

# Kansen en uitdagingen voor het project 'Digibanken'

Standpunt november 2021

<b>Situering</b>	<b>2</b>
<b>Een goede Digibank is...</b>	<b>4</b>
... <b>Toegankelijk</b>	4
Toegankelijke locaties met toegankelijke begeleiding	4
Toegankelijke vormen	5
Toegankelijke organisatie	6
... <b>Functioneel</b>	7
Functionele vorming	7
Functionele hardware	7
<b>Een integraal e-inclusiebeleid, ook na 2024</b>	<b>8</b>
Investeer structureel in digitale inclusie	8
Internettoegang- en verbinding als basisvoorziening	8
Stimuleer een digitaal inclusiebeleid in elke organisatie	9
Blijf investeren in de niet-digitale poot	9
<b>Conclusie</b>	<b>10</b>



## Situering

E-inclusie is een *hot topic*. In het Jaarboek Armoede en Sociale Uitsluiting van 2020<sup>1</sup> schetste het Vlaams Netwerk tegen Armoede hoe het in Vlaanderen is gesteld met de toegang tot de digitale omgeving voor mensen in armoede. In een maatschappij waarin bijna iedere dienstverlening volop digitaliseert, heeft maar liefst 34% van de huishoudens met een inkomen lager dan 1.200 euro geen breedbandinternet. Bij de huishoudens met een inkomen van minstens 3.000 euro netto is dat slechts bij 2% het geval.<sup>2</sup> Deze cijfers betreffen de periode vóór de coronacrisis.

Wat internetgebruik betreft, spelen leeftijd, opleiding en inkomen een rol. Van de hooggeschoolden heeft slechts 1% nog nooit het internet gebruikt. Bij de kortgeschoolden stijgt dit cijfer tot 17%. Als we kijken naar de invloed van inkomen, zien we dat bij de laagste inkomensgroep (lager dan 1.200 euro) 24% nog nooit het internet heeft gebruikt. Bij de hoogste inkomensgroep (minstens 3.000 euro) is dat 2%.

In het jaarboek schetsten we ook hoe het gesteld is met digitale basisvaardigheden. Cijfers uit 2019 geven aan dat 27% van de Vlamingen tussen 16 en 74 jaar niet de nodige digitale basisvaardigheden heeft.<sup>3</sup> De digitale basisvaardigheden geven aan in hoeverre iemand online informatie kan verwerken, online kan communiceren, digitaal problemen kan oplossen en met software kan omgaan. Bij de 55- tot 74-jarigen loopt dit cijfer op tot 58%, bij de kortgeschoolden tot 62% en bij de mensen met een inkomen onder de 1.200 euro tot 69%. Hiervan hebben respectievelijk 19%, 21% en 29% geen enkele digitale vaardigheid. Naast de toegankelijkheid spelen dienstverlening, mediawijsheid en competenties een grote rol om te komen tot volwaardige participatie.

Het Vlaams Netwerk tegen Armoede kaart al jaren aan dat de digitalisering in de samenleving voor meer uitsluiting zorgt.<sup>4</sup> Mensen in armoede hebben niet altijd de middelen om gebruik te maken van een digitaal aanbod of lopen er voordelen door mis, bijvoorbeeld wanneer extra kosten worden aangerekend voor wie een niet-digitale weg nodig heeft. Bovendien blijven veel digitale initiatieven hoogdrempelig en vragen zij sterke digitale vaardigheden, terwijl niet iedereen de kans heeft deze vaardigheden te verwerven. De coronacrisis heeft dit op een bijzonder pijnlijke manier zichtbaar gemaakt.

De Verenigingen Waar Armen het Woord Nemen geven aan dat de digitale kloof door de coronacrisis niet langer alleen zichtbaar is bij ouderen, maar ook bij jongeren. Waar vóór de coronacrisis vooral oudere mensen problemen leken te hebben met alles wat digitaal is, zien de verenigingen nu ook steeds meer jongeren die niet mee zijn. De jongere generatie leek

---

<sup>1</sup> Coene, Ghys, Hubeau, Marchal, Remmen, Vandenhole, Van Haarlem (Red.). (2020). 2020, het jaar van de bewustwording van digitalisering en e-inclusie. In *Jaarboek armoede en sociale uitsluiting 2020* (pp. 343–358). Acco.  
[https://medialibrary.uantwerpen.be/files/99421/2005b248-42b0-4934-96de-e5b6bbc19ed8.pdf?\\_ga=2.32950654.1786440142.1606732012-652545166.1606732012](https://medialibrary.uantwerpen.be/files/99421/2005b248-42b0-4934-96de-e5b6bbc19ed8.pdf?_ga=2.32950654.1786440142.1606732012-652545166.1606732012)

<sup>2</sup> Statistiek Vlaanderen. (2020). Vlaamse openbare statistieken – digitale economie. Geraadpleegd via <https://www.statistiekvlaanderen.be/nl/economie/digitale-economie>

<sup>3</sup> Statistiek Vlaanderen. (2020). Vlaamse openbare statistieken – digitale economie. Geraadpleegd via <https://www.statistiekvlaanderen.be/nl/economie/digitale-economie>

<sup>4</sup> Netwerk tegen Armoede. (2021a). *Onze werking*. Geraadpleegd op 5 oktober 2021, van <https://netwerktegenarmoede.be/nl/over-ons/onze-werking>

altijd wel zijn weg te vinden en thuis te zijn in de wereld van smartphones, apps en sociale media. We stellen echter vast dat ook jongeren heel wat moeite hebben met bijvoorbeeld mediawijsheid. Ook gericht zaken opzoeken, een inschatting maken van de betrouwbaarheid van bronnen, een mail sturen met bijlage ... zijn niet voor iedereen een evidentie. Veel jongeren klikken bij zoekmachines bijvoorbeeld altijd op het bovenste zoekresultaat. Het opstellen van een cv of Word-documenten blijft voor velen heel moeilijk. Slechts een beperkt aantal jongeren kan dat op het toestel waar ze toegang toe hebben.

Om echt werk te maken van een digitale samenleving waarvan iedereen op maat deel kan uitmaken, moeten we werk maken van toegankelijkheid, dienstverlening, mediawijsheid en competenties. Of zoals partnerorganisatie STA-AN vzw het stelt: 'Een samenleving die "bescherming (hulp-en dienstverlening) en toegang tot grondrechten" zo sterk laat afhangen van digitaal wel of niet mee zijn, is het aan zichzelf verplicht om massaal te investeren in een sociaal e-inclusiebeleid.'<sup>5</sup>

De Vlaamse overheid lanceerde begin oktober 2021 een oproep voor lokale partnerschappen om zich kandidaat te stellen om een Digibank op te zetten. Een lokaal samenwerkingsverband moet het risico op digitale uitsluiting bij kwetsbare groepen helpen te verkleinen via drie doelstellingen:

1. Gelijke toegang tot digitale technologie door het voorwaardelijk beschikbaar stellen van laptops, schermen en andere hardware (vb. via een uitleendienst).
2. Via opleiding en kennisdeling digitale vaardigheden versterken, zowel persoonlijke vaardigheden als technische vaardigheden (vb. herstel van IT-materiaal).
3. Via begeleiding zorgen voor een verbeterde digitale toegang tot essentiële diensten (vb. digitale dienstverlening vanuit de Vlaamse overheid, Tax-on-web, Itsme ...).

De Digibanken hebben veel potentieel om digitale vaardigheden te versterken en de toegankelijkheid van hardware te verhogen. De focus van het initiatief ligt op laagdrempeligheid. Dat juicht het Vlaams Netwerk tegen Armoede toe. De oproep krijgt vorm in projecten met een sterke lokale verankering. Dit is een mooi uitgangspunt, zo lang de kwaliteitsvereisten voldoende duidelijk zijn. Bij gebrek aan een duidelijk kader bestaat de kans dat regio's een heel andere invulling geven aan de Digibanken. Het Vlaams Netwerk tegen Armoede heeft jarenlange expertise in het werken met een kwetsbare doelgroep. **Om van deze oproep een succes te maken doet het Vlaams Netwerk tegen Armoede enkele aanbevelingen aan (toekomstige) partnerschappen die een project zullen indienen en aan de jury's.**

Digibanken alleen zullen niet volstaan om alle uitsluitingsmechanismen weg te werken. Bovendien gaat het om een projectoproep, die dus niet structureel verankerd is. **In deel twee van deze nota formuleren we daarom aanbevelingen voor een breder e-inclusiebeleid met meer structurele oplossingen. Hiervoor richten we ons tot de Vlaamse overheid.** We leggen uit waarom het belangrijk is dat de oproep structureel verankerd wordt, dat er naast Digibanken ook werk moet gemaakt worden van verzekerde internettoegang en dat ook niet-digitale dienstverlening noodzakelijk blijft.

---

<sup>5</sup> STA-AN. (2020). *Jaarrapport e-inclusie*.  
<http://www.sta-an.be/wp-content/uploads/2015/06/STA-AN-jaarrapport-2020-e-inclusie-1.pdf>

## Een goede Digibank is...

### ... Toegankelijk

#### a) Toegankelijke locaties met toegankelijke begeleiding

De toegang tot internet thuis blijft prioritair. Daar gaan we in deel twee uitgebreider op in. Openbare computerruimtes zijn een complementair alternatief. Als deze ruimtes op laagdrempelige wijze worden uitgebouwd met kwalitatieve begeleiding, kunnen ze fungeren als eerste lijn voor digitale en andere vragen. Opleiding en opvolging van de begeleiders 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.<sup>6</sup>

#### Aanbevelingen:

- **Kies een geschikte ruimte:** een laagdrempelige openbare computerruimte is het best gelokaliseerd in een openbaar gebouw zonder stigma. Denk aan de bibliotheek, een sportclub, een vereniging ... Een instantie met het mandaat om te controleren en/of sanctioneren zoals het OCMW is geen goed idee.

*“In de vereniging voel ik me niet dom. Daardoor kan ik me beter concentreren.” (Open Armen, Halle)*

- **Voorzie kwalitatief goede begeleiding:** begeleiders zijn idealiter opgeleid met de nodige technische, administratieve én sociale kennis
- **Vermijd een toegang op afspraak:** een toegang op afspraak verhoogt de drempel voor kwetsbare mensen. Een toegankelijke Digibank is zoveel mogelijk doorlopend open zonder afspraak.
- **Bied verschillende functies aan op één locatie:** gebruik van hardware, begeleiding, reparatie, informatie over formele opleiding, informele en formele opleiding ...
- **Werk outreachend.**
- **Investeer in toegankelijke begeleiders:** Mensen leren het best wanneer ze een band kunnen opbouwen met de begeleiders. Toegankelijke begeleiders zijn langdurig in dienst.

---

<sup>6</sup> Centrum Kauwenberg vzw. (2018). Dossier 'een plek voor @'. Antwerpen: Centrum Kauwenberg vzw. en De Lage Drempel vzw. (2016). De digitale kloof bij mensen in armoede. Cijfers, ervaringen en suggesties. Mechelen: De Lage Drempel vzw.

## b) Toegankelijke vormingen

Opleidingen moeten voldoende toegankelijk zijn voor mensen in armoede. Dat wil zeggen dat ze niet enkel oog moeten hebben voor het inhoudelijke, maar ook – en misschien vooral – voor de randvoorwaarden. Vaak is de benadering van opleidingen nog te formeel, te schools en gaan ze te snel. Ze vinden vaak plaats in het kader van een activeringsbeleid, in functie van werk of opleiding. Zo'n formeel, standaard opleidingstraject is echter te hoogdrempelig en niet op maat van de noden van mensen in armoede. Zo is het belangrijk een veilige, warme omgeving te creëren, vaardigheden aan te leren in een informele sfeer, mensen vanuit de juiste basishouding te benaderen en het aanbod te laten aansluiten bij de noden en interesses van de doelgroep(en). Denk bijvoorbeeld aan apps gebruiken, digitaal communiceren met anderen, bankzaken in orde brengen, opzoeken en reserveren van vrijetijdsactiviteiten ... Bestaande opleidingen in bijvoorbeeld centra voor basiseducatie zijn nog te hoogdrempelig. Mensen in armoede zijn eerder geneigd de opleidingen te volgen in een vertrouwde omgeving bij een vereniging.<sup>7</sup> Uit de cijfers van een verkennend onderzoek<sup>8</sup> in Mechelen blijkt dat 32% gebruikmaakt van de gratis computers met internetverbinding in de armoedeverenigingen. Dit is aanzienlijk hoger dan de 10% die hiervan gebruik maakt in de bibliotheek.

Volgens De Lage Drempel is het huidige aanbod aan computerlessen 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 Centrum voor Basiseducatie (CBE), maar dat het tempo vaak te hoog lag of dat ze nadien niet konden oefenen waardoor ze heel wat kennis snel vergaten. Soms is de stap naar een CBE nog te groot. Verenigingen Waar Armen Het Woord Nemen zijn wel enthousiast over samenwerkingen waarbij een lesgever van Ligo naar de vereniging komt en zo afwijkt van het klassieke aanbod in de eigen lokalen. Dit is een mooie formule waarbij we meteen al enkele drempels verlagen. Mensen komen immers in een groep waar ze de meesten kennen, ze kennen ook de locatie en het tempo kan aangepast worden op maat van de cursisten. Na de lessen kunnen mensen op dezelfde computers oefenen tijdens de reguliere openingsmomenten. Computerlessen in de (vertrouwde) verenigingen zijn daarom doeltreffender voor onze doelgroep.

Aanbevelingen:

- **Organiseer laagdrempelige workshops op maat** om samen praktische en nuttige dingen te doen. Aan algemene computerlessen hebben mensen niet zoveel. Ga zo concreet mogelijk in op de vraag van de deelnemer.
- **Schenk aandacht aan het sociale aspect.** Mensen in armoede leven vaak ook geïsoleerd. Workshops kunnen helpen om het sociaal isolement deels doorbreken. Mensen hechten veel belang aan een babbeltje. Een onthaalmoment met koffie en

---

<sup>7</sup> Centrum Kauwenberg vzw. (2018). Dossier 'een plek voor @'. Antwerpen: Centrum Kauwenberg vzw; De Lage Drempel vzw. (2016). De digitale kloof bij mensen in armoede. Cijfers, ervaringen en suggesties. Mechelen: De Lage Drempel vzw; Vlaams Netwerk tegen Armoede. (2016a). Digitalisering van het aanbod en de gevolgen: Impact van de digitale kloof op grondrechten. Brussel: Vlaams Netwerk tegen Armoede; STA-AN. (2020). Visie – rol – plan rond e-inclusie. Antwerpen: STA-AN vzw.

<sup>8</sup> De Lage Drempel vzw. (2016). De digitale kloof bij mensen in armoede. Cijfers, ervaringen en suggesties. Mechelen: De Lage Drempel vzw.

de mogelijkheid om nadien informeel na te praten kunnen een enorm verschil maken. Dat motiveert mensen om te komen. Het is aangewezen om de workshops te geven aan mensen die elkaar onderling al kennen.<sup>9</sup>

- **Schakel vertrouwde ontmoetingsplaatsen in**, zoals buurtwerk, gemeenschapscentra, Verenigingen Waar Armen Het Woord Nemen ... Mensen voelen zich soms minderwaardig als ze het gevoel hebben dat het gaat om 'nog een dienst' of een andere hulpaanbieder. Dan haken mensen snel af.<sup>10</sup>

## **Aan de Vlaamse overheid vragen we om samenwerkingsverbanden tussen CBE's en Verenigingen Waar Armen Het Woord Nemen te ondersteunen en erkennen.**

### c) Toegankelijke organisatie

In het Jaarboek Armoede en Sociale Uitsluiting van 2020 schreven we dat digitalisering voor mensen in armoede voor zichtbare en onzichtbare kosten zorgt. 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. Het voorwaardelijk beschikbaar stellen van laptops, schermen en andere hardware kan deze kost aanzienlijk verlagen. Zeker voor mensen in armoede kan dit veel betekenen. Het Vlaams Netwerk tegen Armoede vindt dit een goed initiatief, maar hoopt dat er geen onnodige drempels ontstaan bij de voorwaardelijkheid en de organisatie van de uitleendienst.

### Aanbevelingen

- **Maak het gebruik van hardware toegankelijk:** Wat gebeurt er als het toestel kapot gaat of gestolen wordt? Het Vlaams Netwerk tegen Armoede raadt aan om hier op voorhand over na te denken. Idealiter sluit de organisatie een verzekering af tegen diefstal en schade. Het is belangrijk dat mensen hierover ingelicht zijn. Uit schrik voor eventuele boetes zou het kunnen dat mensen in armoede niet durven uit te lenen. Hetzelfde geldt voor een waarborg. Verschillende Digibanken zullen overwegen om met een waarborg te werken. Die mag vanzelfsprekend niet te hoog liggen. In het geval de waarborg afhankelijk van het inkomen is er opnieuw registratie nodig. De mensen in onze verenigingen geven aan dat de hoeveelheid administratie steeds in overeenstemming moet blijven met wat je ervoor krijgt. Mensen moeten al heel vaak allerlei gegevens vrijgeven.

<sup>9</sup> Centrum Kauwenberg vzw. (2018). Dossier 'een plek voor @'. Antwerpen: Centrum Kauwenberg vzw; De Lage Drempel vzw. (2016). De digitale kloof bij mensen in armoede. Cijfers, ervaringen en suggesties. Mechelen: De Lage Drempel vzw; Vlaams Netwerk tegen Armoede. (2016a). Digitalisering van het aanbod en de gevolgen: Impact van de digitale kloof op grondrechten. Brussel: Vlaams Netwerk tegen Armoede; STA-AN. (2020). Visie – rol – plan rond e-inclusie. Antwerpen: STA-AN vzw.

<sup>10</sup> Centrum Kauwenberg vzw. (2018). Dossier 'een plek voor @'. Antwerpen: Centrum Kauwenberg vzw; De Lage Drempel vzw. (2016). De digitale kloof bij mensen in armoede. Cijfers, ervaringen en suggesties. Mechelen: De Lage Drempel vzw

- **Zorg voor laagdrempelige registratie:** Registratie is noodzakelijk voor de opvolging van het project en om tegemoet te komen aan de Europese normen. Zoals reeds eerder aangehaald, vragen we aan de jury's om erover te waken dat de registratie enkel noodzakelijke gegevens vraagt en niet voor extra drempels zorgt.

## ... Functioneel

### a) Functionele vorming

Mensen willen graag zo functioneel mogelijke inhoud leren. Denk aan het versturen van een e-mail, betalingen uitvoeren met een app, papieren van de gemeente downloaden, invullen en printen, een afspraak maken in het recyclagepark ... Ook leren werken met een online cloud om documenten op te slaan is relevant, zeker gezien de gebruikers de laptop in bruikleen zullen hebben.

Daarnaast is er ook nood aan vorming rond mediawijsheid, bijvoorbeeld preventie rond phishing. Elke burger moet beschikken over de nodige mediawijsheid en competenties om digitale media ten volle en ten voordele van zichzelf te kunnen inzetten.

Tot slot zijn mensen gebaat bij tips en achtergrond rond de aankoop van eigen toestellen.

### b) Functionele hardware

Om de Digibank zo functioneel mogelijk te organiseren, moeten mensen er relevante hardware kunnen ontlenen. We denken hierbij aan printers (om gratis of tegen kleine vergoeding te printen), ID-kaartlezers en usb-poorten.

Om een breed publiek te bereiken vragen we dat de Digibanken rekening houden met slechtzienden en slechthorenden. Het zou een meerwaarde zijn als er aangepaste software is geïnstalleerd die tekst kan voorlezen.

## Een integraal e-inclusiebeleid, ook na 2024

In 2024 loopt de oproep Digibanken ten einde. Er wordt wel gevraagd om na te denken over verderzetting na 2024, maar er zijn nog geen handvaten voor. Bovendien zijn mensen afhankelijk van de stakeholders in hun gemeente die beslissen of er al dan niet een Digibank wordt opgericht. Een (vrijblijvende) projectoproep biedt geen oplossing voor een structureel probleem. Het Vlaams Netwerk tegen Armoede dringt er bij de huidige en toekomstige Vlaamse overheid op aan om te investeren in structurele oplossingen voor e-inclusie.

### a) Investeer structureel in digitale inclusie

De e-inclusieve dienstverlening moet de norm worden. Ook de SERV vraagt na afloop van de projecten te blijven investeren in digitale inclusie. Tot op vandaag is digitale inclusie in Vlaanderen een erg versnipperd domein. **Een overkoepelend, gecoördineerd beleid met duidelijke plannen en afgebakende budgetten zou een grote stap vooruit zijn.**

Een e-inclusieve dienstverlening die structureel is ingebed, kan voortbouwen op de drie pijlers waarop de Digibanken gestoeld zijn. De voorwaarden die e-inclusie.be suggereert, zijn gelijkaardig:

- 1) Investeer in publieke digitale ruimtes
- 2) Zet in op digitale vaardigheden, op maat van kwetsbare groepen
- 3) Zorg voor een gratis digitaal aanspreekpunt

### b) Internettoegang- en verbinding als basisvoorziening

Zoals reeds aangehaald, is internettoegang thuis absoluut prioritair. Dit kan gestimuleerd worden met een toegankelijk sociaal internettarief dat automatisch wordt toegekend of gratis draadloze netwerken. Openbare computerruimtes vormen een alternatief. Evidente factoren zoals openingsuren, mobiliteitsproblemen, weinig oefenmogelijkheden, gebrek aan privacy, eventuele kosten, sluiting door corona ... maken deze optie echter ontoereikend.

Toegang tot het internet en telefonie zijn een basisrecht. Kwetsbare mensen hebben vaak een beperkt netwerk, zeker in coronatijden. Het is belangrijk om in contact te blijven met de buitenwereld. De tarieven voor telefonie en internet zijn nog altijd te hoog voor mensen in armoede. Ze vormen een drempel en dragen bij tot de digitale kloof waar ze tegenaan kijken. Ze 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 beter aansluiting te vinden bij de digitale samenleving.

*“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 meedoen.” (De Lage Drempel, Mechelen).*



**Het Vlaams Netwerk tegen Armoede pleit in het Jaarboek Armoede en Sociale Uitsluiting (2020) voor een uitbreiding van het sociaal tarief voor internet en telefonie, zoals bij water en energie.** 'Het huidige sociaal tarief is zowel qua doelgroep als qua korting te beperkt om mensen in armoede toegang tot het internet en telefonie te kunnen verzekeren. Een uitbreiding van het sociaal tarief zou minstens gericht moeten zijn op mensen die recht hebben op een verhoogde tegemoetkoming. Daarbovenop pleiten wij voor de verhoging van de maandelijkse forfaitaire tussenkomst in het sociaal tarief op basis van wat mensen maandelijks nodig hebben om volwaardig te participeren en op basis van wat haalbaar is voor huishoudens.'

**We adviseren om het sociaal tarief minstens automatisch toe te kennen aan mensen met een verhoogde tegemoetkoming, zodat mensen zich daar geen zorgen over hoeven te maken.** Mensen moeten dan niet zelf uitpluizen waar ze recht op hebben en hoeven geen - vaak voor hen te ingewikkelde - administratieve stappen te ondernemen. Daardoor komt er ruimte om andere problemen aan te pakken. Het zal er ook voor zorgen dat mensen minder te maken krijgen met achterstallige betalingen van hun factuur.

c) Stimuleer een digitaal inclusiebeleid in elke organisatie

We vragen aan overheden, instellingen, voorzieningen en scholen om in te zetten op digitale inclusie. **Ga er niet van uit dat hun inwoners, cliënten en leerlingen zelf kunnen zorgen voor hun digitale toegang en over de nodige kennis beschikken. Geef hen de middelen en ondersteuning om daar mee zorg voor te dragen.**

d) Blijf investeren in de niet-digitale poot

Zelfs het best mogelijke sociaal e-inclusiebeleid dat rekening houdt met alle drempels en valkuilen zal niet kunnen verhinderen dat mensen achterblijven. **Er is een groep mensen die zelfs met een aangepast leeraanbod nooit zelfstandig zal komen tot digitaal reserveren, aanmaken van accounts, bijhouden van wachtwoorden, opzoeken van informatie ...** Dit heeft te maken met de context waarin deze mensen leven: stress verkleint de leercapaciteit, kortgeschoold zijn maakt leren een grotere uitdaging, een laag inkomen zorgt dat het beschikken over internet en een computer niet vanzelfsprekend zijn, noodgedwongen in overlevingsmodus leven dwingt je tot andere prioriteiten ... E-inclusie betekent met andere woorden ook oog hebben voor niet-digitale alternatieven.<sup>11</sup> Voorzie daarom ook alternatieven voor wie (nog) geen toegang heeft tot online dienstverleningen, in de vorm van fysieke loketten, een telefoonnummer, briefwisseling ...

*De Stad Oostende bood tijdens de coronacrisis gratis mondklappers aan, maar deelde deze niet automatisch uit. "Je moet de mondklappers online aanvragen. Voor de online aanvraag is het verplicht een e-mailadres in te vullen. Mensen zonder*

---

<sup>11</sup> Centrum Kauwenberg vzw. (2018). Dossier 'een plek voor @'. Antwerpen: Centrum Kauwenberg vzw; De Lage Drempel vzw. (2016). De digitale kloof bij mensen in armoede. Cijfers, ervaringen en suggesties. Mechelen: De Lage Drempel vzw; Vlaams Netwerk tegen Armoede. (2016a). Digitalisering van het aanbod en de gevolgen: Impact van de digitale kloof op grondrechten. Brussel: Vlaams Netwerk tegen Armoede

*e-mailadres kunnen het mondmasker dus zelfs niet aanvragen, ook niet met technische hulp. Samen DiVers vult in dat geval het e-mailadres van de organisatie in. Een telefonische aanvraag doen kan ook. Maar ook dat is moeilijk wanneer je de taal niet voldoende spreekt of onvoldoende belwaarde hebt” (Samen DiVers, jaarboek 2020).*

STA-AN voorspelt dat een analogo spoor binnen diensten en organisaties zelfs de nodige ruimte kan bieden voor mensen om een digitaal leerpad aan te gaan (minder druk, meer interne motivatie, minder frustratie, het eigen tempo bepalen ...).

Tot slot merken we op dat sommige organisaties een meerprijs vragen voor analoge diensten. Zo worden kwetsbare burgers twee keer geraakt.

*‘Er worden bij mijn bank extra kosten aangerekend voor de overschrijvingen die ik afgeef aan het loket, van thuisbankieren kan ik niet want ik heb geen computer, ik vertrouw dat trouwens niet met die kaskes’ (De Lage Drempel, Mechelen)*

*‘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’ (De Lage Drempel, Mechelen)*

## Conclusie

Inzetten op e-inclusie is noodzakelijk om zoveel mogelijk mensen mee te krijgen in de digitale wereld waarin we vandaag leven. Het project ‘Digibanken’ biedt heel wat kansen voor inwoners van regio’s waar partners intekenen op deze oproep. Het Vlaams Netwerk tegen Armoede is tevreden met de focus op laagdrempeligheid van dit project. Toch mag de ambitie hier niet stoppen. Het Vlaams Netwerk tegen Armoede dringt er in deze nota op aan om structureel te investeren in digitale inclusie, om internettoegang voor iedereen te verzekeren, een digitaal inclusiebeleid in elke organisatie te stimuleren en tot slot ook te blijven investeren in niet-digitale dienstverlening.

**Heeft u verdere vragen of wilt u meer informatie?**

<https://netwerktegenarmoede.be/nl/thema-s/werk>