



netwerk
tegen
armoede

Netwerk tegen Armoede

Vooruitgangstraat 323 bus 6 - 1030 Brussel / tel. 02-204 06 50 / fax : 02-204 06 59
info@netwerktegenarmoede.be / www.netwerktegenarmoede.be

Digitalisering van het aanbod en de gevolgen; Impact van de digitale kloof op grondrechten

Inleiding

Digitalisering van aanbod is een snel voortschrijdende en alomtegenwoordige evolutie binnen alle levensdomeinen, zowel binnen publieke dienstverlening, commerciële ondernemingen als het persoonlijk leven. De digitale kloof maakt echter dat digitalisering uitsluiting verder in de hand kan werken.

Daarom geven we in deze nota een samenvatting van de aanbevelingen rond digitalisering en de digitale kloof, algemeen en per thema.

1. Algemene voorwaarden

Bij digitalisering van aanbod is het van belang om rekening te houden met de nodige voorwaarden op het vlak van;

Dienstverlening

Hulp-, dienst- en zorgverlening is erg complex. Mensen in armoede zoeken vaak lang naar de juiste informatie en hulp. Daarnaast weten verschillende diensten onvoldoende van elkaar. Voor mensen in armoede zal er altijd nood zijn aan een duidelijke en laagdrempelige eerste lijn, waar tijd en ruimte wordt gemaakt voor kwalitatieve dienstverlening. In die zin zijn websites als rechtenverkenner.be een goede zaak, omdat ze de intermediair kunnen ondersteunen en een vrij volledig overzicht geven van de mogelijke rechten.

Als dienstverlening wordt gedigitaliseerd, moet worden vertrokken van een 'user centered design'¹; welk doelpubliek moet deze dienst kunnen gebruiken? Wat is hun digitaal profiel? Welke profielen ondervinden problemen indien de dienst enkel digitaal beschikbaar wordt? Hoe zal dit worden opgevangen?

Digitale dienstverlening kan laagdrempelig zijn, waardoor vaak de contradictorische neiging ontstaat om nutteloze extra controlemechanismen in te bouwen (bv vragen naar extra gegevens, wachtwoorden, rijksregisternummer, paspoortcontrole..); hiermee wordt de drempel terug verhoogd voor kwetsbare groepen.

¹ Zie White paper e-inclusie p.20

Aanbevelingen dienstverlening:

- ⇒ Bespaar niet op laagdrempelige, bereikbare en persoonlijke dienstverlening voor kwetsbare groepen
- ⇒ Vertrek vanuit gebruikersperspectief bij digitaliseringsprocessen en voorzie onmiddellijk maatregelen die de bruikbaarheid van de dienst voor kwetsbare groepen garanderen
- ⇒ Vermijd informatie of dienstverlening die enkel digitaal toegankelijk is, zet altijd in op verschillende informatiekkanalen zonder meerkost
- ⇒ Vermijd het inlassen van controlemechanismen en opnieuw opvragen van gegevens, wachtwoorden.. bij digitale dienstverlening

Toegankelijkheid²

Digitalisering zorgt voor mensen in armoede voor zichtbare en onzichtbare kosten. Er is de basiskost van computer en printer, maar ook het internetabonnement en inkt, papier.. en daarnaast de kosten voor onderhoud of vernieuwing van materiaal. Bovendien moeten mensen in armoede vaak één computer delen met heel het gezin, wat voor extra belasting van het materiaal én stress in het gezin zorgt.

Toegang thuis blijft prioritair, openbare computerruimtes zijn een complementair alternatief. Evidente factoren als openingsuren, mobiliteitsproblemen, weinig oefenmogelijkheden, gebrek aan privacy, eventuele kosten.. maken deze optie ontoereikend. Als deze ruimtes echter op laagdrempelige wijze worden uitgebouwd met kwalitatieve begeleiding, kunnen ze ook fungeren als eerste lijn voor digitale en andere vragen. Opleiding en opvolging van deze begeleiding is hierbij belangrijk, vermits de digitalisering van diensten ertoe leidt dat openbare computerruimtes gaan functioneren als 'loket'. De huidige begeleiders hebben niet altijd de achtergrondkennis en competenties om dit soort vragen te beantwoorden.

Aanbevelingen toegankelijkheid

- ⇒ Internettoegang thuis is prioritair en kan gestimuleerd worden met een toegankelijk sociaal internettarief dat automatisch wordt toegekend of gratis draadloze netwerken.
- ⇒ Laagdrempelige openbare computerruimtes met opgeleide begeleiders met de nodige technische, administratieve en sociale kennis
- ⇒ Mensen in armoede moeten over voldoende inkomen beschikken om degelijke hardware te kopen en te onderhouden

² Zie ook 'White paper e-inclusie in Vlaanderen, bouwblok 5 'betaalbare en kwaliteitsvolle toegang'

Mediawijsheid en competenties³

Een burger moet beschikken over de nodige mediawijsheid en –competenties om digitale media ten volle en ten voordele te kunnen inzetten voor zichzelf.

Voor mensen in armoede zijn deze verwachtingen vaak echt te hoog gegrepen. Veel mensen in armoede zijn laaggeletterd of spreken onvoldoende Nederlands.

Er is enerzijds de inzet op het verbeteren van competenties van kwetsbare groepen door een open en laagdrempelig leerniveau⁴ op maat.

Dit aanbod mag niet beperkt worden tot een activeringsbeleid in functie van werk of opleiding, maar is evenzeer belangrijk voor persoonlijk gebruik, communicatie, ontwikkeling, cultuur, sociale contacten...

Anderzijds is er de groep mensen die zelfs met een aangepast leeraanbod nooit zelfstandig zal komen tot digitaal reserveren, aanmaken van accounts, bijhouden van wachtwoorden, opzoeken van informatie...

Voor deze groep creëert online dienstverlening extra uitsluiting.

Aanbevelingen mediawijsheid en competenties

- ⇒ Digitalisering van dienstverlening kan niet zonder investering in een aangepast e-inclusie aanbod om het voor kwetsbare groepen toegankelijk te maken
- ⇒ Het e-inclusie opleidingsaanbod moet rekening houden met specifieke leerdrempels van kwetsbare groepen zoals het niet beheersen van taal, een gebrek aan zelfvertrouwen.. en mag niet louter gekaderd worden in economische activering
- ⇒ Grondrechten en informatie moeten altijd verzekerd worden, ook voor groepen die niet zelfstandig van de dienstverlening gebruik kunnen maken; voorzie hiervoor gratis tolken of persoonlijke hulp

2. Gegevensdeling en (automatische) toekenning van rechten

We staan in deze nota niet stil bij gegevensdeling en het automatisch toekennen van rechten. Uiteraard zijn er grote linken tussen digitalisering en gegevensdeling. Uiteraard kunnen er effecten zijn op het (automatisch) toekennen van rechten. Het Netwerk tegen Armoede werkt in de toekomst verder aan het verzamelen van ervaringen en aanbevelingen rond dit thema.

Algemeen stellen we vast dat er grote nood is aan debat over gegevensdeling vanuit het perspectief van de cliënt. Dit om te komen tot duidelijke spelregels over wie, wat, wanneer, waarom mag delen met wie.

³ Zie ook 'White Paper e-inclusie in Vlaanderen', hoofdstuk 4 'e-inclusie en mediawijsheid'
https://mediawijs.be/sites/default/files/nieuws/bestanden/white_paper_e-inclusie_2016.pdf

⁴ Zie ook 'draaiboek tot leerkansen' over meer mogelijkheden tot informeel leren door samenwerking tussen basiseducatie en verenigingen waar armen het woord nemen

Bijvoorbeeld:

- het sociaal elektronisch dossier in het OCMW; bij verhuis krijgt het ocmw van de nieuwe woonplaats inzage in beslissingen van het ocmw van de vorige woonplaats. Soms worden dossiers hierdoor gewoon niet meer herbekeken. Het digitaal delen van gegevens heeft hier dus soms een negatieve impact op het toekennen van rechten;
- de verhoogde tegemoetkoming; mutualiteiten krijgen via de fiscus door wie mogelijk recht heeft op de verhoogde tegemoetkoming. Hoewel dit een grote stap vooruit is, staat of valt het openen van het recht op de verhoogde tegemoetkoming met de acties die de mutualiteiten al dan niet ondernemen met deze gegevens.
- Vertrouwen in hulpverlening; heel wat mensen in armoede staan wantrouwig tegenover hulpverlening. Het delen van gegevens 'boven hun hoofd' kan dit gevoel nog versterken.

3. Knelpunten per grondrecht

De bovenstaande algemene aanbevelingen rond digitalisering en de digitale kloof worden best in acht genomen voor elk grondrecht. Voor de afzonderlijke grondrechten gelden echter specifieke knelpunten. Hieronder vindt u enkele voorbeelden. Voor uitgebreidere info kan contact opgenomen worden met de betreffende stafmedewerker van het Netwerk tegen Armoede

Onderwijs

Digitalisering van het onderwijs behelst onder andere de verwachting dat leerlingen beschikken over een laptop of i-pad, dat communicatie naar leerlingen en ouders enkel nog via mail of smartschool gebeurt, dat kosten verschuiven van de school naar de ouders en dat er stigmatisering ontstaat door het niet gebruik of beschikken van de vereiste media.

"Zelfs klasfoto's zijn tegenwoordig via de computer te bestellen en te betalen, ik heb zelf geen computer en mijn centen worden beheerd door een bewindvoerder, dat zijn twee drempels die mij verhinderen om snel aan de klasfoto's van mijn zoontje te geraken"⁵

Vrije tijd

Veel informatie rond het vrijetijdsaanbod is enkel nog digitaal te vinden of te boeken. Omgekeerd is het soms zo dat digitaal boeken NIET mogelijk is als je gebruik maakt van een kansentarif, waardoor er gebruiksgemak wordt ontzegd aan mensen in armoede.

"Als je in Puurs tickets wil bestellen voor voorstellingen in cc De Kollebloem, moet je dat via de Webshop doen. Maar die is heel ingewikkeld om te gebruiken. Bovendien moet je veel dingen onthouden, je hebt een gebruikersnaam en een wachtwoord, maar als je dat dan vergeten bent? En dan moet je je tickets afdrukken, maar wie heeft een printer thuis?"

⁵ Uit dossier 'Digitale kloof bij mensen in armoede' van vereniging waar armen het woord nemen De Lage Drempel

Huisvesting

Veel woningen op de private huurmarkt worden enkel nog digitaal te huur gezet. Mensen die geen internetverbinding hebben of aangewezen op derden om er mee te werken, vallen zo uit de boot.

Ook energie-aanbieders zijn vaker enkel nog digitaal te bereiken, waardoor het voor mensen in armoede moeilijker is om zich te informeren.

Voor sociale huurders daarentegen, zou de Vlaamse Overheid meer inspanningen kunnen doen om rechten en informatie pro-actief toe te kennen.

"Het zoeken naar een woning gaat tegenwoordig enkel nog via internet, voor mensen zoals ons die niet goed kunnen lezen en al helemaal niet met de computer overweg kunnen, is dit een handicap, de goedkopere appartementen zijn altijd direct weg en wij blijven in de kou staan"

Gezondheid

Een afspraak maken bij een huisarts kan/moet op vele plaatsen ook digitaal. Belangrijk is om blijvend te voorzien in andere kanalen om een afspraak te maken en in vrije raadplegingen.

'Mijn ziekenfonds heeft geen kantoor meer in het dorp hier. Het eerstvolgende kantoor is voor mij moeilijk bereikbaar met het openbaar vervoer.'

Gezin

Gezin:

'Het is belangrijk dat gezinnen terecht kunnen in inkomens gerelateerde kinderopvang, maar het aanvragen van het inkomens tarief via de webmodule is voor vele mensen in armoede helemaal niet evident. Hoe men tot jouw uiteindelijke tarief komt, is ook niet helemaal duidelijk.'

Werk

Binnen het domein van werk is de trend van digitalisering erg voelbaar. De zoektocht naar een job, het opstellen van een cv, het ontvangen van uitnodigingen of belangrijke gegevens, ... Alles verloopt tegenwoordig via één of ander digitaal kanaal. Daarnaast zijn er in 2016 er opnieuw 4 werkwinkels gesloten.

"Ik heb vorige week ook een gesprek gehad met de vdab, en daar zeggen ze dat ze enkel per mail communiceren, en dat verwacht wordt dat je minstens 2 keer per week je mail checkt, omdat ze bv 3 dagen op voorhand iets kunnen doorsturen, een werkaanbieding of een gesprek, en als je dat niet hebt gezien, heb je dus 'geweigerd'"

Inkomen

Lokale agentschappen en loketten van mutualiteiten (sociale dienst, 'gewoon' loket...) en vakbonden (werkloosheidswerking, juridische dienst...), reduceren het aantal loketten, openingsuren en zitdagen ten voordele van online info en aanvraagprocedures. Hoe 'laagdrempelig' ook taalgebruik en ontwerp van websites en online-applicaties, in complexe armoedesituaties is persoonlijk contact de enige manier om te vermijden dat mensen verloren lopen in zoektocht naar rechten, het regulariseren van hun situatie...

Ook banken en verzekeraars kiezen meer en meer voor die weg. Ook daar is het net voor mensen met een laag inkomen... belangrijk om nog kleine bedragen cash te kunnen afhalen, handmatig overschrijvingen te kunnen uitvoeren, bankuittreksels te kunnen krijgen op papier,

"Er worden bij mijn bank extra kosten aangerekend voor de overschrijvingen die ik afgeef aan het loket, van thuis bankieren kan ik niet want ik heb geen computer, ik vertrouw dat trouwens niet met die kaskes"

Justitie

Bij justitie is het probleem eerder een gebrek aan digitalisering. Verouderde procedures en een gebrek aan transparantie zorgen voor vertraging, onnodige kosten, enz..

Binnen het domein justitie moet dus vooral wérk gemaakt worden van digitalisering en modernisering, uiteraard mits het in acht nemen van bovenstaande voorwaarden.

Dienstverlening

Digitalisering van dienstverlening is enkel drempelverlagend als mensen beschikken over bovengenoemde basisvoorwaarden om er gebruik van te maken; mediawijsheid, geletterdheid, pc en printer om documenten af te drukken..

Zo lang deze voorwaarden niet vervuld zijn, moet er blijvend ingezet worden op persoonlijke dienstverlening, zonder extra kosten.

Voorbeelden van digitalisering in dienstverlening zijn het zelf afprinten van burgerlijke en fiscale documenten (bv gezinssamenstelling, aanslagbiljet..), het enkel digitaal beschikbaar zijn van informatie als vuilophaalkalender, openingsuren...

"Veel mensen krijgen het advies om hun internetabonnement op te zeggen om kosten te besparen. Dus enerzijds wordt internet als luxe beschouwd, anderzijds wordt van mensen wel verwacht dat ze alles digitaal mee doen."