



De Digitale Kloof bij mensen in armoede

Cijfers, ervaringen en suggesties

Een dossier van De Lage Drempel VZW

2016

Inhoudstafel

Voorwoord

1. De Lage Drempel
2. Werkgroep Digitale Kloof
 - 2.1. Ontstaan van een werkgroep
 - 2.2. Van werkgroep naar dossier
3. Van Digitale Kloof naar Digitale Inclusie
 - 3.1. Theoretische accenten
 - 3.2. Digitale inclusie: naar een e-inclusiebeleid op maat
4. Onderzoek de Lage Drempel: Ervaringen van mensen in armoede
 - 4.1. Kwantitatief onderzoek: Enquête met cijfers rond 4 mechanismen
 - 4.2. Kwalitatief onderzoek: Quotes en bevindingen uit de focusgroep
5. Aanbevelingen



Voorwoord

De digitale wereld. Men refereert er te pas en te onpas naar. Als gevolg van de digitale revolutie, als jargon voor beleidsmakers die maar wat graag iedereen digitaal krijgen. Als maatstaf voor alles wat snel en efficiënt kan of beter: moet. Sneller communiceren via sociale media, efficiënter bankieren, tussendoor nog concerttickets bestellen alvorens het boodschappenlijstje online in te vullen zodat we het morgen al kunnen afhalen.

De digitale wereld overschrijdt aan een verpulverend tempo haar eigen grenzen en veroverd onze huiskamers, onze bedrijven, onze ziekenhuizen, onze scholen, onze levens. In haar kielzog klampt aan wie kan. Nieuwe apps en online-bedrijven schieten als paddenstoelen uit de binaire grond. Banken, leveranciers, mutualiteiten en overheden corresponderen steeds meer digitaal. Uw belastingbrief staat netjes ingevuld klaar om via je e-ID of token ondertekend te worden. Uw facturen kan u met enkele klikken op uw smartphone betalen terwijl u het allerlaatste nieuws over uw scherm scrollt.

Toch, zo blijkt, is niet iedereen mee. Wat als je binnenkort geen belastingbrief meer op papier kan invullen? Of je afspraak bij de dokter enkel online kan gemaakt worden? Betalen we extra als we nog een papieren overschrijvingsformulier aan het bankloket afgeven? Is er überhaupt binnen enkele jaren nog een bankloket? Hoe geraak ik aan de klasfoto's van mijn zootje zonder computer of mailadres? Hij moet trouwens vanavond zijn taak voor school nog doorsturen via smartschool, hopelijk is de bibliotheek nog open. Wie kan me uitleggen hoe ik mijn cv moet doorsturen naar de interimkantoren?

In dit dossier neemt De Lage Drempel VZW je mee naar het verhaal achter de cijfers van de digitale kloof bij mensen in armoede.

A word cloud of terms related to digital literacy and inclusion. The most prominent words are 'digibeet', 'geletterdheid', 'digitale kloof', 'informatiegeletterdheid', 'e-inclusie', and 'mediawijsheid'. Other smaller words include 'mediageletterdheid', 'informatievaardigheden', 'digitaal', 'e-inclusion', 'sleutelcompetenties', and 'laaggeletterdheid'.

1. De Lage Drempel

De Lage Drempel VZW is een Vereniging Waar Armen het Woord Nemen in Mechelen. De organisatie ontstond in 2000 als een vrijwilligerswerking en is intussen uitgegroeid tot een erkende vereniging en Welzijnsschakel. Mensen mét en mensen zonder armoede-ervaring kunnen er elkaar ontmoeten. Naast de reguliere ontmoetingsmomenten organiseert De Lage Drempel wekelijks een vormingsmoment. De Lage Drempel focust daarnaast ook op het toegankelijk maken van cultuur en vrije tijd voor personen in armoede. Verder is er ook een buddyproject Steun Op Maat dat focust op kwetsbare gezinnen.

Als erkende Vereniging Waar Armen het Woord Nemen, hanteert De Lage Drempel de zes criteria van het Netwerk Tegen Armoede:

1. Armen verenigen zich
2. Armen het woord geven
3. Werken aan maatschappelijke emancipatie
4. Werken aan maatschappelijke structuren
5. Dialoog en vorming
6. Armen blijven zoeken

In de strijd tegen armoede en sociale uitsluiting zijn deze zes pijlers een houvast voor iedere erkende vereniging. Door personen in armoede te verenigen en hen het woord te geven, kunnen sociale en maatschappelijke problemen tegen het licht gehouden worden vanuit het juiste perspectief.

Binnen bovenstaande context kan De Lage Drempel doelgericht informatie verzamelen en deze vertalen naar aanbevelingen, voorstellen en mogelijke oplossingen voor maatschappelijke problemen of uitdagingen. Volgens deze werkwijze hebben we ook het probleem van de digitale kloof onder de loep genomen. Dit dossier wenst een inkijk te geven in de beleving van deze kloof. Verder kijkend dan de cijfers is het verhaal achter die cijfers van belang om de digitale kloof te dichten.

Door dag in dag uit te werken met onze eigen doelgroep (personen in armoede) binnen onze eigen kleinstedelijke context (Mechelen), hebben we dit verkennend onderzoek kunnen realiseren. We baseren ons op 50 enquêtes en een handvol focusgroepen. Desalniettemin zullen er aanbevelingen geformuleerd worden die –ons inziens- niet alleen soelaas kunnen bieden aan zij die aan dit dossier meewerkten, maar aan een veel grotere groep die dagdagelijks de digitale kloof aan den lijve ondervindt. In het volgende deel verklaren we nader hoe we te werk zijn gegaan.

2. Werkgroep Digitale Kloof

2.1. Het ontstaan van een werkgroep

Als armoedevereniging werken we rond diverse thema's die onze doelgroep aanbelangen. Zo stond De Lage Drempel in Mechelen in het verleden aan de wieg van het wijkgezondheidscentrum Wel en Wee, het sociaal restaurant De Refuge en de Uit-Pas. Ook rond andere beleidsthema's werd expertise gedeeld of actie ondernomen: toegankelijke dienstverlening, herdenkingsdag voor eenzame uitvaarten, enz.

De thema's waarrond we willen werken, worden gekozen door de bezoekers van De Lage Drempel zelf. Op onze plandag van 2015 kwamen 4 grote thema's naar de oppervlakte: wonen, gezondheid, digitale kloof en ouderen in armoede. Rond dit kwartet willen we de komende jaren extra inspanningen doen. We organiseren niet alleen infonamiddagen of vormingen rond deze onderwerpen, maar werken binnen werkgroepen aan dossiers.

Dit dossier rond de digitale kloof is het eindproduct van een traject dat we van meet af aan aflegden met de doelgroep. Eind 2015 werd hiervoor een thematische werkgroep opgericht.

2.2. Van werkgroep naar dossier

Eénmaal het thema "de digitale kloof" was afgebakend, was het belangrijk om een pad richting dossier uit te stippelen waarbij personen in armoede intensief betrokken konden worden. Maar al te vaak worden er immers beleidsbeslissingen genomen zonder vooraf de betrokken doelgroep te consulteren.

Volgend traject hebben we samen met onze bezoekers afgelegd:

1. Plandag (aug 2015): het thema de digitale kloof wordt naar voren geschoven
2. Kwantitatief onderzoek (najaar 2015): verkennend onderzoek op basis van een enquête die bij 50 personen uit de doelgroep werd afgenomen. Enquêtes werden afgenomen bij bezoekers van de De Lage Drempel en twee Mechelse zusterorganisaties (De Keeting, Koraalhuis)
3. Lezing Dr. Ilse Mariën (Onderzoeker iMinds SMIT, VUB) rond "e-inclusiebeleid voor mensen in armoede" tijdens de academische zitting naar aanleiding van 15 jaar De Lage Drempel. Onze achterban, sociale partners en stadsdiensten worden uitgenodigd.
4. Kwalitatief onderzoek (voorjaar 2016): de werkgroep Digitale kloof fungeert als focusgroep om de cijfers uit de enquête te becommentariëren en aanbevelingen te

formuleren. In de werkgroep zetelen naast enkele vrijwilligers zes bezoekers die vanuit hun ervaringen kwalitatieve input leveren. Deze focusgroep wordt vier keer bij elkaar gebracht.

5. Infonamiddag in mei 2016: Voorstelling van de onderzoeksresultaten en aanbevelingen aan een grote groep bezoekers. Aanvullende ervaringen en aanbevelingen worden verzameld.
6. Uitwisselingsdag Mapplus op 23 juni 2016 (armoedeverenigingen uit regio Mechelen): De Lage Drempel stelt de bevindingen van haar dossier rond de digitale kloof voor aan bezoekers van De Keeting (Mechelen), Den Draai (Heist-o/d-Berg), De Schakel (Puurs) en Ons Gedacht (Lier). Aanvullende ervaringen worden verzameld. De onderzoeksfase wordt afgerond.
7. Uitwerken van dossier rond de digitale kloof bij personen in armoede (zomer 2016)

Naast het traject dat richting dit dossier leidde, wil De Lage Drempel zelf het goede voorbeeld geven. Dit deden en doen we nog steeds door computerlessen te organiseren en een aantal computers ter beschikking te stellen in de ontmoetingsruimte. Verderop in dit dossier lees je hier meer over. Eerst buigen we ons over het theoretisch kader van Dr. Ilse Mariën dat we als leidraad hanteren voor ons eigen onderzoek.

3. Van digitale kloof naar digitale inclusie

Ter voorbereiding van ons eigen, kleinschalige onderzoek rond de digitale kloof, lieten we ons inspireren door onderzoek van Dr. Ilse Mariën (Onderzoeker iMinds SMIT, VUB). Zij wijdde een hoofdstuk van het “Jaarboek Armoede en Sociale Uitsluiting” van 2012 aan het thema: “Digitale inclusie: het middenveld als structurele partners.” Dr. Mariën was ook gastspreker op onze academische zitting (n.a.v. 15 jaar de Lage Drempel VZW) in oktober 2015. Haar uitgebreid onderzoekswerk rond de digitale kloof is voor ons dossier een theoretische houvast.

Theoretische accenten

Dr. Mariën merkte in 2010 al op dat “het risico op digitale uitsluiting is gestegen door de toenemende digitalisering van de maatschappij en de enorme snelheid waarmee innovatiecycli zich opvolgen (Mariën e.a., 2010)”. “Ook is de inhoudelijke en maatschappelijke complexiteit van digitale uitsluiting exponentieel toegenomen. In eerste instantie werd digitale uitsluiting beschouwd als een tweedeling tussen het wel of niet bezitten en gebruiken van computer en/of het internet. (...) Ondertussen is het duidelijk dat de problematiek veel complexer is en verschillende mechanismen van **uitsluiting** omvat **op het niveau van toegang, motivatie, gebruik en vaardigheden** die elkaar bovendien vaak versterken (Brotcorne e.a., 2009; Livingstone & Helsper, 2007; van Dijk, 2005)”.

Uit onderzoek in het Verenigd Koninkrijk blijkt dan weer dat **kansarme groepen tot zeven keer meer risico lopen op digitale uitsluiting** dan kansrijke groepen (Helsper, 2008). De negatieve invloed van ICT op sociale uitsluiting is bovendien tweeledig: (1) ICT bestendigt en versterkt bestaande sociale ongelijkheden (Witte & Mannon, 2010); en (2) ICT leidt naar nieuwe mechanismen van sociale uitsluiting (Wright & Wadhwa, 2010). Samengevat, **sociale uitsluiting leidt tot digitale uitsluiting en vice versa** (Warren, 2007).

Digitale inclusie: naar een e-inclusiebeleid op maat

De digitale kloof nestelt zich dus binnen 4 mechanismen: toegang, motivatie, gebruik en vaardigheden. De digitale kloof leidt –bij een gebrek of tekort aan één of meerdere mechanismen- ook tot digitale uitsluiting. Voor een doelgroep die al te vaak uitsluitingsmechanismen ervaart, is dit nefast. Bij de ontwikkeling van een e-inclusiebeleid zal er rekening moeten gehouden worden met de verschillende niveaus.

Waar men vroeger dacht dat digitale uitsluiting een rechtstreeks gevolg was van geen of beperkte **toegang** tot digitale middelen, blijkt de problematiek ruimer en complexer. Het

niet beschikken over een computer, laptop of smartphone (met bijhorend internetabonnement) is zeker een belangrijke factor maar staat niet op zichzelf.

Zo blijkt **motivatie** eveneens een belangrijke variabele. Men moet voldoende gemotiveerd zijn om de digitale wereld te verkennen. Motivatie kan geprikkeld worden doordat men de digitale voordelen erkent of ervaart. Sociale media zoals Facebook kunnen als een incentive dienen om digitaal aan de slag te gaan. Het kan een toegangspoort zijn om stap per stap aan de slag te gaan op de computer en het internet.

Toegang tot internet bijvoorbeeld is nog geen garantie op gebruik. Uit onderzoek blijkt dat in kansrijke gezinnen met (internet)toegang thuis voornamelijk de moeder of echtgenote geen of beperkt **gebruik** maakt van deze toegang. Ook deze parameter is dus variabel.

Tenslotte blijken ook de **vaardigheden** waarover iemand beschikt belangrijk om al dan niet zich digitaal te bewegen. Deze laatste factor blijkt binnen onze doelgroep zeer belangrijk.

Om een e-inclusiebeleid op maat uit te bouwen, dienen bovenstaande componenten in acht te worden genomen. In het volgende luik bespreken we hoe we binnen ons eigen onderzoek aan de slag zijn gegaan met deze 4 mechanismen en hoe deze elkaar beïnvloeden.

4. Ervaringen van mensen in armoede

In dit onderdeel belichten we ons eigen onderzoek rond de digitale kloof bij mensen in armoede. Dit onderzoek was tweeledig met een kwantitatieve en een kwalitatieve component.

Kwantitatief: we verzamelden gegevens van 50 personen in armoede die bevestigd werden a.d.h.v. eenzelfde vragenlijst. Deze vragenlijst werd afgenomen bij de respondenten, de antwoorden werden genoteerd. De resultaten gaven ons een eerste indicatie omtrent de digitale achterstand en digitale ervaringen van de doelgroep waarmee we dagelijks werken.

Na verwerking van de cijfers, gingen we hiermee **kwalitatief** aan de slag. De resultaten van de enquête werden in de kwalitatieve fase voorgelegd aan onze interne werkgroep digitale kloof. In deze “focusgroep” zetelden zes personen in armoede en enkele vrijwilligers van onze vereniging. Deze focusgroep kwam vier keer bij mekaar. Naast het bespreken van de cijfers, werden er door de werkgroep aanbevelingen voor een e-inclusiebeleid op maat (van personen in armoede) geformuleerd. Deze kan u in het volgende hoofdstuk lezen. Eerst duiken we in en achter de cijfers.

Kwantitatief onderzoek

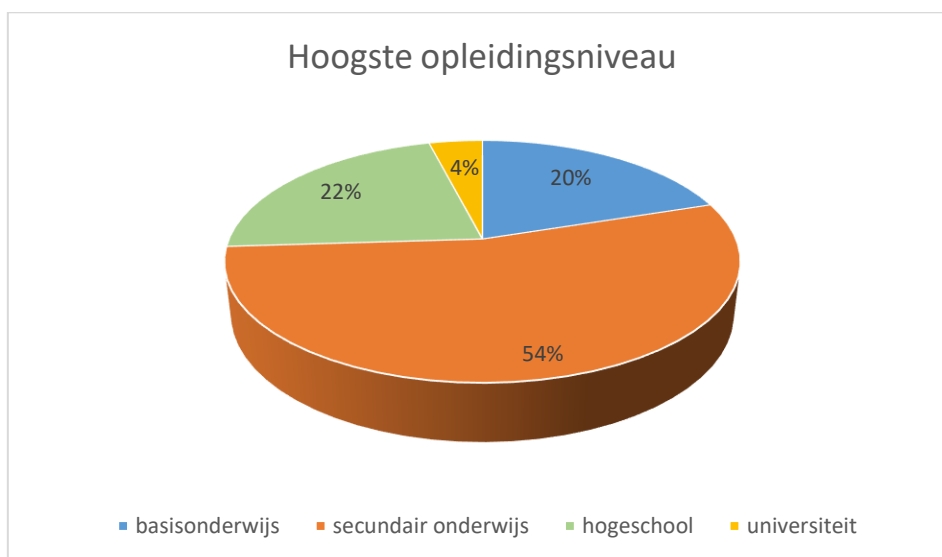
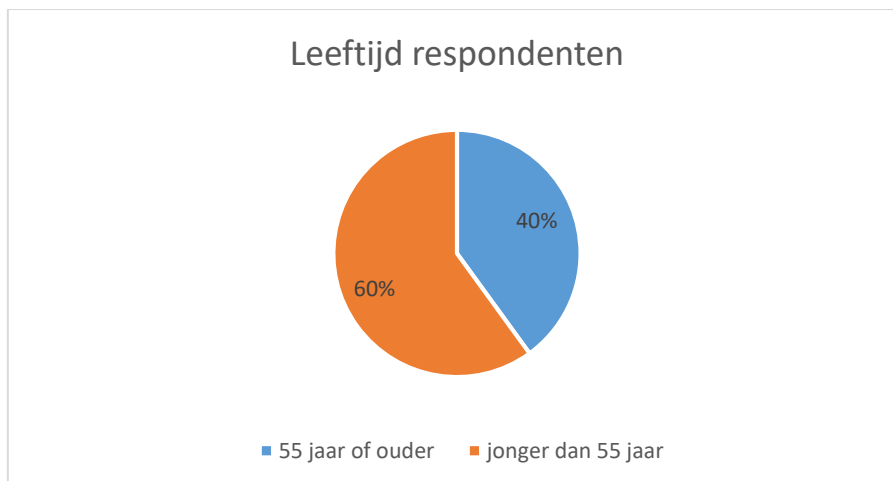
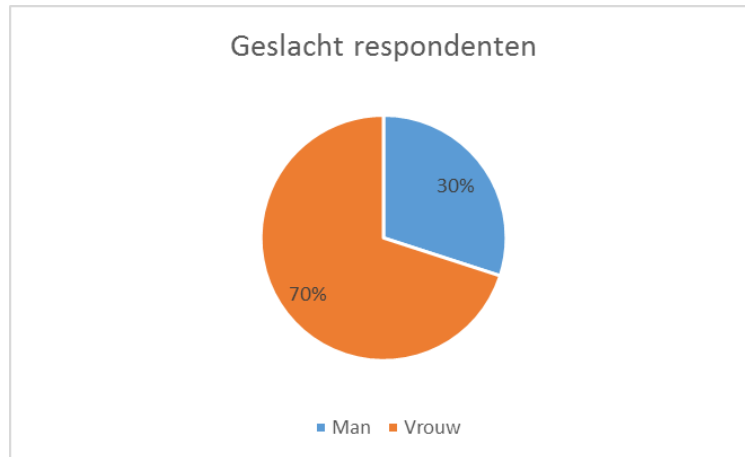
We wensten een kleinschalig, verkennend onderzoek te doen. De indicatieve waarde van onze enquête is wel relevant binnen dit dossier. We kozen ervoor om enkel volwassenen te bevragen en niet alleen bezoekers van onze eigen vereniging maar ook van twee Mechelse partner-organisaties. Bezoekers van deze drie verenigingen hebben de enquête beantwoord.

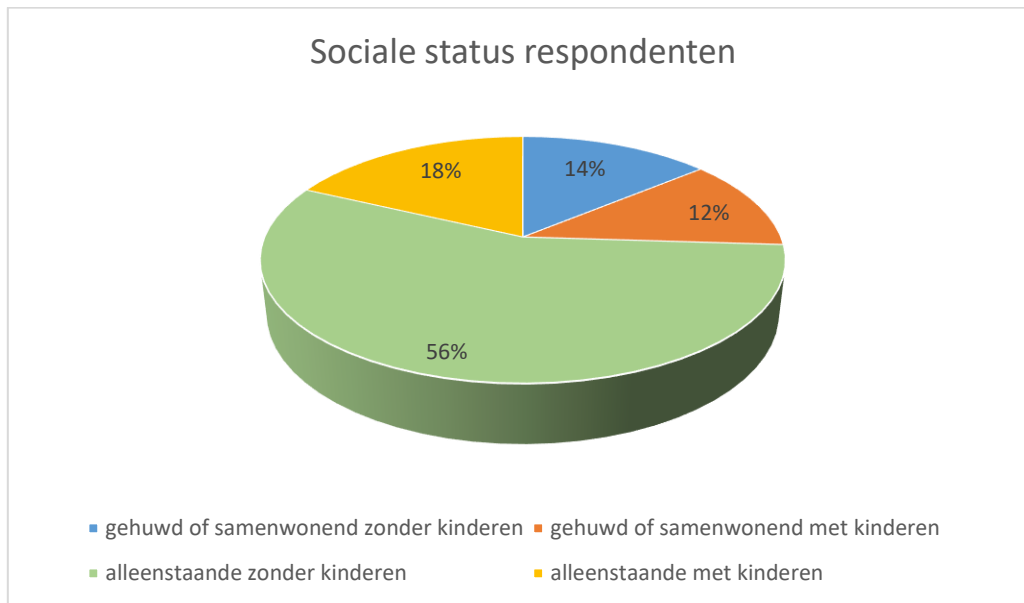
Methodiek

Een uitgebreide vragenlijst werd voorgelegd aan 50 respondenten uit drie Mechelse armoedeverenigingen. 36 respondenten werden bevestigd in De Lage Drempel, 8 personen in het Koraalhuis en 6 mensen in De Keeting. Door 50 personen in totaal te interviewen, kunnen we in onderstaande tabellen makkelijk percentages weergeven.

In wat volgt kan u enkele noemenswaardige cijfers terug vinden. We ordenen deze volgens de 4 mechanismen van Dr. Mariën: toegang, gebruik, motivatie en vaardigheden. Maar eerst gieten we de socio-demografische gegevens van onze 50 respondenten in enkele diagrammen.

Socio-demografische onderverdeling van de respondenten





Cijfers rond de vier mechanismen die tot digitale uitsluiting leiden

Mechanisme 1 – Toegang

Toegang hebben tot digitale middelen en internet is een basisvoorwaarde om digitale inclusie te bekomen. Zonder toegang tot een computer of smartphone, met bijhorende internetverbinding, is het onmogelijk om digitaal actief te zijn. Binnen onze vragenlijst peilden we dan ook of men thuis toegang heeft tot het internet. Naast toegang tot internet in eigen huis, kan men op diverse plaatsen in Mechelen ook vrij gebruik maken van internet. Zo zijn er binnen De Lage Drempel al 6 pc's ter beschikking gesteld voor vrij gebruik. Ook in de Keeting, de bibliotheek, de dienstencentra, enz. stelt men computers ter beschikking. Wij peilden echter enkel naar de toegang thuis.

Heeft u internet bij u thuis?

48% van de respondententent heeft een internetverbinding thuis, 52% beschikt niet over internettoegang

(ter vergelijking: in 2015 had 81.8% van de Belgische huishoudentent een internetverbinding, Bron: FOD Economie)

Mechanisme 2 – Gebruik

Toegang hebben tot digitale middelen is nog geen garantie dat men deze ook gebruikt. Binnen dit tweede item werden vragen gesteld rond het effectieve gebruik. We peilden hierbij niet alleen naar welke digitale middelen men gebruikt, maar ook naar waar men dit doet en welke activiteiten men dan met die digitale middelen verricht. Binnen onze vragen rond gebruik legden we de focus op het gebruik van een computer en smartphone. Andere digitale apparaten (zoals bankautomaten, ticketautomaten in stations, e.d.) worden minder belicht binnen ons kwantitatief onderzoek.

Welke digitale middelen gebruikt u?

(meerdere antwoorden mogelijk)

Geen enkele (6%)

Computer (56%)

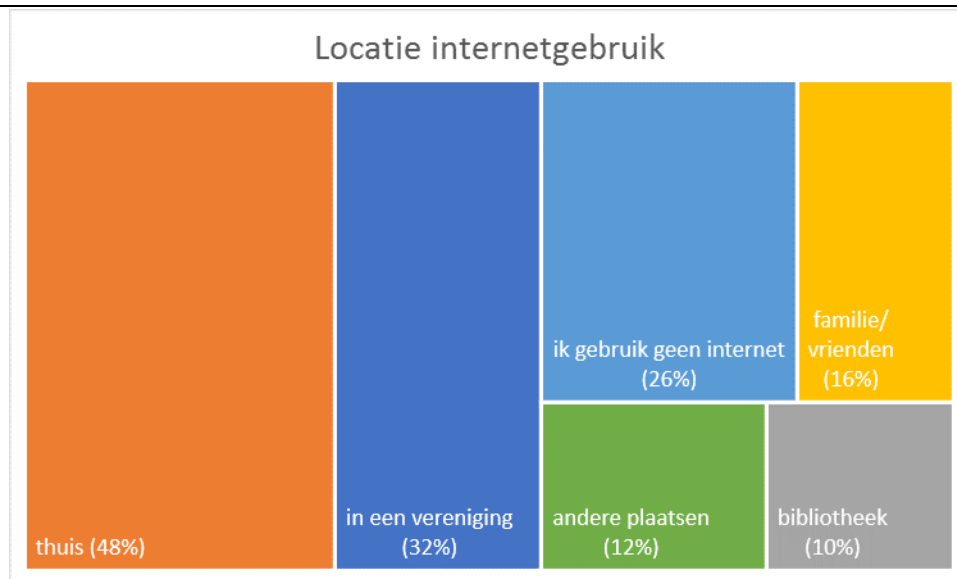
Smartphone = gsm met internet (40%)

Tablet (18%)

Laptop (2%)

Waar gebruikt u internet?

(meerdere antwoorden mogelijk)



Bovenstaande tabel leert ons heel wat. Vooreerst valt het op dat nog steeds 26% van de bevroegde doelgroep geen internet gebruikt: niet thuis, niet elders.

Slechts de helft van de bevroegden gebruikt internet thuis. We mogen dus ook veronderstellen dat circa 50% van onze doelgroep een internetabonnement heeft thuis. In een wereld die met de dag meer digitaal wordt, blijft dit een opvallend laag cijfer.

Verder vinden we het opmerkelijk dat maar liefst 32% van de respondenten internet gebruikt in de verenigingen. Bij de genoemde verenigingen waar men internet gebruikt was niet alleen De Lage Drempel maar ook De Keeting en in mindere mate het Koraalhuis en de dienst Straathoekwerk. Deze tabel leert ons als armoedeverenigingen dat het opportuun is en blijft om computers met internetverbinding gratis ter beschikking te stellen voor onze doelgroep. Driemaal zo vaak als in de bibliotheek (slechts 10%) wordt er dus in de verenigingen gebruik gemaakt van de aangeboden digitale middelen. Onder “andere plaatsen” werden ook nog vernoemd: internetcafés en gratis wifi in horeca en/of op openbare plaatsen.

Volgens ons verkennend onderzoek gebruiken 44% van de respondenten sociale media. Volgens de FOD Economie is het Belgische gemiddelde 66.7%. Het verschil is nog veel groter wat betreft online aankopen: binnen ons onderzoek is dit slechts 4%, dit staat in schril contrast met het Belgische gemiddelde van 55.2%

Mechanismen 3 & 4 – Motivatie & Vaardigheden

Naast gebruik en toegang zijn motivatie en vaardigheden een derde en vierde variabele die binnen het onderzoek van Ilse Mariën aan bod komen. Men dient gemotiveerd te zijn om binnen de digitale wereld actief te worden. Men dient ook over de nodige technische vaardigheden te beschikken om bijvoorbeeld een computer of smartphone te gebruiken.

In dit onderdeel geven we de antwoorden van enkele vragen uit onze enquête die deze beide mechanismen in kaart trachten te brengen. We nemen deze beide variabelen samen omdat we hier komen tot de kern van de digitale kloof. Wat verhindert onze doelgroep om mee te springen op de digitale boot? **Welke problemen, angsten of drempels spelen met andere woorden mee?**

Wat zou voor u helpen om digitale middelen (meer) te gebruiken? *(meerkeuze)*

12% geeft aan dat thuis toegang hebben tot internet zou helpen

12% geeft eveneens aan dat begeleiding op technisch vlak een hulp zou zijn

14% antwoordt dan weer dat begeleiding op emotioneel vlak soelaas kan bieden

➔ Met emotionele begeleiding wordt o.a. verstaan: “over angst helpen zetten”

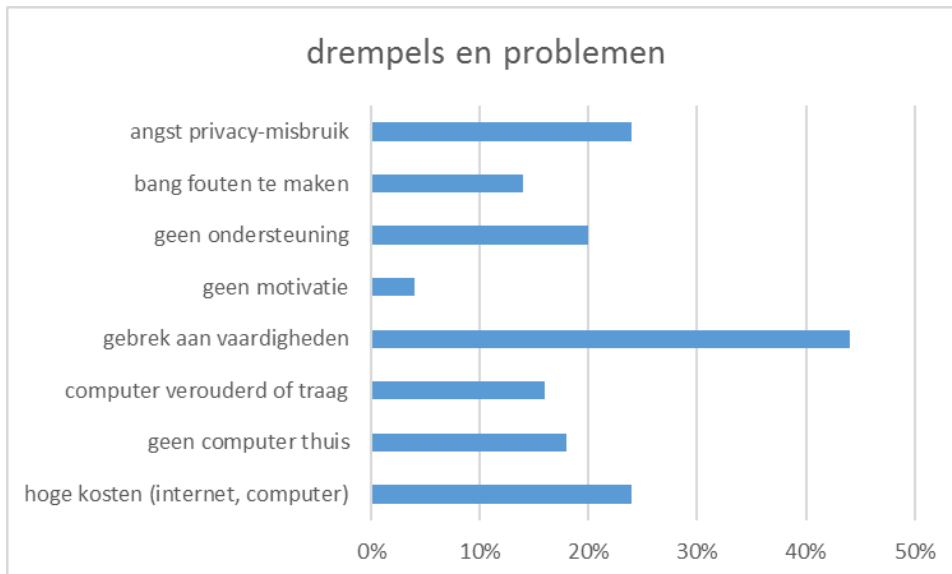
32% zegt dat individuele lessen kunnen helpen, 52% geeft aan dat groepslessen hulp zouden bieden

Het belang van **ondersteuning/begeleiding** en van **vorming** (individuele- of groepslessen) voor de bevroegde doelgroep komt hier duidelijk naar voren. Dit dienen we zeker mee te nemen binnen onze aanbevelingen.

Welke problemen ervaart u bij het gebruik van een computer?

(open vraagstelling)

Met deze vraag trachten we de voornaamste problemen en drempels in kaart te brengen. Hieronder zie je een tabel waarbij de voornaamste problemen worden weergegeven. Naast de hoge kosten en het gebrek aan vaardigheden springt vooral de **angst voor privacy-misbruik** in het oog. Dit verklaart onder meer waarom slechts 4% van de ondervraagden zijn belastingbrief digitaal invult. Ook pc-banking (banktransacties) is nog niet echt ingeburgerd binnen onze bevroegde doelgroep: slechts 26% of iets meer dan een kwart heeft al digitale transacties verricht via de applicatie van zijn/haar bank.



Digitale uitsluiting

De vier mechanismen die tot digitale uitsluiting leiden, werken onmiskenbaar op elkaar in. Om digitale inclusie te bekomen, dient men dan ook in te zetten op alle mechanismen. Omdat we ook achter de cijfers willen kijken, werd aan het einde van onze enquête gevraagd wanneer men ervaart dat men digitaal uitgesloten wordt. Tot slot van dit kwantitatieve luik en ter inleiding van de kwalitatieve bevindingen vanuit de themagroep, gaan we hier dieper op in.

Wanneer ervaart u dat u digitaal uitgesloten wordt?

(open vraagstelling)

72% ervaart een vorm van digitale uitsluiting of achterstand. Men ervaart dit op verschillende vlakken en bij allerlei (dagelijkse) zaken. Enkele relevante genoemde ervaringen zijn:

geen foto's kunnen bewerken, geen mail hebben, niet of beperkt bereikbaar zijn en dus niet uitgenodigd worden voor activiteiten, kinderen niet kunnen helpen bij schooltaken op computer, geen formele documenten kunnen invullen op aanvragen via computer, geen online afspraken kunnen maken met huisarts, het zien bij anderen maar zelf niet van alles kunnen doen met smartphone of computer, geen tickets kunnen bestellen, moeilijk informatie kunnen opzoeken, geen Facebook hebben terwijl iedereen erover praat, moeilijkheden hebben om een job of appartement te zoeken via de computer, niet kunnen skypen met familie in buitenland, enz...

Kwalitatief onderzoek

Aanvullend aan het kwantitatief luik van ons verkennend onderzoek, hebben we ook kwalitatieve gegevens verzameld die onze bevindingen in het juiste licht kunnen helpen plaatsen. Naast de cijfers an sich, is de interpretatie van die cijfers minstens even belangrijk om tot de kern van de digitale kloof te komen. Dit kwalitatieve onderdeel heeft een tweeledige meerwaarde: het verhaal achter de cijfers blootleggen én aanbevelingen rond digitale inclusie formuleren met het oog op het dichten van die kloof voor onze doelgroep. Het oprichten van een interne werkgroep (van personen in armoede) was daarbij een must.

Werkgroep Digitale Kloof als focusgroep

De werkgroep digitale kloof zag het levenslicht eind 2015. In diezelfde periode werden de laatste enquêtes afgenomen. De werkgroep kwam in het voorjaar van 2016 vier keer samen en fungeerde als focusgroep om de cijfers uit de enquête te becommentariëren en aanbevelingen te formuleren. In de werkgroep zetelden naast enkele vrijwilligers **zes bezoekers die vanuit hun eigen (digitale) ervaringen kwalitatieve input leverden.**

Verder werden –de enquête buiten beschouwing gelaten - nog andere bezoekers van De Lage Drempel informeel bevraagd naar hun digitale ervaringen. In laatste instantie werden onze voorlopige bevindingen uit de werkgroep gepresenteerd op een infonamiddag (mei 2016) én op een uitwisselingsdag (juni 2016) met andere, regionale Verenigingen Waar Armen het Woord Nemen. Ook hun ervaringen komen binnen onze kwalitatieve deel aan bod. We starten met enkele veelzeggende quotes die de kern van de digitale kloof vatten.

Quotes van mensen in armoede

“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”

(moeder van zoontje van 4 jaar)

“Mijn kinderen moeten hun schooltaken doorsturen via Smartschool, zelf hebben we geen internetverbinding thuis, ik voel me schuldig omdat ze daardoor vaak te laat zijn met hun schooltaken”

(moeder van 2 schoolgaande kinderen)

“Ik belde onlangs met mijn bank om het saldo op mijn rekening te weten, dit wilde ze niet geven langs de telefoon, ik ben dan langs geweest maar de loketbediende vertelde dat ik zelf maar aan de automaat moest kijken met mijn kaart, ik krijg snel stress van die toestellen, vroeger gaven de banken een betere service”

(man van 52 jaar)

“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”

(dakloze moeder met 4 kinderen)

“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”

(vrouw rond de 60 jaar)

“Ik heb zeker al gehoord van tax-on-web maar ik weiger dat zo te doen, ik vertrouw mezelf niet aan de computer, wie draait er voor op als ik iets fout doe? Langs de andere kant vraag ik me ook af hoelang de papieren belastingformulieren nog zullen bestaan?”

(vrouw rond de 50 jaar)

“Ik ben intussen al hoogbejaard, voor mij is het te laat om met de computer te leren werken. Dat gaat allemaal veel te snel. Ik zou iemand moeten hebben die voor mij dingen kan opzoeken en papirassen kan regelen via de computer”

(vrouw van 93 jaar)

Bevindingen uit de focusgroep

Dankzij de gesprekken in de focusgroep werden de cijfers uit het kwantitatieve luik verduidelijkt. Mensen die in een bepaalde armoedesituatie zitten, kunnen beter benoemen hoe en wanneer die digitale kloof waar iedereen maar over praat vorm krijgt in hun leven. Hieronder vindt u de voornaamste accenten.

Zo geven respondenten aan dat zelfvertrouwen of het gebrek hieraan ook een grote invloed kan hebben op het gebruik van digitale middelen. Onzekerheid kan maken dat men zich niet digitaal durft te bewegen. Zeker wat betreft het gebruik van digitaal bankieren, lijkt dit een bepalende factor. De angst om iets fout te doen en dit vergaande gevolgen kan hebben, is bij velen aanwezig. Wederom een indicatie dat **vorming en begeleiding** op maat een grote rol kan spelen bij het dichten van de kloof.

Op financieel vlak wordt er in de focusgroep geopperd dat internetabonnementen vaak als eerste opgezegd worden door budgetbegeleiders. Wanneer er bespaard moet worden is dit dus dikwijls de eerste kost die geschrapt wordt. In deze digitale tijden waarbij toegang tot informatie en internet met de dag meer een grondrecht lijkt te worden, is dit een markante vaststelling.

Binnen de focusgroep is er meermaals ongenoegen geuit over het feit dat er nog altijd geen breed toepasbaar **sociaal tarief** bestaat voor internetabonnementen. Er bestaan wel “sociale tarieven” (cf. Telenet) maar die zijn enkel beschikbaar voor zeer specifieke doelgroepen. Men klaagt ook aan dat internetabonnementen vaak veel meer bevatten dan wat men nodig heeft en niet alleen het effectieve verbruik betaald wordt. Het uitrollen van een sociaal tarief voor internet zal zeker een aanbeveling worden in het laatste hoofdstuk van dit dossier.

Ook de verschillende (formele) toepassingen van het internet komt binnen de focusgroep ter sprake. Bijna iedere leverancier, mutualiteit, bank, school of ziekenhuis werkt dezer dagen met een digitaal platform waar cliënten hun persoonlijk dossier kunnen raadplegen. Hiervoor is er steeds een login, mailadres en/of paswoord nodig. Ieder individu moet zich registreren. De veelheid en complexiteit van deze digitale platformen staat in schril contrast met beperkte digitale kennis van vele respondenten. Als men zich al op het internet begeeft, is dit vaak via sociale media (bv. Facebook) of om informatie op te zoeken. Sommigen beschikken ook over een eigen mailaccount maar vinden de veelheid van alle digitale platformen zo verwarrend. Overall is een paswoord nodig, wat als ik iets fout doe? Er ligt een **grote verantwoordelijkheid bij de gebruiker/cliënt**, iets waar vele personen in armoede problemen mee hebben.

Bij ouders van schoolgaande kinderen leeft er ook een **gevoel van hulpeloosheid**. Steeds meer wordt er van de leerlingen en scholieren verwacht dat zij opdrachten en taken digitaal maken en doorsturen via applicaties zoals Smartschool. Als de ouder(s) zelf over te weinig technische vaardigheden beschikken, kunnen zij hun kinderen hier niet bij helpen. Naast het technische aspect verwachten scholen (en kinderen) ook dat er thuis een degelijke computer is en er een internetverbinding wordt aangeschaft. Dit geeft een ouder –die altijd het beste voor zijn kinderen wil- een extra financiële druk. In sommige scholen bestaat er weliswaar een computerklas of is er de mogelijkheid om laptops te “leasen”. Beide oplossingen bieden echter te weinig soelaas of wegen op het gezinsleven. Een kind dat na de schooluren nog enkele uren op school moet blijven om taken af te werken in de computerklas dreigt bijvoorbeeld gestigmatiseerd te worden. Een laptop “leasen” is een prima alternatief maar vraagt nog steeds om een internetabonnement. Wederom pleiten we voor een breed toepasbaar sociaal tarief, niet in het minst voor kwetsbare gezinnen.

Uit de cijfers van ons verkennend onderzoek in Mechelen blijkt dat 32% gebruik maakt van de gratis computers met internetverbinding in de armoedeverenigingen. Dit is aanzienlijk hoger dan de 10% die in de bibliotheek hiervan gebruik maakt. Het kunnen beschikken over een computer met internet in een vertrouwde omgeving, waar begeleiding aanwezig en men iets goedkoop kan afprinten, is een grote meerwaarde. Binnen onze aanbevelingen zullen we daarom het opstarten van **uniforme “digipunten”** extra belichten.

Wanneer we binnen focusgroep het thema “**formele, digitale documenten**” ter sprake brengen, raken we duidelijk een gevoelige snaar. Onder formele documenten bedoelen we onder meer de digitale belastingbrief, stadsdocumenten, aanvragen kinderbijslag of studietoelagen en dergelijke. De focusgroep merkt op dat de documenten veel verantwoordelijkheid leggen bij de burger. Wanneer men zelf digitaal minder sterk is, zorgt dit voor veel stress. Sommigen stadsdiensten maar ook banken of leveranciers gaan “radicaal digitaal”, wat meestal wil zeggen dat de dienstverlening aan balies of op diensten wordt afgebouwd. De gebruiker of burger moet zelf zijn papieren invullen en doorsturen via diverse applicaties, via mail of via digitale platformen. Ook betalingen gebeuren steeds meer

online in plaats van aan loketten. Dit boezemt velen angst in. De voornaamste vaststelling blijft dat er steeds een deel van de bevolking en een groot deel van onze doelgroep hier niet klaar voor is. Het (laten) invullen van bepaalde formele documenten wordt in Mechelen zelfs duurder (bv. aangifte van verhuis naar Mechelen) als men dit aan een stadsloket wil regelen. Indien men dit zelfstandig (lees: digitaal) invult en doorstuurt, is het goedkoper. De afbouw van dergelijke dienstverlening wordt als onrechtvaardig gevoeld. Iemand zonder kennis of zonder computer moet immers meer betalen voor een dienstverlening die aan de burgers wordt opgelegd. Een aanzienlijk deel van onze doelgroep zal echter blijvend hulp nodig hebben bij invullen van formele documenten. Wij pleiten er dan ook voor om een minimale dienstverlening (face-to-face) te blijven verlenen.

5. Aanbevelingen

In dit laatste, beschouwende onderdeel van dit dossier formuleren we vier grote aanbevelingen op 2 niveaus. Als Mechelse armoedevereniging is het in de eerste plaats onze ambitie om de digitale kloof in Mechelen in te dijken en te bestrijden. Drie van de vier aanbevelingen zullen zich daarom rechtstreeks richten op de Mechelse context. Met deze aanbevelingen gaan we richting lokale overheid en lokale partners. In dialoog met hen werken we graag mee aan een **Mechels e-inclusiebeleid** dat ook inspirerend kan werken voor andere gemeenten en steden. De eerste (en allicht meest noodzakelijke) aanbeveling richt zich echter tot de bovenlokale overheden.

1. Een sociaal tarief voor internetabonnementen

Deze eerste aanbeveling richt zich tot de Vlaamse Overheid. Uit ons kwantitatief en kwalitatief onderzoek blijkt dat nog te weinig kwetsbare personen en gezinnen zich een internetabonnement kunnen veroorloven. Het is ook één van de eerste kosten die men schraapt wanneer men de eindjes aan elkaar moet knopen. Toch wordt de toegang tot informatie en communicatie via internet met de dag belangrijker, ook voor formele zaken, schoolopdrachten, sollicitaties, zoeken naar woonst, e.d. Wij pleiten daarom sterk voor een breed toepasbaar sociaal internettarief voor kansengroepen.

2. Uniforme digipunten in de stad

Deze aanbeveling richt zich in eerste plaats op de Mechelse context. We merken dat in Verenigingen Waar Armen het Woord nemen zoals De Lage Drempel en De Keeting het gratis aanbieden van computers en internet een grote meerwaarde biedt. Binnen De Lage Drempel hebben we ervoor gezorgd dat alle computers over dezelfde software beschikken en proberen we begeleiding te voorzien. Wij pleiten voor het oprichten van meerdere, uniforme en begeleide digipunten. Met “uniform” bedoelen we dat al deze digipunten dus dezelfde hardware en software aanbieden. We denken hierbij aan printers (waar men gratis of tegen kleine vergoeding prints kan maken), ID-kaartlezers, usb-poort en eventueel privacy-schermen tussen de computers. Voor het oprichten en onderhouden van deze digipunten zien we de bevoegde stadsdiensten een hoofdrol vervullen. Voor de begeleiding kunnen vrijwilligers aangetrokken worden. Ook duidelijke afspraken en communicatie rond welk digipunt wanneer open is lijkt onontbeerlijk. Het begeleidingsaspect is wat ons betreft een must.

3. Vorming op maat: computerlessen in de verenigingen

Het aanbod aan computerlessen is weliswaar zeer breed maar ook zeer versnipperd. Verschillende bezoekers van de Lage Drempel geven aan dat ze al eens les hebben

gevolgd bij het Sociaal Huis of een CBE, maar dat het tempo vaak te hoog lag of men nadien niet kon oefenen waardoor men heel wat kennis snel vergeet. Soms is de stap naar een CBE nog te groot. Ook binnen de Lage Drempel hebben we al enkele reeksen computerles aangeboden. Vanaf 2016 werken we samen met CBE Open School voor lessen die afwijken van het klassieke aanbod in hun eigen lokalen. Zij bieden die bij ons aan. Dit is een mooie formule waarbij we meteen al enkele drempels verlagen. Men komt immers in een groep waarbij men de meesten kent, men kent ook de locatie en het tempo kan aangepast worden op maat van de cursisten. Na de lessen kan men op dezelfde computers oefenen tijdens de reguliere openingsmomenten. Computerlessen in de (vertrouwde) verenigingen zijn daarom daadkrachtiger voor onze doelgroep. Wij pleiten er voor dat dergelijke samenwerkingsverbanden erkend en ondersteund worden door de subsidiërende instanties. Idealiter worden de lessen op maat ook aangeboden in de hierboven vernoemde digipunten, zodat men op dezelfde, uniforme hardware en software leert werken.

4. Leasing van computers

Dit idee komt uit de scholen maar kan ook relevant zijn voor financieel kwetsbare personen of gezinnen die de aankoop van een nieuwe laptop of computer budgettair niet aankunnen. Hier kunnen samenwerkingsverbanden met bedrijven (afgeschreven computers) of overheden een aanbod creëren. In de eerste plaats lijkt het essentieel dat scholieren of leerlingen geen achterstand kunnen oplopen omdat ze thuis over geen computer kunnen beschikken. Ook in het kader van sociale tewerkstelling kan dit projectmatig uitgebouwd worden. Er zijn meer voordelen: tweedehandscomputers kunnen een nieuw leven krijgen, een defecte computer kan ingeruild worden, ...

Slotwoord

Dit dossier pleegt in alle opzichten meer te zijn dan de zoveelste “armoedetoets”. Met deze vier aanbevelingen tracht dit werkstuk ten gronde mee te werken aan de bestrijding van de digitale kloof. Als Vereniging Waar Armen het Woord Nemen hebben wij voor dit dossier een proces afgelegd dat ruim twee jaar heeft geduurd. Binnen deze periode hebben wij inzichten verworven en achter de cijfers proberen te kijken. Wij menen dat dit werk een stevige basis is om in dialoog te treden met overheden en betrokken partners. Zelf blijven wij vragende partij om mee te werken aan een e-inclusiebeleid op maat van personen in armoede. Wij nodigen alle partners uit om mee te werken en concrete acties en trajecten te koppelen aan bovenstaande aanbevelingen. Pas dan is ons werk niet voor niets geweest.

Een oprechte dank zijn wij verschuldigd aan iedereen die meewerkte aan dit dossier. In de eerst plaats denken wij aan de bezoekers van De Lage Drempel, De Keeting en het Koraalhuis die bereidwillig hebben meegewerkt aan het verkennend onderzoek. Ook bedanken wij Dr. Ilse Mariën (Onderzoeker iMinds SMIT, VUB), die ons inspireerde en ons een theoretisch kader aanreikte. Het Netwerk Tegen Armoede danken wij voor hun ondersteuning gedurende het hele traject dat wij aflegden met de doelgroep. CBE Open School bedanken we als enthousiaste partner voor het aanbieden van de computerlessen in onze vereniging. In het bijzonder danken wij tenslotte de personen in armoede en de vrijwilligers van onze interne werkgroep die ons het verhaal achter de cijfers toonden. Zonder hun gedreven inzet was dit dossier met haar concrete aanbevelingen nooit tot stand kunnen komen.