

# Digitale inclusie: Niet iedereen is mee!

De versnelde digitaliseringstrend is onmiskenbaar; participatie in de samenleving verloopt meer en meer digitaal. De meeste Vlamingen gaan aan de slag met de digitale technologie en zijn mee. Maar voor meer dan de helft van de Vlamingen volgen de technologische veranderingen zich te snel op.

De eenzijdige digitalisering en de afbouw van fysiek toegankelijke dienstverlening sluit mensen uit. In de schoot van het Netwerk tegen Armoede brengen wij de stem en ervaring van mensen in armoede samen vanuit de 61 verenigingen<sup>1</sup> waar mensen in armoede het woord nemen. Zij geven klaar en duidelijk aan dat ze digitaal de snelle shift niet kunnen volgen.

*“...Het ergste aan een leven in armoede is het gevoel er niet bij te horen. Afgelopen jaar kwam daar een extra dimensie bij ... zelfs bij de bakker werd ik scheef bekeken omdat ik niet kon betalen met mijn bankkaart of smartphone. ...”*

## Digitale kloof het grootst bij huishoudens met lagere inkomens

Uit het onderzoek '[Barometer Digitale Inclusie](#)' van IMEC-MICT-UGent blijkt dat **46% van de Belgen digitaal kwetsbaar is**. 4 op de 10 mensen tussen 16 en 74 jaar in België (40%) is digitaal kwetsbaar, ofwel omdat ze geen internet gebruiken (5%), ofwel omdat ze weinig algemene digitale vaardigheden hebben (35%). Leeftijd, inkomen en opleidingsniveau blijven belangrijke factoren die zorgen voor digitale kwetsbaarheid.

Om digitaal mee te zijn, heb je toegang nodig tot internet en een toestel. Niet iedereen kan zich de technologie en toegang tot internet veroorloven. **De digitale kloof is vooral voelbaar bij de laagste inkomens**. Zo heeft 1 gezin op 10 met een laag inkomen geen internetaansluiting. Bij Vlamingen met lage inkomens heeft 22% toegang tot minimaal één groter scherm en 1 op 4 personen (25%) in inkomensarme huishoudens heeft enkel connectie via de smartphone.

*“Ik moest naar de kinesist en ik weet de nieuwe busuren niet. Ik heb geen smartphone en geen vast internet thuis. Dus ik ga naar de vereniging om de busuren op te zoeken op de computer. Als ik zou bellen naar het nummer van De Lijn moet ik te lang wachten aan de telefoon.”*

---

<sup>1</sup> Bijdrage aan dit artikel van volgende VAWN: Ak'Zie, De Fakkel, De Mozaort, De Lage Drempel, Sta-an, Recht-op; Dossiers van onze verenigingen: [Sta-an, 2020](#), [Lage Drempel, 2021](#)



Meer Vlamingen geven aan dat ze minstens één extra computer of tablet nodig zouden hebben om iedereen binnen het huishouden online te laten zijn op de momenten waarop ze dat wensen of verondersteld worden te zijn. Bij Vlamingen met een lager inkomensniveau is dat 25% (+2). In de praktijk betekent dat 1 toestel waar alles op moet gebeuren.

*"Mijn 3 kinderen moeten tegenwoordig hun huiswerk maken op een laptop of het huiswerk online uploaden. Wij hebben enkel de laptop van mijn man zijn werk. Dat betekent dat de kinderen pas aan hun huiswerk kunnen beginnen als hij thuis is."*

## Garandeer de toegang tot het internet voor iedereen

Betaalbaar internet en telefonie zijn een basisrecht waar mensen in armoede en precare maatschappelijke posities geen toegang tot hebben. De gangbare tarieven voor telefonie en internet zijn nog altijd te hoog, verhogen de druk op hun al beperkte budget en dragen bij tot de digitale kloof. Mensen dreigen niet meer mee te zijn met de digitale evolutie en riskeren dienstverlening te ontlopen die meer en meer online verloopt.

Een sociaal tarief kan hen helpen betere aansluiting te vinden bij de digitale samenleving. **Het huidige sociaal tarief is zowel qua doelgroep als qua korting te beperkt om mensen in armoede toegang tot internet en telefonie te verzekeren.** Een uitbreiding van het sociaal tarief zou minstens gericht moeten zijn op mensen die recht hebben op een verhoogde tegemoetkoming.

**De automatische toekenning van sociaal tarief voor internet en telefonie zou een grote stap vooruit betekenen in het dichten van de digitale kloof.** Mensen in armoede weten vaak niet dat er een sociaal tarief bestaat, of ze ervoor in aanmerking komen en hoe ze dat moeten aanvragen. De aanvraagprocedure is onnodig complex.

*"Internet is veel te duur. Zelfs basisinternet kost me nog 27 € /maand. Er is wel sociaal tarief, maar dat moet ik achteraf aanvragen en weer attesten -online !- opsturen."*

## Belang van fysieke toegankelijkheid

**De digitalisering van diensten en vooral overheidsdiensten is ingegeven door besparingen op dienst- en hulpverlening.** Europese studie naar het gebruik van digitale hulpmiddelen door mensen in armoede ([EAPN](#)) toont aan dat digitalisering heeft geleid tot een vermindering van het aantal ambtenaren, een inkrimping van de fysieke dienstencentra, een overmatig vertrouwen op geautomatiseerde, door algoritmen gestuurde besluitvormingsprocessen en de uitsluiting van grote delen van de bevolking van de openbare dienstverlening.

*“Niet iedereen wil en kan digitaal mee, denk hierbij ook aan mensen die andere taal spreken, maar ook oudere mensen. Er zijn ook mensen die niet zomaar mee willen doen met de digitale dwang van alles op hun smartphone in orde te brengen.”*

**In Vlaanderen voelt 38% van de bevolking zich geforceerd om allerhande digitale technologieën te gebruiken.** Niet alleen bij ouderen, ook 1 op 4 jongeren ervaart deze dwang. Ongeveer 30% van de Belgen heeft al hulp gevraagd om iets essentieels online te kunnen doen. Dit cijfer stijgt tot 34% bij digitaal kwetsbaren en tot 53% bij laaggeschoolden. Iets ‘essentieels’ doen betekent: bankzaken, cashbetalingen, invullen van belastingen, communicatie met overheidsdiensten, raadplegen van medische gegevens, etc.

*“Voor mijn werkloosheidsuitkering werk ik nog met de blauwe kaart die ik binnenbreng in de bus. Ik wil niet met het onlinesysteem werken, ik steek de kaart binnen en dan ben ik zeker dat het in orde is.”*

**Toegankelijke dienstverlening (fysiek én digitaal) is een basisvoorwaarde om grondrechten van mensen te vrijwaren.** Het is van belang dat fysieke dienstverlening niet ‘aanvullend’ is op het digitale aanbod maar centraal staat in het aanbod: een open, fysiek onthaal waar mensen zonder afspraak en zonder meerkost terecht kunnen voor kwalitatieve dienstverlening, doorverwijzing en ondersteuning is essentieel<sup>2</sup>.

*“Alles gebeurt nu digitaal.. als iets niet lukt met mijn smartphone of computer, word ik zenuwachtig. Ik moet altijd vragen aan andere mensen hoe iets in elkaar zit. Dat is lastig om het te vragen, maar je kan het beter vragen zodat je iets meer weet dan er niets over te vragen en gewoon aan de kant te gooien.”*

Een van de belangrijkste problemen die voortvloeien uit het digitaliseren van diensten is de discriminatie van maatschappelijk kwetsbare groepen. Er zijn corrigerende maatregelen nodig om negatieve gevolgen voor bepaalde groepen te compenseren. Dit is momenteel niet het geval, noch in België noch daarbuiten.

**Ervaringenkennis inzetten bij de digitalisering van de diensten en grondrechten is essentieel om goede corrigerende maatregelen te nemen.** Als Netwerk tegen Armoede zetten we ervaringenkennis van mensen in armoede mee centraal. Beleidsmakers kunnen ons aanspreken om vanuit het perspectief van mensen in armoede zo’n corrigerende maatregelen te nemen.

**Onderaan artikel verwijzingen naar:**

[Memorandum Netwerk tegen Armoede: Digitalisering](#)

[Dossier BPA Welkom in digitopia](#)

[EAPN Studie: An Exploratory Study on the Use of Digital Tools by People Experiencing Poverty](#)

---

<sup>2</sup> Zie memorandum Netwerk Tegen Armoede + Memorandum BPA

[IMEC digimeter](#)

Als Netwerk tegen Armoede onderschrijven we ook de open brief aan de Europese Commissie 'Iedereen moet toegang hebben tot essentiële diensten, zonder de digitale weg te moeten bewandelen'.

Hier de brief: [Open Call: The Right to Offline](#)