

DIGITALE INCLUSIE

BAROMETER DIGITALE INCLUSIE

2020

Colofon

Barometer van de Digitale Inclusie

Cette publication est également disponible en français sous le titre: Baromètre de l'inclusion numérique

Een uitgave van de Koning Boudewijnstichting

Brederodestraat 21

1000 Brussel

Auteur(s)

Périne Brotcorne, UCLouvain, CIRTES - Centre Interdisciplinaire de Recherche Travail, Etat et Société

Ilse Mariën, imec-SMIT-VUB

Coördinatie voor de Koning Boudewijnstichting

Françoise Pissart, Directeur

Caroline George, Senior Project Coördinator

Cassandra Fraenkel, Project & Knowledge manager

Wettelijk depot D/2893/2020/12

Referentienummer 3733

Juni 2020

Met de steun van de Nationale Loterij

Deze uitgave kan ((gratis) online besteld of) gedownload worden van onze website www.kbs-frb.be

INLEIDING

We leven in een samenleving waarin het digitale en de snelle technologische evoluties een impact hebben op alle aspecten van ons leven. De coronacrisis heeft duidelijk aangetoond welke opportuniteiten digitale technologieën met zich meebrengen. Ze heeft echter ook pijnlijk blootgelegd dat niet iedereen mee is. Voor deze mensen betekent dat een belemmering voor hun deelname aan de samenleving en de toegang tot hun rechten. We moeten vermijden dat de voordelen van de toenemende digitalisering van onze samenleving vooral te beurt vallen aan groepen die sociaal, cultureel en economisch al bevoordeeld zijn, waardoor de kloof tussen sociale groepen dieper wordt.

De Koning Boudewijnstichting wenst via deze barometer het fenomeen digitale uitsluiting in kaart te brengen en de oorzaken en gevolgen ervan beter te begrijpen. Bovendien willen we monitoren hoe dit fenomeen evolueert, in de hoop de digitale kloof te zien verkleinen.

DE KERN VAN DE ZAAK

→ De ongelijke toegang tot digitale technologieën of 'De digitale kloof van de eerste graad':

- Een grote meerderheid van de Belgen heeft thuis een internetverbinding: het ging in 2019 om 90% van de huishoudens. 88% van hen heeft een breedbandaansluiting. Dat betekent ook dat 10% van de Belgische bevolking thuis niet over een internetverbinding beschikt.
- De kwaliteit van de internetverbinding wisselt naargelang van de gewesten. In Wallonië blijven er gebieden (*zones blanches*) die niet zijn uitgerust met een glasvezelkabel of waar de verbinding van slechte kwaliteit is.
- In 2019 waren de gezinnen met een laag inkomen en de alleenstaanden het minst met het internet verbonden:
 - Bijna drie huishoudens op tien met een laag inkomen beschikken thuis niet over een internetverbinding. In vergelijking met onze buurlanden en het Europese gemiddelde vertoont België inzake internettoegang volgens het inkomen de grootste ongelijkheid.
 - 22% van de alleenstaanden en 9% van de koppels zonder kinderen hebben thuis geen internetverbinding. Alleenstaande vrouwen in Wallonië zijn het meest kwetsbaar: 30% van hen beschikt thuis niet over een internetverbinding.

- De manieren waarop mensen met het internet zijn verbonden worden steeds mobieler. De smartphone wordt dé drager waarmee mensen op het internet gaan, onafhankelijk van hun inkomen, opleidingsniveau of leeftijd.

De individuen die economisch en sociaal-cultureel het meest bevoordeeld zijn, zijn ook het vaakst multi verbonden. Anders gezegd: hoe lager het inkomen en hoe lager het opleidingsniveau, hoe meer de smartphone de enige drager is waarmee men z'n internetverbinding tot stand brengt. Het type drager heeft echter een belangrijke invloed op zowel de gebruiksmogelijkheden en -vormen als op de ontwikkeling van digitale competenties.

- In 2019 was slechts 8% van de Belgen tussen 16 en 74 jaar een niet-gebruiker van het internet. Dat cijfer was in 2015 nog bijna het dubbele (14%).
 - o Bijna een kwart (24%) van de mensen met een laag inkomen is een niet-gebruiker. De kloof volgens inkomen is de jongste vier jaar kleiner geworden, maar blijft in België groter dan in onze vier buurlanden en dan het Europese gemiddelde.
 - o Meer dan één Belg op vijf (21%) die respectievelijk laaggeschoold is en tussen 55 en 74 jaar oud, gebruikt het internet niet. Dat percentage stijgt tot 28% bij de mensen tussen 65 en 74 jaar.
 - o Deze tendensen zijn in Wallonië meer uitgesproken dan in Vlaanderen.

→ **Ongelijkheid op het vlak van digitale competenties of 'De digitale kloof van de tweede graad':**

- In 2019 beschikte slechts 38% van de Belgen over gevorderde digitale vaardigheden.
- 32% van de individuen heeft zwakke digitale vaardigheden. Als we daar de 8% niet-gebruikers aan toevoegen, dan kunnen we stellen dat 40% van de Belgische bevolking kwetsbaar is voor de toenemende digitalisering van de samenleving.
- Deze kwetsbaarheid stijgt tot 75% van de mensen met een laag inkomen en die laaggeschoold zijn. Ook 79% van de vrouwen tussen 55 en 74 jaar, en 54% van de werkzoekenden, zijn digitaal kwetsbaar.
- Kenmerkend voor digitale vaardigheden is dat ze voortdurend moeten worden bijgesteld. De snelle en permanente digitale innovaties verplichten iedereen om zijn vaardigheden continu op peil te houden. Wie dat niet doet, raakt achterop.

→ **Ongelijkheid op het vlak van het gebruik van essentiële diensten of 'De digitale kloof van de derde graad':**

- In 2019 gebruikten negen Belgen op tien tussen 16 en 74 jaar regelmatig het internet, thuis of op andere plaatsen¹, van wie de grote meerderheid dagelijks (85%). De frequentie in het gebruik is globaal genomen dezelfde in de drie Belgische gewesten.
- Internetbankieren en e-commerce hebben de Belgen zich in grote mate eigen gemaakt. Het gebruik van digitale overheidsdiensten lijkt daarentegen sinds enkele jaren op hetzelfde peil te blijven.
 - o In het Vlaams Gewest worden de diverse onlinediensten het vaakst gebruikt, zowel e-banking (82%) als onlineaankopen (76%). Ter vergelijking: de percentages voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest bedragen respectievelijk 67% en 66%, en voor het Waals Gewest 77% en 67%. Alleen voor e-administratie zijn de gebruikspersentages globaal genomen vergelijkbaar in de drie gewesten.
 - o De groepen die sociaal-economisch en cultureel meer zijn achtergesteld maken minder online gebruik van essentiële diensten dan de groepen uit meer bevoordeelde milieus. 51% van de internetgebruikers met een laag inkomen en 57% van degenen met een laag opleidingsniveau deden nog nooit een onlineaankoop. 37% van hen hebben nog nooit e-banking gebruikt en 55% en 67% heeft nog nooit gebruik gemaakt van e-administratie.
 - o 56% van de internetgebruikers met een laag inkomen en 57% van degenen met een laag opleidingsniveau kiezen ervoor om online geen formulieren te bezorgen aan administraties, terwijl ze nochtans deze administratieve stap (bv. *tax on web*) moesten zetten. De belangrijkste reden die hiervoor wordt aangehaald is dat men dan hulp moet vragen aan een derde. Dat wordt gevolgd door: te weinig vaardigheden en de complexiteit van de administratieve stappen.

Deze cijfergegevens lijken aan te tonen dat de voordelen van de toenemende digitalisering van onze samenleving vooral ten goede komen van de groepen die sociaal, cultureel en economisch bevoordeeld zijn. Hierdoor wordt de kloof tussen de sociale groepen in onze samenleving dieper.

¹ Volgens de enquête van Statbel-Eurostat is een regelmatige gebruiker iemand die in de drie maanden voorafgaand aan de bevraging minstens één keer het internet heeft gebruikt.

Inhoud

CONTEXT EN DEFINITIES	1
1. Versnelling van de digitalisering van essentiële diensten tegen de achtergrond van digitale afhankelijkheid	1
2. Digitale technologieën: waar hebben we het over?	2
3. Van digitale kloof tot digitale maatschappelijke ongelijkheid	2
4. Methodologie	3
ONGELIJKE TOEGANG TOT DIGITALE TECHNOLOGIEËN OF ‘DE DIGITALE KLOOF VAN DE EERSTE GRAAD’:	4
1. Ongelijkheid inzake de toegang tot het internet	4
Huishoudens met een laag inkomen en alleenstaanden: het minst verbonden met het internet 5	
Alleenstaande vrouwen in Wallonië: de meest kwetsbare groep inzake de toegang tot het internet thuis	7
2. De kwaliteit van de toegang tot de technologieën: een minder zichtbare maar net zo reële vorm van ongelijkheid	8
Wallonië: het gewest met de meeste gebieden met een slechte internetverbinding	8
Multi verbonden zijn: vooral weggelegd voor de hoogste opleidingsniveaus en voor wie financieel het meest welgesteld is	10
Vormen van discriminatie die verband houden met de slechte toegankelijkheid van digitale technologieën	13
3. Niet-gebruikers van het internet: vooral mensen met een laag inkomen en opleidingsniveau, en oudere mensen	15
Ongelijkheid in het niet-gebruik van het internet volgens de gewesten	15
Redenen voor het niet-gebruik van het internet	17
ONGELIJKHEID INZAKE DIGITALE VAARDIGHEDEN OF ‘DE DIGITALE KLOOF VAN DE TWEEDE GRAAD’:	20
1. Zwakke digitale vaardigheden en kwetsbaarheid bij een groot deel van de bevolking ..	20

2. Naar een meer globale meting van ‘de digitale kloof van de tweede graad’: twee goede praktijken.....	23
3. Het onvoldoende beheersen van digitale vaardigheden treft vooral groepen met lage inkomens en die laaggeschoold zijn.....	25
4. De digitale kwetsbaarheid neemt toe met de leeftijd, vooral bij vrouwen.....	27
5. De sociaal-professionele categorie als verklaring van ongelijke vaardigheden bij het omgaan met een pc.....	28
6. Leermoeilijkheden en de geleidelijke veroudering van digitale vaardigheden.....	29
ONGELIJKHEID BIJ HET GEBRUIK VAN ESSENTIËLE DIENSTEN OF ‘DE DIGITALE KLOOF VAN DE DERDE GRAAD’:	31
1. Toegang tot essentiële digitale diensten: tegengestelde evoluties naargelang van de dienst en het gewest	32
2. Essentiële onlinediensten: vooral voor 25-54-jarigen die sociaal geprivilegieerd zijn	33
3. Het gebruik van onlinedienstverlening door de overheid: vaak vermeden, ook als het nodig is	36
4. Belangrijkste redenen om geen gebruik te maken van online-overheidsdiensten	37
FOCUS OP DRIE SPECIFIEKE DOELGROEPEN	40
1. Laaggeletterde volwassenen: een kwetsbaar publiek wat de digitalisering van diensten voor het dagelijkse leven betreft.....	40
De kwaliteit van de toegang tot digitale technologieën laat te wensen over	40
Internetgebruik wordt mee bepaald door problemen met schrijven	41
Ondergebruik van commerciële en bancaire onlinediensten	41
2. Jongeren.....	42
Uitdagingen op het niveau van de toegang	43
Uitdagingen op het niveau van digitale vaardigheden.....	44
Uitdagingen op het niveau van attitude en motivatie.....	45
3. Ouderen van 75+ die het internet niet gebruiken: tussen woede en verwarring	45
BIJLAGEN	48

Bijlage 1: de enquête over het ICT-gebruik door huishoudens en individuen (Eurostat-Statbel)	48
Bijlage 2: methodologie voor de evaluatie van algemene digitale vaardigheden door Eurostat.....	48
BIBLIOGRAFIE.....	50

CONTEXT EN DEFINITIES

1. Versnelling van de digitalisering van essentiële diensten tegen de achtergrond van digitale afhankelijkheid

Sinds twintig jaar zien we in België en elders in Europa een toenemende digitalisering van essentiële diensten, zowel publieke dienstverlening (e-administratie, e-government) als diensten van algemeen belang (e-health, e-mobiliteit) en privédiensten (e-banking). Deze trend richting digitale/virtuele dienstverlening is sinds 2010 nog versneld: 'digitaal is het nieuwe normaal' is de dominante logica geworden.² Het principe 'digitaal als de standaard' betekent dat mensen in eerste instantie naar het internet worden toe geleid, en pas nadien richting telefoon, fysiek loket of persoonlijke afspraak. Dit uitgangspunt wil onze instellingen efficiënter doen functioneren en de overheidsuitgaven drukken, maar het doel is ook dat de administratieve last voor de gebruikers wordt verlicht, door een dienstenaanbod dat 'eenvoudiger, gebruiksvriendelijker en gepersonaliseerd' is.

Het digitale wordt opgelegd als de belangrijkste weg, en vaak ook de enige weg, om toegang te krijgen tot diensten. Hierdoor worden toegang tot digitale tools en het hebben van digitale vaardigheden in onze samenleving onmisbaar. We kunnen spreken van een opkomende maatschappelijke context van digitale afhankelijkheid. Anders gezegd: we evolueren naar een samenleving die primair uitgaat van het gebruik van digitale tools en waarin de dienstverlening wordt ontworpen voor mensen van wie verondersteld wordt dat ze vaardige internetgebruikers zijn. Iedereen wordt 'verzocht' over de nodige uitrusting te beschikken en zich de technologieën eigen te maken, als je tenminste niet in de problemen wil komen voor een steeds ruimere waaier van dagelijkse praktijken waar je je digitaal toegang toe moet verschaffen. Daarbij horen dus ook essentiële diensten.

De context van digitale afhankelijkheid doet de vraag rijzen naar het risico op marginalisering van een deel van de bevolking dat niet in staat is deze nieuwe dominante maatschappelijke norm te volgen. Een dergelijke omgeving waarin de dienstverlening in de eerste plaats wordt bedacht voor mensen van wie men aanneemt dat ze gebruik maken van de digitale technologieën, leidt tot vormen van ongelijkheid tussen degenen die in staat zijn om die technologieën te gebruiken en de rest. Het onomkeerbare van de digitalisering van onze leefomgeving versterkt vandaag de dag de kwetsbaarheid van mensen inzake het gebruik van onlinediensten.

Deze vormen van ongelijkheid werden de jongste maanden fel aangescherpt in het kader van de lockdown die werd opgelegd naar aanleiding van de COVID-19-gezondheids crisis. De afhankelijkheid van digitale technologieën voor het verkrijgen van toegang tot onderwijs,

² Op Europese schaal valt deze versnelling samen met het lanceren van de *Digitale strategie voor Europa*, gevolgd door de *Strategie voor een eengemaakte digitale markt in Europa* in 2015. Het uitgangspunt 'de standaard is digitaal' wordt ook in de opeenvolgende Europese actieplannen op het vlak van online administratie gehuldigd.

werk, vrije tijd en elk ander facet van het maatschappelijk leven, was nooit eerder zo groot. De lockdown heeft op een krachtige en pijnlijke manier duidelijk gemaakt hoe moeilijk het voor een groot deel van de bevolking is om zich aan te passen aan de norm 'digitaal is het nieuwe normaal'. Tal van mensen die niet in staat zijn om voluit toe te treden tot deze 'fysiek contactloze wereld' bleven tijdens de lockdown aan de zijkant staan.

2. Digitale technologieën: waar hebben we het over?

Bij digitale technologieën hebben we het zowel over dragers (computer, smartphone, tablet, andere verbonden toestellen), tools (computerprogramma's zoals Word en communicatieprogramma's zoals e-mailprogramma's) en apps (bv. GPS, onlinebanking) en andere hiermee verbonden praktijken.

3. Van digitale kloof tot digitale maatschappelijke ongelijkheid

'De digitale kloof' is de standaarduitdrukking om diverse vormen van ongelijkheid aan te duiden die verbonden zijn met de massale verspreiding en toepassing van digitale technologieën in het dagelijkse leven. Achter de beeldspraak 'digitale kloof' schuilen in werkelijkheid heel diverse inhouden en situaties. Daarom heeft men het in de wetenschappelijke literatuur liever over 'vormen van ongelijkheid'.

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

De vormen van ongelijkheid in het gebruik van digitale technologieën verwijzen naar de ongelijkheid die verband houdt met de vaardigheden die je nodig hebt om die technologieën te beheersen, en naar de intensiteit en de aard van het gebruik ervan als je eenmaal toegang hebt. Deze tweede vorm van ongelijkheid wijst erop dat de toegang tot technologieën niet automatisch leidt tot een efficiënt, zelfstandig en bedachtzaam gebruik ervan. De hamvraag gaat dus niet alleen over de ongelijke toegang tot onlinecontent en -dienstverlening, maar ook en vooral over het ongelijke gebruik dat ervan wordt gemaakt. De gemeenschappelijke noemer voor deze vormen van ongelijkheid is '**digitale kloof van de tweede graad**'.

Dan zijn er nog de vormen van ongelijkheid die zijn verbonden met de maatschappelijke gevolgen van de verschillen in de toegang tot en het gebruik van technologieën. Dit verwijst naar de ongelijke vaardigheden van mensen om hun gebruik van digitale technologieën – en het internet in het bijzonder – te vertalen naar effectieve voordelen in de diverse domeinen van het maatschappelijk leven: onderwijs, werk, administratie, burgerschap... Deze ongelijkheid leidt tot vormen van discriminatie, zoals het niet-gebruik van rechten. De gemeenschappelijke noemer hiervoor is '**digitale kloof van de derde graad**'.

4. Methodologie

Deze *Barometer* brengt een overzicht van de maatschappelijke vormen van ongelijkheid op digitaal vlak in België. We vertrekken daarbij van bestaande bevragingen wat betreft toegang, uitrusting en gebruik van digitale technologieën.

De *Barometer* is in hoofdzaak gebaseerd op de belangrijkste beschikbare gegevensbron in België: de resultaten van de federale enquête naar het gebruik van informatie- en communicatietechnologieën (ICT) bij huishoudens en individuen van 16 tot 74 jaar. Deze wordt jaarlijks uitgevoerd door Statbel (Algemene Directie Statistiek – Statistics Belgium)³ en op Europees niveau gecoördineerd door Eurostat.⁴ De *Barometer* gaat ook dieper in op cijfergegevens uit andere enquêtes op federaal en gewestelijk niveau als die een bepaald fenomeen bijkomend toelichten. Deze kwantitatieve metingen worden verder aangevuld door kwalitatieve data, die ons toelaten te begrijpen wat het in het dagelijkse leven betekent om digitaal kwetsbaar te zijn of om digitaal uitgesloten te zijn in een samenleving die hoe langer hoe meer digitaal wordt. Er werden face-to-face gesprekken gevoerd met een vijftiental mensen van wie we weten dat ze het risico lopen op digitale uitsluiting. Het ging om: (1) laaggeletterde mensen, (2) werkzoekenden (jong en minder jong) met een afstand tot de arbeidsmarkt, (3) 65+ers en mensen met een beperking.

De enquêtes waarop de *Barometer* is gebaseerd zijn afgenomen vóór de COVID-19 gezondheidscrisis. De lockdown heeft onze manieren van studeren, werken, communiceren enz. grondig door elkaar geschud, en eiste van ons allemaal dat we via een scherm deelnamen aan het maatschappelijke leven. Deze situatie heeft onze verhouding met digitale technologieën ontegensprekelijk zichtbaar gemaakt en veranderd: de manier waarop we er toegang toe hebben, de aard van ons gebruik, het soort vaardigheden waarop we een beroep doen. Tegelijk hebben diverse overheden en privéorganisaties, als antwoord op de dringende noden aan informatica-uitrusting bij veel huishoudens, omvangrijke initiatieven opgezet voor het verspreiden van toestellen en om mensen bij te staan, zowel in Vlaanderen als in Brussel en Wallonië. Het lijkt essentieel om op korte termijn de impact na te gaan van deze initiatieven op de democratisering van de toegang tot digitale tools en hun gebruik, en op de ontwikkeling van digitale vaardigheden.

³ Een meer gedetailleerde methodologische beschrijving van deze enquête vindt de lezer in bijlage 1. Statbel is het federale Belgische bureau voor statistiek. Zie <https://statbel.fgov.be/nl>

⁴ Eurostat is het bureau voor de statistiek van de Europese Unie. Zie <https://ec.europa.eu/eurostat/fr/home>

ONGELIJKE TOEGANG TOT DIGITALE TECHNOLOGIEËN OF ‘DE DIGITALE KLOOF VAN DE EERSTE GRAAD’:

De ongelijke toegang tot digitale technologieën – ook wel ‘digitale kloof van de eerste graad’ genoemd – verwijst niet alleen naar vormen van ongelijkheid die te maken hebben met het bezit van technologische uitrusting (computer, tablet, smartphone) en de toegang tot een internetverbinding, maar ook naar de kloof die verband houdt met de kwaliteit van die uitrusting (materiaal, verbinding) en van de internettoegang (van Deursen en van Dijk, 2019; van Dijk, 2005).

De jongste jaren neemt het percentage van mensen met een ICT-uitrusting en van het gebruik van digitale technologieën sterk toe. De kwantitatieve enquêtes hebben dan ook geleidelijk aan het meten van de ongelijke *toegang* aan de kant gelaten om zich te concentreren op vormen van ongelijkheid in het *gebruik*. Tot 2018 werd het bezit van een vaste computer of laptop per huishouden gemeten. Nadien werd deze vraag weggelaten en werd de nadruk gelegd op internettoegang per huishouden. Door die verandering in de bevraging zijn er geen geactualiseerde cijfers meer beschikbaar over het percentage toestellen bij huishoudens (aantallen en soort waar men internettoegang mee heeft, ook mobiele toestellen). De COVID-19-crisis heeft twee zaken duidelijk gemaakt. Ten eerste zijn er in absolute cijfers nog heel wat huishoudens die thuis geen enkel toestel hebben. Ten tweede moet het aantal toestellen in verhouding gezien worden tot het aantal gezinsleden. Leerlingen in een huishouden met vijf gezinsleden dat maar één toestel bezit, hebben niet dezelfde kwaliteitsvolle toegang als leerlingen in een huishouden van vier gezinsleden met vier toestellen.⁵ Dit luik van het rapport is dan ook gebaseerd op de percentages en de kwaliteit van de internetverbindingen thuis én op het type dragers dat daarbij wordt gebruikt.⁶ Daarna focussen we op de niet-gebruikers.

METHODOLOGISCHE AANBEVELING:

Integreer de vraag naar het aantal computers – laptops of vaste computers – per huishouden opnieuw in de bestaande representatieve bevragingen op federaal en regionaal niveau. Zet deze cijfers in de analyse af tegen het aantal gezinsleden per huishouden.

1. Ongelijkheid inzake de toegang tot het internet

In 2019 beschikte 90% van de Belgische huishoudens thuis over een internetverbinding. De grote meerderheid van hen (88%) heeft een breedbandaansluiting. Dit betekent echter dat zo’n

⁵ In Vlaanderen werd bijvoorbeeld via de onderwijskoepels een bevraging gerealiseerd naar de noden van leerlingen in de tweede en derde graad van het secundair onderwijs. Hieruit bleek dat er nood is aan minimum 18.000 laptops. Het gaat om leerlingen van gezinnen waar geen enkel toestel aanwezig is.

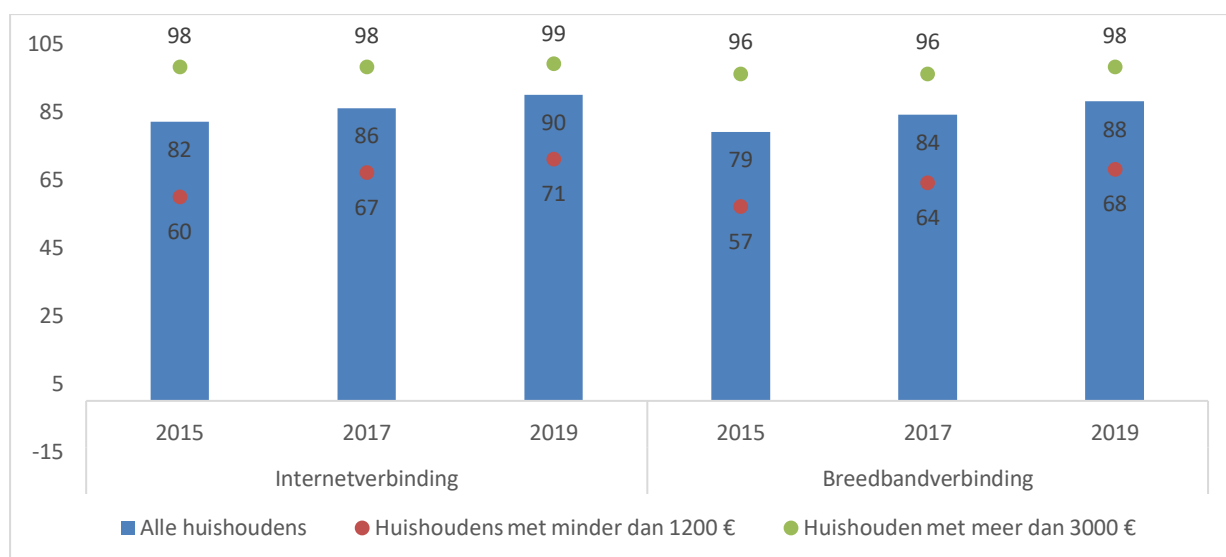
⁶ De meest recente cijfers over de beschikbaarheid van een computer binnen een huishouden en over het gebruik van een computer door individuen dateren van 2017. De meest recente cijfers over de beschikbare types van dragers waarmee men in een huishouden toegang heeft tot internet, dateren van 2014. De cijfers over het bezit van smartphones bij individuen en over de types van digitale dragers waarmee mensen op het internet gaan, dateren dan weer van 2018.

650.000 huishoudens(10%) in België thuis geen internettoegang hebben. De jongste vijf jaar is het percentage van degenen die thuis toegang hebben tot het internet voortdurend toegenomen. Dit algemene beeld mag niet doen vergeten dat er hardnekkige vormen van ongelijkheid blijven bestaan tussen de diverse categorieën van huishoudens.

Huishoudens met een laag inkomen en alleenstaanden: het minst verbonden met het internet

Grafiek 1 toont dat de kloof die rekening houdt met het niveau van het inkomen van huishoudens sinds vier jaar 10 procentpunten kleiner is geworden, maar ook dat in 2019 **bijna 3 gezinnen op 10 met een laag inkomen (29%) thuis niet beschikken over een internetverbinding**, tegenover slechts 1% van de mensen in het hoogste inkomenskwartiel⁷. Wat breedbandaansluiting betreft: bijna een derde van de huishoudens met een laag inkomen (32%) beschikt er niet over, tegenover slechts 2% van de huishoudens in het hoogste inkomenskwartiel.

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



⁷ De huishoudens met lage inkomens zijn diegene die behoren tot het eerste inkomenskwartiel, het niveau waar 25% van de inkomens onder liggen. Het tweede inkomenskwartiel betreft het niveau waar 50% van de inkomens onderliggen, het derde kwartiel, het niveau waar 75% van de inkomens onderliggen. De kwartielen worden berekend op basis van het mediaaninkomen van alle belastingaangiftes op één bepaald territorium (6.5000.000 in België in 2018). De fiscale aangiftes kunnen van 2 types zijn: een gemeenschappelijke aangifte voor getrouwde en wettelijk samenwonende personen of een individuele aangifte in alle andere gevallen. De eerste betreffen dus de inkomens van 2 personen, de tweede het inkomen van één enkele persoon.

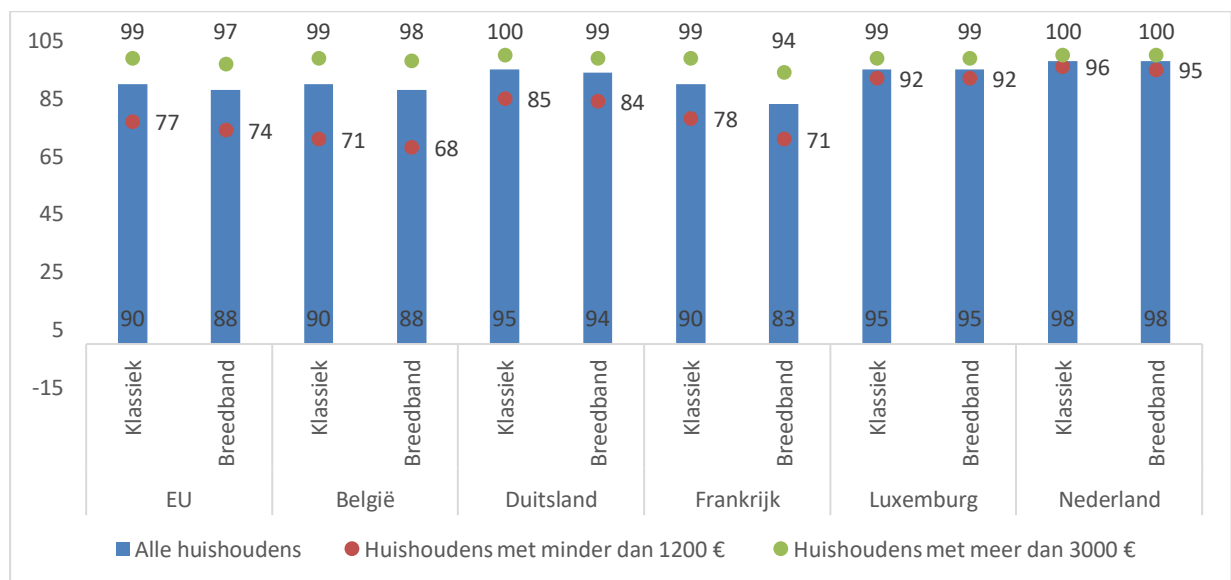
Legende: maandelijks netto-inkomen in euro van alle leden van het huishouden samen. De huishoudens die leven van minder dan 1200 euro per maand behoren tot het eerste inkomenskwartiel. De huishoudens die leven van meer dan 3000 euro per maand behoren tot het vierde inkomenskwartiel.
Bron: Eurostat 2015, 2017, 2019, berekeningen door CIRTES

In vergelijking met onze buurlanden en met het Europese gemiddelde is België het land met de grootste ongelijkheid wat betreft de internettoegang voor de huishoudens met lage inkomens. In ons land is het percentage van de gezinnen met een laag inkomen die geen internetverbinding hebben (29%) én geen breedbandverbinding (32%) het hoogst. België is ook het land met de grootste kloof in dit verband als we het inkomen in rekening brengen. Wat de internetverbinding betreft, is de kloof tussen de huishoudens met maandelijks meer dan 3000 euro en degenen met minder dan 1200 euro per maand in België 28 procentpunten, tegenover 15% in Duitsland, 21% in Frankrijk, 7% in Luxemburg en slechts 4% in Nederland. Wat de breedbandverbinding betreft, bedraagt de kloof 30% tegenover 15% in Duitsland, 23% in Frankrijk, 8% in Luxemburg en slechts 5% in Nederland.

OPMERKELIJK:

De hoogte van het inkomen en de gezinssamenstelling hebben een aanzienlijke impact op de aan- of afwezigheid van een internetverbinding in een huishouden. Eenpersoonshuishoudens en in mindere mate koppels zonder kinderen zijn in verhouding het minst met het internet verbonden.

Grafiek 2: percentages internetverbinding en breedbandaansluiting thuis, volgens het gezinsinkomensniveau. Vergelijking met de buurlanden en met het Europese gemiddelde in 2019 (in % van de huishoudens)

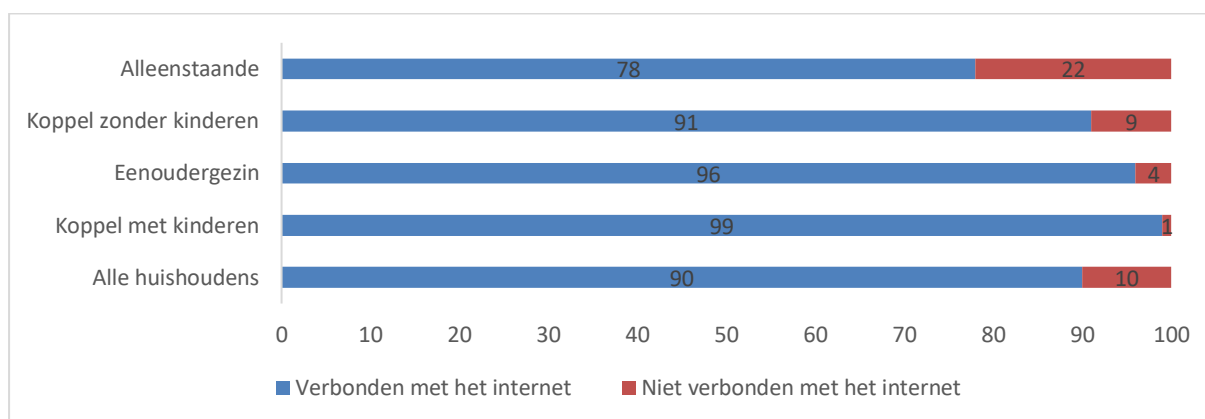


Legende: maandelijks netto-inkomen in euro van alle leden van het huishouden samen. De huishoudens die leven van minder dan 1200 euro per maand behoren tot het eerste inkomenskwartiel. De huishoudens die leven van meer dan 3000 euro per maand behoren tot het vierde inkomenskwartiel.
Bron: Eurostat 2019, berekeningen door CIRTES

Wat de gezinssamenstelling betreft: 22% van de alleenstaanden en 9% van de koppels zonder kinderen hadden in 2019 geen internetverbinding. Dit type huishoudens vormt absoluut geen

minderheidsgroep: zij vertegenwoordigen respectievelijk 32% en 29% van de huishoudens in België. Als hier geen evolutie in komt, dreigt deze situatie in de toekomst steeds meer huishoudens te treffen: het aandeel van de alleenstaanden in de bevolking gaat sinds 2014 in stijgende lijn.⁸

Grafiek 3: percentage internetverbindingen thuis volgens het type huishouden, in België in 2019 (in % van de huishoudens)



Bron: Eurostat, 2019, berekeningen door CIRTES

Alleenstaande vrouwen in Wallonië: de meest kwetsbare groep inzake de toegang tot het internet thuis

Een vergelijking tussen de gewesten toont dat 26% van de alleenstaanden in Wallonië thuis niet beschikt over een internetverbinding. Tabel 1 laat zien dat het percentage in het Waals Gewest opmerkelijk hoog is in vergelijking met het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en met het Vlaams Gewest. Volgens de *Baromètre de maturité numérique des citoyens wallons*⁹ zijn **de alleenstaande vrouwen het meest kwetsbaar inzake de toegang tot het internet thuis**: 30% van hen leeft in een huishouden zonder internetverbinding, tegenover 23% van hun mannelijke tegenhangers.

⁸ Bron: BE-SILC 2017. Berekeningen uitgevoerd door Jill Coene (Universiteit Antwerpen) en Sandrine Meyer (Université Libre de Bruxelles) in het kader van de *Barometer Energiearmoede (2009-2017)*, die in maart 2019 is gepubliceerd door de Koning Boudewijnsstichting. Men kan het rapport hier downloaden:

<https://www.kbs-frb.be/nl/Activities/Publications/2019/20180315NT>.

⁹ De *Baromètre de maturité numérique des citoyens wallons* wordt jaarlijks gemaakt door de Agence du Numérique. De barometer voor 2019 vindt u hier: <https://www.digitalwallonia.be/fr/publications/citoyens2019>

Tabel 1: percentage huishoudens zonder internetverbinding thuis per gewest, in België (%)

	Brussels Hoofdstedelijk Gewest	Vlaanderen	Wallonië	België
Totaal	11	9	13	10
Alleenstaande	19	19	26	22
Huishouden zonder kinderen	7	6	14	6
Huishouden met kinderen	6	1	1	2
Huishouden in een dunbevolkt gebied	-	-	12	12

Legende: Huishoudens met kinderen = minstens één volwassene en één kind.

Bron: Statbel, 2019, berekeningen door CIRTES

METHODOLOGISCHE AANBEVELING:

Ga in navolging van de *Baromètre de maturité numérique* in Wallonië na of vrouwen ook een hoger risico lopen in Brussel en in Vlaanderen. Neem deze vraag en analyse mee in de bestaande barometers per gewest.

2. De kwaliteit van de toegang tot de technologieën: een minder zichtbare maar net zo reële vorm van ongelijkheid

De ongelijkheid wat de toegang tot digitale technologieën betreft is niet alleen het resultaat van het al dan niet beschikken over een internetverbinding thuis. Ze hangt ook af van de kwaliteit van die verbinding (breedband of niet), van het type technologische drager waarover men beschikt om toegang te krijgen tot het internet (computer, smartphone, tablet enz.), de ouderdom van het materiaal en het aantal toestellen waarover een gezin beschikt in verhouding tot het aantal gezinsleden.

OPMERKELIJK:

Niet de kwantiteit maar de kwaliteit van de toegang is bepalend voor positieve gebruikservaringen.

Wallonië: het gewest met de meeste gebieden met een slechte internetverbinding

Breedbandinternetverbindingen thuis zijn in de Belgische huishoudens op grote schaal verspreid (zie grafiek 2), maar toch zijn er volgens de gewesten verschillen. De data die het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Communicatie (BIPT) aanlevert betreffen **de dekkinggraad voor breedband op provinciaal en gemeentelijk niveau. Ze wijzen op tegenstellingen tussen het Noorden en het Zuiden van het land.**

De kaart links geeft per geografische zone aan hoeveel huishoudens in 2019 beschikten over een vaste breedbandverbinding (debiet van minstens 30 Mbps).¹⁰ De dekking is duidelijk

¹⁰ Het BIPT beschikt niet over de percentages voor de globale dekkinggraad inzake mobiele breedbandverbinding bij de huishoudens. Elke telecomoperator levert aan het instituut zijn eigen dekkingpercentages. We hebben ervoor gekozen om in dit rapport deze percentages van elke operator *niet* op te nemen.

minder groot in Wallonië dan in Vlaanderen en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Zo zijn er in de provincies Luxemburg, Namen, Luik en Henegouwen diverse zones waar de dekking lager is dan 50% van de huishoudens (in het rood op de kaart).

De kaart rechts geeft aan hoe het staat met de vaste internetverbinding met een zeer hoog debiet (100 Mbps). Over het algemeen is de dekking in de grote steden algemeen, maar tal van gebieden, vooral in de Waalse provincies, zijn nog altijd niet of maar weinig gedekt. Er zijn dus hardnekkige territoriale vormen van digitale ongelijkheid tussen het Noorden en het Zuiden van het land, met in Wallonië 'witte zones' zonder glasvezelkabel of waar het signaal ontoereikend is. Er zijn dus mensen die misschien wel beschikken over de nodige toestellen, maar die in hun buurt geen toegang hebben tot een glasvezelverbinding.

Volgens het rapport over de sociale cohesie in Wallonië¹¹ (IWEPS, 2019) zijn deze territoriale vormen van digitale ongelijkheid te wijten aan een gebrek aan belangstelling van de kant van de privételecomoperatoren voor geïsoleerde landelijke gebieden. Het uitrusten van die gebieden met glasvezel lijkt voor hen geen prioriteit te zijn. Deze vaststellingen stemmen overeen met wat ook het DESI-rapport van de Europese Commissie aangeeft.¹²

OPMERKELIJK:

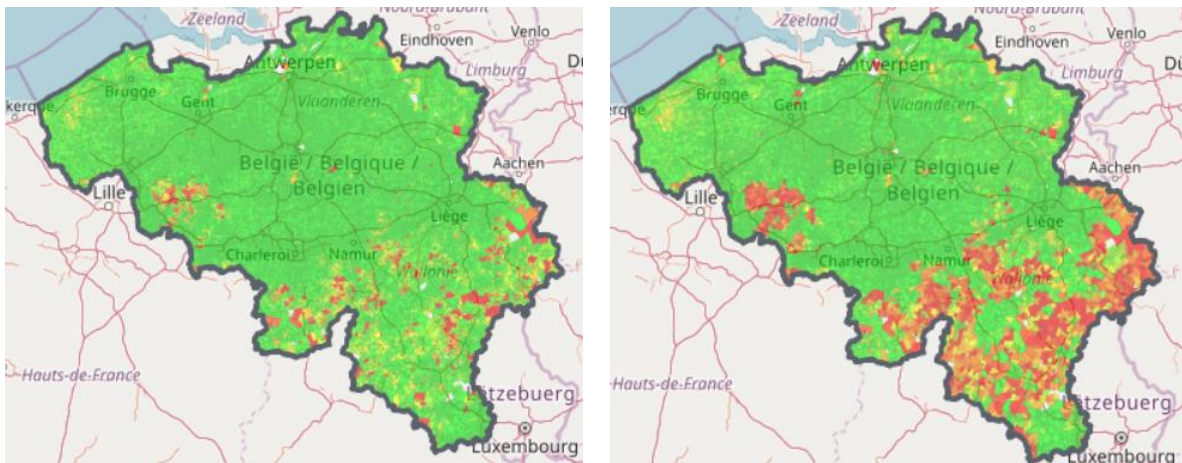
Netwerkverbindingen met een zeer hoog debiet zijn zeer ongelijk verspreid over de gewesten: Vlaanderen is goed voorzien van glasvezel, maar in Wallonië zijn er gebieden die er niet mee zijn uitgerust of waar het signaal ontoereikend is.

¹¹ Zie Anne VAN COPPENOLLE, Christine MAINGUET, *Rapport sur la cohésion sociale en Wallonie. Droit à l'accès numérique, aux technologies de l'information et de la communication*, 2019, SPW Intérieur et Action sociale, IWEPS.

Online: "<http://cohesionsociale.wallonie.be/sites/default/files/RCS%20-%20TIC%20-%20WEB.pdf> "

¹² Om de digitale evolutie in de 28 lidstaten van de Europese Unie op te volgen heeft de Europese Commissie een index uitgewerkt: de Digital Economy and Society Index (DESI). Het gaat om een samengestelde index waarin een dertigtal indicatoren worden samengebracht die men als relevant beschouwt. Er zijn vijf dimensies: verbinding/breedbandontwikkelingen, menselijk kapitaal/digitale vaardigheden, gebruik van onlinediensten door burgers, integratie van digitale technologieën in bedrijven, en online-overheidsdiensten. De resultaten worden jaarlijks gepubliceerd. Het DESI-rapport over 2019 kunt u hier downloaden: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>

Kaart 1: dekking huishoudens - hoog debiet (30 Mbps) en zeer hoog debiet (100 Mbps), september 2019



Multi verbonden zijn: vooral weggelegd voor de hoogste opleidingsniveaus en voor wie financieel het meest welgesteld is

Statistieken met percentages van de digitale uitrusting bij huishoudens en individuen in België ontbreken in de enquête van Statbel-Eurostat. Daardoor krijgen we alleen maar grip op de multi verbinding door te kijken naar het type dragers dat wordt gebruikt om toegang te krijgen tot het internet.

Grafiek 4 laat zien dat internetverbindingen globaal genomen steeds mobieler worden. In 2018 connecteerde 82% van de internetgebruikers met hun smartphone, tegenover 78% in 2016. We zien parallel een dalend percentage voor de verbindingen via een laptop (-11%) en een desktop (-8%).

OPMERKELIJK:

Mensen gaan steeds vaker mobiel op het internet, ongeacht hun inkomen, opleidingsniveau of leeftijd.

Achter deze globale toename van het aantal internetverbindingen via de smartphone zitten grote verschillen verscholen tussen diverse categorieën mensen. Over het algemeen neemt het aantal mensen dat via een mobiel apparaat toegang zoekt tot het internet toe naargelang van het opleidingsniveau en het inkomen. Tegelijkertijd is bij mensen met het hoogste opleidingsniveau en met de hoogste inkomens de daling van het percentage verbindingen via een ander toestel dan de smartphone het laagst.

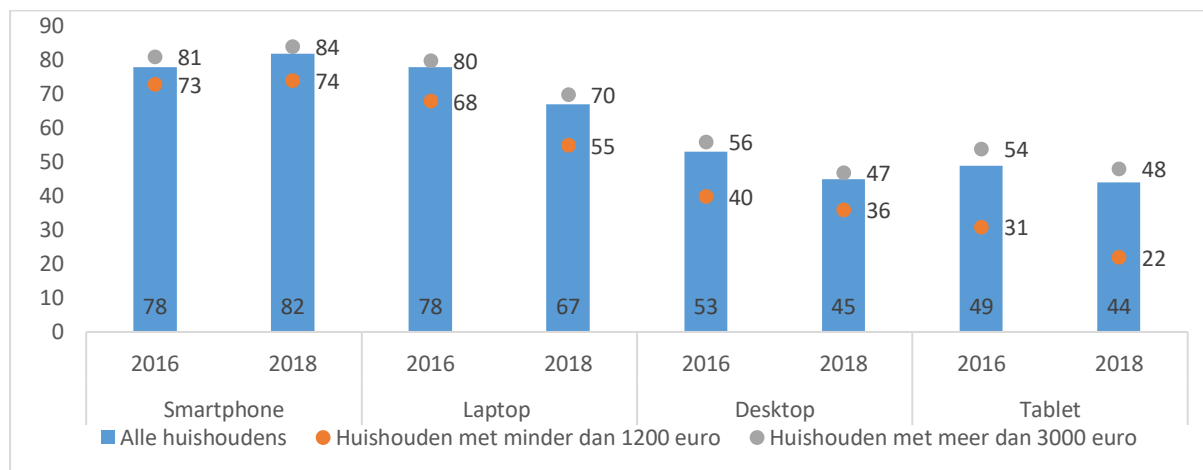
OPMERKELIJK:

Individueel die economisch en sociaal-cultureel het meest bevoordeeld zijn, zijn ook het meest multi verbonden.

Dit betekent ook dat mensen met een bescheiden inkomen minder dan de anderen gebruik maken van een ander toestel dan de smartphone voor hun internetverbinding. Bij deze doelgroep is de smartphone de referentiedrager – en vaak nog de enige drager – om op het

web te surfen. Wat multi verbinding betreft, zien we dus een toename van de kloof volgens het inkomensniveau. Tabel 2 wijst uit dat 21% van de individuen met een maandelijks inkomen lager dan 1900 euro alleen met een smartphone op het internet gaat, tegenover slechts 4% van degenen met een inkomen hoger dan 3000 euro.

Grafiek 4: evolutie van de dragers voor internetverbindingen, gemiddeld en volgens het inkomensniveau, in België (in % van de regelmatige gebruikers)¹³



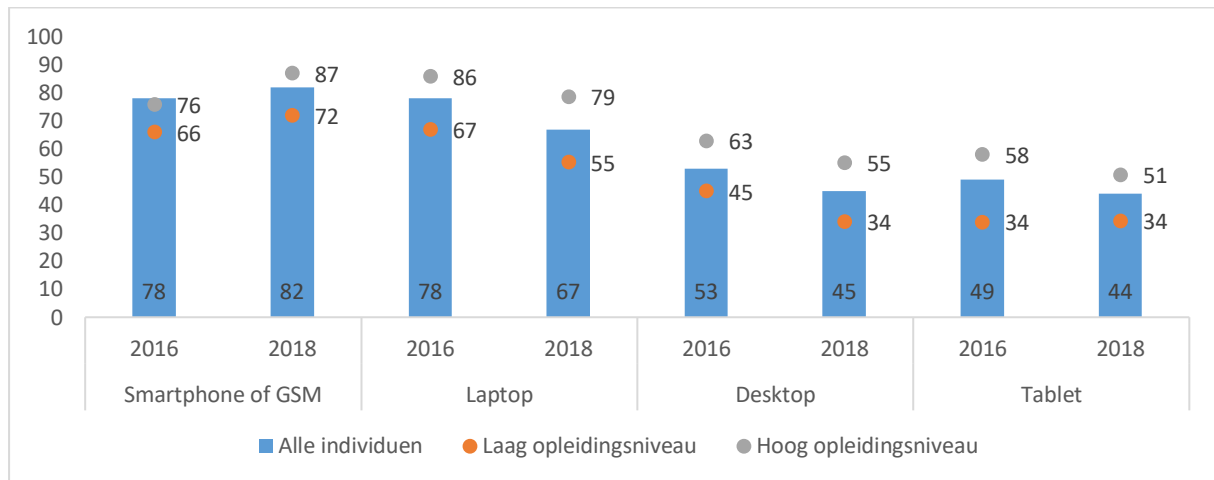
Legende: maandelijks netto-inkomen in euro van alle leden van het huishouden samen. De huishoudens die leven van minder dan 1200 euro per maand behoren tot het eerste inkomenskwartiel. De huishoudens die leven van meer dan 3000 euro per maand behoren tot het vierde inkomenskwartiel.

Bron: Eurostat, 2016 en 2018; berekeningen door CIRTES

De tendens is dezelfde als we kijken naar de evolutie in de kloof wat internetverbindingen betreft, maar dan volgens het opleidingsniveau. **De mogelijkheden om via meerdere wegen verbonden te zijn verminderen voor wie het laagste opleidingsniveau heeft**, terwijl op internet gaan via meerdere dragers bij de hoogst opgeleiden een courante praktijk is. Wat multi verbinding betreft, zien we dus een toename van de kloof volgens het opleidingsniveau.

¹³ De meest recente statistieken over het type digitale drager (zowel vast als mobiel) dat individuen gebruiken voor hun internetverbinding dateren van 2018.

Grafiek 5: de diverse soorten internetverbindingen, gemiddeld en volgens het opleidingsniveau, in België (in % van de regelmatige gebruikers)

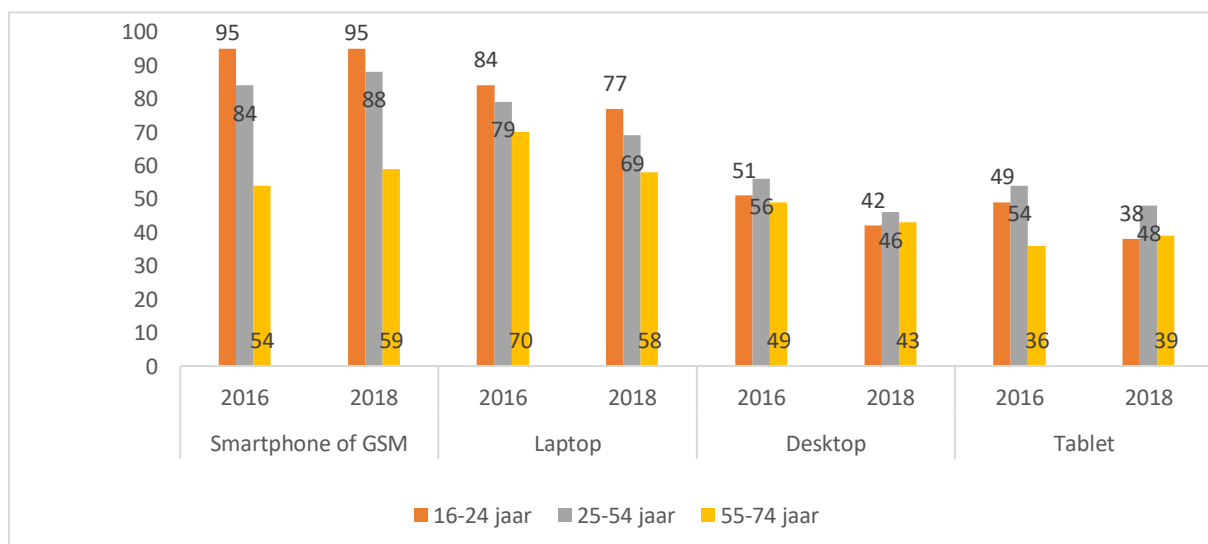


Legende: laag opleidingsniveau = max. diploma lager secundair onderwijs; gemiddeld opleidingsniveau = max. diploma hoger secundair onderwijs; hoog opleidingsniveau = diploma hoger onderwijs (universitair of andere).

Bron: Eurostat, 2016 en 2018, berekeningen door CIRTES

Omgekeerd zien we in 2016, wat multi verbonden zijn betreft, de kloof verkleinen volgens leeftijd. **Het gaat om een praktijk die bij senioren aan belang wint, terwijl ze bij de jongste generatie stabiliseert.**

Grafiek 6: de diverse soorten internetverbindingen, gemiddeld en volgens leeftijd, in België (in % van de regelmatige gebruikers)



Bron: Eurostat, 2016 en 2018, berekeningen door CIRTES

In hun geheel genomen zijn de cijfers over vormen van ongelijkheid inzake multi verbinding verontrustend, als je weet dat op een smartphone de meer complexe en gesofisticeerde gebruiksmogelijkheden beperkt zijn, met name voor schoolwerk en professionele en/of administratieve zaken. De applicaties op een mobiele telefoon zijn weliswaar intuïtief en makkelijk te hanteren voor het uitvoeren van eenvoudige dagelijkse taken (bv. het uurrooster

van bussen en treinen raadplegen, het saldo van een bankrekening checken enz.), maar een smartphone is geen werkinstrument dat geschikt is voor andere opdrachten, zoals een schriftelijke opdracht voor school, een cv opstellen, een professioneel rapport maken, of uiteenlopende administratieve formaliteiten.

Tabel 2: percentage van de individuen die alleen maar over een smartphone beschikken voor hun internetverbinding, in België in 2018 (% van de individuen)

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

* Maandelijks netto-inkomen in euro van alle leden van het huishouden samen. De huishoudens die leven van minder dan 1200 euro per maand behoren tot het eerste inkomenskwartiel. De huishoudens met een maandinkomen tussen 1200 en 1900 euro behoren tot het tweede kwartiel. De huishoudens met een maandinkomen tussen 1900 en 3000 euro behoren tot het derde kwartiel. De huishoudens die leven van meer dan 3000 euro per maand behoren tot het vierde kwartiel.

Bron: Statbel 2018, berekeningen door CIRTES

Vormen van discriminatie die verband houden met de slechte toegankelijkheid van digitale technologieën

Dergelijke tegenstellingen in kwaliteitsvolle toegang tot internet en toestellen zorgen voor dagelijkse vormen van discriminatie die minder zichtbaar zijn maar evengoed reëel: een internetverbinding die geregeld wegvalt of onzeker is, ouderwets materiaal of niet beschikken over een printer... Het zijn stuk voor stuk situaties die frustraties veroorzaken bij wie ermee te maken heeft.

Ik heb een basisinternetverbinding, maar thuis komt die niet altijd door, want ik woon in een verloren gat. Het loopt vaak mis, het is echt balen. Een goeie verbinding is duur. Als je de middelen niet hebt, dan is alles een probleem. Mensen beseffen dat niet. (Magali, 32, werkzoekende, volgt een bijscholingsopleiding bij een "Organisme d'Insertion Socio-Professionnelle" [OISP])

Rijke gemeenten bieden hun inwoners vaak gratis wifi aan in de publieke ruimte, terwijl zij er geen nood aan hebben. Zij hebben toch al allemaal een 4G-smartphone en thuis goede wifi. In de arme gemeenten bestaat die dienstverlening niet, terwijl de mensen ze daar echt nodig hebben. Ofwel beschikken ze niet over een internetverbinding, ofwel is wat ze kunnen betalen waardeloos. Mijn vriendin en ik bijvoorbeeld vloeken als we alle twee op het net gaan. Voor mij is dat echt onrechtvaardig! (Bastien, 29, werkzoekende, volgt een opleiding in een leerwerkbedrijf)

TER OVERWEGING:

Het voorzien in een kwaliteitsvolle internettoegang thuis moet beleidsmatig het streefdoel blijven. Zet in op een structurele samenwerking, op lokaal niveau, tussen bedrijven (aanlevering van materiaal), de sector van sociale economie (reparatie en *refurbishing* van materiaal), lokale besturen en middenveld (identificatie van kwetsbare gezinnen en begeleiding in het onderhoud van toestellen), alsook onderwijs (vorming van kinderen / jongeren in het onderhoud van informaticamateriaal, door het aanleren van instrumentele vaardigheden) opdat kwaliteitsvol materiaal doorstroomt naar niet-verbonden huishoudens.

Het soort internettoegang waarover mensen beschikken heeft invloed op de manieren waarop je het net gebruikt en de ontwikkeling van digitale competenties. **Behalve de toegang tot basismateriaal en de programmatuur is er ook de duur van de toegang – onbeperkt versus beperkt – maar ook het soort dienstverlening of de onlinecommunicatiekanalen waar men op kan.**

Ja, dan moet ik na schooltijd nog met de kinderen naar de bibliotheek of naar vrienden om hun huiswerk te maken, of om dingen van school af te printen. Dat vraagt veel tijd, ik zou liefst van al thuis een goede pc met internet hebben, maar dat kan ik mij niet permitteren. (Annick, 27, alleenstaande moeder van twee)

Internationaal onderzoek heeft aangetoond dat het kunnen beschikken over een betere internettoegang niet alleen invloed heeft op operationele basisvaardigheden, zoals het verplaatsen en maken van mappen bijvoorbeeld, maar ook op communicatievaardigheden (Van Dijk en Van Deursen, 2014, p. 82). Een beperkte internettoegang maakt dat men het web doelgericht gaat gebruiken. Gebruikers zijn op dat moment vooral bekommerd om de doelen te halen die ze zichzelf hebben gesteld, waardoor hun surfpraktijken zich maar in beperkte mate ontwikkelen (Eynon en Geniets, 2015). Mensen die beschikken over onbeperkte internettoegang voeren meer diverse onlineactiviteiten uit, zoals bijvoorbeeld het opzoeken van informatie over gezondheid of het gebruik van onlinebankdiensten (Robinson, 2012). Kortom: *‘Wat iemand kan bereiken met een verouderd toestel in een openbare bibliotheek en zonder de informatie te kunnen opslaan, is niet te vergelijken met wat een ander kan bereiken op zijn computer thuis, met een onbeperkte internettoegang en een kwaliteitsverbinding.’* (Jenkins, 2006, p.13).

METHODOLOGISCHE AANBEVELING:

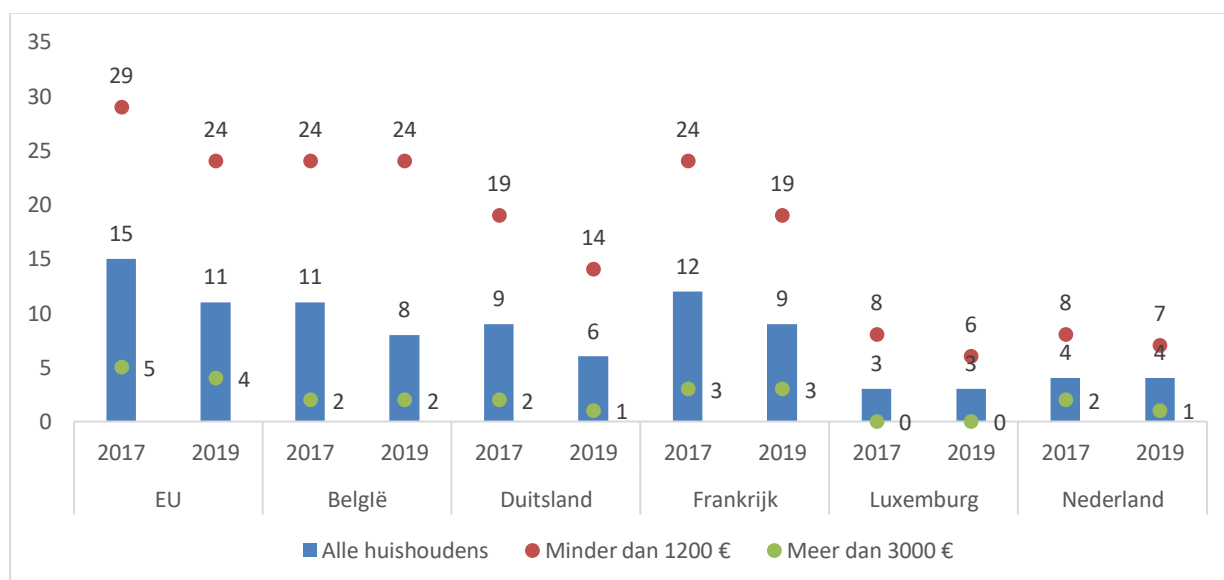
In een samenleving waarin digitale technologieën overal aanwezig zijn, zien we minder zichtbare maar net zo goed krachtige vormen van een ongelijke toegang tot het internet: dat heeft te maken met de uiteenlopende kwaliteit van de dragers (materiaal, internetverbinding) en de kwaliteit van de internettoegang. Als we een geactualiseerd beeld willen hebben van de realiteit die achter deze ongelijke toegang schuilgaat, moeten de overheden in hun jaarlijkse cijferenquêtes opnieuw indicatoren opnemen om deze dimensies nauwkeurig in kaart te brengen. De COVID-19-crisis heeft laten zien hoe actueel toegang nog altijd is.

3. Niet-gebruikers van het internet: vooral mensen met een laag inkomen en opleidingsniveau, en oudere mensen

In 2019 was nog slechts 8% van de Belgen tussen 16 en 74 jaar geen gebruiker van het internet, terwijl dat in 2015 nog bijna het dubbele was (14%). Grafiek 7 laat zien dat dit percentage lager is dan het Europese gemiddelde (11%), maar wel nog altijd hoger ligt dan in onze buurlanden (met uitzondering van Frankrijk).

In 2019 was bijna een kwart van de personen met een laag inkomen een niet-gebruiker, tegenover nauwelijks 5% bij degenen met een hoog inkomen. De kloof in het internetgebruik volgens inkomen is de voorbije vier jaar kleiner geworden, maar blijft in België groter dan in onze vier buurlanden en ook dan het Europese gemiddelde.

Grafiek 7: evolutie van het percentage niet-gebruikers van het internet volgens gezinsinkomen. Vergelijking met de buurlanden (in % van de particulieren tussen 16 en 74 jaar)



Legende: maandelijks netto-inkomen in euro van alle leden van het huishouden samen. De huishoudens die leven van minder dan 1200 euro per maand behoren tot het eerste inkomenskwartiel. De huishoudens die leven van meer dan 3000 euro per maand behoren tot het vierde inkomenskwartiel.

Bron: Eurostat 2016 en 2019, berekeningen door CIRTES

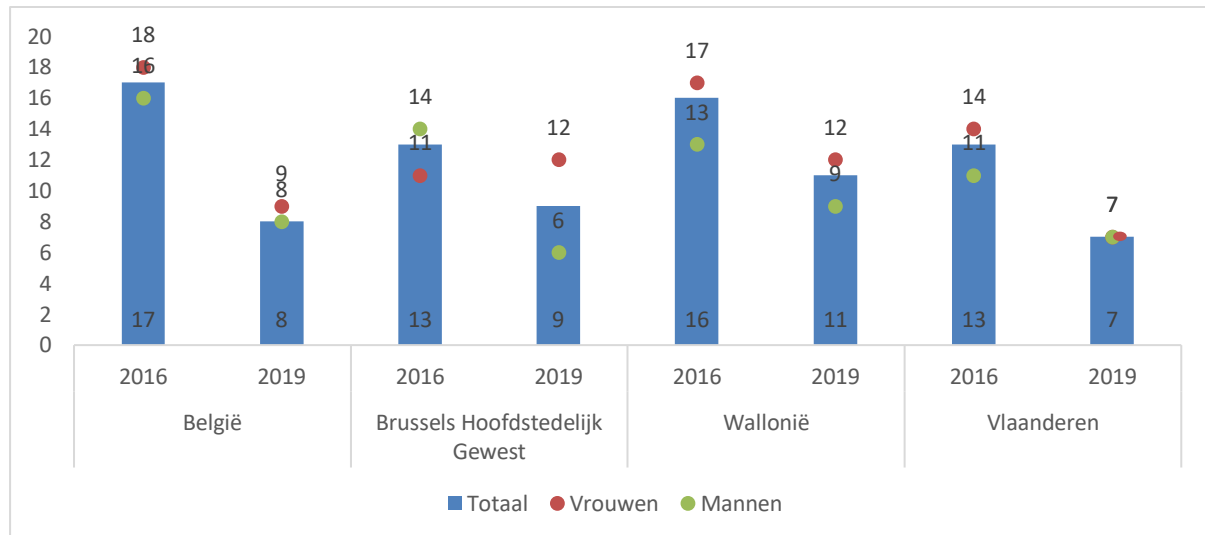
Ongelijkheid in het niet-gebruik van het internet volgens de gewesten

Ook geslacht, opleidingsniveau en leeftijd zijn discriminerende factoren als het gaat over het niet-gebruik van het internet. De invloed van deze factoren verschilt echter naargelang van de gewesten.

Grafiek 8 laat zien dat het percentage niet-gebruikers hoger is in Wallonië (11%) dan in Brussel (9%) en Vlaanderen (7%). Uit de grafiek blijkt dat de kloof tussen mannen en vrouwen in België over het algemeen kleiner is geworden sinds 2015, maar dat er verschillen zijn tussen de

regio's: de kloof is groter in Brussel (6%) dan in Wallonië (3%). In Vlaanderen is hij onbestaande.

Grafiek 8: evolutie van het percentage niet-gebruikers van het internet volgens geslacht in de drie gewesten van het land en in België (in % van de particulieren tussen 16 en 74 jaar)



Bron: Eurostat 2016 en 2019, berekend door CIRTES

De tabellen 3 en 4 reiken diverse soorten informatie aan. Over het algemeen is het aandeel niet-gebruikers van het internet omgekeerd evenredig met het opleidingsniveau van individuen: **21% van de laagopgeleiden gebruikt het internet niet, tegenover slechts 1% van de hoogopgeleiden.** Het percentage niet-gebruikers neemt dan weer toe met de leeftijd: 21% van de mensen tussen 55 en 74 (dat zijn ongeveer 735.000 Belgen) gebruikt het internet niet, tegenover slechts 4% van de mensen tussen 25 en 54. **Bij de 65- tot 74-jarigen heeft maar liefst 28% het internet nog nooit gebruikt. Deze cijfers zijn meer uitgesproken in Wallonië dan in Vlaanderen.**

OPMERKELIJK:

Het opleidingsniveau en de leeftijd zijn bepalende factoren voor het niet-gebruik van het internet. Laagopgeleiden en ouderen tussen 65 en 74 jaar behoren het vaakst tot de niet-gebruikers.

De jongste jaren is de ongelijkheid tussen mannen en vrouwen weliswaar nagenoeg verdwenen, maar bij de laagopgeleiden en de ouderen blijft de kloof aanzienlijk. In deze twee bevolkingscategorieën gebruiken respectievelijk 25% en 22% van de vrouwen het internet niet, tegenover respectievelijk 16% en 17% van hun mannelijke tegenhangers. Ook deze tendensen zijn opnieuw meer uitgesproken in Wallonië dan in Vlaanderen.

Tabel 3: percentage niet-gebruikers volgens geslacht en opleidingsniveau in Vlaanderen, Wallonië en België in 2019 (in % van de particulieren tussen 16 en 74 jaar)¹⁴

		Laag	Gemiddeld	Hoog
Vlaanderen	Vrouwen	21	6	1
	Mannen	16	4	1
	Totaal	18	5	1
Wallonië	Vrouwen	30	8	1
	Mannen	18	8	2
	Totaal	24	8	2
België	Vrouwen	25	7	1
	Mannen	16	6	2
	Totaal	21	6	1

Legende: laag opleidingsniveau = max. diploma lager secundair onderwijs; gemiddeld opleidingsniveau = max. diploma hoger secundair onderwijs ; hoog opleidingsniveau = diploma hoger onderwijs (universitair of andere).

Bron: Statbel 2019, berekeningen door CIRTES

Tabel 4: percentage van niet-gebruikers van het internet volgens leeftijd en geslacht in Vlaanderen, Wallonië en België in 2019 (in % van de particulieren tussen 25 en 74 jaar)

	Vlaanderen	Wallonië	België
Vrouwen 25-54 jaar	2	3	3
Mannen 25-54 jaar	3	3	4
Alle individuen 25-54 jaar	3	3	4
Vrouwen 55-74 jaar	19	28	22
Mannen 55-74 jaar	15	23	17
Alle individuen 55-74 jaar	18	27	21

Bron: Statbel 2019, berekeningen door CIRTES

Redenen voor het niet-gebruik van het internet

Het internet wordt geleidelijk aan hét standaardcommunicatiemiddel bij uitstek van de administratie en van veel andere overheidsdiensten. Het is dan ook verontrustend te moeten vaststellen dat een niet te verwaarlozen percentage van de mensen geen gebruik maakt van het internet. Redenen voor niet-gebruik zijn o.a. geen interesse, onvoldoende digitale vaardigheden, de te hoge kostprijs van het materiaal en de verbinding, en ook bezorgdheid om de online privacy en veiligheid.

¹⁴ In de Statbel-Eurostat-enquête zijn gedetailleerde gegevens over niet-gebruikers voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest niet beschikbaar. De steekproef is te klein om tot betrouwbare percentages te komen. Om de profielen van niet-gebruikers in de drie gewesten van het land te kunnen vergelijken zou men in de federale enquête een groter steekproef van individuen moeten opnemen.

De algemene verspreiding van het fenomeen ‘internetverbinding’ staat nog niet gelijk met de democratisering ervan. België krijgt in het DESI-rapport van 2019 een negatieve opmerking over de hoge kostprijs van breedbandverbindingen: ons land staat op de 19de plaats, 4 punten onder het gemiddelde van de Europese Unie. Uit een recente BIPT-enquête over de perceptie van de Belgische markt inzake elektronische communicatie bij de gebruikers (2019)¹⁵ blijkt dat de tevredenheid van de consumenten over de tarieven voor een vaste internetverbinding verre van optimaal is.

De getuigenissen van gepensioneerde niet-gebruikers en/of niet-gebruikers met een laag inkomen bevestigen hoezeer de kosten van de uitrusting en/of de internetverbinding een hinderpaal vormen.

Een computer heb ik niet. Ik heb geen internet, geen e-mail. Ik heb niets. Ik heb maar een heel klein pensioentje. Er is de kost van de aankoop van een toestel, en van het abonnement. Ik heb daar de middelen niet voor. Ik ken een vrouw die net als ik slechtziend is. Zij heeft een speciale smartphone gekocht met een vergrootglas. Maar dat heeft haar een fortuin gekost. Ik, met mijn klein pensioentje, kan mij dat niet permitteren. (Renée, 72, slechtziend)

Financieel is dat bijna niet haalbaar voor mij. Omdat direct te kopen, hé, want ik koop niet graag op afbetaling of zo. (Sandra, 53, alleenstaand, werkzoekend)

Voor mensen met een laag inkomen die er – uit interesse of omdat het niet anders kan – voor kiezen om een toestel aan te kopen, betekent dat een aanzienlijke hap uit het gezinsbudget. Een maatschappelijk werker getuigt over de bezorgdheid binnen zijn team om de bijkomende financiële lasten die de geleidelijke ‘verplichte’ invoering van het gebruik van digitale tools voor dagelijks gebruik voor veel gezinnen met zich meebrengt.

We hadden het er met mijn collega’s over hoe de digitalisering een flinke hap uit het gezinsbudget neemt. Als dat budget beperkt is, hebben mensen het gevoel dat het touw om hun nek wordt gespannen. Ze zeggen: dat er ook nog eens bij! Ze worden gedwongen keuzes te maken: ze aarzelen om er de verbinding (met internet) bij te nemen, omdat ze bang zijn dat ze het financieel niet zullen kunnen bolwerken.

Het gebrek aan interesse is beleidsmatig ook een uitdagende oorzaak, omdat dit samenhangt met het gebrek aan besef dat digitale technologieën een meerwaarde kunnen vormen om persoonlijke routines en dagelijkse praktijken te ondersteunen of te vergemakkelijken.

Ik verstond het niet zo goed, die overschakeling [naar apps], wat er allemaal was. Ik denk dat ik nu zo stilletjes aan ontdek met welke app dat ik iets kan doen en met welke app dat gewoon bullshit is. En dan

¹⁵ Enquête over de perceptie van de Belgische elektronische communicatiemarkt door de gebruikers (2019). Het rapport kunt u downloaden op https://www.bipt.be/file/cc73d96153bbd5448a56f19d925d05b1379c7f21/d047c49b2bb074b05abf0d5d399e6c3924e2d47a/Enquete_consumenten_2019.pdf

bijvoorbeeld een app om te weten van: wanneer komt mijn trein of waar staat er file? Dat lijkt mij interessant. (Myriam, 60, 5 kinderen, werkt)

Andere getuigenissen die werden genoteerd bij mensen die het internet niet of nauwelijks gebruiken, laten zien hoe deze logica werkt:

Aan de ene kant besef ik wel dat er een generatieconflict is, dat ik behoor tot een generatie die zonder [internet] heeft geleefd en dat ik in mijn bubbel blijf zitten, los van de digitale wereld. Aan de andere kant heb ik zo mijn gewoontes. Ik red me zeer goed zonder smartphone of internet. Ik heb maar een simpele telefoon en ik wil er vooral geen andere. Ik zie dat niet als een handicap, integendeel! Je kunt bovendien nog al je administratie offline doen, zoals werk zoeken bijvoorbeeld. (Ludovic, 49, laagopgeleide werkzoekend, volgt een opleiding in een leerwerkbedrijf)

Daar zelf op zoek naar gaan, neen. Die interesse is daar dan echt niet in. En dan bijvoorbeeld een app gaan te downloaden van, een keer zien wat dat dat geeft, neen, neen... Als ik nu van vrienden zou horen 'Oh, David, helemaal top', ja, dan zou ik dat waarschijnlijk op termijn ook wel proberen, ja, ja. Maar zelf daarin dingen gaan testen, dat zit niet in mij (David, 41, langdurig werkzoekend, twee kinderen).

Voor een overschrijving ga ik rechtstreeks naar de post. En voor dingen van de gemeente ga ik naar het loket. Om een opleiding of werk te zoeken ga ik ter plaatse naar de FOREM. Je kunt nog ter plaatse gaan en ik red me zeer goed uit de slag op die manier. (Arnaud, 27, laagopgeleide werkzoekende, volgt een opleiding bij een leerwerkbedrijf)

Deze getuigenissen zijn een illustratie van een logica die goed gedocumenteerd is in de sociale wetenschappen: mensen bewaren afstand tot een bepaalde gedragsnorm. Hier is dat het gebruik van digitale tools voor administratieve verplichtingen. Hoewel dat als norm geleidelijk aan dominant is geworden, beoordelen deze mensen hem als moeilijk of als niet bereikbaar voor hen. Het besef dat men het moeilijk heeft om zich eraan aan te passen wordt omgezet in het afstand houden tot de norm. Hoewel deze mensen objectief kwetsbaar zijn voor de toenemende digitalisering van de samenleving, lijken ze paradoxaal genoeg geen problemen te hebben met de afstand die er is tot een wereld waarvan ze vinden dat die hoe dan ook helemaal buiten hun bereik ligt. Ze zien de negatieve gevolgen van hun opstelling nog niet concreet.

ONGELIJKHEID INZAKE DIGITALE VAARDIGHEDEN OF ‘DE DIGITALE KLOOF VAN DE TWEEDE GRAAD’:

De ongelijkheid in digitale vaardigheden slaat op de vormen van ongelijkheid die te maken hebben met de noodzakelijke kennis om de digitale technologieën op een efficiënte, zelfstandige en doordachte manier te kunnen gebruiken als je eenmaal de drempel van internettoegang hebt genomen. Uit de ongelijke beheersing van vaardigheden of van een digitale ‘cultuur’ vloeit een gebruik voort dat verschilt qua intensiteit en aard. Deze vormen van ongelijkheid noemen we ‘de digitale kloof van de tweede graad’. (Brotcorne et al., 2010; Hargittai, 2002).

TER OVERWEGING:

De cijfers die we hieronder bespreken dateren van voor de COVID-19-crisis. Dit is een belangrijke kanttekening, want het lijkt geen twijfel dat de lockdown en de versnelde overschakeling naar ‘digitaal als het nieuwe normaal’ invloed hebben gehad op de ontwikkeling van de digitale vaardigheden van een deel van de Belgische burgers. Het komt er nu op aan om vanuit het beleid in te zetten op een jaarlijkse representatieve monitoring van het digitale vaardigheidsniveau in België, zodat er gericht acties opgezet kunnen worden voor de burgers die niet of onvoldoende digitaal vaardig zijn, in samenwerking met het brede en actieve e-inclusiemiddenveld.

1. Zwakke digitale vaardigheden en kwetsbaarheid bij een groot deel van de bevolking

Met de digitale vaardigheden van de Belgen zitten we rond het gemiddelde van de Europese Unie, maar we gaan er slechts traag op vooruit. Sinds 2016 is het gemiddelde niveau van de algemene digitale vaardigheden er in België maar weinig geëvolueerd.¹⁶ In 2019 beschikte 32% van de individuen slechts over zwakke digitale vaardigheden (+3% sinds 2016) en had maar 38% meer gevorderde vaardigheden (+2% sinds 2016)¹⁷. De kloof tussen mannen en vrouwen blijft stabiel. Bij de vrouwen zijn er over het algemeen minder individuen dan bij de mannen die over digitale vaardigheden beschikken. We moeten hierbij wel bedenken dat de competenties worden geëvalueerd op basis van taken die mensen zelf aangeven, niet op basis van wat in werkelijkheid wordt waargenomen. Het is een algemeen

¹⁶ De gegevens die beschikbaar zijn in de Statbel-Eurostat-enquête brengen alleen een globale evaluatie van het niveau van de digitale vaardigheden van de Belgen van 15 tot 74. Een vergelijking tussen de gewesten is hierdoor niet mogelijk. Zie bijlage 2 voor de methodologie die wordt gebruikt bij de evaluatie van competenties.

¹⁷ De indicatoren voor de digitale vaardigheden zijn uitgewerkt binnen het Europese kader voor digitale vaardigheden DIGCOMP. Ze zijn gebaseerd op een selectie van activiteiten die te maken hebben met het gebruik van het internet of van dragers en die worden uitgevoerd door mensen van 16 tot 74 jaar, in vier specifieke domeinen: (1) informatie; (2) communicatie; (3) het oplossen van problemen; (4) competenties inzake software. Een individu heeft ‘zwakke vaardigheden’ als hij/zij slechts op een van de vier competentiedomeinen activiteiten heeft uitgevoerd. Iemand beschikt over ‘meer gevorderde algemene vaardigheden’ als hij/zij in elk van de vier domeinen al meer dan één activiteit heeft uitgevoerd. Zie bijlage 2 voor meer details.

cultureel gegeven dat vrouwen aangeven minder competent te zijn dan mannen, zeker als het over technologie gaat.

Tabel 5: evolutie in het niveau van de algemene digitale vaardigheden bij particulieren van 16 tot 74 volgens geslacht, in België (in % van de regelmatige gebruikers)

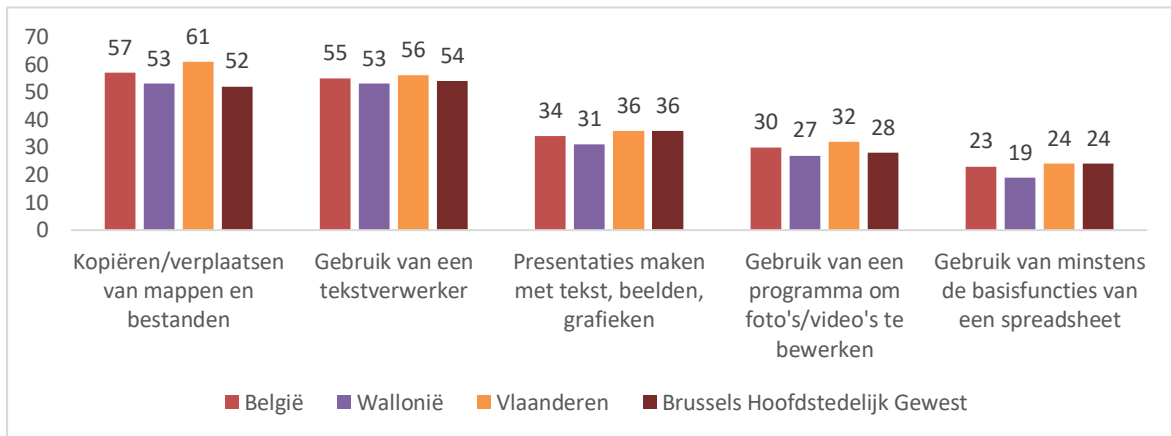
	2016	2017	2019
Zwakke algemene digitale vaardigheden			
<i>Individen</i>	29	31	32
<i>Vrouwen</i>	32	32	34
<i>Mannen</i>	27	30	30
Gemiddelde algemene digitale basisvaardigheden			
<i>Individen</i>	34	34	30
<i>Vrouwen</i>	34	35	30
<i>Mannen</i>	34	32	29
Meer gevorderde algemene digitale vaardigheden			
<i>Individen</i>	36	35	38
<i>Vrouwen</i>	33	33	36
<i>Mannen</i>	40	38	40

Bron: Eurostat 2019, berekeningen door CIRTES

Grafiek 9¹⁸ laat in de eerste plaats zien dat in België 6 personen op 10 operationele basistaken, zoals het kopiëren en verplaatsen van mappen of het gebruik van een tekstverwerker, niet beheersen. Meer specifieke taken, zoals het gebruik van programma's voor presentaties (bv. Powerpoint) of het bewerken van foto's en video's, liggen slechts binnen het bereik van ongeveer een derde van de Belgen. De grafiek laat ook zien dat Vlaanderen zich onderscheidt van de twee andere gewesten als we kijken naar het geheel van de bevraagde taken, met een systematisch hoger percentage van individuen die aangeven dat ze in staat zijn om die te vervullen. Wallonië daarentegen laat van de drie gewesten de laagste percentages zien voor het geheel van de taken. Dat heeft vermoedelijk ook te maken met het hogere percentage niet-gebruikers.

¹⁸ De Statbel-Eurostat-enquête over het gebruik van ICT door de huishoudens en individuen biedt bijkomende gegevens over enkele specifieke activiteiten die te maken hebben met het gebruik van programma's. De enquête maakt het ook mogelijk om de gewesten met elkaar te vergelijken voor het geheel van de Belgische bevolking tussen 16 en 74 jaar.

Grafiek 9: percentage van individuen die in staat zijn om taken uit te voeren die te maken hebben met het gebruik van programmatuur, in België in 2019 (in % van de particulieren van 16 tot 74 jaar)



Bron: Eurostat en Stabel, 2019.

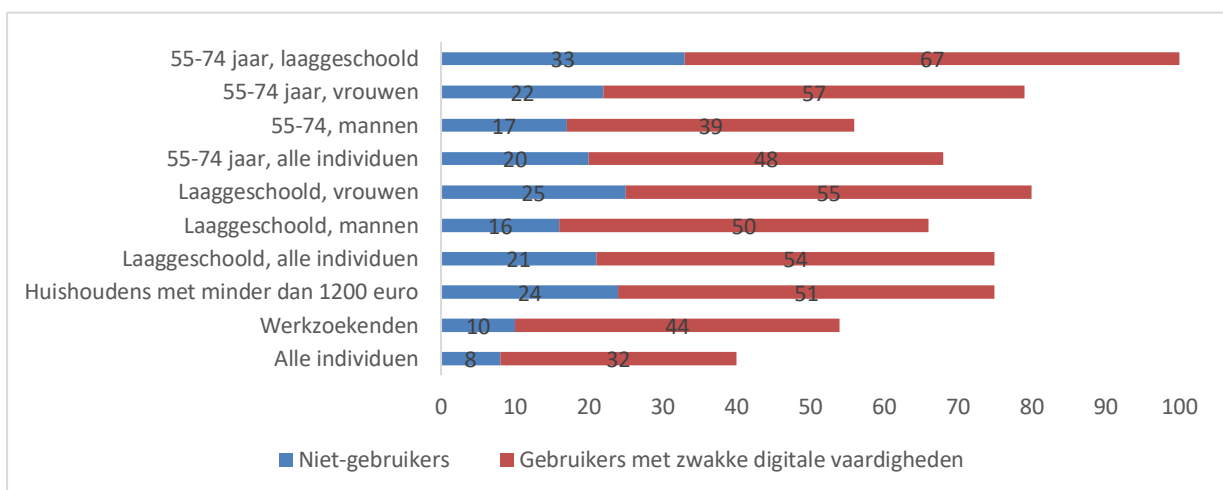
Grafiek 10 toont de percentages van individuen die digitaal kwetsbaar zijn in de diverse doelgroepen van wie men over het algemeen aanneemt dat ze 'het risico lopen op digitale uitsluiting'. De kwetsbaarheidsgraad wordt verkregen door het aantal niet-gebruikers op te tellen bij gebruikers met zwakke vaardigheden.

OPMERKELIJK:

Globaal genomen is 40% van de Belgische bevolking kwetsbaar wat het gebruik van digitale technologieën aangaat: 8% niet-gebruikers en 32% gebruikers met slechts zwakke vaardigheden.

Deze vorm van kwetsbaarheid treft vooral vrouwen, ouderen, laaggeschoolden en werkzoekenden.

Grafiek 10: percentages digitale kwetsbaarheid bij de doelgroepen van wie men aanneemt dat ze 'het risico lopen op digitale uitsluiting', in België in 2019 (in %)



Legende: laag opleidingsniveau = max. diploma lager secundair onderwijs; gemiddeld opleidingsniveau = max. diploma hoger secundair onderwijs ; hoog opleidingsniveau = diploma hoger onderwijs (universitair of andere). De huishoudens die leven van minder dan 1200 euro per maand behoren tot het eerste inkomenskwartiel

Bron: Eurostat 2019, berekeningen door CIRTES

2. Naar een meer globale meting van ‘de digitale kloof van de tweede graad’: twee goede praktijken

Om de omvang van ‘de digitale kloof van de tweede graad’ te meten, baseren de enquêtes zich in het algemeen ofwel op het niveau van de digitale vaardigheden zoals individuen dat zelf aangeven, ofwel op het type van hun onlinegebruik en/of de diversiteit van wat ze online doen. Toegang tot materiaal, digitale competenties en gebruik worden als aparte factoren geanalyseerd, terwijl ze elkaar duidelijk beïnvloeden. Bijvoorbeeld: zonder eigen materiaal heb je minder oefenkansen en ontwikkel je op een minder autonome manier je digitale vaardigheden. Dit kan verholpen worden door de manier van analyseren te herbekijken. We bespreken twee voorbeelden van goede praktijken: *L’indicateur composite de maturité numérique* van de Agence du Numérique uit Wallonië en de profielloefening van de Digimeter van imec uit Vlaanderen.

METHODOLOGISCHE AANBEVELING: EEN SAMENGESTELDE INDICATOR VOOR DIGITALE MATURITEIT

Om de beperkingen van statistische metingen te verhelpen heeft de Waalse Agence du Numérique (AdN) een samengestelde indicator voor digitale maturiteit gemaakt. Dat gebeurde in het kader van de laatste burgerbarometer (2019) over de uitrusting en het gebruik van digitale technologieën door de Waalse bevolking.¹⁹ De originaliteit van deze indicator bestaat erin dat hij zorgt voor een meting waarin zowel het niveau van de digitale vaardigheden die individuen zelf aangeven vervat zit, als de diversiteit van hun gebruik. Elk individu krijgt een score voor digitale maturiteit die gaat van 0 tot 100, en dat door de scores te combineren die men verkrijgt voor elke dimensie: aan de ene kant is dat ‘het gevoel digitaal vaardig te zijn’, aan de andere kant de diverse gebruiksvormen.

OPMERKELIJK

Uit deze samengestelde indicator blijkt dat een groot deel van de Waalse bevolking een gemiddelde score behaalt wat digitale maturiteit betreft, maar ook dat 22% van de burgers ouder dan 15 abnormaal zwak scoort. Zij leven in een situatie van digitale uitsluiting: een kloof scheidt hen van diensten en van een cultuur die je nagenoeg alleen via digitale weg kan bereiken. De resultaten geven bovendien aan dat 14% van de Waalse bevolking zwakke gebruikers met zwakke vaardigheden zijn, wat hen nog niet in een uitsluitingssituatie brengt, maar toch kwetsbaar maakt voor de toenemende digitalisering van de samenleving. Samengevat blijkt uit deze manier van berekenen dat 36% van de mensen in Wallonië problemen ondervindt in hun relatie met de digitale maatschappij. In absolute cijfers gaat het over één miljoen inwoners.

¹⁹ Voor meer details over de berekeningsmethode van deze indicator, zie: Agence du Numérique, *Baromètre 2019 de la maturité numérique des citoyens wallons*, 80 p. Online: <https://www.digitalwallonia.be/fr/publications/citoyens2019>

Het is een wijdverspreid idee: mensen die het slachtoffer zijn van de digitale kloof of digitaal kwetsbaar zijn, behoren alleen maar tot risicogroepen. Dat klopt niet. De samengestelde indicator geeft aan dat 61% van wie kampt met de digitale kloof en 59% van de digitaal kwetsbare mensen vrouwen zijn. 70% van wie te kampen heeft met de digitale kloof is ouder dan 60. Hoewel 28% laaggeschoold is, heeft een derde (34%) wél een diploma hoger secundair en deed 15% zelfs hogere studies. 62% van de mensen die kampen met de digitale kloof beschikt over een inkomen waarvan ze zelf aangeven dat het volstaat of zelfs comfortabel is, en 16% van wie kampt met de digitale kloof of kwetsbaar is, zijn jongeren tussen 15 en 29.

METHODOLOGISCHE AANBEVELING: PROFIELOEFENING VAN DE DIGIMETER UIT VLAANDEREN

Eenzelfde vaststelling komt naar voren uit het Digimeter-onderzoek in Vlaanderen.²⁰ De Digimeter is een jaarlijks terugkerende bevraging die focust op het in kaart brengen van trends in het gebruik, de toegang en vaardigheden, weliswaar zonder specifieke focus op digitale uitsluiting. Op basis van cijfers over de toegang tot verschillende toestellen (smartphone, pc, internet, tablets, VR-bril...), het gebruik (sociale media, chatdiensten, nieuws, digitale economie...), houding (privacy, AI, spraakassistenten...) en digitale competenties (ondersteuning, hoe leren...) onderscheidt de Digimeter vijf profielen en geeft hij ook aan hoe die over de Vlaamse bevolking verdeeld zijn:



Zonder expliciet in te gaan op digitale uitsluiting geven de verschillende profielen de onderliggende oorzaken en problematieken aan. Er zijn drie profielen waarbij er sprake is van een haat-liefdeverhouding met technologische innovaties: 'Het is ingewikkeld', 'De blije single' en 'De verre kennis'. Vooral bij de laatste groep is er het laatste jaar een stijgend percentage jongeren, vooral laagopgeleiden, die zich afzetten tegen het gebruik van technologie. Of zoals het Digimeter-rapport uit 2020 aangeeft: 'We zien een licht opgaande trend van vooral lager opgeleide jongeren die "afhaken" als een indicatie van een potentieel nieuw soort digitale kloof.' Enkele kenmerken van dit profiel: negatieve attitude, laagste kennis, het minst vertrouwen in de eigen digitale vaardigheden en lage adoptiecijfers.

OPMERKELIJK: het profiel 'De verre kennis' omvat 20% van de Vlaamse burgers, maar bevat ook een stijgend aantal jongeren: 10% bij de 16- tot 24-jarigen en 7% bij de 25- tot 34-jarigen.

²⁰ Vandendriessche, K., De Marez, L. (2020), *Digimeter 2019*, 142 p. Online: <https://www.imec.be/nl/expertises/imec-digimeter/digimeter-2019>

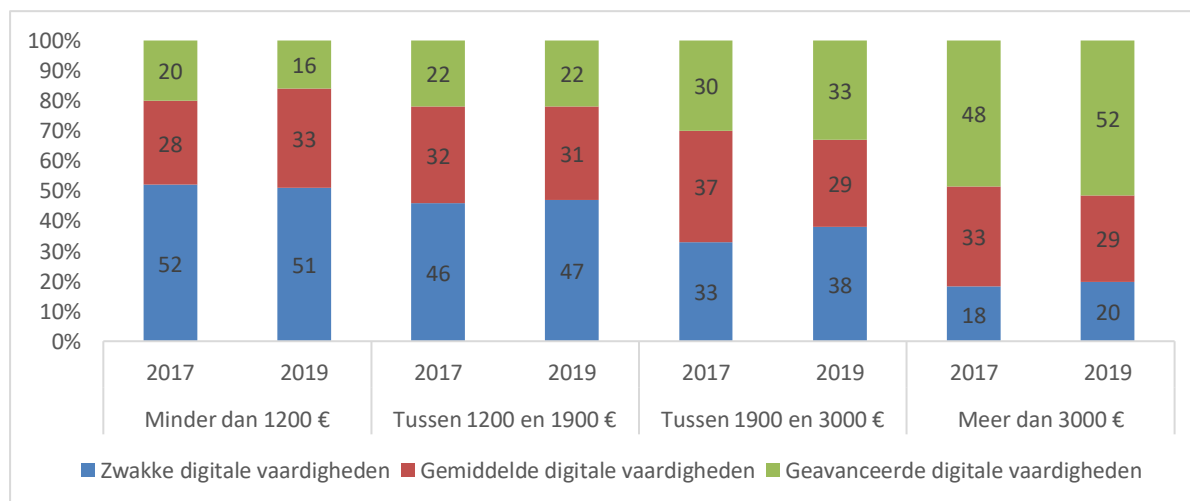
Samenvattend: uit deze alternatieve analysemethoden komt een belangrijke vaststelling naar voren: het gebrek aan de beheersing van digitale basisvaardigheden treft niet alleen publieksgroepen van wie men traditioneel aanneemt dat ze 'het risico lopen op digitale uitsluiting'. Het treft ook tal van andere personen, die nochtans professioneel en sociaal goed geïntegreerd zijn in de samenleving. Nog anders gezegd: het kunnen beschikken over voldoende competenties om ongehinderd te navigeren in de huidige digitale wereld is voor een groot deel van de Belgische bevolking geen verworvenheid.

3. Het onvoldoende beheersen van digitale vaardigheden treft vooral groepen met lage inkomens en die laaggeschoold zijn

Hierboven onderstreepten we het al: een groot deel van de bevolking beheerst de digitale technologieën zwak. Het blijft ook een feit dat de meest kwetsbare groepen op dit vlak mensen zijn die laaggeschoold zijn en die financieel niet welgesteld zijn.

Meer dan de helft van de internetgebruikers (51%) met een laag inkomen beschikt slechts over zwakke digitale vaardigheden, tegenover slechts 1 op 5 bij de hoge inkomens. **Het percentage mensen met gevorderde vaardigheden vermindert bij de groep met een laag inkomen** en stijgt bij de categorieën met een hoog inkomen. Tegelijk merken we een algemene stijgende tendens van het relatieve aantal individuen met zwakke digitale vaardigheden, met inbegrip van mensen met een hoog inkomen.

Grafiek 11: evolutie van de algemene digitale vaardigheden volgens inkomen in België (in % van de regelmatige gebruikers)



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

Bron: Eurostat 2017 en 2019, berekeningen door CIRTES

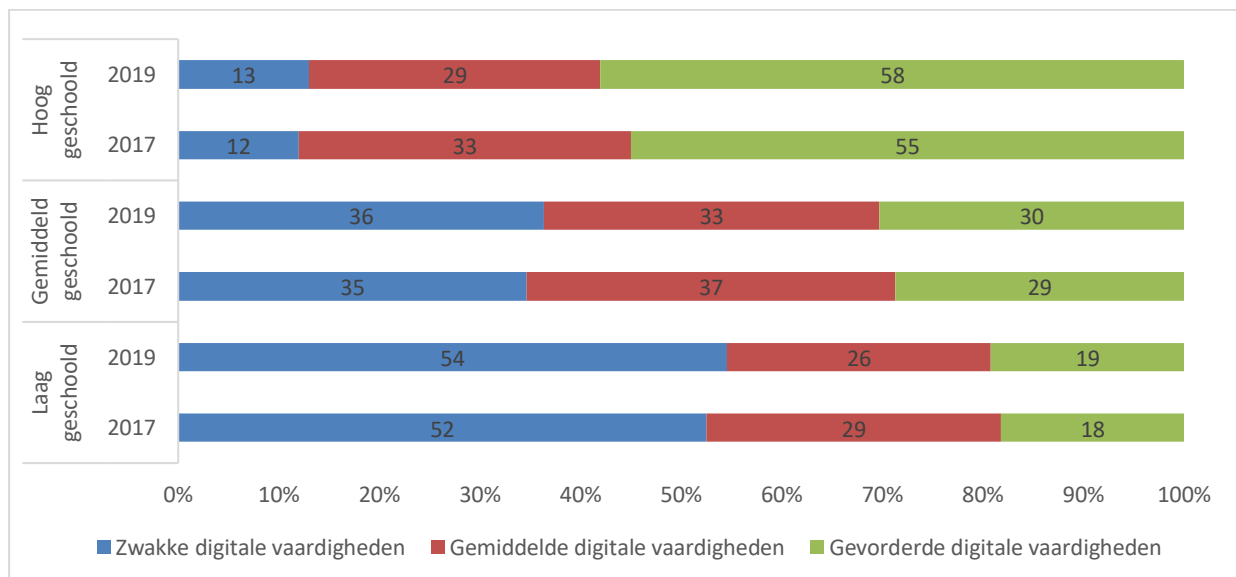
Het opleidingsniveau vormt een ander bepalend element wat digitale vaardigheden betreft: meer dan de helft van de laaggeschoolde internetgebruikers (54%) heeft zwakke digitale vaardigheden, tegenover slechts 13% van wie een diploma hoger secundair onderwijs heeft behaald.

OPMERKELIJK:

Het inkomen en het opleidingsniveau zijn bepalend voor het niveau van de digitale vaardigheden.

Hoewel het percentage internetgebruikers met zwakke vaardigheden hoger is bij de laaggeschoolde mensen, zien we toch ook een laag *algemeen* niveau wat vaardigheden betreft, ook bij de mensen met hogere diploma's.

Grafiek 12: evolutie van de algemene digitale vaardigheden volgens opleidingsniveau in België (in % van de regelmatige gebruikers)

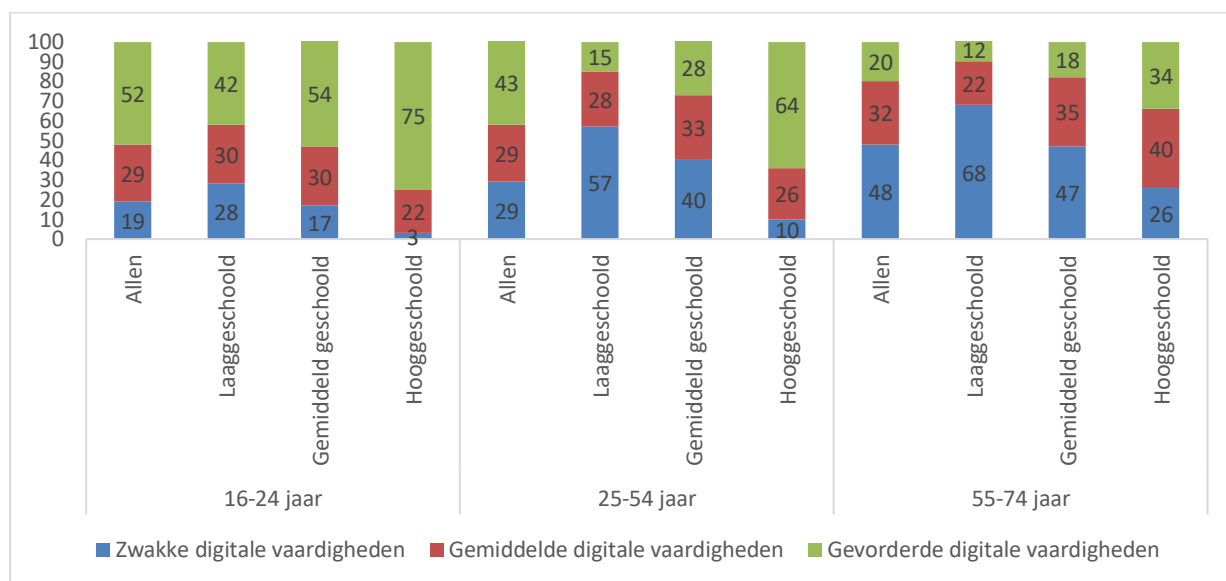


Legende: laag opleidingsniveau = max. diploma lager secundair onderwijs; gemiddeld opleidingsniveau = max. diploma hoger secundair onderwijs; hoog opleidingsniveau = diploma hoger onderwijs (universitair of andere).

Bron: Eurostat 2017 en 2019, berekeningen door CIRTES

Als we twee indicatoren combineren (opleidingsniveau en leeftijd), zoals in grafiek 13, dan wordt duidelijk dat het opleidingsniveau het meest discrimineert, onafhankelijk van de leeftijd van mensen. Of je nu jong bent of al iets ouder, het niveau van de digitale vaardigheden wordt vooral beïnvloed door je opleidingsniveau.

Grafiek 13: niveau van de digitale vaardigheden volgens leeftijd en opleidingsniveau in België in 2019 (in % van de gebruikers)



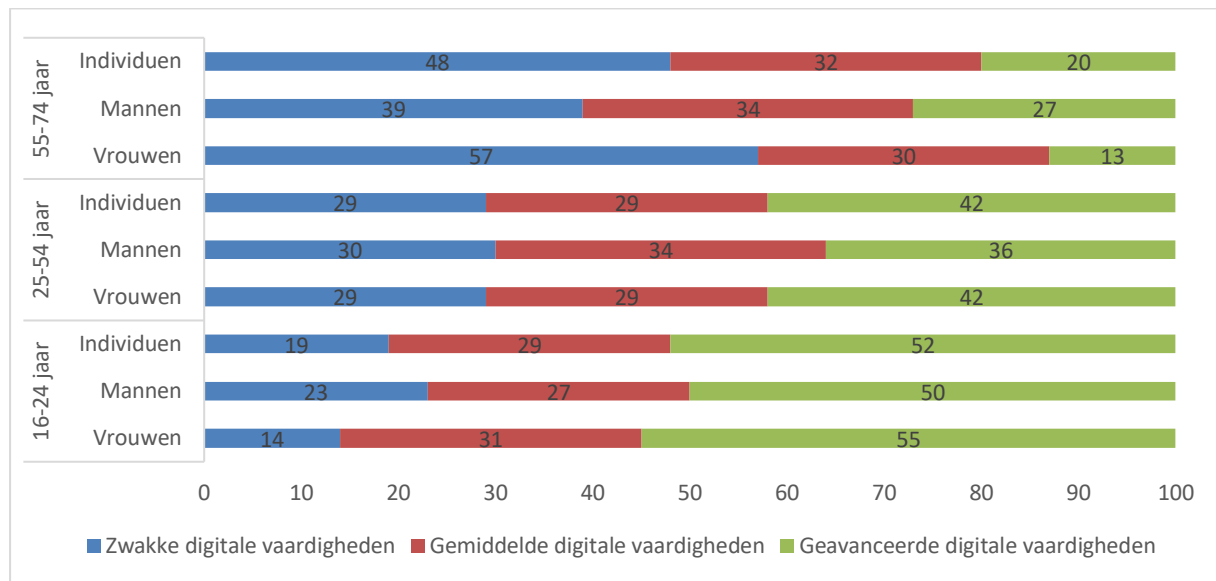
Legende: laag opleidingsniveau = max. diploma lager secundair onderwijs; gemiddeld opleidingsniveau = max. diploma hoger secundair onderwijs; hoog opleidingsniveau = diploma hoger onderwijs (universitair of andere).

Bron: Eurostat 2019, berekeningen door CIRTES

4. De digitale kwetsbaarheid neemt toe met de leeftijd, vooral bij vrouwen

Het wekt weinig verbazing dat er tussen de diverse leeftijdscategorieën sprake is van een grote ongelijkheid. **Het gemiddelde niveau van de digitale vaardigheden daalt sterk met de leeftijd.** Bijna de helft van de personen ouder dan 55 (48%) beschikt slechts over zwakke digitale vaardigheden. Het is een interessante vaststelling dat de kloof tussen mannen en vrouwen uiteenloopt volgens leeftijd: jonge vrouwen van 16 tot 24 zijn vaardiger dan hun mannelijke tegenhangers, een verschil dat verdwijnt in de categorie 25-54 en dat weer toeneemt in de categorie 55-74, maar dan ten gunste van de mannen: 57% van de oudere vrouwen beschikt maar over zwakke digitale vaardigheden, tegenover 39% van hun mannelijke tegenhangers. Daar komt nog bij dat deze kloof, die in 2016 al groot was (15%), in 2019 nog met 3 procentpunten was toegenomen (18%).

Grafiek 14: niveau van de algemene digitale vaardigheden volgens leeftijd en geslacht in België in 2019 (in % van de regelmatige gebruikers)



Bron: Eurostat 2019, berekeningen door CIRTES

5. De sociaal-professionele categorie als verklaring van ongelijke vaardigheden bij het omgaan met een pc

Er gaapt een aanzienlijke kloof tussen enerzijds bezoldigde werknemers en zelfstandigen, en anderzijds werkzoekenden (van wie we weten dat het percentage groter ligt bij de laaggeschoolden) met betrekking tot digitale vaardigheden.

OPMERKELIJK:

Bij de werkzoekenden is één op twee niet in staat om mappen te kopiëren en te verplaatsen. Bij werknemers zijn dit er 3 op 10. Iets meer dan de helft van de werkzoekenden is niet in staat om een tekstverwerker te gebruiken, tegenover 37% bij de werknemers.

Bron: Eurostat 2019, berekeningen door CIRTES

Deze vaststelling is des te meer verontrustend omdat het gebruik van een tekstverwerkingsprogramma en het omgaan met mappen en bestanden elementair zijn voor het opstellen van een cv: bij de meeste jobaanbiedingen is dat een essentiële stap. Deze vaststelling bevestigt wat al bleek uit sociologische terreinonderzoeken (Pasquier, 2018): de meer achtergestelde sociaal culturele klassen hebben zich op grote schaal digitale technologieën eigen gemaakt, maar de omstandigheden waarin dat gebeurde verschillen grondig van die bij mensen met een hoog opleidingsniveau, bij wie hun beroep over het algemeen een intens gebruik van informatica met zich meebrengt. Laaggeschoolde mensen hebben zich de digitale tools eigen gemaakt zonder dat ze de automatisering van het bureauwerk nodig hadden en zonder dat ze een computer moesten gebruiken. De aanzienlijke vooruitgang in het gebruik van digitale technologieën door die laatste categorie is in hoge

mate verbonden met mobiele technologieën (smartphone, tablets) die minder digitale handelingen vergen, maar niet dezelfde types van gebruik toelaten.

6. Leermoeilijkheden en de geleidelijke veroudering van digitale vaardigheden

Mensen zijn niet gelijk als het gaat over nieuwe eisen inzake het aanleren van dingen. Voor velen gaat het verwerven van nieuwe vaardigheden niet vanzelf. Dat is met name het geval voor personen met een moeilijke en/of onvoltooide schoolloopbaan. Sommigen getuigen van hun ontmoediging en het gevoel dat ze in de steek gelaten worden in informaticalessen die voor hen te snel gaan.

Ik voel me maar heel klein als ik voor de computer ga zitten. Ik heb het gevoel dat ik terug naar school ga, en dat haatte ik! (...) Vorig jaar heb ik een cursus informatica gevolgd, die zogezegd voor beginners was. Maar het ging te snel, ze waren me meteen kwijt. Ik voelde me hulpeloos! (Juan, 62, alleenstaand, volgt een opleiding in een alfabetiseringscentrum)

Zo'n moeizame relatie met leerprocessen treft ook mensen met een hoger opleidingsniveau.

Maar ik kan daar niet mee werken, en dat is ambetant om daar zo te zitten en dat te vragen aan iemand 'Kunt ge?', want ik kan daar dus echt niets mee, alleen aanzetten. Ja. Ja, en dan hebt ge zo van, ja, als ge daar dan niets mee kunt, dan heb ik schrik voor uitgelachen te worden of zo. (Sandra, 53, hogeschool diploma, alleenstaand, werkzoekend).

De obstakels voor het ontwikkelen van de nodige technische basisvaardigheden worden nog eens groter omdat je die technologiekennis voortdurend moet actualiseren.

OPMERKELIJK:

De snelle en voortdurende evolutie en digitale innovaties (nieuwe versies van platformen, onlinediensten, programma's, apps enz.) verplichten mensen om hun vaardigheden permanent up-to-date te houden om niet achterop te geraken.

Digitalisering vraagt om levenslang leren. Dit is een fundamenteel verschil met basisvaardigheden zoals lezen en schrijven. Het leren gebruiken van digitale technologieën is een permanent proces van 'afhaken' en 'weer aanhaken'. Onderzoek in de sociale wetenschappen heeft het belastende karakter daarvan voor veel mensen aangetoond (Vodoz, 2010). Dat digitale vaardigheden geleidelijk aan verouderen – net als je toestellen (computer en smartphone die uit de mode zijn, programma's die achterhaald zijn) – veroorzaakt onzekerheid en ontmoediging. Die gevoelens hebben te maken met het idee dat je permanent leerinspanningen moet blijven leveren, en dat het nooit genoeg zal zijn:

Twee jaar geleden volgde ik bij de FOREM een opleiding in Word om een cv te kunnen maken. (...) In januari van dit jaar heb ik mijn opfrissingsopleiding hernomen en heb ik beslist een nieuwe computer te kopen om voor mezelf alle mogelijke slaagkansen te creëren. Het punt is dat ik niet langer in m'n eentje mijn weg vond in de nieuwste versie van het programma. Ik was ontmoedigd. Maar met de steun van

de lesgeefster heb ik het geleidelijk aan toch opnieuw geleerd (Magali, 32, werkzoekend, volgt een bijscholingsopleiding bij een Organisme d'Insertion Socio-Professionnelle [OISP])

Kwetsbaarheid voor het geleidelijk aan verouderen van digitale vaardigheden treft in de eerste plaats mensen die kwetsbaar zijn als het gaat over leerprocessen. Maar ze kan ook tal van anderen raken, die nochtans over niet geringe (digitale) competenties beschikken. De getuigenis van Magali maakt meteen duidelijk dat niet enkel ouderen geconfronteerd worden met een gebrek aan digitale vaardigheden, maar dat ook jongeren het hoe langer hoe moeilijker krijgen om bij te blijven. Dit wordt bevestigd door de laatste cijfers van de Digimeter (2020), die het hebben over een toenemend 'technologisch fatalisme' bij jongeren, en door het onderzoek van Apestaartjaren (Mediawijs), dat aangeeft dat jongeren nood hebben aan kennis over fake news, Artificiële Intelligentie (AI) of gepersonaliseerde reclame.

Om het hoofd te bieden aan deze 'geprogrammeerde' veroudering van digitale vaardigheden zijn twee bijzondere types van vaardigheden nuttig, die niet meteen behoren tot digitale vaardigheden *as such*: overdrachtsvaardigheden of de capaciteit om kennis en kunde uit een welbepaalde leeromgeving naar een andere omgeving te 'transfereren' (in de beroepssfeer of thuis), en daarnaast ook de vaardigheid om levenslang zelfstandig te blijven leren. Los van het beheersen van specifieke technische vaardigheden betekent de permanente technologische evolutie dat elke gebruiker in staat moet zijn om zelfstandig te blijven leren (Brotcorne en Valenduc, 2009) en zelfs om bepaalde manieren van doen af te leren en ze in een nieuwe gedaante weer aan te leren. Dat bracht de socioloog Dominique Boullier (2016) tot de stelling dat de vaardigheid om om te gaan met onzekerheid dé sleutelattitude wordt die je je in de 100% digitale wereld eigen moet maken.

ONGELIJKHEID BIJ HET GEBRUIK VAN ESSENTIËLE DIENSTEN OF ‘DE DIGITALE KLOOF VAN DE DERDE GRAAD’:

Het gebruik van het internet maakt sinds een tijd deel uit van het dagelijkse leven van de meeste individuen. In 2019 gebruikte 9 Belgen op 10 (leeftijd: van 16 tot 74 jaar) regelmatig het internet, thuis of op een andere plaats, en de grote meerderheid deed dat dagelijks (85%).²¹ De frequentie van het gebruik is in het algemeen gelijklopend in de drie gewesten van België. Globaal genomen gebruiken particulieren het internet voor een brede waaier van activiteiten. Dat blijkt uit diverse rapporten.²²

Deze *Barometer* heeft niet als doel om alle activiteiten die mensen online uitvoeren te analyseren. We focussen op het gebruik van enkele diensten die men beschouwt als essentieel omdat een niet- of zwak gebruik ervan kan leiden tot vormen van discriminatie wat betreft de toegang tot sociale rechten (e-administratie en e-banking), gezondheidszorg (e-gezondheid) en commerciële opportuniteiten die te maken hebben met het gebruik van goederen en diensten (e-commerce).²³ Omdat verschillen in het internetgebruik discriminerende effecten met zich mee kunnen brengen, worden ze benoemd als ‘de digitale kloof van de derde graad’. Dat begrip verwijst naar vormen van ongelijkheid die verbonden zijn met de gevolgen van een ongelijk gebruik van het internet op het vlak van integratie en maatschappelijke participatie (van Deursen en Helsper, 2015; Ragnedda, 2017). Het is op dit terrein dat de COVID-19-crisis duidelijk heeft gemaakt wie er wél en wie niet langer in staat is om gebruik te maken van essentiële facetten van het maatschappelijk leven, zoals onderwijs, werk, gezondheid en overheidsdiensten.

In België wordt er cijfermatig voornamelijk gekeken naar traditionele factoren: toegang, gebruik, vaardigheden en attitude. De impact van deze factoren – of de mate waarin iemand voordeel kan halen uit het gebruik van digitale media – op de maatschappelijke participatie en het maatschappelijk welbevinden bepaalt wie er wel en niet met fundamentele en structurele digitale uitsluiting wordt geconfronteerd.

²¹ Volgens de Statbel-Eurostat-enquête is een regelmatige gebruiker van het internet iemand die in de drie maanden voorafgaand aan de enquête minstens één keer het internet heeft gebruikt.

²² Zie hierover vooral Brotcorne, Périne (2018): *Uses of digital technologies and services in Belgium: what can be learnt from statistics in 2018?* Dit rapport kwam tot stand in het kader van het IDEALic-onderzoek (2015-2019), dat werd gefinancierd door Belspo. Het rapport is beschikbaar op <https://www.idealic.be/publications>

²³ Deze essentiële diensten zijn in dit rapport ofwel publiek (e-administratie) en van algemeen belang (e-gezondheid), ofwel privé (e-banking, e-commerce). De diensten die in de analyse zijn opgenomen dekken niet de brede waaier van bestaande essentiële diensten. Deze keuze is een gevolg van de beschikbare data in de bevraging.

OPMERKELIJK:

Enkel door te kijken naar wie voordeel haalt uit zijn of haar gebruik van het internet, wordt duidelijk waar, wanneer en hoe het mattheus-effect (= de rijken worden rijker, de armen armer) zich in de digitale wereld manifesteert.

1. Toegang tot essentiële digitale diensten: tegengestelde evoluties naargelang van de dienst en het gewest

Grafiek 15 laat zien dat **het merendeel van de Belgen zich e-banking en e-commerce eigen heeft gemaakt**. In 2019 voerden bijna 8 internetgebruikers op 10 die het internet geregeld gebruiken banktransacties uit online (+4% sinds 2016) en deed 7 op 10 onlineaankopen (+7%). Volgens het DESI-rapport uit 2019 staat België wat het gebruik van e-banking betreft op de achtste plaats in de landenlijst van de Europese Unie. Ook het maken van elektronische afspraken met professionele gezondheidswerkers is sinds 2016 significant toegenomen (+9%).

De toegang tot overheidsdiensten daarentegen lijkt op hetzelfde peil te blijven: 64% van de internetgebruikers hebben er in de loop van het voorbije jaar gebruik van gemaakt (+1% sinds 2016) en slechts 50% van hen binnen de drie maanden die aan de enquête voorafgaan (tegenover 74% als Europees gemiddelde). In België maken mensen in hun interactie met de overheden vooral gebruik van het internet om informatie te raadplegen op de websites van administraties (49%) en om officiële formulieren in te vullen en over te maken, zoals *Tax on Web* (44%). **Het DESI-rapport van 2019 geeft ook aan dat de vooruitgang in België niet eenduidig is als het gaat over het gebruik van digitale overheidsdiensten. Het rapport onderstreept dat er de jongste jaren sprake is van een vertraging in de evolutie.**

OPMERKELIJK:

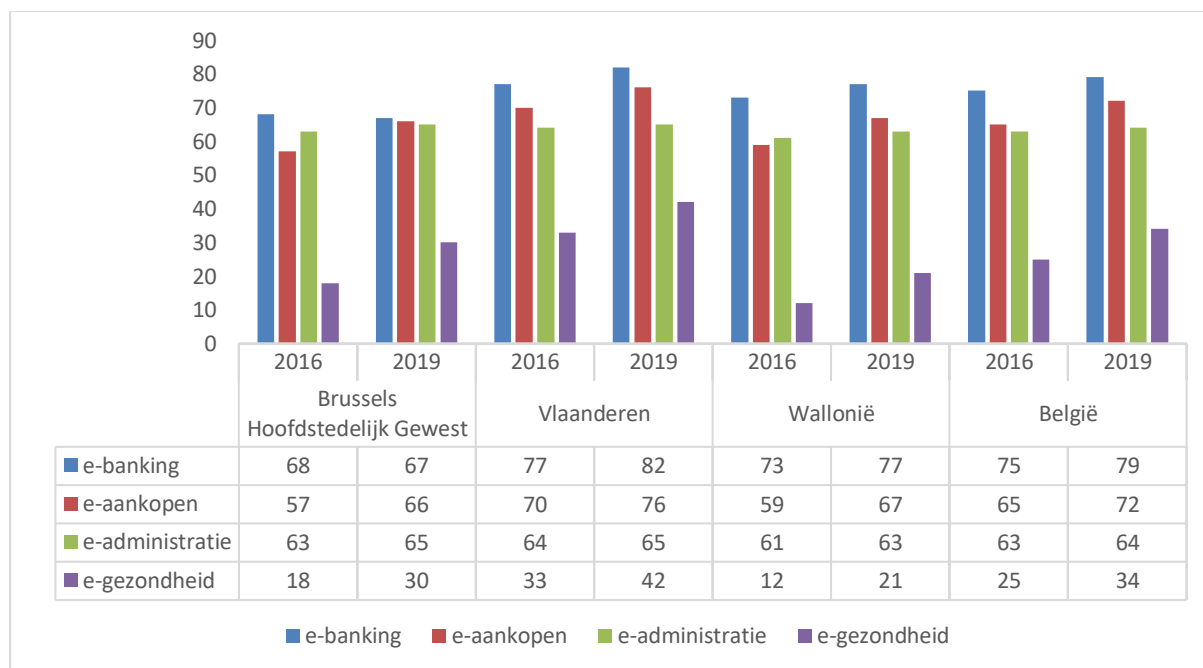
Er is een grote groep werkzoekenden die het moeilijk heeft om de digitale wereld te volgen: in 2019 heeft 38% van de werkzoekenden voor het zoeken van werk nog nooit online iets gedaan, tegenover 32% in 2016. Cijfers uit 2018 van de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleidingen (VDAB) geven aan dat 18,5% van de Vlaamse werkzoekenden geen e-mailadres heeft. 39% van de werkzoekenden zonder e-mailadres geeft als reden aan dat ze niet in staat zijn om met een computer te leren werken.

Bronnen: Eurostat 2019, berekeningen door CIRTES; Vlaams Parlement 2018, schriftelijke vraag nr. 115, 17.12.2018; VDAB Digitaal portret

Grafiek 15 wijst ook op belangrijke vormen van ongelijkheid tussen de gewesten wat het gebruik van diverse essentiële onlinediensten betreft. Alleen de digitale dienstverlening door de overheid laat globaal genomen vergelijkbare percentages zien in Brussel, Vlaanderen en Wallonië. **In Vlaanderen worden de diverse onlinediensten relatief gezien het meest gebruikt door de internetgebruikers in vergelijking met de twee andere gewesten.** Dat is meer in het bijzonder het geval voor onlineaankopen: 76% van de gebruikers in Vlaanderen, tegenover respectievelijk 67% en 66% in Wallonië en Brussel. Ook alles wat verband houdt met e-gezondheid wordt frequenter gebruikt in het Noorden dan in het Zuiden van het land

en in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest: slechts 21% gebruikers in Wallonië tegenover het dubbele in Vlaanderen (42%) en 30% in Brussel.

Grafiek 15: evolutie in het type van internetgebruik volgens de gewesten en in België (in % van de gebruikers)



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

Bron: Eurostat en Statbel, 2016 en 2019, berekeningen door CIRTES

2. Essentiële onlinediensten: vooral voor 25-54-jarigen die sociaal geprivilegieerd zijn

De kloof is vooral opmerkelijk voor onlineaankopen en de interactie met overheidsdiensten: slechts 16% van de internetgebruikers met de hoogste opleidingsniveaus heeft nog nooit iets online gekocht en slechts 15% van de mensen met de hoogste inkomens. Dat staat tegenover 57% mensen met lagere opleidingsniveaus en 51% bij de lage inkomens.

OPMERKELIJK:

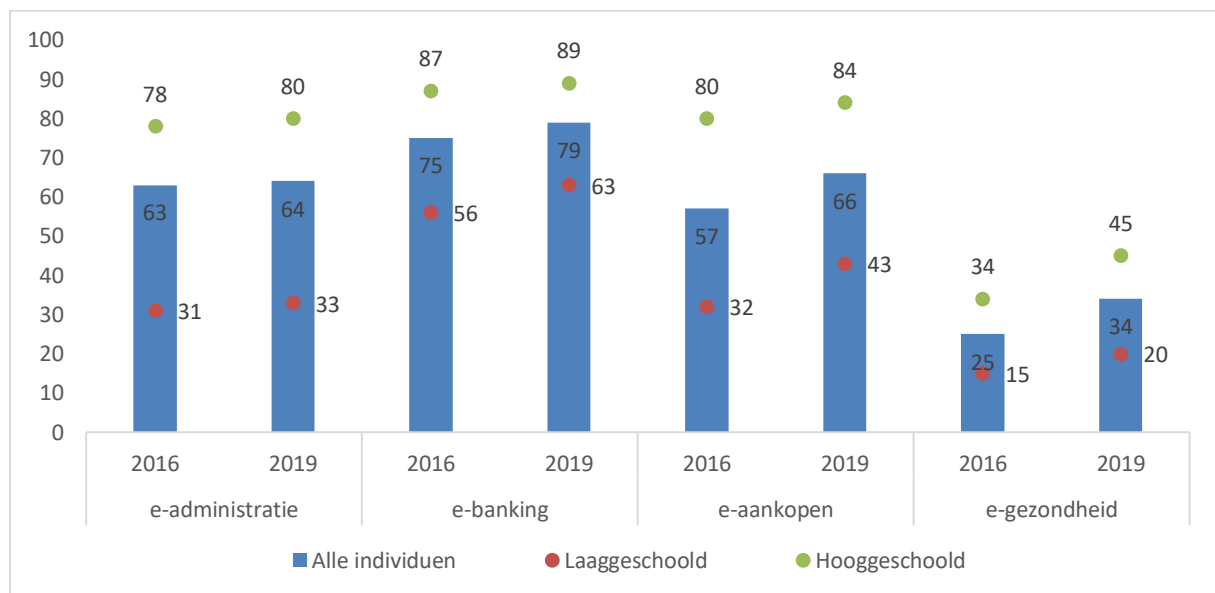
Sociaal-economische variabelen, zoals het opleidingsniveau en het inkomen, zijn wat het gebruik van essentiële onlinediensten betreft het meest discriminerend.

Slechts 20% van de internetgebruikers met een hoog opleidingsniveau en 26% van de mensen met een hoog inkomen hadden in het jaar vóór de enquête geen onlinecontact met de administratie, tegenover 67% van de laaggeschoolden en 55% van de mensen met een laag inkomen. Hoewel de federale regering in maart 2020 heeft aangekondigd dat het afgelopen

zou zijn met het indienen van papieren belastingformulieren,²⁴ is het percentage internetgebruikers dat nog nooit officiële formulieren online heeft overgemaakt aan de administratie zeer hoog bij de mensen met een laag opleidingsniveau (75%) en bij degenen met een laag inkomen (77%).

De ongelijkheid is minder uitgesproken voor de andere vormen van dienstverlening: slechts 11% van de internetgebruikers met een diploma hoger onderwijs en 15% van degenen met hoge inkomens hebben nog nooit gebruik gemaakt van onlinebankdiensten, terwijl de percentages bij de mensen met een laag opleidingsniveau en met lage inkomens respectievelijk 37% bedragen.

Grafiek 16: evolutie in het soort internetgebruik volgens opleidingsniveau, in België (in % van de gebruikers)



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

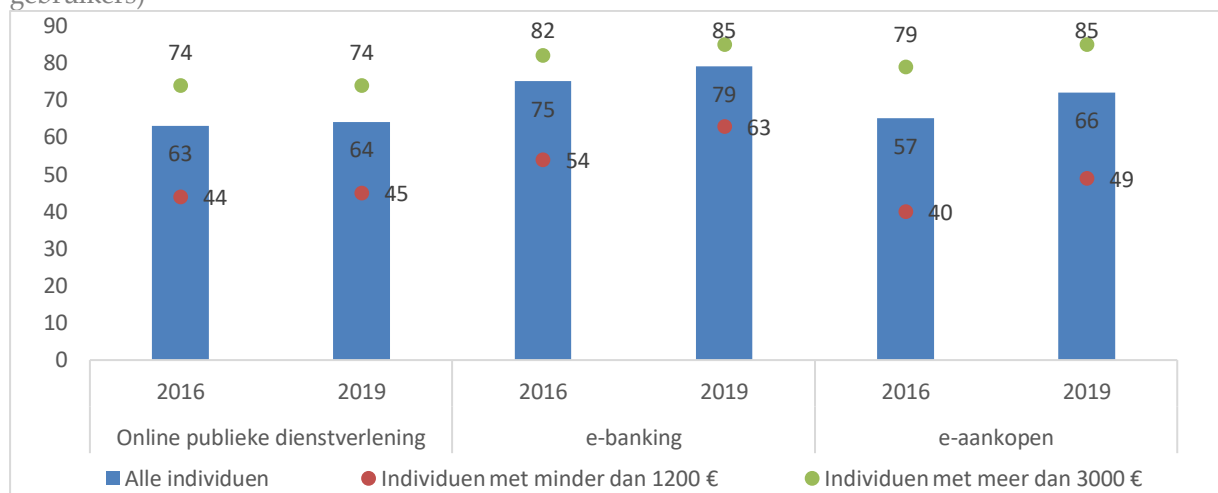
Bron: Eurostat en Statbel, 2016 en 2019, berekeningen door CIRTES

In vergelijking met 2016 valt de significante stijging op van handelingen die verbonden zijn met e-aankopen en e-banking, zowel bij de internetgebruikers die laaggeschoold zijn als bij degenen met lage inkomens. Deze ontwikkeling brengt een globale verkleining met zich mee van de kloof tussen sociaal-economische categorieën van mensen, toch voor deze twee onlineactiviteiten. Daartegenover staat de kloof in verband met e-gezondheid, die toegenomen

²⁴ Papieren belastingaangiften zijn voortaan nog slechts in twee beperkte gevallen toegelaten: (1) als de hoofdverblijfplaats van de belastingplichtige niet is uitgerust met een internetaansluiting; (2) de hoofdverblijfplaats is uitgerust met een internetaansluiting maar de belastingplichtige is niet in staat om zijn aangifte online te doen.

is ten nadele van mensen met een laag opleidingsniveau; de kloof rond e-administratie blijft status-quo.

Grafiek 17: evolutie in het soort internetgebruik volgens het inkomen in België (in % van de gebruikers)



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

Bron: Eurostat en Statbel, 2016 en 2019, berekeningen door CIRTES

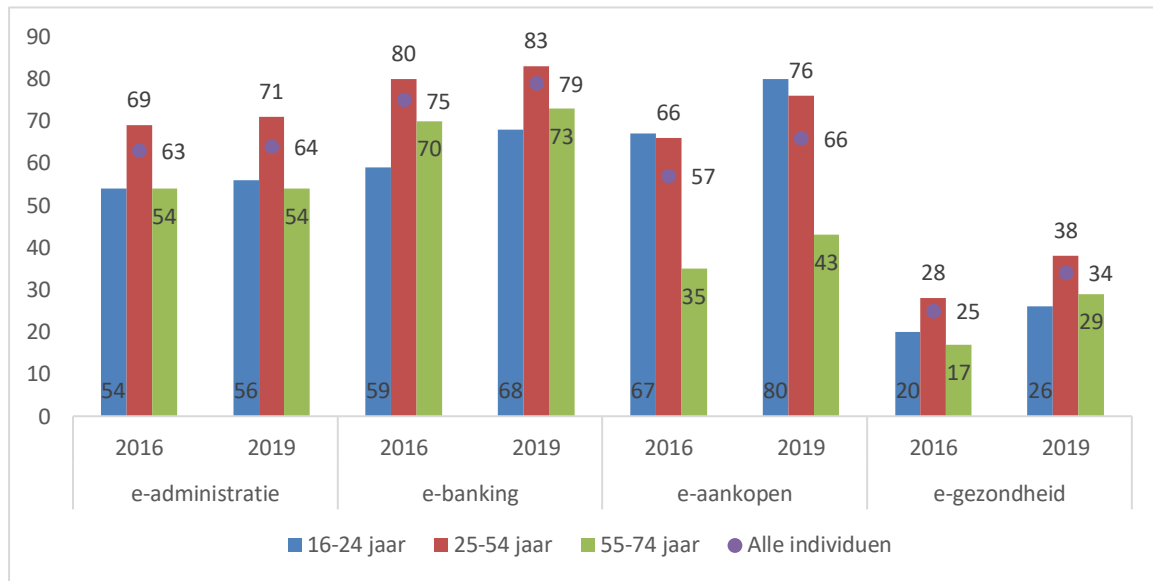
OPMERKELIJK:

De leeftijd is een factor van belangrijke vormen van ongelijkheid voor alle essentiële digitale diensten.

De 25- tot 54-jarigen zijn in het algemeen minder talrijk dan de twee andere leeftijdscategorieën als het gaat over het niet-gebruik van diverse diensten, behalve e-aankopen. Slechts 20% van de internetgebruikers tussen 16 en 24 maakt daar nooit gebruik van, tegenover 24% van de 25-54-jarigen en 57% van de 55-74-jarigen. In vergelijking met andere diensten is bij de 55-74-jarigen e-banking het meest verspreid: minder dan een derde van hen (27%) maakte er nog nooit gebruik van, tegenover 46% voor e-administratie en 71% voor e-gezondheid.

In vergelijking met 2016 is er in de evolutie in gebruikspersentages tussen de diverse leeftijdscategorieën sprake van behoorlijke tegenstellingen volgens de betrokken praktijk: zo zien we een globale verkleining van de kloof voor onlineactiviteiten in verband met bankverrichtingen en gezondheidsdiensten. Daartegenover staat een toenemende ongelijkheid ten nadele van de oudste leeftijdscategorieën voor e-aankopen en in mindere mate voor de online-interactie met overheidsdiensten. Daar komt nog bij dat er wat dat betreft een verschil is tussen mannen en vrouwen tussen 55 en 74 jaar oud. 58% van de vrouwen correspondeerde in 2019 niet online met de overheid – een status-quo in vergelijking met 2016 – terwijl het aantal mannen in die situatie daalt met 2% in vergelijking met 2016: het bedroeg in 2019 nog 38%.

Grafiek 18: evolutie in het soort internetgebruik volgens leeftijdscategorieën in België (in % van de regelmatige gebruikers)



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

Bron: Eurostat en Statbel, 2016 en 2019, berekeningen door CIRTES

Als we alle cijfergegevens samen nemen, dan bevestigen deze de asymmetrie in de internetgebruiken die ervoor zorgen dat individuen deelnemen aan de diverse facetten van het dagelijkse leven.

OPMERKELIJK:

De sociaal-economisch en cultureel zwakkere groepen zijn er, minder dan hun tegenhangers uit meer bevoorrechte milieus, toe geneigd om het internet te gebruiken voor hun maatschappelijke participatie.

3. Het gebruik van onlinedienstverlening door de overheid: vaak vermeden, ook als het nodig is

De percentages over het gebruik van online-overheidsdiensten laten een belangrijk aspect buiten beschouwing: de kwestie of internetgebruikers al dan niet *moeten* interageren met de overheidsdiensten. De volgende tabel toont het percentage van de internetgebruikers die het internet nog niet hebben gebruikt om formulieren te sturen naar de overheden.

OPMERKELIJK:

Het percentage internetgebruikers uit alle maatschappelijke categorieën samen dat ervoor kiest geen gebruik te maken van het internet voor hun interacties met de overheid, terwijl ze dat eigenlijk wel zouden moeten doen, is hoog (39%).

Tegen alle verwachting in zijn de 16- tot 24-jarigen in verhouding talrijker dan de 25-54-jarigen om die keuze te maken. Ook vrouwen tussen 55 en 74 zijn er minder toe geneigd om online in interactie te treden met de overheid: 54% van hen heeft dat in het jaar vóór de enquête niet gedaan, tegenover 43% van hun mannelijke tegenhangers.

57% van de internetgebruikers met een laag opleidingsniveau heeft nog nooit via elektronische weg formulieren gestuurd naar de publieke diensten, terwijl ze deze administratieve stap moesten zetten. Bij de internetgebruikers met een diploma van het hoger secundair bedraagt dat percentage ook nog 41%. Ook 56% van de individuen met lage inkomens (minder dan 1200 euro) en 52% van degenen die tussen 1200 en 1900 euro verdienen heeft dat tot nu toe niet gedaan.

Tabel 6: percentage internetgebruikers die het net nog niet hebben gebruikt om formulieren te sturen naar de overheden, hoewel dat moest, in België in 2019 (in %)

Leeftijdscategorie	16-74 jaar	16-24 jaar	25-54 jaar	55-74 jaar
Vrouwen	37	38	36	54
Mannen	41	43	33	43
Individueen	39	41	35	49
Opleidingsniveau	Laaggeschoold	Gemiddeld geschoold	Hooggeschoold	
Vrouwen	58	45	30	
Mannen	56	38	21	
Individueen	57	41	26	
Inkomen van het huishouden*	Minder dan 1200 euro	Tussen 1200 en 1900 euro	Tussen 1900 en 3000 euro	Meer dan 3000 euro
	56	52	42	30
Sociaal-professionele status	Werknemer	Werkzoekend	Inactief	
	33	40	53	

Legende: laag opleidingsniveau = max. diploma lager secundair onderwijs; gemiddeld opleidingsniveau = max. diploma hoger secundair onderwijs; hoog opleidingsniveau = diploma hoger onderwijs (universitair of andere). * Maandelijks netto-inkomen in euro van alle leden van het huishouden samen. De huishoudens die leven van minder dan 1200 euro per maand behoren tot het eerste inkomenskwartiel. De huishoudens met een maandinkomen tussen 1200 en 1900 euro behoren tot het tweede kwartiel. De huishoudens met een maandinkomen tussen 1900 en 3000 euro behoren tot het derde kwartiel. De huishoudens die leven van meer dan 3000 euro per maand behoren tot het vierde inkomenskwartiel. Bron: Eurostat 2019, berekeningen door CIRTES

4. Belangrijkste redenen om geen gebruik te maken van online-overheidsdiensten

Waarom is er maar een beperkt enthousiasme voor het gebruik van online-overheidsdiensten? De Statbel-Eurostat-enquête biedt enkele elementen van een antwoord:

OPMERKELIJK:

Een beroep moeten doen op een derde om in de plaats van de internetgebruiker te communiceren met diensten is de hoofdoorzaak waarom mensen geen gebruik maken van e-administratie (21%). Te weinig vaardigheden en de complexiteit van de administratieve stappen die mensen moeten zetten vormen de tweede reden (16%).

De gesprekken die werden gevoerd met (niet-)gebruikers helpen om een beter begrip te krijgen van de logica die leidt tot het zwakke of niet-gebruik van online-overheidsdiensten in het bijzonder, en essentiële digitale dienstverlening in het algemeen.

Onderzoek wijst al langer uit dat de laagst opgeleide mensen en degenen die er financieel het minst goed voorstaan de neiging hebben om hun internetgebruik te beperken tot interpersoonlijke communicatie en vrijetijdsactiviteiten. Zij maken maar weinig gebruik van digitale diensten om hun administratieve zaken te regelen. Dat vergt immers meer complexe digitale handelingen en veronderstelt vaak een goede beheersing van de geschreven taal.

De getuigenissen die werden genoteerd bij mensen die leven in de marge van het beroeps- en/of maatschappelijk leven bevestigen dat. Het zwakke of niet-gebruik van e-administratie is ook te wijten aan de onaangepastheid van de digitale tools waarmee de overheidsdiensten bij voorkeur communiceren met de burgers, met e-mail als eerste 'instrument'.

Bij de FOREM zeggen ze mij altijd dat correspondentie naar mijn e-mail wordt gestuurd, maar ik kijk daar niet vaak naar en bovendien ontvang ik het bericht één keer op twee niet, of belandt het in mijn spam en dan moet ik overal gaan zoeken om het terug te vinden. Het is een ellende, echt! (Bastien, 29, werkzoekende in opleiding bij een leerwerkbedrijf)

Het is voor burgers niet duidelijk welke diensten wel online beschikbaar zijn en welke niet.

George (17, uit een gezin van zeven, laatste graad BSO) verduidelijkt: Ik ga nu werk zoeken voor een studentenjob maar ik weet niet of ik daarvoor iets online moet doen. Dat weet ik nog niet... Een cv moet ik dan wel hebben, dat weet ik.

Uit de bevraging van Dominique Pasquier (2018) over de digitale praktijken bij gezinnen met een bescheiden inkomen bleek duidelijk dat e-mail in deze kringen geen populair communicatiemedium is: het werkt asynchroon en is geschreven taal. Een antwoord sturen en verwachten past niet bij waarden als 'oraliteit' en 'face to face', die bij deze categorie van mensen de dienst uitmaken. Daarom laten mensen uit een dergelijk milieu het gebruik van e-mail voor interpersoonlijke communicatie voor wat het is, en doen ze een beroep op chatdiensten of sociale netwerken, die minder veeleisend zijn wat de beheersing van de geschreven taal betreft. Bij deze moeilijkheid komt er nog een andere: de lange duur en de complexiteit van wat je online moet doen. Mensen geven toe dat het gebrek aan gebruiksgemak van administratieve onlineprocedures verklaart waarom ze aarzelen om ze te gebruiken.

Als je je als werkzoekende moet inschrijven, zijn er te veel stappen, duurt het te lang en moet je te veel inlichtingen geven. Je bent bang om je te vergissen, want als dat het geval is, dan moet je helemaal opnieuw beginnen. Echt, ik vind het vermoeiend en stresserend. (Séverine, 36, alleenstaand, volgt een bijscholingsopleiding bij een Organisme d'Insertion Socio-Professionnelle [OISP])

Administratieve sites deugen echt niet. Je vraagt je af of ze niet gemaakt zijn om mensen te ontmoedigen. Het lijkt soms op een schattenjacht. (...) Ik ben behoorlijk goed in informatica en ik ben niet te beroerd om mijn belastingen correct in te vullen online. Ik denk dan aan de mensen die niet over die vaardigheden beschikken. Ik vraag me af hoe zij het doen. (Sabine, 55, werkzoekende, volgt een opleiding in een leerwerkbedrijf)

Sommige mensen kiezen vrijwillig voor het offline-alternatief. Ze doen dat als een daad van verzet tegenover wat zij zien als een vorm van ontmenselijking van de samenleving.

Met al die computers worden mensen stilaan vervangen door robots. Wel, ik trek liever een trui aan en ga dan twee uur wachten om 'echte' mensen te zien. Zij doen de procedure in mijn plaats. Dat is hun job. En dan heb ik tenminste te maken met mensen, niet met machines. (Ludovic, 49, laaggeschoolde werkzoekende, volgt een opleiding in een leerwerkbedrijf)

FOCUS OP DRIE SPECIFIEKE DOELGROEPEN

In dit hoofdstuk richten we de schijnwerpers op de toegang tot digitale technologieën en hun gebruik voor drie specifieke doelgroepen: (1) laaggeletterde mensen; (2) laaggeschoolde jongeren; (3) ouderen boven de 75. Van deze doelgroepen is bekend dat ze 'het risico lopen op digitale uitsluiting' en/of dat ze een specifieke relatie hebben met digitale technologieën. Toch wordt in de federale enquête over het ICT-gebruik door individuen (Statbel – FOD Economie) te weinig rekening gehouden met hen. Daarom gebruiken we in de volgende sectie cijfergegevens uit andere bevragingen op het niveau van de gewesten: Brussel voor laaggeletterde volwassenen, Vlaanderen voor jongeren en Wallonië voor senioren boven de 75. We doen ook een beroep op kwalitatieve gegevens die werden genoteerd tijdens face-to-face gesprekken met een vijftiental mensen die tot deze doelgroepen behoren.

1. Laaggeletterde volwassenen: een kwetsbaar publiek wat de digitalisering van diensten voor het dagelijkse leven betreft

De Belgische enquêtes op het federale en het gewestelijke niveau geven geen inschatting van de toegang tot digitale technologieën en hun gebruik door laaggeletterde mensen die problemen hebben met lezen en schrijven. We weten dat in de Fédération Wallonie-Bruxelles ongeveer één volwassene op tien tussen 18 en 64 jaar laaggeletterd is, oftewel ongeveer 300.000 mensen.²⁵ In Vlaanderen gaat het volgens het laatste OESO-onderzoek over zowat 14% (ca. 500.000 mensen).²⁶ Die gegevens waren voor onderzoekster Iria Galvan in 2019 het vertrekpunt voor een rondvraag bij 109 cursisten van Lire et Écrire Bruxelles om meer vat te krijgen op de maatschappelijke digitale ongelijkheden waarmee deze mensen worden geconfronteerd.²⁷ In deze bladzijden vatten we de belangrijkste resultaten van haar rondvraag samen.

De kwaliteit van de toegang tot digitale technologieën laat te wensen over

De resultaten geven aan dat de toegang tot een computer voor laaggeletterde mensen een van de grootste hinderpalen is: 54% van de bevroegden beschikt niet over een computer, tegenover gemiddeld slechts 15% van de Belgische huishoudens.²⁸ Het bezit van mobiele toestellen daarentegen (tablets en vooral smartphones) is veralgemeend: alle ondervraagde cursisten bezitten een gsm, en bij de meesten is dat een smartphone. Dit percentage is hoger dan dat van de Belgische bevolking als geheel: in 2018 gaf 83% van de personen tussen 16 en 74 in België aan dat ze er één hadden. Deze data komen overeen met wat de socioloog Dominique Pasquier concludeerde in 2018. Ook hij stelde vast dat personen uit de lagere klassen, waar de meerderheid van de laaggeletterde mensen toe behoort, toestellen zonder toetsenbord en

²⁵ In de Fédération Wallonie-Bruxelles bestaat er geen onderzoek naar het percentage laaggeletterde mensen. Lire et Écrire Bruxelles schat dat 10% van de volwassenen ermee te maken heeft.

²⁶ OESO (2016). Skills matter. Further Results from the Survey of Adult Skills. OECD Publishing, Paris.

²⁷ Voor de gebruikte methodologie en meer gedetailleerde resultaten, zie: Galvan, I. (2019) *Adultes en difficulté avec l'écrit et nouvelles technologies: quels accès et quels usages?* Lire et Écrire Bruxelles. Online: <http://www.lire-et-ecrire.be/Adultes-en-difficulteavec-l-ecrit-et-nouvelles-technologies-quel-acces-et>

²⁸ Enquête ICT huishoudens en individuen (2018), FOD Economie – Algemene directie Statistiek - Statistics Belgium voor het gebruik door particulieren van 16 tot 74 jaar in België.

zonder muis verkiezen voor hun internetverbinding: die doen namelijk minder een beroep op geschreven taal.

Het bezit van een mobiel toestel mag bij deze groep dan wel veralgemeend zijn, de toegang tot een internetverbinding is niet voor iedereen een feit: 20% beschikt er niet over. Bij degenen die zo'n verbinding hebben is ze vaak van slechte kwaliteit, met veel uitval. Uit gesprekken met mensen uit deze groep blijkt dat kunnen beschikken over een internetverbinding vaak afhangt van de financiële mogelijkheid om een prepaid-kaart te kopen. Aangezien het een bekend gegeven is dat de prijs voor een internetverbinding met zo'n prepaid-kaart hoger is dan met een abonnement, mogen we hier spreken van financiële discriminatie.

Internetgebruik wordt mee bepaald door problemen met schrijven

De digitale communicatie van de ondervraagde cursisten richt zich meer naar het mondelinge applicaties, en dus niet naar applicaties waarvoor je moet kunnen schrijven: 82% van hen gebruikt applicaties als Whatsapp, Skype en Messenger om telefonische oproepen te doen of mondelinge boodschappen te verzenden. Slechts 28% gebruikt e-mail en minder dan de helft sociale media (48%), twee applicaties waarbij kunnen schrijven een noodzaak is.

Aangezien de contacten met de overheidsdiensten hoe langer hoe meer alleen nog digitaal verlopen, hebben de problemen van deze groep mensen met het gebruik van e-mail invloed op hun capaciteit om zelfstandig de nodige administratieve stappen te zetten. Sommige geïnterviewden vertelden in een face-to-face gesprek dat ze een app gebruiken die e-mails en sms'en omzet in gesproken boodschappen. Anderen zien geen andere oplossing dan het invoeren van de hulp van een derde.

De ondervraagde cursisten halen dankzij digitale audio- en/of videosupport voordeel uit de mogelijkheden die het internet biedt om zich te informeren. Maar deze groep van mensen is wat het opzoeken van informatie betreft toch nog altijd een zwakke internetgebruiker: 23%, tegenover 84% van de gemiddelde regelmatige Belgische gebruiker. Werk vinden is het meest aangehaalde motief om aan een opleiding te beginnen, maar slechts 20% van hen zoekt online informatie over jobs, tegenover gemiddeld 62% van de werkzoekende internetgebruikers. De meeste jobaanbiedingen worden nagenoeg alleen online gepubliceerd, een realiteit die voor de personen die het internet daar niet voor gebruiken de facto de mogelijkheden om werk te vinden inperkt.

Meer dan ooit zie je dat de meeste onlinehandelingen die nodig zijn voor administratieve en professionele aangelegenheden en voor school, ervan uitgaan dat mensen kunnen schrijven. Het gevolg is dan ook dat al deze moeilijkheden samen een bron zijn van tal van vormen van discriminatie.

Ondergebruik van commerciële en bancaire onlinediensten

Een minderheid van de ondervraagde volwassenen die problemen hebben met geschreven taal maakt gebruik van de kansen die het internet biedt inzake commerciële en financiële diensten: 17% van hen koopt online, tegenover 87% van de gemiddelde regelmatige Belgische

gebruiker van het internet. In een tijd waarin de banken hun dienstverlening hoe langer hoe meer digitaliseren – en parallel hiermee het aantal kantoren en dus fysieke loketten waar je geholpen wordt verminderen – doet slechts 34% van de ondervraagde laaggeletterde volwassenen onlineoverschrijvingen, tegenover gemiddeld 76% van de Belgische internetgebruikers. 21% geeft aan dat ze niet in staat zijn om geld uit een automaat te halen. Die lage percentages zijn des te meer verontrustend omdat overschrijvingen op papier en het opsturen van bankuittreksels via de post bijkomende kosten met zich meebrengen, die ook almaar stijgen. Mensen die niet in staat zijn om zelfstandig onlinebankdiensten te gebruiken zijn dan ook het slachtoffer van financiële discriminatie.

Tabel 7: praktijken inzake het internetgebruik: vergelijking tussen laaggeletterde volwassenen en de Belgische bevolking (in % van de individuen die de jongste drie maanden gebruik hebben gemaakt van het internet)

	Laaggeletterde volwassenen	Gemiddelde van de Belgische internetgebruikers
Communicatie		
Telefoneren met een app: Skype, WhatsApp, enz.	82	60
Sturen en ontvangen van e-post	28	90
Deelnemen aan sociale media	48	82
Opzoeken van informatie		
Informatie opzoeken over het leven van elke dag (bv. recepten)	23	84
Informatie opzoeken over werk (Actiris, VDAB, FOREM)	20	62*
Commerciële activiteiten		
Goederen en diensten online aankopen	17	87
Goederen en diensten online verkopen	5	21
Online bankoperaties uitvoeren (overschrijvingen, enz.)	34	78

Bronnen: bevraging door Lire et Écrire Bruxelles over het internetgebruik door laaggeletterde mensen. ICT-enquête bij huishoudens en individuen (2018) FOD Economie – Algemene directie statistiek – Statistics Belgium voor het gebruik bij particulieren van 16 tot 74 jaar in België

*Bij de werkzoekenden die in de loop van de jongste drie maanden het internet hebben gebruikt.

2. Jongeren

De Belgische enquêtes op het federale en het gewestelijke niveau geven geen inschatting van de toegang tot digitale technologieën en hun gebruik door de jongeren. Het is in elk geval duidelijk dat jongeren, vanwege het feit dat ze opgroeien in een sterk gedigitaliseerde wereld, een andere relatie tot technologie hebben en bovendien andere vormen van ondersteuning nodig hebben die specifiek zijn voor hun leefsituatie en hun dagelijkse noden en praktijken. Denk aan cyberpesten, fake news, phishing, sexting en dergelijke.

In Vlaanderen wordt daarom, vanuit Mediawijs, het Vlaams Kenniscentrum voor Digitale en Mediawijsheid, specifiek aandacht geschonken aan cijfers over jongeren. Tweejaarlijks nemen Mediaraven, Mediawijs en de onderzoeksgroep imec-mict (UGent) het

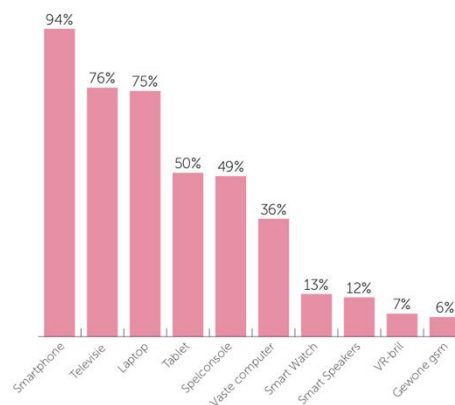
Apestaartjarenonderzoek af bij jongeren tussen 10 en 18 jaar.²⁹ Jongeren worden nog te vaak beschouwd als een homogene groep van *digital natives*: zij zijn zeggende diegenen die op geen enkele manier problemen ondervinden bij hun gebruik van digitale media, omdat ze zijn geboren en getogen in het digitale tijdperk en daardoor van jongs af aan zijn ondergedompeld in het gebruik ervan. Al doende hebben ze alle nodige digitale vaardigheden ontwikkeld. Het Apestaartjaren onderzoek geeft daarentegen aan dat jongeren specifieke noden hebben en evenzeer ondersteund moeten worden bij hun gebruik van digitale media.

De Apestaartjaren bevraging wordt enkel afgenomen in Vlaanderen. Er zijn evenwel verschillende kwalitatieve onderzoeken waarin op basis van interviews en workshops wordt ingegaan op de online-uitdagingen waarmee jongeren te maken krijgen, zoals sociale media, fake news, cyberpesten, Darknet en dergelijke meer. In de volgende bladzijden geven we kort de bevindingen van zowel kwantitatieve als kwalitatieve bevragingen weer.

Uitdagingen op het niveau van de toegang

Grafiek 19 geeft meteen aan dat het merendeel van de Vlaamse jongeren tussen 12 en 18 geen gebrek heeft aan toegang tot digitaal materiaal. Slechts 6% heeft geen eigen smartphone. 1 op 4 heeft geen eigen laptop. 1 op 2 heeft geen persoonlijke tablet.

Tegelijk maakte de COVID-19-crisis meer dan ooit duidelijk welke jongeren vandaag de dag digitaal uit de boot vallen. Op Vlaams niveau werd er snel beslist om over te schakelen op onlinelessen en preteaching. Scholen merkten meteen dat het digitale contact met verschillende leerlingen niet lukte of stroef verliep. Vanuit Onderwijs werd dan ook snel ingezet op de verspreiding van laptops naar kwetsbare jongeren, met het Digital For Youth project. De nodenbevraging, gerealiseerd door de onderwijskoepels, gaf aan dat niet minder dan 18.000 leerlingen uit de tweede en derde graad van het middelbaar onderwijs thuis geen computer hebben. De nodenbevraging via de agentschappen Opgroeien en VAPH maakte duidelijk dat er in de jeugdhulp nood was aan meer dan 2000 laptops voor kwetsbare jongeren. Verschillende lokale besturen meldden de beperkingen van deze nodenbevragingen en maakten duidelijk dat er ook nood was aan materiaal voor jongeren in het lager onderwijs, de eerste graad van het middelbaar onderwijs, de hogescholen en universiteiten. Daarover zijn geen absolute cijfers beschikbaar.



Staafdiagramm: Welke van onderstaande toestellen gebruik je wel eens zelf?

Grafiek 19: Vandenbussche ea. (2020).
Apestaartjaren 2020 Jongeren.

²⁹ Voor meer informatie, zie <https://www.apestaartjaren.be/>

Ook het gebrek aan internettoegang thuis bleek een probleem te vormen. Dit werd opgevangen door de telecomoperatoren, met name Telenet en Proximus, die hun netwerk gratis openstelden voor schoolgaande jongeren zonder internettoegang thuis. In totaal maakten bijvoorbeeld 35.000 leerlingen gebruik van het Telenet-aanbod.³⁰

Uitdagingen op het niveau van digitale vaardigheden

Het idee achter *digital natives* heeft alles te maken met de positieve indruk die jongeren geven bij het functionele gebruik van digitale tools. Een peuter kan vlot swipen tussen apps en pagina's, en heeft met andere woorden een goede 'knoppenkennis'. Diezelfde peuter heeft echter geen idee van de betaalmechanismen die vervat zitten in die applicaties, van de foutieve of correcte inhoud van nieuwsboodschappen die afgespeeld worden, of van de manier waarop zijn of haar data worden gebruikt voor gepersonaliseerde reclame. Het begrip 'digitale vaardigheden' is complexer en gaat breder dan louter 'knoppenkennis'. Onderzoek uit Nederland (Van Deursen, 2010) geeft aan dat jongeren inderdaad een betere knoppenkennis hebben dan ouderen, maar dat ouderen veel strategischer en doelbewuster het internet gebruiken in hun eigen voordeel.

Het Apestaartjarenonderzoek en een reeks kwalitatief gerichte onderzoeken maken echter duidelijk dat jongeren met bijkomende uitdagingen geconfronteerd worden, die eigen zijn aan hun leef- en belevingswereld. Jongeren zijn weinig of niet geïnteresseerd in nieuws. Op een schaal van 0 (helemaal niet geïnteresseerd) tot 10 (zeer geïnteresseerd) geven jongeren een gemiddelde score van 2.8 voor hun interesse in nieuws over politiek en politici. Het kunnen herkennen van fake news, valse nieuwsberichten of foute online-inhouden is een belangrijke uitdaging voor jongeren. Het verplichte aanmelden op nieuwswebsites zorgt bij kwetsbare jongeren voor een bijkomende drempel:

Ik wilde eens VRT Nieuws volgen via internet, maar dat was niet gelukt. Ik probeerde het eerst op mijn smartphone, maar dat werkte niet en daarna op de laptop, maar daar moest ik inloggen en moest ik iets via Gmail doen en toen heb ik het gelaten. Veel te moeilijk. (George, 17 jaar, derde graad BSO-onderwijs)

Een tweede belangrijke uitdaging is cyberpesten. Zoals Tabel 8 toont heeft bijna 1 jongere op 5 heeft al te maken gehad met cyberpesten. Leren omgaan met cyberpesten is met andere woorden een belangrijke digitale competentie voor jongeren.

	EERSTE GRAAD	TWEDE GRAAD	DERDE GRAAD
Ja	18%	18%	15%
Nee	70%	76%	82%
Zeg ik liever niet	12%	6%	3%

Tabel: Ben je in het afgelopen jaar online lastig gevallen, slecht behandeld of is er iets online gebeurd die je van streek maakte?

Tabel 8: Vandenbussche ea. (2020). Apestaartjaren 2020 Jongeren.

³⁰ Voor meer informatie over de actie van Telenet, zie online: <https://press.telenet.be/telenet-opent-publieke-internetconnecties-voor-leerlingen-zonder-internettoegang>

Een derde aspect is het kunnen werken met de onlineplatformen die scholen gebruiken voor het doorgeven van informatie en taken, zoals Smartschool, Bingel en dergelijke. Uit de interviews met kwetsbare jongeren blijkt dat dit allesbehalve een evidentie is:

Smartschool moet ik gebruiken en vind ik 'kapot moeilijk'. Het zijn zoveel berichten en documenten. Ik moet websites gebruiken voor schooltaken. Ik gebruik meestal Google. Het is moeilijk om de juiste info te vinden. Geen schoolwerk op de computer zou ik heel goed vinden, want het is moeilijk en saai (Juliette, 17, laatste graad BSO).

Tegelijk is er sprake van een onderschatting van de digitale competenties van een deel van de kwetsbare jongeren. Onderzoek van Schurmans (2016) geeft aan dat ongeveer een derde van de bevraagde NEETs (cf. jongeren niet in opleiding, training of tewerkstelling) doorgedreven digitale vaardigheden heeft en voornamelijk geconfronteerd wordt met een gebrek aan kwalitatieve internettoegang thuis.

Uitdagingen op het niveau van attitude en motivatie

Tot slot spelen ook de motivatie en attitude mee in de manier waarop jongeren naar digitale media kijken. De jongste cijfers van de Digimeter (2020) maken gewag van *technologisch fatalisme*: 1 op 5 Vlamingen haakt digitaal af omdat de technologische innovaties te snel na elkaar komen en het allemaal te snel en te ingewikkeld is. Het Digimeter rapport stelt dat het hier gaat om *'een attitude die misschien nog logisch lijkt voor de ouderen, maar zorgwekkender is voor de jongeren binnen dat segment die niet automatisch mee zijn met digitalisering'*. Er is sprake van een toenemende neiging, ook bij jongeren, om het digitale bewust naast zich neer te leggen.

Samengevat: de huidige visie op jongeren met betrekking tot hun positie in de digitale wereld moet herzien worden. Jongeren zijn niet automatisch *digital natives* die probleemloos met digitale tools aan de slag gaan. Ze worden geconfronteerd met specifieke uitdagingen, die eigen zijn aan hun leef- en belevingswereld.

3. Ouderen van 75+ die het internet niet gebruiken: tussen woede en verwarring

De federale enquête over het ICT-gebruik door individuen (Statbel-FOD Economie) en de andere gegevens die beschikbaar zijn op Europees niveau (Eurostat, Digital Economy and Society Index of DESI) laten de mensen ouder dan 74 buiten beschouwing. Dit beïnvloedt de gegevens over de percentages 'mensen die over een ICT-uitrusting beschikken' en 'gebruik van digitale technologieën'. Meer nog: het maskeert de vele situaties van kwetsbaarheid en zelfs van digitale uitsluiting die net zo goed reëel zijn.

De *Baromètre de maturité numérique des citoyens wallons* is op dit vlak een uitzondering, omdat hij wél rekening houdt met mensen die ouder zijn dan 74.³¹ De resultaten laten zien dat in 2019 meer dan vier ouderen op tien (42%) in Wallonië niet verbonden zijn met het internet. Dat is een daling met 28% sinds 2017. Deze ouderen zijn veeleer zwakke gebruikers en hun gebruik concentreert zich op communicatie via e-mail en het opzoeken van informatie met hoofdfocus op de actualiteit. De resultaten wijzen uit dat voor een grote meerderheid van de oudere gebruikers het internet leidt tot intensere contacten met hun naasten (61%) en tot het versterken van hun sociale banden met de familie (vrije tijd, sport, zich engageren in het verenigingsleven enz.)(56%). Daartegenover staan de twee belangrijkste bekommernissen van senioren over de digitalisering van de samenleving: de bescherming van het privéleven en de mogelijke maatschappelijke uitsluiting, vooral vanwege het gebrek aan digitale vaardigheden en het kapotmaken van sociale banden.

Gesprekken met 70+'ers die nauwelijks of niet verbonden zijn, verfijnen ons begrip voor kwetsbaarheid en maatschappelijke uitsluiting bij deze groep: er is sprake van woede en/of verwarring in de confrontatie met de toenemende digitalisering van dagelijkse activiteiten en praktijken. De ouderen hebben het gevoel dat er met hen geen rekening wordt gehouden en dat ze over het hoofd worden gezien:

Voor ons wordt er niets meer gedaan. Alles wordt gedaan voor de administraties, de banken, de mensen die werken. Wij tellen niet meer mee. En toch zijn we met velen in onze situatie. Ik zie het maar al te goed in de vriendenclub: alle mensen van mijn leeftijd zitten in hetzelfde schuitje. (Denise, 74, alleenstaand)

Uit deze getuigenissen blijkt het gebrek aan erkenning dat 70+'ers ervaren door het ontbreken van een passend maatschappelijk antwoord op hun 'ontkoppeling' (door het niet-verbonden zijn). Behalve de symbolische uitsluiting waarvan ze het slachtoffer zijn, leiden deze situaties tot vormen van soms onvermoede discriminatie op financieel vlak of wat betreft de reële toegang tot rechten en tot diensten.

In de bank moet ik de persoon betalen die de overschrijving in mijn plaats doet. Vroeger was dat 2,50 euro. Sinds dit jaar hebben ze het opgetrokken naar 3,50 euro. Voor twee facturen zit je dus al aan 7 euro! (Raoul, 73, alleenstaand)

Op een dag was mijn verwarmingsketel defect. Ik heb naar zes techniekers gebeld. En die hebben mij allemaal geantwoord dat ik een e-mail moest sturen om de herstelling aan te vragen. Toen ik hen zei dat ik slechtziend was en dat ik niet overweg kan met een pc, antwoordden ze: 'Mevrouw, het kan niet anders.' Een vriendin heeft mij dan geholpen. Haar man kende iemand die mij kon komen depanneren. (Renée, 72, slechtziend, alleenstaand)

De laatste getuigenis laat zien dat digitale uitsluiting niet alleen het gevolg is van economische en sociale ongelijkheid. Het kan ook voorkomen als een gevolg van fysieke problemen die

³¹ Zie: Agence du Numérique, *Baromètre 2019 de la maturité numérique des citoyens wallons*, 80 p. Online: <https://www.digitalwallonia.be/fr/publications/citoyens2019>

verbonden zijn met de leeftijd of een handicap. Deze dimensie wordt vaak genegeerd in definities van digitale uitsluiting.

De getuigenis wijst op nog iets anders: het belang van sociale ondersteuning. Niet iedereen bevindt zich in eenzelfde situatie als het gaat over het kunnen rekenen op hulp van een naaste om moeilijkheden op te lossen. Hoe kostbaar die vorm van ondersteuning ook is, ze creëert een vorm van afhankelijkheid van derden, en dat is iets waar veel oudere mensen het moeilijk mee hebben. Het verlies van autonomie bij dagelijkse bezigheden wordt ook aangehaald door de eerstelijnsactoren met wie er werd gesproken. Ook zij drukken hun onvrede uit over een soort van 'institutionalisering van de afhankelijkheid van het digitale' bij kwetsbare gebruikers. Daar doen zijzelf tegen hun zin aan mee als ze online dingen doen 'in de plaats' van de begunstigden.

BIJLAGEN

Bijlage 1: de enquête over het ICT-gebruik door huishoudens en individuen (Eurostat-Statbel)

In België worden de gegevens over de ICT-uitrusting en -praktijk door huishoudens en individuen op het federale niveau verzameld, op basis van een steekproefenquête: de enquête over het ICT-gebruik door de gezinnen en huishoudens. Deze enquête wordt sinds 2006 in elke lidstaat van de Europese Unie jaarlijks uitgevoerd bij privéhuishoudens met minstens één persoon tussen 16 en 74 jaar. Ze levert een waaier aan indicatoren op voor de beschrijving van de ICT-uitrusting waar de gezinnen over beschikken, en voor het gebruik ervan. In België wordt de enquête opgezet door Statbel (Algemene Directie Statistiek – Statistics Belgium). Het belangrijkste doel bestaat erin statistieken en indicatoren op te stellen over het gebruik en het bezit van ICT bij de huishoudens en individuen, waardoor er voor Eurostat een internationale vergelijking mogelijk wordt en er ook nationale indicatoren kunnen worden berekend over ongelijke toegang, uitrusting en gebruik. Er moet worden opgemerkt dat de gegevens niet gaan over mensen van 75 en ouder. De vragenlijst voor de enquête van 2019 bestond uit twee delen:

- de internettoegang thuis voor huishoudens en het type verbinding;
- het persoonlijke gebruik van computers en het internet door individuen: gsm-gebruik, smartphones, computers, activiteiten op het internet, administratie uitvoeren online, elektronische handel enz.

Bijlage 2: methodologie voor de evaluatie van algemene digitale vaardigheden door Eurostat

De indicatoren voor de digitale vaardigheden zijn uitgewerkt binnen het Europese kader voor digitale vaardigheden DIGCOMP.³² Ze zijn gebaseerd op een selectie van activiteiten die te maken hebben met het gebruik van het internet of van computers en die worden uitgevoerd door mensen van 16 tot 74 jaar, in vier specifieke domeinen: (1) informatie (bv. mappen/bestanden kopiëren of verplaatsen, een bijlage voegen bij een e-mail, informatie vinden over goederen en diensten, ook publieke); (2) communicatie (bv. gebruik van e-mail en sociale netwerken, downloaden van inhoud om te delen); (3) het oplossen van problemen (installatie van programma's of apps, verplaatsen van mappen tussen computers of naar andere apparaten, aankopen/verkoop en/of online-bankieren); (4) competenties inzake software (bv. gebruik van spreadsheets, tekstverwerkingsprogramma's, bewerken van foto's/video's, aanmaken van een document met tekst, beelden, tabellen, schrijven van een code in een programmeertaal). Men gaat ervan uit dat de individuen die bepaalde activiteiten hebben uitgevoerd over de bijbehorende vaardigheden beschikken. De indicatoren kunnen dan ook worden gezien als 'bij benadering' de digitale competenties van individuen. Een

³² Carretero Gomez S., Vuorikari R. et Punie Y., *DigComp 2.1: The Digital Competence Framework for Citizens with eight proficiency levels and examples of use*. Publications Office of the European Union, [https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/bitstream/JRC106281/web-digcomp2.1pdf_\(online\).pdf](https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/bitstream/JRC106281/web-digcomp2.1pdf_(online).pdf)

individu heeft 'zwakke vaardigheden' als hij/zij slechts op een van de vier competentiedomeinen activiteiten heeft uitgevoerd. Men heeft 'algemene basisvaardigheden' als men minstens één activiteit heeft uitgevoerd op elk van de vier domeinen. Iemand beschikt over 'meer gevorderde algemene vaardigheden' als hij/zij in elk van de vier domeinen al meer dan één activiteit heeft uitgevoerd.

BIBLIOGRAFIE

- Billette V., Lavoie J.-P., Séguin A.-M. et Van Pevenage I. (2012). *Réflexions sur l'exclusion et l'inclusion sociale en lien avec le vieillissement. L'importance des enjeux de reconnaissance et de redistribution*. Frontières, 25 (1): 10–30. <https://doi.org/10.7202/1018229ar>
- Brotcorne P., Damhuis, L., Laurent V., Valenduc G. et Vendramin P. (2010). *Diversité et vulnérabilité dans les usages des technologies. La fracture numérique au second degré*. Gent: Academia Press.
- Eynon R. et Geniets A. (2015). *The digital skills paradox: how do digitally excluded youth develop skills to use the internet?* Learning, Media and Technology, DOI: 10.1080/17439884.2014.1002845
- Hargittai E. (2002). *Second-order digital divide: differences in people' online skills*. First Monday, 7 (4).
- Pasquier D. (2018). *L'internet des familles modestes. Enquête dans la France Rurale*. Paris: Presses des Mines.
- Ragnedda M. (2017). *The Third Digital Divide: A Weberian Approach to Digital Inequalities*. Oxford: Routledge.
- Robinson L. (2012). *Information-seeking 2.0: The effects of informational advantage*. Recherches en sciences sociales sur Internet/Social Science Research on the Internet, 1(1). Document téléaccessible à l'adresse [http:// www.journal-reset.org/index.php/RESET/arttechnologiesle/view/5](http://www.journal-reset.org/index.php/RESET/arttechnologiesle/view/5)
- Schurmans, D., Mariën, I., Laenens, W., & De Coninck, J. (2016) *Digitale inclusie voor sociale inclusie. Welzijn en welbevinden van kwetsbare jongeren in de digitale stad: implementatie en beleid?* Eindrapport Prospective Research for Brussels.
- Vandenbussche, E., Callens, J., Van Hecke, M., Godfroid, N. (2020) *Apestaartjaren 2020 Jongeren*. Leuven: imec, 25 p.
- Vandendriessche, K., De Marez, L. (2020). *Digimeter 2019*. Leuven: imec, 142 p.
- van Deursen, A. J. A. M. (2010). *Internet Skills: vital assets in an information society*. University of Twente, Enschede.
- van Deursen A. et Helsper J. (2015). *The Third-Level Digital Divide: Who Benefits Most of Being Online? In Communication and Information Technologies Annual. Digital Distinctions and Inequalities (Vol. 10)*, edited by Laura Robinson, Shelia R. Cotten, Jeremy Schulz, Timothy M. Hale, and Apryl Williams, 30–52. Bingley: Emerald Group.
- van Deursen A. et van Dijk, A. (2014). *The digital divide shifts to differences in usage*. New media & Society 16: 507–26.
- van Deursen A. van Dijk, A. (2019) *The first-level digital divide shifts from inequalities in physical access to inequalities in material access*. New Media & Society 21(2): 354-375.
- van Dijk J. (2005). *The Deepening Divide: Inequality in the Information Society*. London: Sage.
- Vlaams Parlement (2018). Schriftelijke vraag nr. 115, dd. 17.12.2018, VDAB Digitaal Portret.