook kwetsbare) doelgroepen, de toeleiding naar en begeleiding bij het gebruik van digitale diensten, het versterken van digitale vaardigheden, het weerbaarder maken van burgers en consumenten, media-wijsheid, enz.**⁵⁰ Als we nu niet proactief werk maken van e-inclusieve digitale dienstverlening riskeren we binnen enkele jaren geconfronteerd te worden met **een ondergraving van sociale rechten bij brede groepen burgers omdat ze geen toegang meer vinden tot bepaalde diensten.**⁵¹

De digitale stroomversnelling schept enorme mogelijkheden voor meer welzijn en gezondheid voor iedereen. Maar praktijkwerkers zien vaak ook als eersten de gevolgen voor wie niét mee kan. We moeten ervoor zorgen dat de digitale kloof zich niet doortrekt in maatschappelijke dienstverlening, het sociaal werk en de gezondheidszorg. **Het kan daarom nooit de bedoeling zijn dat online hulp-, dienst- of zorgverlening het offlinecontact vervangt.** Een onlinehulpaanbod moet steeds ontwikkeld worden vanuit de opdracht van de organisatie, complementair aan het bestaande aanbod, en met als eerste toetssteen een betere dienst-, hulp- en zorgverlening voor de meest kwetsbare groepen.⁵²

3. Het digitale als verbindingsmechanisme

De vierde industriële revolutie, industrie 4.0, wordt gekenmerkt door een allesomvattende connectiviteit, waarbij machines en objecten intelligent worden en de fysieke en virtuele wereld convergeren en een digitale transformatie van de bestaande maakindustrie wordt mogelijk gemaakt door nieuwe technologische doorbraken zoals het Internet der Dingen (Internet of Things, IoT), breedbandnetwerken, big data, 3D-printing en toenemende automatisering en autonomie van productieprocessen.⁵³

⁴⁸ SERV (2019) Advies rond e-inclusie, 6.

⁴⁹ SERV (2019) Advies rond e-inclusie, 7.

⁵⁰ SERV (2019) Advies rond e-inclusie, 8.

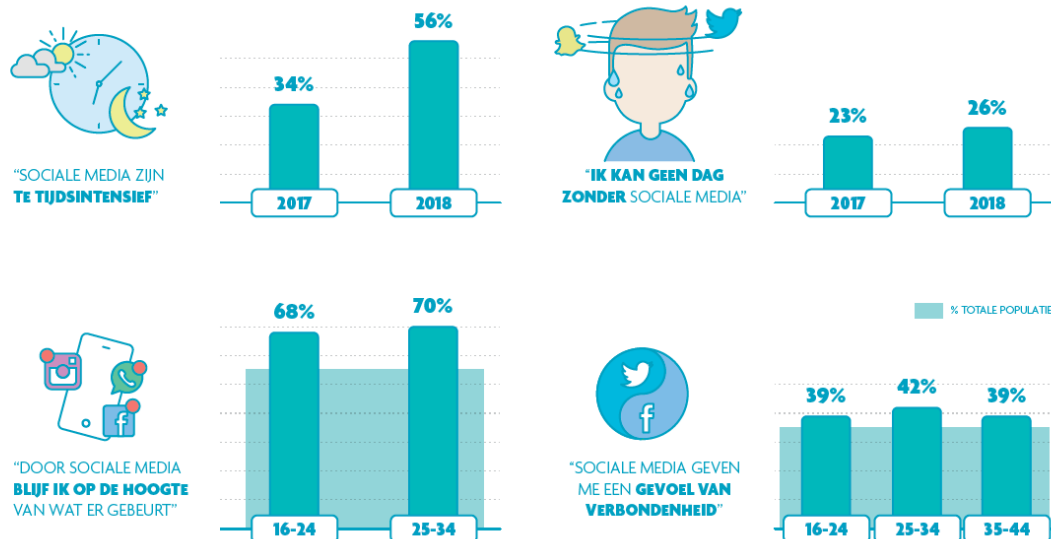
⁵¹ SERV (2019) Advies rond e-inclusie, 15.

⁵² SAM, Steunpunt Mens en Samenleving (2019) 'Sociaal werk in transitie. Aanbevelingen voor het Vlaamse en federale beleid.', 13.

⁵³ SERV (2016) Platformtekst Vlaanderen 2030, 7.

Dat **sociale media** wel degelijk ook positieve effecten hebben op onze samenleving, daarvan is vooral de jongere leeftijdsgroep overtuigd. Zeven op de tien Vlamingen jonger dan 35 geven aan meer op de hoogte te zijn van wat er gebeurt dankzij de sociale media en vier op de tien voelt zich **meer verbonden door sociale media**.⁵⁴

Jongeren voelen zich meer verbonden door sociale media



Binnen de overheid is ICT een cruciale 'driver' voor verandering en vernieuwing. Het vormt vaak de noodzakelijke onderbouw voor hervormingsprojecten, zorgt voor een **nieuwe meer klantgerichte 'interface' met burgers en bedrijven** (bv. digitaal loket, e-notification, e-tendering) en is een belangrijke hefboom voor **innovaties, nieuwe diensten en meer betrokkenheid van gebruikers** (bv. open data, automatische toekenning van rechten). Omdat niet iedereen even digitaal vaardig is, blijven omkaderende maatregelen en permanente aandacht voor **e-inclusie** nodig.⁵⁵

Een e-inclusieve digitalisering moet vertrekken van een brede visie op e-inclusie. In een brede visie is er aandacht voor het waarborgen van de **toegang** tot technologie en informatie; **het opbouwen van 'knoppenkennis' en datageletterdheid**; een dienstverleningsmengeling van volwaardige digitale en niet-digitale alternatieven (cf. het 'click – call – face – home'-principe).⁵⁶ Een e-inclusieve digitalisering moet vertrekken van een **brede visie** op e-inclusie met aandacht voor: het waarborgen van de toegang tot technologie en informatie; het opbouwen van 'knoppenkennis' en datageletterdheid; een dienstverleningsmengeling van volwaardige digitale en niet-digitale alternatieven.

De toegang tot een dienst moet daarbij de focus zijn, en niet de toegang tot een bepaalde toepassing. Digitalisering is immers een middel om de dienstverlening te verbeteren. De klemtoon moet in de eerste plaats liggen op de opportuniteiten van de digitalisering. **Digitalisering is nooit een doel op zich** en als e-inclusie van bij de start meegenomen wordt in het digitaliseringstraject gaat er ook geen remmende werking van uit.⁵⁷

⁵⁴ Imec (2018) Digimeter.

⁵⁵ SERV (2016) Platformtekst Vlaanderen 2030, 15.

⁵⁶ SERV (2019) Advies rond e-inclusie, 9.

⁵⁷ SERV (2019) Advies rond e-inclusie, 15.

Inzetten op mediawijsheid kan enkel omvattend gebeuren door de focus te leggen op **alle digitale profielen én alle leeftijdsgroepen**. Dat kan enkel gerealiseerd worden via een diverse set aan instrumenten, opgebouwd uit onderzoek en wetenschappelijke inzichten en gecoördineerd via een kenniscentrum: van **kleinschalige projecten op maat**, initiatieven met een **vrije inloop**, versterking van **leerkrachten** en van de **eindtermen** in het onderwijs, **online-initiatieven** enz. Zo kan het **netwerk van publieke computerruimten** (bv. in de bibliotheken) worden versterkt en ondersteund om aan digitale geletterdheid en e-inclusie te werken. Naast (vrije) toegang tot hardware en internet moet er dan ook en vooral **begeleiding** zijn. Dit kan door **peer-to-peer initiatieven** te stimuleren waarbij mensen mekaar spontaan dingen aanleren (ook in organisaties, bv. PC in refter of vrije ruimtes) en door **bijscholing** van bibliothecarissen en sociaal werkers.⁵⁸

Het lokaal bestuur kan **dienstverlening koppelen aan ontmoetingsplekken in de buurt**, zoals de bibliotheek (De Krook in Gent is daar een mooi voorbeeld van), lokale handelszaken (Enchanté Gent) en/ of straathoekwerkers, wijkopbouwwerkers, ... bij het organiseren van buurtgerichte zorg (Oostende)⁵⁹, de digidak- locaties, wijkverenigingen en buurthuizen.

De invloed van de digitalisering op de samenleving is enorm. Dat geldt ook voor hulpverlening en zorg. **Mensen gaan op andere manieren zoeken naar informatie, advies of hulp, bijvoorbeeld via chat of e-mail-hulp**. Het sociaal werk gebruikt al ruim tien jaar onlinehulptoepassingen, en het aanbod groeit jaar na jaar. Onlinehulpvormen zoals websites, digitale tools en apps worden gecombineerd met 'offline' contact (de zogenaamde *blended* hulp). Welzijnswerkers stellen vast dat digitale leefwerelden en netwerken van steeds groter belang zijn voor hun doelgroepen. Via sociale media zoeken ze manieren om daarop aan te sluiten.⁶⁰

⁵⁸ SERV (2019) Advies rond e-inclusie, 18.

⁵⁹ Dewulf, D. (2018) 'Van uitsluiting naar insluiting. Ook kwetsbare mensen willen deelnemen, op al hun levensdomeinen.', VVSG, Inspiratienota gemeenteraadsverkiezingen, 25.

⁶⁰ SAM, Steunpunt Mens en Samenleving (2019) 'Sociaal werk in transitie. Aanbevelingen voor het Vlaamse en federale beleid.', 13.

4. Aanbod rond (digitale) versterking

Eén op vijf Belgen ondervindt stress door de groeiende digitalisering, één op tien vreest voor zijn/haar job, en **60% wilt graag een internet- en computeropleiding volgen** om beter mee te zijn en bij te blijven.⁶¹

WELZIJN EN WELBEVINDEN IN HET DIGITALE

Bron: E-dossier Digitalisering Gezinsbond 2016



De voorbije jaren werden **vanuit middenveldorganisaties** antwoorden geformuleerd op de vraag naar versterking van digitale vaardigheden. Het resultaat is een zeer versnipperd, verscheiden en ongeïdentificeerd veld aan initiatieven die focussen op het digitaal insluiten van kwetsbare groepen.⁶²

Het merendeel van de middenveldorganisaties ontwikkelden een aanpak die zeer nauw aansluit bij de leefwereld en behoeften van kwetsbare groepen. Door te werken in **kleine groepen**, aan een **traag tempo**, met **aangepast leermateriaal** en door middel van een **vraaggestuurde aanpak**, slagen organisaties er in de leerdrempels van kwetsbare groepen grotendeels te neutraliseren. Door hun **zeer lokale inbedding** en **samenwerking** in armoedeverenigingen of gelijkaardige kleinschalige sociale organisaties, bereiken ze bovendien de meest kwetsbare groepen. **Belangrijke drempels voor een optimale werking** doen zich voor op het niveau van:

- 1) het technisch onderhoud van het computerpark
- 2) de beschikbaarheid en de omkadering van begeleiding
- 3) het ontwikkelen van up-to-date leermaterialen en leermethodieken op maat van kansengroepen
- 4) de duurzaamheid en structurele financiering⁶³

⁶¹ Gezinsbond (2016) E-dossier Digitalisering.

⁶² Marien, I., & Van Audenhove, L. (2012). Digitale inclusie: Het middenveld als structurele partners. In D. Dierckx, S. Oosterlynck, J. Coene, & A. V. Haarlem (Eds.), *Armoede en sociale uitsluiting: Jaarboek 2012* (pp. 317-332). (Sociale InZichten; No. 22). Acco.

⁶³ Marien, I., & Van Audenhove, L. (2012). Digitale inclusie: Het middenveld als structurele partners. In D. Dierckx, S. Oosterlynck, J. Coene, & A. V. Haarlem (Eds.), *Armoede en sociale uitsluiting: Jaarboek 2012* (pp. 317-332). (Sociale InZichten; No. 22). Acco.

De SERV vraagt in haar advies rond e-inclusie (2019) dat de Vlaamse overheid de e-inclusieve digitalisering ook uitdraagt naar de ruimere samenleving. Het blijft een belangrijke taak van de overheid om via het onderwijs maar **ook via publieke computerruimten, begeleide e-loketten, laagdrempelige of kleinschalige initiatieven op maat te werken** aan digitale (basis)vaardigheden en mediawijsheid. Ook initiatieven om digitale toegang te verzekeren voor iedereen moeten in het kader van e-inclusieve digitalisering verder onderzocht worden. Via **netwerken en partnerschappen** met social profit en non-profit en met privé sector kan e-inclusieve digitalisering ook op andere terreinen verder ingang vinden.⁶⁴

Het federaal onderzoeksproject Idealic⁶⁵ dat peilt naar het vermogen van het middenveld om te functioneren als opvangnet voor het realiseren van e-inclusie, toont aan dat alle middenveldactoren met aanbod rond e-inclusie inzetten op **toegang tot digitale media** en het **aanleren van digitale vaardigheden**. *Communicatieve, creatieve* en *codevaardigheden* en *soft skills* worden vaak niet aangeboden. **Mediawijsheid** wordt in meerdere mate door Nederlandstalige middenveldactoren gecoverd en in mindere mate bij Franstalige actoren. **Leren werken met digitale diensten** wordt steeds belangrijker, denken we maar aan: tax-on-web, e-mails opmaken, een reis plannen online, internetbankieren, VDAB,.. Slechts weinig middenveldactoren focussen op *attitudewijziging* van de gebruiker of het *versterken van de ondersteuningsnetwerken* van de gebruiker. Dit terwijl vele gebruikers te kampen hebben met negatieve attitudes zoals angst en onzekerheid. Kijken we naar de **evaluatie** van de initiatieven die middenveldactoren op touw zetten, dan zien we dat deze vaker worden gemeten in 'maatschappelijke impact' dan in economische termen. De **impact** wordt grotendeels bekeken op korte termijn.

Om te beantwoorden aan de ontwikkelingen, de noden en behoeften die komen kijken bij e-inclusie, zetten organisaties en overheden best in op competentieontwikkeling van eigen werknemers. Om het aanbod te versterken **bouwen we best verder op bestaande geletterdheidsinitiatieven**. Proactief samenwerken aan vormingspakketten en good practices is waardevoller dan het zoveelste versnipperde aanbod te initiëren. **Proactieve samenwerking** gebeurt bij voorkeur in functie van de doelgroep en in functie van de moeilijkheidsgraad.⁶⁶

⁶⁴ SERV (2019) Advies rond e-inclusie, 4.

⁶⁵ IDEALiC (2019) federaal onderzoeksproject naar e-inclusie in België, IMEC-SMIT-VUB & FTU Namur in samenwerking met Belspo - tussentijdse resultaten (<https://www.serv.be/serv/evenement/serv-rondetafel-e-inclusie>).

⁶⁶ IDEALiC (2019) federaal onderzoeksproject naar e-inclusie in België, IMEC-SMIT-VUB & FTU Namur in samenwerking met Belspo - tussentijdse resultaten (<https://www.serv.be/serv/evenement/serv-rondetafel-e-inclusie>).

Bronnen

Dewulf, D. (2018) 'Van uitsluiting naar insluiting. Ook kwetsbare mensen willen deelnemen, op al hun levensdomeinen.', VVSG, Inspiratienota gemeenteraadsverkiezingen.

Faure, L.; Schurmans, D. (2019) A qualitative analysis of the development of digital autonomy from within a life course perspective, Fondation Travail-Université, CIRTES-UCLouvain, Executive Summary D.2.3.

Gezinsbond (2016) E-dossier Digitalisering.

Grommen, S. (2019) 'Digitalisering zet de arbeidsmarkt op haar kop: hoe houdt u de komende jaren uw kansen op werk gaaf?' <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2018/09/14/heeft-u-nog-een-job-in-2030-dit-zit-eraan-te-komen/> (23 september 2019).

IDEALiC (2019) federaal onderzoeksproject naar e-inclusie in België, IMEC-SMIT-VUB & FTU Namur in samenwerking met Belpo - tussentijdse resultaten (<https://www.serv.be/serv/evenement/serv-rondetafel-e-inclusie>).

Imec (2018) Digimeter.

KBS (2019) Infofiche digitale inclusie.

Marien, I., & Van Audenhove, L. (2012). Digitale inclusie: Het middenveld als structurele partners. In D. Dierckx, S. Oosterlynck, J. Coene, & A. V. Haarlem (Eds.), *Armoede en sociale uitsluiting: Jaarboek 2012* (pp. 317-332). (Sociale InZichten; No. 22). Acco.

Nationaal pact voor strategische investeringen, Verslag van het strategisch comité 2018.

SAM, Steunpunt Mens en Samenleving (2019) 'Sociaal werk in transitie. Aanbevelingen voor het Vlaamse en federale beleid.'

SERV (2019) Advies rond e-inclusie.

SERV (2016) Platformtekst 2030.