



Snelle digitalisering in de samenleving zorgt voor uitsluiting bij kwetsbaren: aanbevelingen vanuit de doelgroep van vzw De Sfeer voor de Stad Genk

AUTEUR: *Jackeline Carolina García Pardo*

Publicatie: December 2022

Inhoud

Inleiding.....	3
Dankwoord.....	5
Middenstuk.....	6
Digitalisering: definitie	6
Wie is kwetsbaar in de samenleving?.....	6
De buitenkant van armoede.....	8
De binnenkant van armoede.....	8
Digitale uitsluiting	8
Kwetsbaar voor digitale uitsluiting.....	9
Socio-economische en digitale indicatoren bij de digitale uitsluiting.....	9
Soorten digitale kloven.....	9
Digitalisering in het armoedeweb	15
Resultaten van de postkaartjes: Wat vinden Genkenaren over digitalisering?	18
‘Digitalisering=Gedwongen uitsluiten’.....	18
Spijt van de snelheid van de digitalisering.....	18
Soorten, oorzaken en gevolgen van de digitalisering	19
Acties vanuit Stad Genk om de uitdagingen van digitalisering aan te pakken.....	21
Vlaamse relanceplannen	21
Het Werkstation	22
Digidokters in de Bib Genk	22
Digitale Inclusie van Stad Genk.....	23
Gemeente zonder gemeentehuis?: “Ik mis persoonlijk contact”.....	25
DIGbij: “Digitaal dichtbij voor iedereen” de eerste digibank in Limburg	27
Het succes van het project	27
Aanbevelingen vanuit de doelgroep van vzw De Sfeer voor de Stad Genk	28
Methodiek ‘Appreciative Inquiry’ of Waarderend onderzoek’ bij de doelgroep.....	28
Resultaten: aanbevelingen vanuit de doelgroep vzw De Sfeer.....	29
Aanbeveling vanuit coördinator vzw De Sfeer.....	30
Boodschap vanuit vzw De Sfeer als organisatie voor de burgemeester	30
Besluit	32
Bibliografie	34

Inleiding

Het is bijna 12 uur, de eetzaal bij de Sfeer zit bijna helemaal vol. Ik maak reclame over mijn dialoogwerkgroep over *'Digitalisering'* bij de aanwezige bezoekers en vrijwilligers. Ik neem een postkaartje dat wij gebruiken om Genkenaren rond het thema te bevragen. Ik vraag eerst of zij al bevraagd werden. Ik vraag aan F. een vrouwelijke bezoeker (83 jaar): *Mag ik hier zitten?* Zij knikt met een glimlach. *"Ik ben hier om jou uit te nodigen voor een dialoog rond digitalisering"* zei ik. *"Di-gi-wat?!"* antwoordt zij met gefronst voorhoofd. Op dat moment beseft ik hoe onbekend dit begrip voor haar en anderen in de Sfeer is. Met de bakfiets *'Rijden Tegen Armoede'* gingen wij mensen op de straat bevragen rond dit thema.

Digitalisering is een woord dat wij vaker in onze woordenschat gebruiken. Maar wat is *'Digitalisering'* eigenlijk? Wat betekent het dat onze samenleving gedigitaliseerd is? Metaforisch wordt de razendsnelle digitalisering vergeleken met een trein. De treinmetafoor houdt in dat niet iedereen zomaar kan instappen.

Digitalisering beschrijft hoe technologische ontwikkelingen verweven zijn geraakt met ons dagelijks leven. Denk aan videobellen via WhatsApp of Messenger, online bankieren of kopen, belastingaangiften indienen, werkloosheidsuitkering aanvragen, een job zoeken of zich als werkzoekende aanmelden, om een afspraak bij vakbond of mutualiteit te maken, om vanuit thuis te werken (telewerk), om lessen te volgen in de basis-, midden- en hogeschool, zelfs om Nederlands te leren... Dit zijn een paar voorbeelden van wat digitalisering heeft veranderd in onze manier van werken, studeren en met anderen om te gaan.

De coronatijd heeft duidelijk blootgesteld dat niet iedereen digitaal *'mee'* was. Deze problematiek is een prioriteit voor mij als maatschappelijk werker geworden en voor organisaties waar de armen het woord nemen, zoals vzw De Sfeer (mijn huidige stageplaats). Kwetsbare groepen in de samenleving ervaren in de gewone wereld al verschillende soorten uitsluitingsmechanismen. Daarbovenop voegt de digitale wereld andere, nieuwe, onbekende uitsluitingsvormen toe. Als resultaat maakt *'digitalisering'* het leven van sommigen ingewikkelder, in plaats van gemakkelijker.

Vzw De Sfeer is sinds september 2021 bezig met het beleidsdossier *'Digitalisering=Gedwongen Uitsluiting'*. Tijdens de coronapandemie deed een delegatie van De Sfeer (waaronder vrijwilligers en coördinator) aan huisbezoek om het algemene welzijn van de burgers te bevragen. Eén van de herhaaldelijke boodschappen was de uitdagingen die de digitalisering meebracht. Mensen gaven aan dat alles digitaal was geworden.

Aan de hand van *'Politisierend werken of sociale rechtvaardigheid'*, één van de 5 krachtlijnen van het sociaal werk, ging De Sfeer aan de slag met het signaleren van de onrechtvaardigheid die de snelle digitalisering veroorzaakte in het leven van kwetsbaren aangezien veel rechten worden misgelopen. Vandaar het idee om via 2000 postkaarten de Genkenaren te bevragen over de digitalisering. Op het kaartje stond de vraag *"Heb jij spijt van de snelheid van Digitalisering? Zo Ja, Zo Nee. Waarom?"*. Hiermee ging De Sfeer deze kaarten aanbieden in een brievenbus aan burgermeester Wim Dries en schepen Sara Roncada (Sociaal Welzijn, Erediensten en Voorzitter van het Bijzonder Comité van de Sociale Dienst) in het kader van 17/10, *'Werelddag van het Verzet tegen Armoede'*.

Voor mijn laatste GIP (Geïntegreerd Project) stelde ik aan mijn mentor voor om deze postkaarten te gebruiken om de resultaten te systematiseren en ze midden december te presenteren. Die dag gaan wij ook de verzamelde kaarten afgeven. Daarnaast bracht ik 5 van de 6 criteria waarrond De Sfeer

werkt, via een dialoogwerkgroep, in de praktijk: 1) *Armen en niet-armen verenigen*; 2) *Armen een stem geven*; 3) *Strijden voor de gelijkwaardigheid van armen*; 4) *Armen betrekken bij het beleidswerk* en 5) *In dialoog gaan en vormingen organiseren*.

Mijn leervraag of thema van dit GIP is: ***Snelle digitalisering in de samenleving zorgt voor uitsluiting bij kwetsbaren: aanbevelingen vanuit de doelgroep van vzw De Sfeer voor de Stad Genk.***

Ik vind het ook van belang de verschillende acties, die Stad Genk al heeft genomen rond digitalisering en welke al gepland zijn, in deze paper te schetsen. Zo kwam ik in contact met *Daisy Vandecaetsbeek*, Projectcoördinator Digitale Inclusie van Stad Genk; *Marco Reali*, Assistent Dienstleider BIB Genk; *Said Ait Aadi*, Jobcoach van Het Werkstation en *Jos Claes*, Afdelingshoofd Externe Dienstverlening Stad Genk. De participatie van Jos gaf een inkijk in de werking van het onthaal van het stadhuis, voor de ondervraagden één van de belangrijkste diensten die gedigitaliseerd werd.

Daarnaast interviewde ik *Sanne Vander Beken*, verantwoordelijke projecten van de vzw IN-Z, over Het samenwerkingsverband DIGbij, de eerste Limburgse digibank gesubsidieerd door de Vlaamse overheid met centrale én mobiele digipunten in Tongeren, Borgloon, Heers en Wellen. Verder wilde ik weten hoe de organisaties, die rond armoede werken, naar de digitalisering kijken. Luna Cochez, Beleidsmedewerker werk en sociale economie bij Netwerk tegen Armoede heeft me documenten bezorgd rond het thema van *STA-AN* (Samen Tegen Armoede - Antwerps Netwerk); *Buurtwerk 't Lampeke* (Leuvense vereniging waar armen het woord nemen) en de resultaten van een bevraging bij verschillende verenigingen waar armen het woord nemen over het 'project' digibanken (kansen en uitdagingen).

Dankwoord

Ik heb deze paper geschreven als eindproject van mijn opleiding graduaat Maatschappelijk Werk in de laatste 4 maanden van 2022. Ik wilde een ondersteunend document aan mijn stageplaats, vzw De Sfeer, aanbieden aangezien zij bezig zijn rond het thema 'digitalisering' en de gevolgen daarvan bij kwetsbaren. Ik kreeg de kans om het thema vanuit een sociale invalshoek te benaderen. Er zijn voldoende cijfers die aantonen dat niet iedereen de voordelen van de digitalisering kan plukken integendeel. Dus wil ik hier mijn huidige mentor, Heidi Lowie, bedanken voor de kans om stage bij De Sfeer te kunnen lopen en voor de informatie van de bevraging. Hierbij wil ook de begeleiding van Patrizia Bergauer benadrukken. Zij is een ervaringsdeskundige van De Sfeer, die zo toegewijd werkt op vrijwillige basis en mij veel heeft geleerd.

De deelnemers van 'Dialogoerwerkgroep: Digitalisering' (Ivo, Silvio, Petra, André, Sonia, Angela, Janine, José, Monica, Liesbeth, Roske, Marc, Rosita, Lenie, Mich, Francina, Noa, Tina), wil ik nogmaals bedanken voor hun vriendelijke en actieve participatie. Zonder jullie bestonden de aanbevelingen van dit document niet.

Ik had deze paper ook niet kunnen schrijven zonder de fijne medewerking van:

- Daisy Vandecaetsbeek, *projectcoördinator Digitale Inclusie, Sociaal Welzijn Stad Genk*
- Jos Claes, *afdelingshoofd, Externe Dienstverlening Stad Genk*
- Marco Reali, *assistent Dienstleider BIB Genk en huidige digidokter*
- Saïd Ait Aadi, *jobcoach van Het Werkstation*
- Sanne Vander Beken, *verantwoordelijke projecten van vzw IN-Z*
- Luna Cochez, *beleidsmedewerker Werk en Sociale economie, Netwerk tegen Armoede*

Dank jullie wel voor de tijd die jullie namen om mijn vragen te beantwoorden en voor jullie feedback. Jullie hebben me een bredere inzicht in het thema geboden. Maar ook heb ik geleerd over het belang van het samenwerken om belangrijke sociale doelen te bereiken, 'Digitale inclusie' in dit geval. Actieve participatie van verschillende actoren is onmisbaar.

Tot slot wil de permanente steun van mijn partner benoemen. Zijn constructieve, kritische opmerkingen helpen mij elke dag om een betere maatschappelijke werker en persoon te worden.

Middenstuk

“... 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. ...” (vzw STA-AN, 2020)

Digitalisering: definitie

Hoornstra & Van Lieshout (2019) definiëren ‘Digitalisering’ als *“een proces waarbij analoge gegevens wordt omgezet naar data voor een digitale gegevensdrager. Door Digitalisering kunnen fysieke gegevens zoals boeken en foto’s worden omgezet naar gegevens die door een computer kunnen worden verwerkt. Digitalisering heeft nog een andere betekenis: procedurele digitalisering. Dit houdt in dat bepaalde processen die vroeger bijvoorbeeld werden geregeld per post, nu per computer via internet dienen te worden geregeld. De andere kracht is het tijdperk waarin we leven: het informatieleven. De informatiesamenleving is een samenlevingsfactor waar informatie als de belangrijkste productiefactor wordt gezien”* (Hoornstra & Van Lieshout, 2019).

Wij kunnen de bovenstaande definities in praktische alledaagse voorbeelden vertalen. Stel je voor dat je jouw dag begint met de muziek die je hebt gekozen voor jouw alarm. Jij geeft aan via het scherm dat je nog 5 minuten wilt snoozen. Jij voelt je niet lekker en vertoont symptomen die op corona lijken... Jij zet de WI-Fi aan en googelt jouw symptomen op jouw smartphone om te weten wat je kan doen. Jij beslist dat je beter thuis blijft. Maar als je niet gaat werken dan moet je je baas verwittigen en jouw ziekteattest indienen. Het digitaal versturen ervan zou in principe de makkelijkste manier zijn.

Een ziekteattest online indienen vraagt verschillende stappen: eerst document scannen, daarna dit sturen als bijlage via e-mail. Ook verstuur je jouw vertrouwelijk document via de website van jouw mutualiteit. Ondertussen probeer je je werk in te lassen thuis wanneer het iets beter met jou gaat. Je neemt jouw computer om e-mails te beantwoorden.

Af en toe neem je een pauze en stuur je berichten naar jouw partner, vriend(in) of een gezins- of familielid. Hierbij gebruik je SMS’s, Whatsapp, Facebook en Instagram Messenger... Toevallig komt die dag de postbode aan de deur. Hij brengt de warme winterjas die je met een exclusief online korting hebt gekocht. Je bank heeft het lokale kantoor gesloten en nu doe je veel meer digitaal. Zoniet, ben je verplicht je te verplaatsen met de wagen, de bus of de fiets naar een andere gemeente.

Misschien kan jij jezelf hierin herkennen en denk je dat dit opgaat voor iedereen. Maar bijna één op de vijf arme gezinnen heeft geen internet thuis. Volgens de meest recente Barometer Digitale Inclusie van de Koning Boudewijn Stichting kunnen 18% van de gezinnen met een inkomen van minder dan 1400 euro zich geen internetverbinding permitteren (Brotcorne, Dedonder, Faure, Vendramin, & Mariën, 2022).

Wie is kwetsbaar in de samenleving?

Tijdens en na de coronapandemie is onze manier van leven op een aantal gebieden grondig veranderd en is technologie meer dan ooit aanwezig in ons leven. De verschillende lockdowns hebben ons verplicht om onze manier van werken, studeren en omgaan met anderen aan te passen. *“We kregen afstandsonderwijs, installeerden thuiskantoren, vragen vandaag online een officiële PCR-*

test aan, krijgen steeds meer e-dienstverlening van de gemeente, moeten reserveren voor een bezoek aan het zwembad” aldus Alvarez & Danckaers (2019). Thierry Geerts, topman van Google België, beschrijft in zijn boek ‘Homo Digitalis’ hoe de veranderingen op technisch, menselijk en maatschappelijk vlak zo groot zijn, dat de mens “geëvolueerd” is naar ‘De Homo digitalis’ (Geerts, 2021).

Maar de vraag is of iedereen zo’n een evolutie ervaart en zich ‘Homo digitalis’ kan noemen? Tijdens de coronatijd, in september 2021, heeft een team van 12 personen van vzw De Sfeer 681 huisbezoeken gedaan. Hier heeft De Sfeer signalen opgevangen rond de uitdagingen die de razendsnelle digitalisering met zich meebrengt. Velen ervaren digitalisering eerder als een nieuwe drempel (Bergers, 2021).

Digitalisering werd vergeleken met een trein waar niet iedereen opspringt. Tine Danckaers lijst in haar artikel “Laat de digitale sneltrein te veel mensen achter?”(in Sociaal.net) 5 groepen op die niet op de trein van de digitalisering kunnen instappen aangezien er onvoldoende “haltes en zitjes” zijn: 1) Mensen in armoede, 2) Nieuwkomers, 3) Ouderen, 4) Anderstaligen en 5) Laaggeletterden (Danckaers, 2022).

Volgens Goubin en Mestiaen (2003), geciteerd door Goubin (2015) is iemand kwetsbaar als deze aan één of een combinatie van de volgende indicatoren voldoet:

1. Een laag inkomen
2. Een laag ontwikkelings-of opleidingsniveau
3. Een precaire arbeidssituatie
4. Een weinig comfortabele woonomgeving
5. Gezondheidsproblemen
6. Een beperkte toegang tot informatie en diensten

Iemand die kwetsbaar is, neemt beperkt deel aan het maatschappelijk leven en heeft een beperkt netwerk, wat leidt tot ‘Sociale uitsluiting’. Uit onderzoek blijkt dat bepaalde groepen het hoogste risico lopen op ‘sociale uitsluiting’, namelijk (Goubin, 2015):

Ouderen	Mensen met een fysieke of mentale beperking	Chronische zieken
Laaggeschoolden	Personen in een illegale situatie (zoals druggebruikers of uitgeprocedeerde asielzoekers)	Mensen met geen of een laag inkomen
Etnische minderheden	Eenoudergezinnen	Mensen die in onderontwikkelde rurale gebieden wonen

Het is belangrijk om te vermelden dat mensen met een laag inkomen tegelijkertijd ook kunnen behoren tot de groepen van ‘ouderen’, ‘laaggeschoolden’, ‘mensen met een fysieke of mentale beperking’, ‘eenoudergezinnen’, ‘etnische minderheden’, ‘mensen met legale problemen’ wat maakt dat ‘sociale uitsluiting’ vanuit verschillende kanten komt. Naar aanleiding van de campagne ‘Samen Tegen Armoede’ van Welzijnszorg van 2016 heeft Spoor ZeS, de dienst van de Chiro die rond zingeving en solidariteit werkt, een spel gemaakt om een inzicht te geven over de complexiteit van het armoedeweb: ‘Het webeffect’.

De buitenkant van armoede

Armoede wordt snel geassocieerd met gebrek aan inkomen, maar is veel meer dan dat: het is een oorzaak en tegelijkertijd ook een gevolg. Armoede is een multidimensionaal fenomeen of een netwerk van sociale uitsluitingen dat zich verspreidt over meerdere levensdomeinen: inkomen, vrije tijd, huisvesting, gezondheid, hulpverlening, justitie, sociaal contacten, arbeid en tewerkstelling, gezin en onderwijs. Aan de **buitenkant van armoede** zijn deze tien levensdomeinen met elkaar verbonden (Bijnens, 2020). Het is belangrijk om te vermelden dat deze sociale uitsluitingen veroorzaakt worden door structurele uitsluitingsmechanismen. Structurele uitsluitingsmechanismen zorgen dat mensen in armoede geen of onvoldoende toegang hebben tot hun basisrechten: deze personen krijgen niet dezelfde kansen in het onderwijs, op de werkvloer, op gebied van huisvesting, cultuur en vrije tijd, op gebied van maatschappelijke dienstverlening, gezondheid, recht, enzovoort. (vzw De Link, 2012).

De binnenkant van armoede

De verschillende effecten van deze structurele uitsluitingsmechanismen brengen ook een kloof of *'een missing link'* aan het licht tussen het leven van de arme en dat van de niet-arme: het ontkennen van elkaars leefwereld, elkaars waarden, normen, kennis, vaardigheden maar ook van gevoelens en verwachtingen. Denkpatronen en oplossingsstrategieën zijn verschillend in beide groepen. Als resultaat ervaren mensen in armoede dat zij soms *'nergens toe behoren'* en ontwikkelen een verzwakt zelfbeeld. Dit is ook bekend als de **binnenkant van armoede** of de psychologische componenten van armoede. Mensen in armoede ervaren vaak dat de binnenkant van armoede veel zwaarder weegt dan de materiële of financiële armoede (Van Oycke, 2020). Net zoals aan de buitenkant van armoede factoren mekaar beïnvloeden, zo beïnvloeden vaak voorkomende denkpatronen of gevoelens en gedachten elkaar en vormen een spiraal waarin mensen gevangen zitten:



De binnenkant van de armoede speelt een belangrijke rol tijdens het aanwerven van digitale vaardigheden. Mensen in armoede denken dat zij iets niet kennen en niet kunnen hoewel zij dat nooit geprobeerd hebben. Kwetsbaren (medioren, senioren, mensen in armoede en kansarmoede, laagopgeleiden) geven aan in hun antwoorden tijdens het bespreken van de kaartjes en het uitvoeren van het dialoogwerkgroep dat digitalisering (manier van werken, gevolgen) te moeilijk was.

Digitale uitsluiting

Volgens Asmar, Van Audenhove, & Mariën geciteerd door Cardoen (2022) is *'Digitale ongelijkheid'* de ongelijke verdeling van voor- en nadelen van de digitalisering (digitale toepassingen en digitale communicatie). De oorzaken van deze ongelijkheid liggen bij de ongelijke verdeling van middelen om zich digitaal te kunnen voelen. *'Digitale ongelijkheid'* scheidt niet de mensen in twee groepen: diegene die alles digitaal kunnen en zij die dat niet kunnen. Het gaat over de scheiding tussen het niet kunnen en niet kunnen plukken van de vruchten van de digitalisering (Cardoen, 2022).

Kwetsbaar voor digitale uitsluiting

Er zijn 5 factoren die bepalen wie meer kans heeft om kwetsbaar te zijn voor digitale uitsluiting:

- 1) **Inkomen:** 29% van mensen met een laag inkomen heeft thuis geen internetverbinding.
- 2) **Opleiding:** 67% van de laaggeschoolden heeft nog nooit gebruikgemaakt van e-administratie of administratie online.
- 3) **Leeftijd:** 68% van de 55- tot 74-jarigen heeft geen of zwakke digitale vaardigheden.
- 4) **Gezinssamenstelling:** 22% van de alleenstaanden heeft thuis geen internettoegang.
- 5) **Geboorteland:** 50% van buitenlandse mensen in België heeft geen of zwakke digitale vaardigheden.

Iemand kan tegelijkertijd behoren tot verschillende bevolkingsgroepen zodat de kansen op digitale uitsluiting aanzienlijk stijgen. Denk aan een alleenstaande senior van buitenlandse afkomst die geen hoger diploma heeft behaald.

Socio-economische en digitale indicatoren bij de digitale uitsluiting

Daarnaast bestaan er 13 socio-economische en digitale indicatoren die meer accuraat bepalen wie digitaal uitgesloten wordt en ook aantonen dat de snelheid van digitalisering niet alleen bij de meest kwetsbaren problemen schept (kijk naar de 5 factoren van hierboven) (mediawijs, 2021):

Socio-economische factoren	Inkomen	Digitale indicatoren	Toegang
	Opleiding		Attitude of motivatie
	Maatschappelijke participatie		Digitale vaardigheden
	Agency		Communicatie- en soft skills
	Welzijn en welbevinden		Autonomie (in gebruik en ontwikkeling van vaardigheden)
			Mediakarakter van de omgeving
	Digitale praktijken en routines		
	Ondersteuning		

Soorten digitale kloven

Uit de Barometer Digitale Inclusie (2022) zijn er 3 soorten digitale ongelijkheid of kloven:

1) *De kwalitatief ongelijke toegang tot internet & digitale technologieën*

Ook bekend als '**de digitale kloof van de eerste graad**', wordt gemeten via '*het bezit van*' en/of '*de toegang tot*' digitale toestellen (computers, smartphones, tablets enz.) en tot het internet. In 2021 heeft 92% van de Belgische huishoudens een internetaansluiting maar achter dit cijfer bestaat er een verschil tussen de huishoudens met de hoogste inkomens (met een inkomen van hoger dan 3200 euro) en de huishoudens met de laagste inkomens (met een inkomen van minder dan 1400 euro). 98% van de huishoudens met een hoog inkomen is op het internet aangesloten. 82% van de huishoudens met een lager inkomen heeft thuis een internetaansluiting.

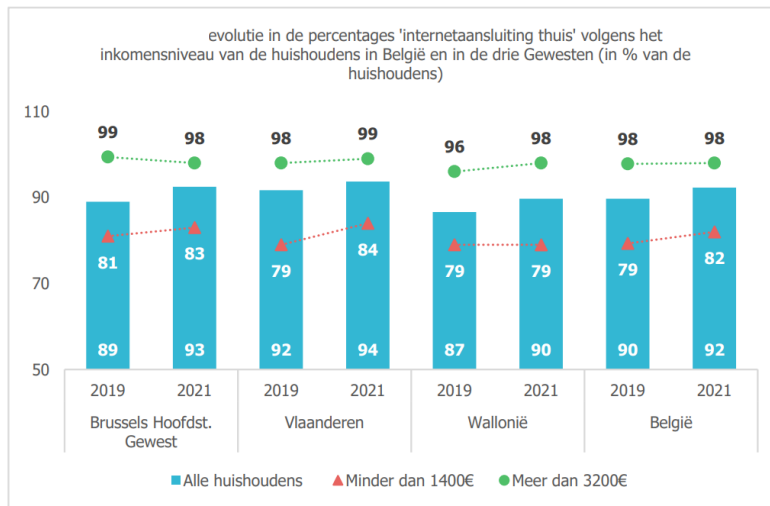


Figure 1: Genomen van BAROMETER DIGITALE INCLUSIE 2022

Op basis van gezinssamenstelling is er ook een merkbare kloof inzake de toegang tot een internetaansluiting tussen alleenstaande met hoge en lage inkomens: 96% van de meest welgestelde eenpersoonshuishoudens versus 68% van de armste eenpersoonshuishoudens. Alleenstaanden worden met meer problemen geconfronteerd wanneer zij behoren tot één van de kwetsbare groepen en ouder worden. In het algemeen hebben zij een beperkt netwerk en thuis is er niemand die hen kan helpen als zij vastlopen tijdens het toegangsproces tot online informatie en diensten.

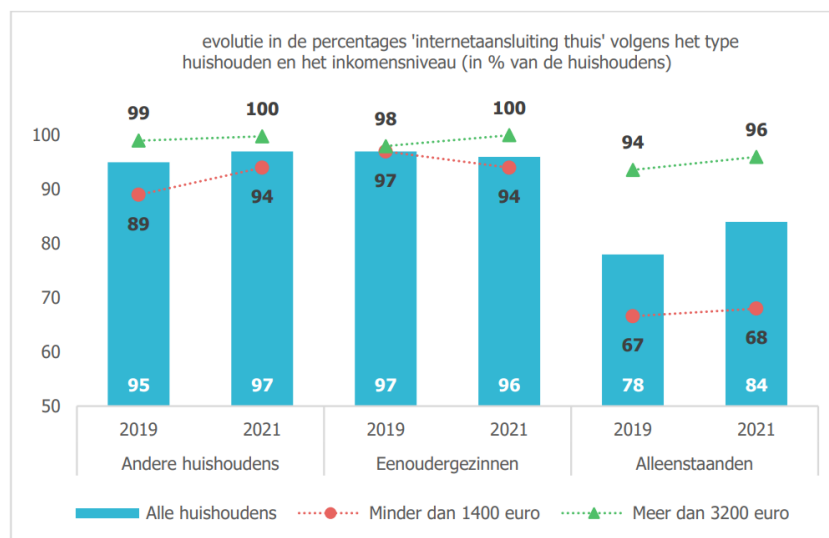


Figure 2: Genomen van BAROMETER DIGITALE INCLUSIE 2022

Het is belangrijk te vermelden dat de groep van 55-74-jarigen het laagste aansluitingspercentage van iedereen heeft: 84%. Binnen deze groep vond De Sfeer, tijdens de bevraging van de Genkenaren, personen die zeggen dat zij digitale vaardigheden niet op school hebben geleerd. Voor sommigen van hen lijkt het haast onmogelijk om 'digitaal' te worden.

De resultaten van een enquête rond 'digitale uitsluiting' bij 120 regelmatige gebruikers van de sociale diensten in Schaarbeek tonen aan dat de belangrijkste reden waarom mensen geen internetverbinding thuis hebben financieel is, aldus Massart, Caldarini en Semal (2022) geciteerd door Cardoen (2022).

De kwaliteit van de toegang tot het internet wordt ook geëvalueerd op basis van de individuele mogelijkheid om een dubbel internetpakket te bezitten: *vast* (internet van thuis via een router) en *mobiel* (datapakket) dat toelaat dat men constant online verbonden is. Hierin spelen ook financiële middelen een rol: niet iedereen kan vaste aansluitingskosten en abonnementskosten (datapakket) betalen.

Als wij rondom ons kijken, merken wij dat 'bijna' iedereen met een smartphone rondloopt. Het is dus geen verrassing dat de smartphone het meest gebruikt digitaal toestel is om toegang te hebben tot het internet. 90% van internetgebruikers heeft een smartphone. Dit is handig/praktischer om bepaalde activiteiten online te verrichten zoals het betalen in een winkel of restaurant met de app van de bank, een adres zoeken, bus-of treinuren opzoeken in een app, openingsuren van een organisatie raadplegen of een tekst of conversatie vertalen. Maar een smartphone is niet altijd het gemakkelijkste middel om complexere zaken te regelen, bijvoorbeeld zoals het beheren van een VDAB-account ,een job zoeken of solliciteren, kinderen inschrijven in kampen, een dossier beheren bij de vakbond als je werkzoekend bent, van energieleverancier veranderen, telewerk en afstandsonderwijs volgen, lessen Nederlands volgen voor nieuwkomers, een belastingaangifte indienen, een pensioendossier beheren...

Het bezit van laptops steeg 15% tussen 2019 en 2021. In maart 2020 traden bijzondere maatregelen in werking die mensen dwongen thuis te blijven; bedrijven dwongen om telewerk te organiseren; niet-essentiële winkels en handelszaken gingen (tijdelijk) dicht. Verschillende onderwijsvormen verliepen online en verschillende openbare en particuliere diensten waren alleen maar online of via telefoon bereikbaar (Belgische Federale Overheidsdiensten, 2020). Laptops worden sindsdien niet meer gezien als een luxegoed maar meer als een noodzakelijk goed om deel te kunnen nemen aan de maatschappij en om te kunnen blijven functioneren (studeren en/of werken). Een laptop kopen was niet vanzelfsprekend voor iedereen. 53% van de huishoudens met een laag inkomen (minder dan 1400 €) heeft een eigen laptop, tegenover 77% van de huishoudens met het hoogste inkomen (meer dan 3200 €).

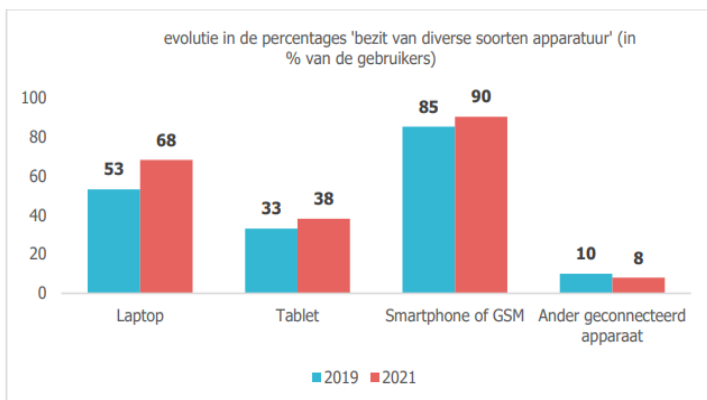


Figure 3: Genomen van BAROMETER DIGITALE INCLUSIE 2022

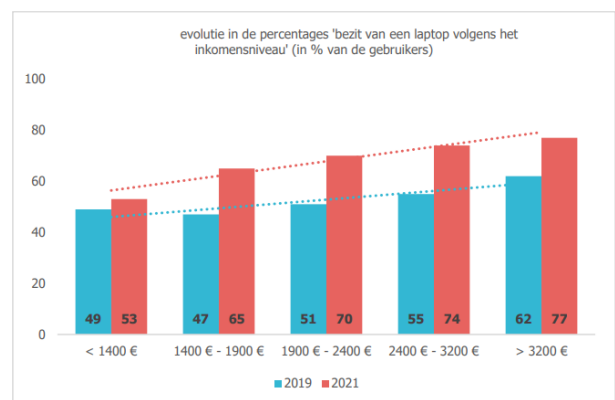


Figure 4: Genomen van BAROMETER DIGITALE INCLUSIE 2022

2) Zwakkere digitale vaardigheden versus steeds hogere eisen

Het feit dat iemand een smartphone, een tablet of een laptop heeft, betekent niet dat deze persoon 'digitaal geletterd' is. Tijdens en na coronatijd moesten mensen gebruik maken van verschillende technologieën als zij nog in de samenleving wilden participeren. Vandaar dat het beleidsdossier van De Sfeer rond de digitale uitsluiting bij kwetsbaren als naam heeft: 'Digitalisering=Gedwongen Uitsluiting'. Mensen werden verplicht om mee te gaan met de veranderingen die technologie in de samenleving brengt.

Wat je vandaag leert over technologie, kan na een paar maanden niet meer relevant of minder relevant zijn. Technologieën hebben als belangrijk kenmerk een 'geprogrammeerde veroudering'. Men moet blijven leren wat technologie betreft, anders kan men innovaties niet volgen. 39% van de personen in België hebben zwakke digitale vaardigheden. Deze cijfers lopen hoger op bij mensen met een laag inkomens- en opleidingsniveau: 63% bij personen met een laag inkomen (minder dan 1400 €) en 74% bij personen met diploma lager secundair onderwijs.

Categorieën binnen de digitale vaardigheid

Digitale vaardigheid wordt gemeten op basis van bijna 30 handelingen die verdeeld zijn in 5 belangrijke categorieën:

- 1) **Vaardigheid met het vinden en begrijpen van informatie over goederen en diensten ('Dataletterheid')**: informatie controleren.
- 2) **Communicatie- en samenwerkingsvaardigheid**: gebruik van e-mail, videomeetings, instant messaging, sociale netwerken, en ook deelnemen aan online discussies en debatten.
- 3) **Creëren van digitale content**: gebruik van een tekstverwerker, een spreadsheet, de opmaak van pagina's, mediaverwerking of het gebruik van een programmeertaal.
- 4) **Probleemoplossende gerichtheid**: het vermogen om apps en software te installeren en te configureren, goederen en/of diensten online te kopen en verkopen, online te bankieren, een job online te zoeken en een online cursus te volgen.

In de recente gegevens van de Digitale Barometer werd een nieuw belangrijk domein van digitale vaardigheid toegevoegd:

5) **'e-security of e-veiligheid'**: het identificeren van beveiligde websites (via URL, veiligheidscertificaten enz.), het lezen en uitvoeren van acties die te maken hebben met het verzamelen van persoonsgegevens (toegang tot persoonlijke gegevens als je een gratis app installeert of een account ergens maakt, het gebruik van persoonlijke gegevens door derden voor reclamedoeleinden), het beperken van cookies door het aanpassen van de instellingen van een browser (Brotcorne, Dedonder, Faure, Vendramin, & Mariën, 2022). Vaker zijn laagopgeleiden de eerste slachtoffers van phishing ("wanneer criminelen je geld willen aftroggelen met een vals bericht dat lijkt op dat van een betrouwbare organisatie"). Niet iedereen kan hierin snel een onderscheid maken (Alvarez & Danckaers, 2022).

Mensen in de leeftijdscategorie 55-74 jaren zijn bijzonder kwetsbaar in verband met digitale vaardigheden. 51% van personen van deze leeftijdscategorie bezit zwakke vaardigheden en 15% zijn niet-gebruikers van het internet. Maar het is een mythe dat alle jonge mensen geen problemen ervaren rond digitalisering. Eén ding is een account in Instagram, Tik Tok of Facebook hebben, een

ander is de prijzen en voorwaarden van de energieleveranciers vergelijken (bv.)¹. Bijna één op de drie jongeren (32%) tussen 16 en 24 jaar hebben zwakke algemene digitale vaardigheden. Dit procent is 34% bij personen tussen 25 en 54 jaar.

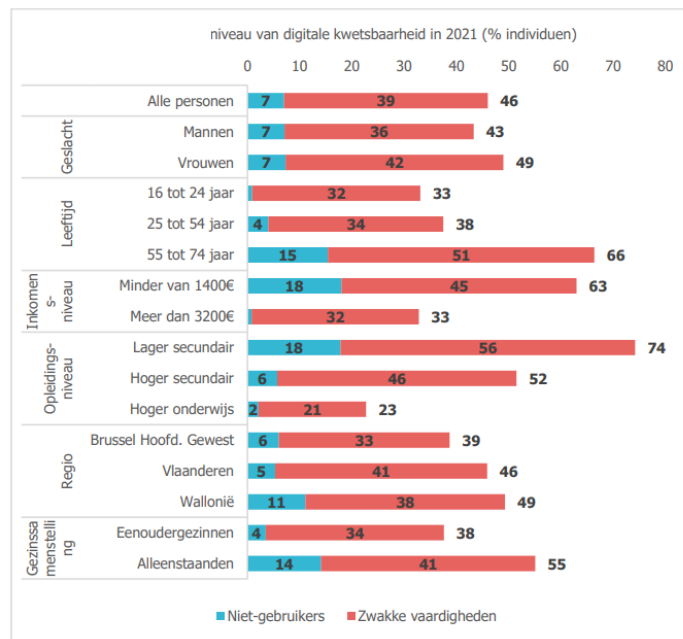


Figure 5: Genomen van BAROMETER DIGITALE INCLUSIE 2022

3) Ongelijkheid bij de digitalisering van essentiële diensten

Ook bekend als **'de digitale kloof van de derde graad'**. De digitalisering werd zichtbaarder in het dagelijkse leven toen verschillende activiteiten en diensten tijdens en na corona alleen maar online bereikbaar waren. Sommige van deze diensten zijn onmisbaar voor de volledige participatie van mensen in de samenleving aangezien ze voornamelijk toegang tot sociale rechten en tot commerciële opportuniteiten geven. Tegenwoordig praten wij over 4 essentiële digitale diensten: **1) e-administratie, 2) e-bankieren, 3) e-gezondheid en 4) e-handel**².

Veel belangrijke administratie is digitaal geworden, zoals gemeentelijke diensten (waaronder burgemeester, de lokale politie, de openbare bibliotheek, de dienst Bevolking...) maar ook diensten van de provincies, gewesten (bijvoorbeeld VDAB) en de federale overheden in België (zoals FOD Financiën). Daarnaast hebben vakbonden, mutualiteiten, openbare ziekenhuizen en de instellingen die een wezenlijke rol hebben in de sociale uitkeringen zoals het Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (RIZIV) en de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA) hun manier van werken veranderd. Mensen die geen gebruik maken van deze digitale diensten ervaren discriminatie bij de toegang tot hun sociale rechten omdat zij minder snel informatie vinden of niet juist weten waar zij iets moeten vinden.

Van de 4 essentiële digitale diensten toont e-administratie de hoogste gebruikstoename met 14%. Dan volgden e-handel (11%) en e-gezondheid (11%). Deze cijfers gaan over alle gebruikers.

¹ VREG, de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt: <https://www.vreg.be/nl/energiecontract-en-leveranciers>

² Het kopen en verkopen online van goederen en diensten.

Tussen bevolkingsgroepen bestaan er aanzienlijke verschillen: 58% van de gebruikers met hoogstens een diploma lager secundair onderwijs maken gebruik van e-administratie tegenover 90% van de gebruikers met een diploma hoger onderwijs, een kloof van 32%. Het verschil tussen beide groepen is 27%, 33% en 24% voor e-bankieren, e-handel en e-gezondheid respectievelijk. Als de kloof bekeken wordt vanuit het niveau van inkomsten, dan verminderen de kloven, in het bijzonder bij e-administratie: 17% (e-administratie), 22% (e-bankieren), 24% (e-handel) en 20% (e-gezondheid). Tussen 2019 en 2021 zijn wij getuige van de massale sluiting van kantoren. Volgens een studie van de vzw Lire et Ecrire zijn personen met alfabetiseringsmoeilijkheden afhankelijker van de hulp van andere personen van hun netwerk om toegang te hebben tot online essentiële diensten.

Tabel 1

Kloof tussen diverse bevolkingsgroepen	Gebruikers met hoogstens een diploma lager secundair onderwijs			Gebruikers met een diploma hoger onderwijs			Gebruikers met een laag inkomen			Gebruikers met een laag inkomen		
	2019	2021	Δ	2019	2021	Δ	2019	2021	Δ	2019	2021	Δ
Jaar												
E-administratie	42	58	16	81	90	9	49	70	21	76	87	11
E-bankieren	63	64	1	89	91	2	67	67	0	86	89	3
E-handel	41	49	8	74	82	8	44	56	12	70	80	10
E-gezondheid	31	37	6	55	67	12	26	42	16	55	62	7

Δ= Verschil tussen 2019 en 2021

Bron: BAROMETER DIGITALE INCLUSIE 2022

4) Ongelijkheid in toegang tot ondersteuning

In het Campagnedossier 2022: Allemaal digitaal?! van Welzijnszorg voegen zij een 4^{de} soort ongelijkheid toe: **'Ongelijkheid in toegang tot ondersteuning'**. Volgens Asmar et al. (2020) geciteerd door Cardoen (2022) bestaat er een verschil qua sociale ondersteuning tussen mensen. Men kan informationele, materiële en emotionele hulp van iemand anders krijgen om digitale vaardigheden aan te leren of versterken. Denk aan iemand die hulp aan zijn/haar kinderen en/of kleinkinderen vraagt wanneer een rekening online betaald moet worden of een advies krijgt om een smartphone te kopen. Maar hoe is dit bij alleenstaande senioren, bij wie kunnen zij geholpen worden? Daarnaast telt ook in deze vierde categorie de steun en stimulatie die iemand krijgt vanuit zijn/haar omgeving om iets bij te leren. Dit is een bepalende factor voor het zich open te stellen voor nieuwe kennis en manieren van werken.

Een voorbeeld van materiële ondersteuning is een kansarme leerling die een gratis laptop kreeg tijdens de eerste lockdown. *'Digital Youth'* is een samenwerking tussen DNS Belgium en vzw Close the Gap die drie keer per jaar gereviseerde laptops verdeelt bij organisaties die werken rond digitalisering en jeugd in België. Zij vinden dat iedere jongere recht heeft op deelnemen in de digitale wereld op een veilige en verantwoorde manier. Daarnaast werkt vzw *Close the Gap* samen met *Imec*, *Mediawijs*, *VRT*, *The Cyber Security Coalition* en *Centre for Cyber security Belgium* rond het maken van een *'Edubox'*³ over veiligheid en cyber security. Bij dit initiatief is niet alleen toegang tot een

³ Een educatief concept van VRT NWS om jongeren uit het secundair onderwijs te informeren over huidige maatschappelijke thema's. Zij worden hiermee gestimuleerd om zelf aan de slag te gaan. Tegenwoordig hebben zij een aanbod van 19 eduboxen, waarvan 4 rond thema's in verband met Cybersecurity: 1) digitale bescherming als goede gewoonte, 2) Sociale media, 3) Artificiële intelligentie en 4) Nepnieuws (VRT, z.d.).

laptop nodig maar ook de veiligheid van de gebruiker. (Mediawijs, het Vlaams Kenniscentrum Digitale en Mediawijsheid, z.d.).

Ongelijkheid bij de digitalisering van essentiële diensten is de ongelijkheid waarop vzw De Sfeer en ik in dit GIP de nadruk willen leggen. Bovenstaande cijfers tonen aan dat voor een belangrijk deel van de maatschappij de sociale rechten worden ondergraven en een bijkomend uitsluitingsmechanisme wordt gecreëerd.

Digitalisering in het armoedeweb

Boven werden de verschillende levensdomeinen (*de buitenkant van armoede*) opgesomd die effecten op elkaar hebben bij armoede. Aan de hand van deze levensdomeinen kunnen voorkomende problemen van personen bij digitalisering opgelijst worden.

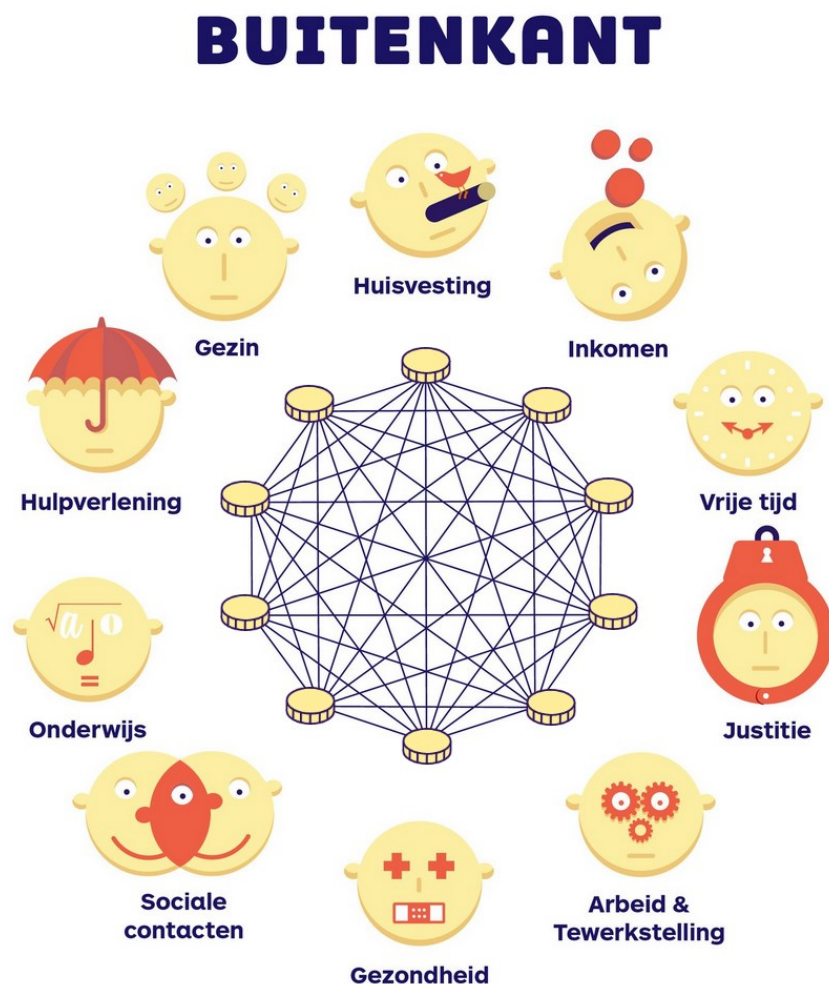


Figure 6: Armoede vanbuiten
Bron: klasse.be

Digitalisering in het armoedeweb

<p>Onderwijs:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Vlot werken met ouderplatformen (smartschool, gimme). In veel scholen zijn er hoge digitale verwachtingen t.a.v. leerlingen en ouders. -Kinderen online inschrijven op school, opvang, kamp... -Een studietoelage aanvragen. -Een laptop/computer en printen hebben. -Vlot schriftelijk en mondeling communiceren in het Nederlands. 	<p>Gezin:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Ouderen worden afhankelijk van steun van kinderen en/of kleinkinderen. -Jonge kinderen worden betrokken in zaken van volwassenen die gevolgen voor ontwikkeling van de kinderen kan hebben. 	<p>Sociale contacten:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Foto's of berichten over belangrijke gebeurtenissen worden op sociale media gedeeld. Ook kaarten bij verjaardag, verlies van een dierbare, uitnodigen... worden online gedeeld. -Meer aandacht geven aan online dan face-to-face interacties. 	<p>Vrije tijd:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Goedkopere tickets online voor concerten e.d. -Tickets online kopen voor een pretpark of bioscoop. -Online inschrijven van kinderen en volwassenen in sportaanbod. -Informatie over verschillende activiteiten wordt meestal gedeeld via sociale media. -Tijdelijke online kortingen bij vrijetijdsaanbod zijn online beschikbaar en betalingen gebeuren ook online. -Openingsuren online zoeken en een routeplanner gebruiken. -Het Covid Safe Ticket (CST) was verplicht tijdens coronatijd om toegang te hebben tot cafés, restaurants, fitnesscentra, discotheken en nachtclubs. 	<p>Werk:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Zoektocht naar werk is volledig digitaal: aanbod bekijken, solliciteren, afspraak maken. Bij sommige bedrijven gebeuren sollicitatiegespreken online (Zoom, Teams...) -Veel opleidingen georganiseerd door VDAB vinden online plaats.
<p>Woning:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Via e-mail negeren en weigeren verhuurders sneller de mogelijke huurders. -Er is breder aanbod van woningen op internet. Wie beter en sneller informatie kan zoeken, vindt sneller een woonst. -Het inschrijven voor een sociale huurwoning is ingewikkeld voor diegene die geen 	<p>Gezondheid:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Een online afspraak bij de dokter om dag en tijdstip te bepalen. -Persoonlijke medische informatie (gezondheidssamenvatting, geneesmiddelen, openstaande geneesmiddelenvoorschriften, vaccinaties, ziekenfonds, overzicht COVID-19...) is bereikbaar maar via 'Mijngezondheid'. -Voorschriften zijn digitaal geworden wat een overzicht 	<p>Hulpverlening:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Sinds de coronacrisis zijn belangrijke organisaties zoals ziekenfonds en vakbonden telefonisch, online beschikbaar. Zij werken alleen maar op afspraak. -Regelen van uitkering, documenten bestellen (bv. groene vignetten, stempelkaarten, gele klevers...), opvragen 	<p>Inkomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Om de ziekteuitkering in orde te brengen moet de cliënt tijdig en op correcte wijze verwittigen bij het ziekenfonds dat hij/zij arbeidsongeschikt is ('Vertrouwelijk'). Daarna moet een getuigschrift van arbeidsgeschiktheid in gediend worden na een periode van arbeidsongeschiktheid. 	<p>Justitie:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Om de autonomie van volwassenen te waarborgen kan men online zijn/haar goederen en menselijke aspecten (zorgverlening bv.) regelen via het 'Centraal register van bescherming'. Dit is een e-service. -Burgers, ondernemingen en advocaten leggen inleidende procedur stukken

<p>computer en printer hebben: het inschrijvingsformulier moet eerst geprint, daarna ingevuld en ten laatste in bijlage verstuurd worden.</p>	<p>daarvan bemoeilijkt.</p> <p>-Sommige supplementen en medicatie zijn online een stuk goedkoper.</p>	<p>van attesten, korte vragen gebeuren via de website van de vakbond.</p> <p>-Voor het aanvragen van een verhoogde tegemoetkoming (VT) moet men een profielpagina of een account in de website van de mutualiteit hebben.</p> <p>-Uitgebreide informatie over sociale wetgeving vindt men online: werk, gezondheid en ziekte; welzijn en veiligheid op het werk; opleiding; verlof, tijdskrediet en landingsbanen; pensioen; zwangerschap, geboorte, adoptie en pleegzorg...</p> <p>-Het online loket van een stad of gemeente gebruiken.</p>	<p>-Mensen met een leefloon in Genk krijgen een bankkaart van Belfius. Zij worden automatisch cliënt van deze bank. Tijdens en na corona wordt deze bank door velen als 'onbereikbaar' ervaren.</p> <p>-Extralegale deel van salaris zoals maaltijd- en ecocheques moeten online geactiveerd worden.</p>	<p>(verzoekschriften), stukkenbundels, conclusies en begeleidende brieven neer bij een rechtbank via het webportaal van e-Deposit.</p>
---	---	---	--	--

Resultaten van de postkaartjes: Wat vinden Genkenaren over digitalisering?

'Digitalisering=Gedwongen uitsluiten'

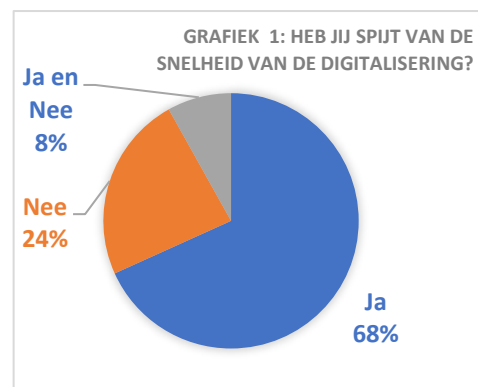
Vzw De Sfeer ging in het kader van het maken van zijn beleidsdossier rond digitalisering: 'Digitalisering=Gedwongen uitsluiten' op straat met de 'Rita' bakfiets (*Rijden Tegen Armoede*) om de mening van de Genkenaar te bevragen rond digitalisering. Als instrument hebben zij 'postkaarten' gebruikt. Deze kaartjes zijn gericht aan stad Genk, in het bijzonder aan de burgemeester Wim Dries. De bevroagde personen mochten zelf hun kaart invullen, of zij lieten dit doen door één van de vrijwilligers, de stagiaire (ik) of de coördinator zelf. Er stond maar één vraag op "Heb jij spijt van de snelheid van Digitalisering? Zo Ja, Zo Nee. Waarom?". Naam, leeftijd, geslacht, gemeente of stad werd gevraagd maar de respondenten waren niet verplicht om hun gegevens te delen als zij dit niet wilden. Bij sommige personen werd ook gevraagd naar migratieachtergrond. De variabelen op alle kaarten waren: leeftijd, geslacht en gemeente of stad.

De bevraging gebeurde op verschillende momenten en verschillende plaatsen, op de wekelijkse markt in Genk-Centrum, in de BIB Genk, tijdens VriendENtaal (initiatief van Stad Genk om extra kansen aan anderstaligen aan te bieden om Nederlands te oefenen), alsook bij de bezoekers van De Sfeer.

Van de 2000 geplande postkaarten, werden 149 effectief ingevuld. Zo'n aantal (2000) kaarten vraagt ruime middelen: meer opiniepeilers en tijd. Ondertussen draait De Sfeer met één vaste werknemer (coördinator) en een team van 20 vrijwilligers die worden ingepland voor verschillende taken tijdens de vrije inloopmomenten (*maandag, woensdag en vrijdag van 10:00-13:30*).

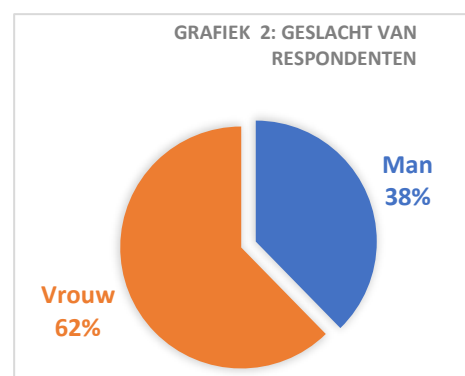
Spijt van de snelheid van de digitalisering

De resultaten van de postkaarten tonen aan dat een meerderheid spijt ervaart bij de snelheid van de digitalisering (68%). 24% van de participanten vindt dat zij geen spijt hebben van de digitalisering en zijn gevolgen. 8% van de personen hebben 'ja en nee' geantwoord. De personen van deze laatste groep waren diegene die met de verandering van de technologie kunnen omgaan maar tegelijkertijd erkennen zij hoe moeilijk het is voor senioren. Sommigen moeten verschillende digitale zaken voor iemand anders regelen. Denk aan (volwassene) kinderen die hun ouders helpen.



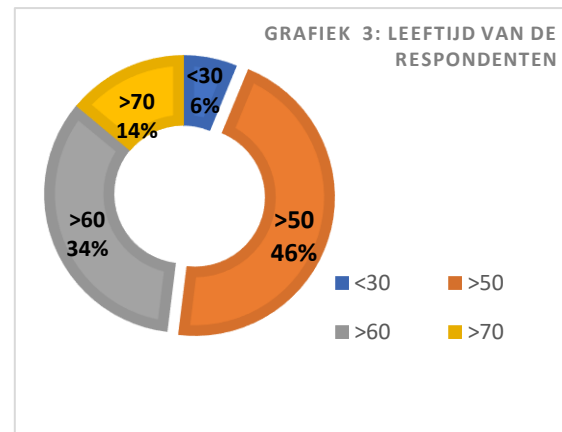
Bron: bevraging vzw De Sfeer

De bevroagden bestonden uit 62% vrouwen en 38% mannen. Binnen de drie groepen: 'Ja', 'Nee' en 'Ja en Nee' bestaat er een verschil tussen de geslachten. Van alle respondenten die wel spijt van de digitalisering hebben, is 60% vrouwelijk en 40% mannelijk. Voor diegenen die geen spijt hebben is 63% vrouwelijk en 37% mannelijk. Van de groep van personen die geen spijt van digitalisering voor zichzelf hebben maar wel voor zwakkeren is 73% vrouwelijk en 27% mannelijk.



Bron: bevraging vzw De Sfeer

De gemiddelde leeftijd van de bevroagden is 53 jaar. 94% van de personen zijn ouder dan 50 jaar. 81 % van de ondervraagde personen woonden in Genk, de rest kwam voornamelijk uit de omringende gemeenten (As, Bilzen, Hasselt, Houthalen, Kortesseem, Lanaken, Maasmechelen en Oudsbergen).



Bron: bevraging vzw De Sfeer

Soorten, oorzaken en gevolgen van de digitalisering

In de volgende tabel worden de antwoorden van de respondenten opgelijst die aangaven spijt te hebben over de snelheid van de digitalisering. Deze zijn in drie groepen opgesomd:

- 1) **Uit eigen ervaring**
- 2) **Getuige zijn van de digitale uitsluiting van een ander**
- 3) **Voor/in de samenleving (essentiële organisaties)**

Deze drie categorieën vertegenwoordigen de drie verschillende niveaus van het sociaal werk: **1) Microniveau** (ik), **2) Mesoniveau** (mijn netwerk en anderen) en **3) Macroniveau** (de overheid, het beleid, andere essentiële organisaties). Mensen zijn zich niet alleen bewust dat digitalisering hun leven kan belemmeren, maar ook problemen meebrengt voor kwetsbare personen: senioren, anderstaligen, alleenstaanden, personen in armoede en personen met een beperking.

Soorten oorzaken en gevolgen van de digitalisering		
Eigen ervaring (Microniveau)	Getuige zijn van de digitale uitsluiting van een ander (Mesoniveau)	Bij de samenleving (organisaties) (Macroniveau)
Het gaat te snel	Vooral ouderen worden gedwongen om digitaal te werken	Administratie wordt moeilijk te regelen
Digitalisering is (heel) moeilijk	Oudere mensen hebben problemen hiermee	Sommige procedures zijn opgedrongen
Het is niet altijd eenvoudig	Senioren/Bejaarden hebben moeite om zich te verplaatsen naar een opleiding	Alles is op afspraak
Ik ken de woorden niet	Senioren hebben vaak minder digitale vaardigheden	Dienstverlening en benaderbaarheid gaan achteruit: worden klant en cliënt ook een product?
Ik vertrouw het niet	Op onze leeftijd is het moeilijk (senioren)	Evolutie betekent vaak devolutie
Ik moet altijd hulp vragen	Het is heel moeilijk voor mensen met beperkingen alsook voor kansarmen	Het OCMW helpt mij maar ik ben afhankelijk. Daarvan word ik niet gelukkig
Ik ben laaggeschoold: ik heb hulp nodig	Mensen die uit de boot vallen: geen internet, geen pc, geen smartphone	Niets is nog persoonlijk: nul contact
Ik kan niemand bereiken	Veel mensen kunnen er niet mee omgaan, in het bijzonder mensen in armoede (financiële problemen)	Missen van menselijk contact: <i>"In de supermarkt ga ik altijd naar de kassa met mensen"</i>
Ik heb minder sociaal contact	Het zorgt voor meer asociaal gedrag; een oorzaak van uitsluiting. Geen positieve evolutie voor de jeugd	Je weet niet bij wie je terecht kan
Ik ben eenzaam	Niet iedereen kan de digitalisering volgen: de kloof tussen bepaalde groepen wordt groter	Service van de banken krimpt
Ik ben slechtgezend	Mensen praten niet meer met elkaar	Ik heb problemen met bankzaken. Nu moet ik iemand anders betalen voor bankopdrachten.
Ik spreek weinig Nederlands	Niet iedereen heeft dezelfde toegang tot hulp; alleenstaanden bijvoorbeeld	Herstel van technologische apparaten: <i>"zie website!?"</i>
Ik doe niets digitaal: ik kan het niet	Mijn ouders hebben het moeilijk	Je kan met niemand babbelen: onpersoonlijk
Ik doe liever alles op papier	Voor grootouders is het heel moeilijk geworden	Het is heel moeilijk om via de telefoon organisatie te contacteren: <i>"altijd veel nummers tikken en dan nog geen hulp"</i>
Ik ben niet zo goed met computers	Velen worden uitgesloten: mensen die niet kunnen, het zich financieel niet kunnen permitteren, mensen die niet geïnteresseerd zijn	Alles wordt gecontroleerd: geen privacy
Ik ben niet op de hoogte van die dingen: ik heb geen smartphone	Ik maak afspraken voor mijn ouders	Telefoon wordt niet snel opgenomen: antwoordmachines (meer dan één minuut wachten, op mijn/onze kosten)
Het is een uitsluiting voor velen zoals mij	Dochter en kleinzoon helpen mij	Op de smartphone kan je niet alles volgen
Het is te lastig voor veel mensen	Digitalisering moet niet verplicht worden	Betalingen verlopen moeilijk
Het is moeilijk om het te leren	Waarom gaat digitalisering zo snel	Als alles digitaal wordt dan gaat niemand naar buiten, wij blijven allemaal binnen: Het is niet goed!
Wij kunnen het (Digitalisering) niet aan: geestelijk-fysiek	Velen worden uitgesloten	Niet alles is even duidelijk. Het duurt echt lang om alles te regelen
Ik gebruik al lang geen computer meer, maar wel een smartphone: een computer gebruiken is moeilijk voor mij	Niet gemakkelijk voor mensen met minder verstand en nieuwkomers: zij hebben een derde persoon nodig	Het is duur

Acties vanuit Stad Genk om de uitdagingen van digitalisering aan te pakken

In dit GIP wil ik ook een inzicht geven aan de lezer van de acties die Stad Genk al heeft genomen of van plan is te nemen rond de razendsnelle digitalisering. Veel respondenten gaven in hun antwoorden ook aanbevelingen voor het lokale niveau, hoe ze de gevolgen van de digitalisering kunnen aanpakken, zoals het geven van lessen voor senioren of begeleiding voor senioren.

Eén van de bevroegden zei dat hij hulp bij *'Digidokters'* kreeg. Daarom heb ik contact opgenomen met *Marco Reali*, Assistent Dienstleider BIB Genk en één van de digidokters. Daarnaast heb ik *Daisy Vandecaetsbeek*, projectcoördinator Digitale Inclusie van Stad Genk geïnterviewd, die ons bezocht tijdens mijn stage bij De Sfeer om het project *'Digibanken'* voor te stellen en te vragen of de organisatie één digibank zou kunnen worden. Digibanken is een project dat volgend jaar in Genk van start gaat. Tegenwoordig bestaat er in Limburg al een digibank, gesubsidieerd door de Vlaamse overheid; het samenwerkingsverband *DIGbij*, die aanwezig is in de centrale én mobiele digipunten in Tongeren, Borgloon, Heers en Wellen. Om meer hierover te weten had ik een gesprek met *Sanne Vander Beken*, verantwoordelijke projecten van vzw IN-Z.

Said Ait Aadi, jobcoach van Het Werkstation, vertelde ook hoe zij in hun organisatie aan de slag gaan met cliënten met zwakke digitale vaardigheden en het belang van de samenwerking in Genk die 'het doorverwijzen' naar de juiste plaats vergemakkelijkt.

Vlaamse relanceplannen

De Vlaamse regering heeft in september 2020 het economische relanceplan *'Vlaamse relanceplannen'* gelanceerd. Dit plan heeft als einddoel de economie na de covidpandemie te lanceren en ook de veerkracht bij nieuwe crisissen te versterken. Er werd 4,3 miljard euro vrij gemaakt om zeven ambities te bereiken:

- 1) **Vlaanderen digitaal transformeren**
- 2) **Economie en samenleving verduurzamen**
- 3) **Investeren in infrastructuur**
- 4) **Investeren in mensen en talenten**
- 5) **Het Vlaamse zorg- en welzijnssysteem versterken**
- 6) **De coronacrisis en Brexit beheren**
- 7) **De overheid efficiënter maken**

Het plan is onderverdeeld in 35 clusters en 180 projecten en *"zorgt voor de transitie naar een duurzame en digitale economie. Het maakt van Vlaanderen een warme, inclusieve samenleving met mensen die beter inzetbaar zijn op de arbeidsmarkt"* (Vlaanderen, 2022).

'Digitale transitie' is één van de belangrijkste prioriteiten van de overheid (ook op Federaal niveau). De investering is gericht op digitalisering van het openbaar bestuur, vaardigheden en digitale inclusie, cyberbeveiliging en connectiviteit (Europese Commissie, z.d.). Maar ook verschillende beleidsdomeinen zijn ingezet op digitale inclusie. Dit bevestigt dat *'Digitalisering'* door de overheid als een *'must'* en *'de nieuwe realiteit van onze samenleving'* beschouwd wordt.

De digitale inclusieprojecten omvatten (mediawijs, 2021):

1. **Digibanken:** Werk en sociale economie. Doelgroep: volwassen bevolking. Budget: 50 miljoen.
2. **E-inclusie voor lokale besturen- Iedereen Digitaal:** Binnenlands bestuur. Doelgroep: Lokale besturen. Budget: 50 miljoen.

3. **Iedereen digitaal:** Media en jeugd. *Doelgroep:* kwetsbare jongeren, mensen met een beperking en senioren. *Budget:* 250.000 euro.
4. **Digisprong:** Onderwijs en vorming: *Doelgroep:* hoofdzakelijk leerplichtonderwijs. *Budget:* 375 miljoen.
5. **Edusprong:** Onderwijs en vorming. *Doelgroep:* volwassenenonderwijs. *Budget:* 60 miljoen.
6. **Integratie en Inburgering:** Integratie en Inburgering. *Doelgroep:* inburgeraars. *Budget:* 1,9 miljoen euro).
7. **Brandbreedte:** Welzijn. *Doelgroep:* kinderen, jongeren en gezinnen in de Jeugdhulp. *Budget:* 5 miljoen.
8. **Buiten Vlaanderen:** aandacht op federaal niveau voor de herziening van het sociaal tarief voor telecom en plannen voor kwetsbare groepen.

Het Werkstation

De uitvalsbasis van 4 jobcoaches van stad Genk ligt aan de Europalaan in hetzelfde gebouw als de Bib. Coaches begeleiden er werkzoekenden van Genk, Zutendaal en As die kort geschoold zijn of al lang werk zoeken. Hoewel iedereen welkom is, leggen zij hun focus op jongeren tussen 18 en 25 jaar die geen diploma hebben. Saïd bood me een tas thee aan terwijl ik de vragen stelde. Het viel me op dat het Werkstation anders dan gewone kantoren ingericht is. Hier bevangt je een thuisgevoel door de lampen, zetels, planten en de (extra) decoratie aan de muren. Personen doen hun verhaal op hun eigen tempo. Aan de hand hiervan gaat de jobcoach samen met de cliënt aan de slag. Alle levensdomeinen worden bekeken en er wordt doorverwezen indien dit nodig is.

Wat digitalisering betreft, kunnen de cliënten gebruik maken van telefoon, laptop en printer. Binnen een traject kan de jobcoach samen met de cliënt een e-mailaccount openen en gebruiken. De cliënt leert ook hoe hij online een vacature op maat kan zoeken. Het Werkstation is ook een belangrijke partner wanneer het over het aanleren van digitale vaardigheden betreft. Voor cursussen of vormingen verwijzen zij de cliënten door naar Ligo die cursussen aanbiedt over het gebruik van computer, tablet en smartphone die tussen 7 en 17 weken duren: *‘Kennismaken met de computer: basiscursus’*, *‘Online administratie en shoppen - op computer’*, *‘Aan de slag met je foto's - op computer’*, *‘Leer werken met je tablet – basiscursus’*, *‘Online administratie en shoppen - op tablet of smartphone’*, *‘Aan de slag met je foto's - op tablet of smartphone’*, *‘Starten met sociale media - op tablet, smartphone of computer’*, *‘Leer werken met je smartphone’* (Ligo, z.d.).

Digidokters in de Bib Genk

Sinds juni 2022 kan iedereen elke woensdag van 14 tot 16 uur de bib Genk instappen met zijn/haar vragen over online uitdagingen of problemen. De hulpverlening is gratis. Op woensdag 15 juni om 14:44 waren een 8-aantal mensen aan het aanschuiven aan de leestafel op de gelijkvloers van de Bib. Ik wachtte totdat iedereen geholpen werd vooraleer ik mij ging voorstellen en vragen naar een interview. Het was niet duidelijk wie aan de beurt was. Ondertussen maakte ik notities over wat ik observeerde. Twee digidokters waren die dag aanwezig. Zij namen de tijd om de vragen van de mensen te beantwoorden. Het viel me op dat beide een vriendelijke, geïnteresseerde aandacht hadden voor de bezoekers. Een persoon werd in 15 minuten geholpen, de andere twee in 5 minuten en 4 minuten.

Digidokters werd geboren als idee na de vele vragen die kwamen in de computerruimte van de Bib. Er was toen niet voldoende tijd om alle vragen te beantwoorden. Vandaag werken er bij het initiatief 7 werknemers van de bib en 4 vrijwilligers. Per week zijn er twee digidokters aanwezig, een derde kan ingeschakeld worden mocht het druk worden. Vanaf september kwamen er meer personen in de Bib met vragen over de digitale wereld. Sommige woensdagen zijn er al mensen voor 14 uur aan het wachten. De communicatiekanalen om het project bekend te maken zijn stadsmagazine 3600, sociale media, flyers en partners (zoals Ligo, VrienEntaal). Mensen worden ook doorverwezen door het balieplein als zij daar niet verder geholpen kunnen worden.

De belangrijkste dienst die zij aanbieden is het oplossen van specifieke problemen, rond appgebruik bijvoorbeeld. Vragen rond hardware kunnen zij niet beantwoorden, maar zij verwijzen door naar de gepaste hulp. De gemiddelde leeftijd van de bezoeker is 55-plus (zonder migratieachtergrond).

Op dit moment is 'Digidokters' het enige aanbod van het lokale bestuur. Niet iedereen kan tot in de Bib raken, vandaar het idee om op verschillende punten in Genk meer digidokters ter beschikking te stellen. Dit is het basisidee van de 'Digibank', een grootschalig project dat gepland staat om volgend jaar geïmplementeerd te worden.

Digitale Inclusie van Stad Genk

Daisy Vandecaetsbeek, projectcoördinator Digitale Inclusie van Stad Genk geeft aan dat de coronacrisis de evolutie naar een digitale werking versnelde. Het werd noodzakelijk. Aan de andere kant zijn sommige burgers de weg naar Stad Genk kwijtgeraakt. Kansen of voordelen van de digitalisering worden uitdagingen wanneer volgens haar, minstens één van de volgende punten ontbreekt:

- 1) Toegang hebben tot (internetaansluiting en/of toestel)
- 2) Voldoende digitale vaardigheden
- 3) Kennis van essentiële diensten

Mensen in armoede zijn digitaal vaak kwetsbaarder op al deze vlakken. Daarnaast lijst zij uitdagingen op die stad Genk bij Genkenaren hebben gemerkt:

- Gezinnen zonder laptop(s) of zonder internetaansluiting, essentieel om kinderen afstandsonderwijs te laten volgen; om digitaal contact op te nemen met diensten; om met vrienden en familieleden contact te houden, om werk te zoeken ...
- Mensen die moeilijker hun weg vinden bij het digitaal aanvragen van documenten, rechten, hulpverlening...
- Personen in kansarmoede die de digitale evolutie vaak ook niet als voordeel ervaren.

Om de digitale ongelijkheid in Genk te verminderen is Stad Genk van plan de komende jaren:

- 1) Met behulp van *e-inclusieambtenaren* (al 2 aangesteld) zorgen voor projecten en activiteiten om iedereen toegang aan te bieden tot internet en/of toestel; het verbeteren van digitale vaardigheden en het oprichten van een ondersteuningsnetwerk: digipunten in verschillende punten van Genk. Tegenwoordig bestaat 'Telenet Essential Internet': basisinternet aan een vast tarief van 5 euro (alleenstaanden) en 10 euro (gezinnen) per maand voor kwetsbare groepen die thuis geen of zeer beperkte internetconnectie hebben. Dit is een bijdrage aan de digitale inclusie van kwetsbaren en een samenwerking met het OCMW Genk, BLM Genk, CAW Limburg, GO!

campus Genk, vzw KBOSG en V.B. Mickey Mouse-De Sleutel. Bij één van deze erkende partners kan een cliënt een Essential Internet voucher aanvragen (Telenet, z.d.).

- 2) **De digitale werking van Stad Genk toegankelijk te houden** door het betrekken van eindgebruikers tijdens de ontwikkeling van nieuwe tools (*e-inclusion by design*).
- 3) **Digitale inclusieprojecten**: Om 2 van de 7 ambities van de Vlaamse Relanceplannen te bereiken ('*Vlaanderen digitaal transformeren*' en '*Economie en samenleving verduurzamen*') heeft het bestuur van Genk twee belangrijke projecten ingediend om de digitale inclusie in Genk te bevorderen: **Digibanken/Digipunten** (in samenwerking met As en Zutendaal) en **Uitrol van een e-inclusiebeleid** (subsidie binnen het actieplan *Iedereen Digitaal*). Het belangrijkste dat Stad Genk hiermee wil verwezenlijken is: verschillende digipunten aan de burgers aanbieden, een uitleendienst voor hardware aanbieden een aanbod aan opleidingen/workshops en het garanderen van de toegankelijkheid van de digitale werking van stad Genk.

Het is belangrijk om te benoemen dat Stad Genk zich engageert om fysiek toegankelijk te blijven, ondanks de snelle digitalisering. Medewerkers gaan gesensibiliseerd worden over de digitale kloof. Outreachend werken en digitale inclusie integreren in bestaande werkingen zijn twee onmisbare aspecten om kwetsbare groepen mee te krijgen in de digitaliseringsgolf. Daisy benoemt de afstand en het onbekende als twee van de grootste drempels voor deze groepen. Stad Genk wil zelf naar de doelgroepen trekken en vertrouwensrelaties uitbouwen en versterken. Op dit moment werkt Stad Genk nauw samen met buurtorganisaties *Saamo* en *Stebo*.

Gemeente zonder gemeentehuis?: “Ik mis persoonlijk contact”

Ik heb deze vraag/titel overgenomen van het artikel van Alvarez & Danckaers (2019) om het gevoel van veel respondenten te illustreren. Sommigen kijken met heimwee naar de persoonlijk contact van vroeger aan het loket: *binnenstappen, een vraag stellen, met iemand babbelen en bijkomende vragen stellen...* zo verliep de manier van werken van de Stad Genk toen. Maar wanneer is dit veranderd? En hoe pakt Stad Genk de gevolgen aan van de digitalisering, die evidenter werd tijdens de coronacrisis? Jos Claes, afdelingshoofd Externe Dienstverlening Stad Genk antwoordde op mijn vragen en gaf mij een inkijk in de huidige werking van het onthaal van het stadhuis. De diensten van het balieplein van het stadhuis zijn een van de belangrijkste en meer gedigitaliseerde diensten geworden.

Evolutie van diensten van het stadhuis Genk

Alle publieksgerichte diensten van het stadhuis werden in 2013 samen gebracht op één locatie: het balieplein. Sinds dat moment bestaat er één centraal telefoonnummer (089 65 36 00). Vele diensten werden toen digitaal. In 2017 begon Stad Genk te werken ‘op afspraak’. Voor bepaalde diensten was een afspraak nodig. De snelbalie bleef open zonder afspraak. Aan de snelbalie kan men bijv. terecht voor het afhalen van een ID, reispas, kids-ID, allerlei attesten, tegoeden, afvalzakken, ...

De redenen van de invoering van het werken op afspraak waren:

- Een daling in het personeelsbestand: Stad Genk moest zich efficiënter organiseren om klanten te kunnen bedienen.
- Wachttijden van klanten korter maken (in drukke tijden moest men soms één uur wachten)
- Dossiers voorbereiden als de materie complex is.
- Deze organisatie biedt meer weerwerk tegen diverse vormen van fraude (domiciliefraude, identiteitsfraude, ... sommigen personen probeerden langs te komen tijdens de drukke momenten of sluitingstijd wanneer de werknemers van de balie moe waren of minder tijd hadden).

Tijdens de eerste coronagolf moest het stadhuis het aantal bezoekers tot een minimum beperken. Aangezien het stadhuis sinds 2017 op afspraak werkt, verliep deze maatregel vlot. Enkele maanden heeft het stadhuis enkel op afspraak gewerkt maar dit werd aangepast zodra het toegelaten was om meer klanten ontvangen.

Een aantal dingen zijn veranderd na de coronacrisis

- 1) Er zijn meer producten beschikbaar om digitaal aan te vragen maar men kan ook altijd terecht voor een fysieke afspraak (bij sommige diensten of producten is een afspraak nodig).
- 2) Aangifte van overlijdens door begrafenisondernemers gebeuren niet meer fysiek, enkel digitaal.
- 3) In juni 2022 lanceerde stad Genk een eigen stadsapp als een belangrijke stap in het digitaliseren van haar dienstverlening. Allerlei zaken kunnen aangevraagd en geraadpleegd worden via deze app: een *afspraak in het stadhuis, papieren en attesten meldingen doorgeven en tegelijk het stedelijk nieuws volgen, een overzicht van de afvalkalender, een overzicht van geleende boeken in de bib, werkzaamheden in de buurt en de evenementen in de stad, zicht hebben op de parkeerplaatsen in de stad, de locatie van de glasbakken en de bushaltes ...* Het is een aanvullend kanaal, geen vervanging van de fysieke werking van hun diensten.

Iemand die geen of weinig digitale vaardigheden heeft kan op de dienstverlening rekenen. Stad Genk helpt hen verder aan het onthaal, of aan de snelbalie, of bij het sociaal huis, ... Tijdens de coronaperiode heeft stad Genk individuele afspraakmomenten georganiseerd waarbij mensen werden geholpen met het installeren van de CovidSafeBE-app en itsme-app. Daarnaast hielp de snelbalie met het printen van het COVID-certificaat.

DIGbij: “Digitaal dichtbij voor iedereen” de eerste digibank in Limburg

DIGbij is de eerste Limburgse digibank gesubsidieerd door de Vlaamse overheid die de brug slaat naar mensen die digitale ongelijkheid ervaren. Dit is een samenwerking van 6 organisaties: **IN-Z** (Projectcoördinatie en regie), **Link in de Kabel vzw** (Ondersteuning in de uitbouw van digipunten/digibank), **Close the Gap vzw** (Inzamelen van gereviseerde laptops en mobiele toestellen), **LPV vzw** (*Limburgs Platform voor Vluchtelingen*: Toeleiding doelgroep in asielprocedure, nieuwkomers, erkend vluchteling via vrijwilligers en buddy's), **Educo vzw** (Ondersteuning in de uitbouw van digipunten/digibank) en **Saamo Limburg vzw -Tongeren** (Behoeftenonderzoek doelgroep) (digbij, z.d.) werd in oktober 2022 geïnaugureerd. Alle *digistarters* (mensen die digitale uitsluiting ervaren) kunnen terecht in centrale én mobiele digipunten in Tongeren, Borgloon, Heers en Wellen. Er wordt speciaal aandacht gegeven aan gezinnen waarin niemand werkt, nieuwkomers, jonge werkarme volwassenen en alleenwonende ouderen. DIGbij hoopt hun project tegen eind 2024 in het beleid van de 4 deelnemende gemeentes te integreren.

Het idee achter dit initiatief is het digitale aanbod dichtbij bij de mensen te brengen, vandaar de naam ‘DIGbij’. De centrale punten zijn een helpdesk voor advies en hulp bij het gebruik van smartphone, tablet of laptop, maar ook een uitleendienst voor laptops/tablets, een openbare computerruimte met open WIFI, een plaats voor vorming en opleiding in digitale vaardigheden en mediawijsheid. Het is belangrijk om te vermelden dat voor de uitleendienst van laptops en tablets alleen in aanmerking komen: 1) werkarme gezinnen (afhankelijk van sociale uitkering), 2) Anderstalige nieuwkomers, 3) Alleenstaande ouderen zonder ondersteunend netwerk. Uitleen kan voor 3, 6, 9 en 12 maanden met mogelijk verlenging.

Het succes van het project

Misschien het belangrijkste kenmerk van DIGbij is het betrekken van brugfiguren die doelgroepwerknemers van de lokale diensteneconomie (LDE) zijn. Deze brugfiguren volgen binnen hun tewerkstelling in de lokale diensteneconomie (maximum vijf (of uitzonderlijk zes) jaar) een opleiding tot ‘digihelper’. Hun ervaringsdeskundigheid werd hierbij enorm gewaardeerd door de digistarters die zich kunnen herkennen in de brugfiguren: *“Als hij/zij dit kon, kan ik dat ook proberen”*. Sommige digihelpers worden beschouwd als een vertegenwoordiger van een bepaalde gemeenschap, denk aan iemand met een migratieachtergrond. Digihelpers gaan thuis bij de mensen om hun noden te schetsen en hen

verder te helpen. Zij nemen een e-bakfiets uitgerust met WIFI, laptops en tablets. Daarnaast worden de e-bakfietsen gebruikt om hulp op maat aan te bieden op de wekelijkse markt, in wijkhuizen en tot bij de organisaties en verenigingen.

Aanbevelingen vanuit de doelgroep van vzw De Sfeer voor de Stad Genk

Aanbevelingen vanuit de doelgroep zijn een manier van actieve participatie in het beleidswerk want deze komen *'van beneden naar boven'*. Het gaat hier meer dan gewoon een beleid of maatregelen evalueren. Het gaat over het *'collectiveren van maatschappelijke problemen'*. De gevolgen van de snelle digitalisering hebben de diverse uitsluitingsmechanismen, die een belangrijke groep van de maatschappij ervaart, evidentier gemaakt

Methodiek *'Appreciative Inquiry' of Waarderend onderzoek* bij de doelgroep

Om de aanbevelingen vanuit de doelgroep te verzamelen heb ik gebruik gemaakt van de groepsmaatschappelijke werkmethode *'Appreciative Inquiry of Waarderend onderzoek'*. Dit is een veranderingsmethode voor het erkennen en het versterken van de krachten van sociale systemen of organisaties. De betrokkenen geven richting aan de verandering door zich een positief beeld te vormen van een gewenste toekomst. Met de titel: *'Dialogwerkgroep: Digitalisering'* heb ik tijdens de vrije inloopmomenten (maandag, woensdag en vrijdag) reclame voor deze activiteit gemaakt. Ondertussen nam ik de tijd om de postkaartjes in te vullen met de mening van de bezoekers. Het was van belang om samen met de doelgroep aan de slag te gaan vanuit een constructieve invalshoek en niet over te gaan tot een loutere kritiek tegenover het systeem of/ en instituties.

18 deelnemers hebben deelgenomen, waaronder vrijwilligers, bezoekers en een student maatschappelijk werk (die vrijwilligerswerk doet). De bijeenkomst duurde zo'n 2 uren. Om verbondenheid binnen de deelnemers te stimuleren, gebruikte ik het didactische materiaal *"De diversiteitscirkel: gebruiksmogelijkheden bij de 19 kaarten rond intersectionaliteit/kruispuntdenken"* (Bos, 2016). Dit was ook een kans om meer over zichzelf in een groep te vertellen. Zij mochten kiezen welke aspecten zij in de groep wilden leren. Er waren korte en uitgebreide voorstellingen.

Onvoorwaardelijk positieve vraag

Voor de fase van *'het ontdekken van het beste uit het verleden'* gebruikte ik de kaarten van *"Water naar de zee dragen...: en 19 andere activerende werkvormen voor onderwijs, trainingen en workshops"* (Bijkerk & Loonen, 2009), met als doel herinneren naar boven te brengen. Met deze onvoorwaardelijk positieve vraag probeerde ik hun ideeën vanuit een kritische houding te stimuleren:

"Stel je voor dat je na 3 jaar uit een lange slaap ontwaakt en dat je de burgemeester van Genk bent. Alles is veranderd en alles gebeurt zoals je altijd al wenste dat het zou gebeuren. Wat zie je? Wie werkt met wie? Wie doet wat? Op welke manier wordt er samengewerkt? Beschrijf dit scenario alsof het nu plaatsvindt"

De deelnemers hebben hun verschillende antwoorden met elkaar besproken. Tijdens de activiteit werden zij gestimuleerd om hun ideeën te uiten hoewel zij zich constant afvroegen of zij iets voor de activiteit kon betekenen. De herhaaldelijke boodschap was: *'laat jouw stem horen'* bij diegene die gekozen worden om het welzijn van de burgers te garanderen. Er waren twee groepen. Elke groep moest met behulp van uitgeknipte beelden tonen wat zij zouden doen om de gevolgen van de snelle digitalisering aan te pakken als zij de burgemeester van Genk waren. Daarnaast hebben zij een lijst gemaakt van actoren die nodig zijn om dit te kunnen realiseren. Hun ideeën zijn in vijf belangrijke aanbevelingen ondergebracht.

Resultaten: aanbevelingen vanuit de doelgroep vzw De Sfeer

- 1) **'Outreaching werken' om een actieve communicatie met de doelgroep te bevorderen:** volgens de deelnemers is het van belang dat ambtenaren en werknemers van welzijnsorganisaties meer tijd doorbrengen tussen de doelgroep: *'Outreaching werken'*. Dit is het meest effectieve kanaal om in contact te komen met de noden van de personen en om deze beter te begrijpen. Abstracte concepten en cijfers over de gevolgen van digitalisering bij kwetsbaren krijgen een menselijke kant, een gezicht. Anderzijds zorgt een rechtstreekse communicatie ervoor dat de doelgroep de voordelen van digitalisering kunnen begrijpen. Vaak bestaat het gevoel dat men gedwongen wordt om ongevraagd mee te gaan in iets. *"Wij worden gecommandeerd om iets te doen wat wij nooit eerder hebben gedaan en wij weten niet precies waar en hoe wij dat kunnen leren."*

Hierboven werd over de buiten- en binnenkant van de armoede gesproken en hoe de verschillende levensdomeinen en gevoelens oorzaken en tegelijkertijd gevolgen van armoede zijn. Een beter begrip van wat armoede betekent in het leven van een persoon leidt tot effectievere projecten. Er bestaan verschillende digitale kloven en niet alle maatregelen worden vertaald in een verkleining van de algemene digitale uitsluiting. Denk aan iemand die een tablet *kan* lenen (toegang) maar denkt dat het te moeilijk is om dit toestel te gebruiken (vaardigheden). De persoon weigert om gebruik te maken van deze gratis dienst. Niemand in zijn omgeving stimuleert hem om iets nieuws te leren. Hij of zij heeft nooit een tablet gebruikt. Misschien hoorde deze persoon vaak dat hij/zij niet slim genoeg was omdat hij geen hoger diploma behaalde. *"Centjes binnen brengen"* was de prioriteit.

- 2) **Persoonlijk contact is broodnodig voor de doelgroep:** gebrek aan persoonlijk contact is een van de meest voorkomende redenen waarom iemand spijt van de digitalisering heeft. Soms krijgt men het gevoel dat men tegen verschillende muren loopt. Naast de al bekende structurele uitsluitingsmechanismen bestaat er een barrière omwille van digitale uitsluiting. Persoonlijk contact biedt kwetsbaren de kans om hun verhaal beter te doen. Niet iedereen heeft voldoende schriftelijke vaardigheden om alles goed te vertellen via een e-mail.

Aan de andere kant is dit een praktische en warme manier om beide kanten te sensibiliseren en te informeren over moeilijkheden, maar ook over kansen die de digitalisering met zich meebrengt. Het is nodig aan te tonen dat 'niet alles' vanzelfsprekend is: niet iedereen kan vlot met een smartphone, tablet of computer werken. Even belangrijk is het dat kwetsbaren worden gestimuleerd om digitale vaardigheden aan te leren. Persoonlijke doorverwijzing is een laagdrempelige manier om iemand in contact te brengen met het onbekende. Digitalisering van (essentiële) diensten moet een aanvulling zijn op een fysiek aanbod, en niet een plaatsvervanger.

- 3) **Het betrekken van de doelgroep in het maken en uitvoeren van het beleid:** één van de deelnemers heeft aangegeven dat het ideaal zou zijn om *"de stad slimmer te maken via de mensen"*. Hiermee bedoelde hij de bijdrage van 'ervaringsdeskundigheid' in armoede en sociale en digitale uitsluiting van de doelgroep bij alles wat digitalisering betreft. *'Het woord geven aan armen'* waarborgt dat de doelgroep gezien wordt als een volwaardige gesprekspartner in de samenleving, in het bijzonder bij het werken aan maatschappelijke structuren. Wat betekent digitalisering voor deze doelgroep? Hoe sluit digitalisering aan en uit in hun dagelijks leven, interesses en noden?

De Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten vzw (VVSG) biedt in hun publicatie *'45 methodieken voor lokale beleidsparticipatie, ook voor kwetsbare burgers'* een methodiekenbundel

om de lokale besturen te inspireren om de participatie van (kwetsbare) burgers te betrekken bij de opmaak, uitvoering en evaluatie van het lokaal beleid. Enkele aangepaste methodieken om met de doelgroep (kwetsbaren) te werken, zijn (vvsg, z.d.):

Debat	Dagboek	Dialogomethode	Focusgroep	Homeparty	Praatcafé	Van Ik naar Wij	Verbetergroepen
-------	---------	----------------	------------	-----------	-----------	-----------------	-----------------

Bron: VVGS, 45 methodieken voor lokale beleidsparticipatie, ook voor kwetsbare burgers

Een uitgebreide beschrijving van elke methodiek vind je via volgende link: [Methodieken Lokale Beleidsparticipatie](#). Bij elke methodiek is er ook een mogelijke variant. Wat budget, vereiste tijd, succesfactoren, valkuilen en aandachtspunten om kwetsbare inwoners te betrekken heeft te maken, verschillen methodieken van elkaar. Daarnaast heeft de VVGS een online document beschikbaar met '12 randvoorwaarden voor een geslaagde beleidsparticipatie' en '8 tips om doelgroepen te betrekken bij beleidsparticipatie' ([Randvoorwaarden voor geslaagde beleidsparticipatie](#)).

- 4) **Vriendelijkheid garanderen tijdens face-to-face contact:** een vriendelijke warme 'goedendag' kan veel betekenen voor personen die kampen met problemen in verschillende levensdomeinen. Het stadhuis is één van de belangrijkste essentiële instituties. Dit is een brug voor velen naar andere organisaties. Vandaar het belang om een goed gevoel te geven aan personen van de doelgroep die durven binnen te stappen. De neiging bestaat om diensten van verschillende organisaties te veralgemenen. Als iemand zich niet welkom voelde aan het onthaal van de stadhuis, gaat hij/zij twijfelen om naar een andere dienst of organisatie van de stad te gaan want "het is overal hetzelfde". Gevoelens van de binnenkant van de armoede zoals: "Ik schaam mij", "Het kan mij niet meer schelen" kan iemand belemmeren om tot zijn rechten te komen. Men gaat niet snel toegeven dat zij minder digitale vaardigheden hebben als hij/zij zich niet comfortabel voelt bij de ambtenaar.
- 5) **Samenwerking als een succesfactor:** de doelgroep erkent het belang van de samenwerking tussen de het lokale bestuur, overheid en erkende organisaties waar de armen het woord nemen om het formuleren en uitvoeren van projecten effectiever te maken. Hierbij kunnen de methodieken: 1) *Zoekconferentie*, 2) *Scenariomethodieken* en 3) *Envisioningworkshops* gebruikt worden aangezien verschillende belanghebbende betrokken worden (voor meer informatie bekijk hier: [Methodieken Lokale Beleidsparticipatie](#)).

Aanbeveling vanuit coördinator vzw De Sfeer

Essentiële diensten in het balieplein van de Stad Genk aanbieden

Een van de toegankelijkste manieren om de doelgroep te laten komen aan hun rechten is het aanbieden van zitdagen van organisaties die essentiële diensten aanbieden: vakbonden, mutualiteiten, andere diensten van de overheid zoals de Vlaamse Belastingdienst tijdens de aangifte van de personenbelasting.

Boodschap vanuit vzw De Sfeer als organisatie voor de burgemeester

De razendsnelle digitalisering heeft nog steeds een invloed op een aantal menselijke aspecten. Velen ervaren pijn en lijden als gevolg van toenemende isolatie. De eenzaamheid wordt versterkt

aangezien er een gebrek aan persoonlijk contact en ondersteuning van dienst -en hulpverlening is. Daarenboven is de *digitale kloof van de derde graad* of de *ongelijkheid bij de digitalisering van essentiële diensten* de belangrijkste oorzaak van onderbescherming van kwetsbaren die niet tot socio-economische rechten komen ofwel deze rechten verliezen.

Besluit

De coronatijd heeft onze manier van leven helemaal veranderd. Digitalisering was nodig om ons leven op de ene of de andere manier te behouden. Werken, studeren, administratie in orde brengen, betalingen doen, kopen en verkopen zijn naar een digitaal platform verhuisd. Iedereen werd gedwongen om mee te gaan als zij/hij een deel van de maatschappij wilde zijn. Digitalisering is nog een abstract fenomeen voor velen en wordt snel gekoppeld aan het verdwijnen van papier en de toenemende afhankelijkheid van elektronische toestellen zoals smartphones en laptops.

In deze paper werd gezocht naar een antwoord op mijn leervraag of thema: ***Snelle digitalisering in de samenleving zorgt voor uitsluiting bij kwetsbaren: aanbevelingen vanuit de doelgroep van vzw De Sfeer voor de Stad Genk.*** Hiervoor is enerzijds een kwantitatief onderzoek (bevraging) uitgevoerd naar digitalisering en zijn effecten. Anderzijds is er een aanpassing van de groepsmaatschappelijke werkmethode 'Appreciative Inquiry of Waarderend onderzoek' gebruikt om aanbevelingen voor te stellen van de doelgroep voor het lokale bestuur van Genk.

De resultaten van de postkaarten hebben uitgewezen dat de snelle digitalisering de uitsluiting van veel personen veroorzaakt, in het bijzonder bij kwetsbaren. De *digitale kloof van de derde graad* of de *ongelijkheid bij de digitalisering van essentiële diensten* is belangrijkste oorzaak van onderbescherming van kwetsbaren die niet tot socio-economische rechten komen of wel deze verliezen.

Uit resultaten van de bevraging bleek dat 68% van de respondenten spijt hadden van de snelheid van de digitalisering. De voorkomendste redenen van spijt van de digitalisering tijdens onze bevraging waren dat deze te snel en ingewikkeld verloopt, weinig vertrouwen in deze evolutie creëert, een voorkeur voor papier, afhankelijker worden van een ander om dingen te regelen, geen persoonlijk contact meer hebben bij essentiële diensten, niemand kunnen bereiken, eenzaamheid en isolatie, het gevoel van niet kennen en kunnen. Leeftijd wordt als een grens gezien voor de personen zelf maar ook voor de nakomelingen.

Er zijn 5 bepalende factoren die de digitale kloof beïnvloeden: 1) *Leeftijd*, 2) *Opleidingsniveau*, 3) *Gezinssamenstelling*, 4) *Inkomen* en 5) *Geboorteland*. Deze factoren bepalen wie meer kans heeft om kwetsbaar zijn voor de digitalisering. De gemiddelde leeftijd van de bevrageden was 53 jaar. 94% van de respondenten is ouder dan 50 jaar (46%). Informatie van de vier andere factoren werd niet bevraged via de postkaartjes. Deze 5 factoren hebben ook een invloed op de perceptie van personen rond de effecten van de digitalisering.

Deze nieuwe vorm van uitsluiting komt bovenop andere vormen van uitsluiting die met armoede te maken hebben. Kwetsbaren ervaren extra drempels. Iemand is kwetsbaar als hij aan één of meer van de volgende indicatoren voldoet: 1) *Een laag inkomen*, 2) *Een laag ontwikkelings-of opleidingsniveau*, 3) *Een precaire arbeidssituatie*, 4) *Een weinig comfortabele woonomgeving*, 5) *Gezondheidsproblemen* en 6) *Een beperkte toegang tot informatie en diensten*.

Mensen in armoede (personen met een inkomen van minder dan 1400 euro) voldoen vaak aan meer dan één indicator. Daarenboven ervaren zij ook de gevolgen van de binnen- en buitenkant van de armoede: sociale, psychologische en structurele uitsluitingsmechanismen. Structurele uitsluitingsmechanismen zorgen ervoor dat mensen in armoede geen of onvoldoende toegang hebben tot hun basisrechten: deze personen krijgen niet dezelfde kansen in het onderwijs, op de werkvloer, op gebied van huisvesting, cultuur en vrije tijd, op gebied van maatschappelijke dienstverlening, gezondheid, recht enzovoort. Tegelijkertijd speelt de binnenkant van de armoede een belangrijke rol in het aanwerven van digitale vaardigheden. Mensen in armoede denken vaak dat zij digitale vaardigheden niet kunnen verwerven hoewel zij dit nooit geprobeerd hebben.

Anderzijds is *'Digitalisering'* is in het beleid een must en de nieuwe realiteit van onze samenleving. De Vlaamse regering heeft in september 2020 het economische relanceplan *'Vlaamse relanceplannen'* gelanceerd. Dit plan heeft als einddoel de economie na de covidpandemie te herlanceren en ook de veerkracht bij nieuwe crisissen te versterken waarvan de *'Digitale transitie'* één van de belangrijkste prioriteiten van de overheid (ook op Federaal niveau) is.

Stad Genk is zich bewust van de uitdagingen die de digitalisering met zich meebrengt bij mensen, in het bijzonder bij kwetsbaren. Tegenwoordig wordt gratis hulp aangeboden, elke woensdag in de Bib Genk bij Digidokters. Genk is van plan om vanaf 2022 meer digitale hulp aan te bieden op diverse punten van de stad via de digibanken. Dit is een belangrijk initiatief om de digitale ongelijkheid te verminderen. Daarnaast willen zij de eindgebruikers betrekken in de ontwikkeling van nieuwe tools om de toegankelijkheid te garanderen. Stad Genk benadrukt het belang van het outreachend werken om kwetsbare groepen mee te krijgen in de digitaliseringsgolf.

Werken met kwetsbaren vraagt aan beleidsmakers en organisaties een ruimere inkijk in de verschillende kanten van armoede (binnen- en buitenkant) om effectieve projecten te in te dienen en uit te voeren. Het is meer dan een antwoord geven op één van de digitale kloven.

Bij Het Werkstation worden cliënten met zwakke digitale vaardigheden op een laagdrempelige manier ondersteund maar ook gestimuleerd om cursussen te volgen, bijvoorbeeld bij Ligo. Cliënten kunnen daar ook gebruik maken digitale toestellen (computer, scanner, laptop...) tijdens hun trajectbegeleiding.

Veel van de respondenten gaven aan dat zij het persoonlijke contact van het stadhuis van Genk missen. De diensten van het balieplein van het stadhuis zijn één van de belangrijke diensten die meer gedigitaliseerd werden. Anderzijds is er een nood om efficiënter vanuit de stad te werken. Er zijn meer digitale producten om aan te vragen, maar men kan ook altijd fysiek terecht. Bij sommige diensten of producten is een afspraak nodig. Iemand die geen of weinig digitale vaardigheden heeft kan op de dienstverlening rekenen (aan het onthaal, aan de snelbalie of bij het sociaal huis). Dit is geen garantie dat mensen met zwakke of geen digitale vaardigheden, het ontbreken van deze vaardigheden snel toegeven.

DIGbij is de eerste digibank die gesubsidieerd werd door de Vlaamse overheid die als voorbeeld kan dienen. *"Digitaal dichtbij voor iedereen"* is hun einddoel. Het is een samenwerkingsverband (van 6 organisaties) tussen centrale én mobiele digipunten in Tongeren, Borgloon, Heers en Wellen. Zij hebben als centraal kenmerk de betrokkenheid van brugfiguren. Dit zijn personen die uit de doelgroep komen. *Digistarters* (mensen die digitale uitsluiting ervaren) zijn opener om hulp te krijgen van *digihelpers* (brugfiguur) die "op hun lijken": *"Als hij/zij dit kon, kan ik dat ook proberen"*.

Ten slotte heeft de doelgroep hun stem laten horen. Via de groepsmaatschappelijke werkmethode *'Appreciative Inquiry of Waarderend onderzoek'* heeft de doelgroep van vzw De Sfeer haar aanbevelingen voor de Stad Genk rond digitalisering opgesteld: **1) 'Outreachend werken' om een actieve communicatie met de doelgroep te bevorderen; 2) Persoonlijk contact is broodnodig voor de doelgroep; 3) Het betrekken van de doelgroep in het maken en uitvoeren van het beleid; 4) Vriendelijkheid garanderen tijdens face-to-face contact en 5) Samenwerking als een succesfactor.** De coördinator van vzw De Sfeer, Heidi Louwie, heeft een zesde aanbeveling toegevoegd: **6) Essentiële diensten in het balieplein van de Stad Genk aanbieden.**

Bibliografie

- Alvarez, I., & Danckaers, T. (2022, April 19). *Niet iedereen raakt over digitale drempels van overheid, school en bedrijven. Laat de digitale sneltrein te veel mensen achter?* Opgehaald van MO*: <https://www.mo.be/analyse/laat-de-digitale-sneltrain-te-veel-mensen-achter>
- Belgische Federale Overheidsdiensten. (2020, maart 24). *Coronavirus: versterkte maatregelen*. Opgehaald van [belgium.be](https://www.belgium.be/nl/nieuws/2020/coronavirus_versterkte_maatregelen): https://www.belgium.be/nl/nieuws/2020/coronavirus_versterkte_maatregelen
- Bergers, F. (2021, September 20). *De Sfeer belt aan bij 681 woningen*. Opgehaald van [hbvl](https://m.hbvl.be/cnt/dmf20210920_95439562): https://m.hbvl.be/cnt/dmf20210920_95439562
- Bijkerk, L., & Loonen, I. (2009). *Water naar de zee dragen ... en 19 andere activerende werkvormen voor onderwijs, trainingen en workshops*. Bohn Stafleu Van Loghum.
- Bijnens, S. (2020). *OPO Verbindend werken 1 (QE1500)*.
- Bos, M. (2016). *De diversiteit cirkel : gebruiksmogelijkheden bij de 19 kaarten rond intersectionaliteit/kruispuntdenken*.
- Brotcorne, P., Dedonder, J., Faure, L., Vendramin, P., & Mariën, I. (2022, September). *Barometer Digitale Inclusie*. Opgehaald van Koning Boudewijnstichting: <https://kbs-frb.be/nl/barometer-digitale-inclusie-2022>
- Cardoen, A. (2022, September). *Campagnedossier 2022. Allemaal digitaal?!*
- Danckaers, T. (2022, April 20). *Laat de digitale sneltrein te veel mensen achter?* Opgeroepen op November 15, 2022, van [sociaal.net](https://sociaal.net/achtergrond/digitale-inclusie-laat-digitale-sneltrain-mensen-achter/): <https://sociaal.net/achtergrond/digitale-inclusie-laat-digitale-sneltrain-mensen-achter/>
- digbij. (z.d.). *Partners*. Opgehaald van [digbij](https://www.digbij.be/partners): <https://www.digbij.be/partners>
- Europese Commissie. (z.d.). *Belgisch herstel- en veerkrachtplan*. Opgehaald van Europese Commissie: https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/recovery-coronavirus/recovery-and-resilience-facility/belgiums-recovery-and-resilience-plan_nl#digitale-transitie
- Geerts, T. (2021). *Homo Digitalis. Hoe digitalisering ons meer mens maakt*. Lannoo.
- Google maps. (z.d.). Opgehaald van Google Maps: <https://goo.gl/maps/RS6iJ19xVfUYyah89>
- Goubin, E. (2015). *Analoog of digitaal? Inclusief communiceren in de internetsamenleving*. Brussel: Politeia nv.
- Hoornstra, H., & Van Leshout, W. (2019). *Digitale Intelligentie. Wat je moet weten, leren en doen in een digitaal verbonden samenleving*. Business Contact.
- Ligo. (z.d.). *Cursussen*. Opgehaald van Ligo Centrum voor Basiseducatie LiMiNo: <https://www.ligo.be/limino/cursussen>
- mediawijs. (2021, November 5). *Vlaamse Veerkracht: relanceplannen*. Opgehaald van [mediawijs](https://www.mediawijs.be/nl/artikels/vlaamse-veerkracht-relanceplannen): <https://www.mediawijs.be/nl/artikels/vlaamse-veerkracht-relanceplannen>

- mediawijs. (2021, April 27). *Wie is kwetsbaar voor digitale uitsluiting?* Opgehaald van mediawijs: <https://www.mediawijs.be/nl/artikels/wie-kwetsbaar-voor-digitale-uitsluiting>
- Mediawijs, het Vlaams Kenniscentrum Digitale en Mediawijsheid. (z.d.). *Digitale inclusie in Vlaanderen. Bij deze organisaties kan je terecht voor advies en expertise*. Leuven: v.u. imec vzw.
- Telenet. (z.d.). *Internet voor iedereen dankzij Telenet Essential Internet. Betaalbaar internet binnen handbereik*. Opgehaald van Telenet: <https://www2.telenet.be/residential/nl/landingspaginas/essential-internet.html>
- Van Dale . (z.d.). *Vandale*. Opgeroepen op November 25, 2022, van Betekenis 'digitaliseren': <https://www.vandale.nl/gratis-woordenboek/nederlands/betekenis/digitaliseren>
- Van Oycke, L. (2020). *OPO Psychologische factoren (QE1538)*.
- Vlaanderen . (2022, Juli). *Relanceplan Vlaamse Veerkracht. Monitoringsrapport* . Opgehaald van Vlaanderen: <https://www.vlaanderen.be/publicaties/relanceplan-vlaamse-veerkracht-monitoringsrapport>
- Vlaanderen. (2020, September). *Relanceplan Vlaamse Regering – Vlaamse Veerkracht*. Opgehaald van Vlaanderen: <https://www.vlaanderen.be/publicaties/relanceplan-vlaamse-regering-vlaamse-veerkracht>
- VRT . (z.d.). *EDUBOX*. Opgehaald van VRT: <https://www.vrt.be/nl/edubox/catalogus/>
- vvsg. (z.d.). *45 methodieken voor lokale beleidsparticipatie: Ook voor kwetsbare burgers!* Opgehaald van vvsg: https://www.vvsg.be/Leden/Sociaal%20beleid%20en%20werk/lokaal%20sociaal%20beleid/A4%20MethodiekenLokaleBeleidsparticipatie_definitief.pdf
- vzw De Link. (2012, Augustus). Opgeroepen op November 2, 2021, van VISIE OP ARMOEDE: https://www.vgc.be/sites/vgc/files/2021-02/Visietekst_op_armoede_.pdf
- vzw STA-AN. (2020). Opgehaald van Jaarrapport E-inclusie 2020.
- Wikipedia. (2020, September 8). *Wikipedia*. Opgeroepen op November 25, 2022, van <https://nl.wikipedia.org/wiki/Digitalisering>