



CAHIER 23

Digitale uitsluiting in Brussel

Digitale uitsluiting in Brussel



CAHIER 23

Frank Tierens
Lieselot Degraeve

3 Inleiding

4 Een blik op de digitale kloof in Brussel

5 Is iedereen mee op de digitale sneltrein?

7 Enkele cijfers

8 Digitale uitsluiting is een samenspel van factoren

12 "Het Brussels beleid neemt iedereen mee op de digitale trein" - paradigm.brussels

14 Wie zijn de digitaal kwetsbare Brusselaars?

14 "Eindelijk budget voor wifi thuis" - Germaine

15 "Het internet brengt niet altijd oplossingen" - Hassan

16 "Voor elke job heb je een computer nodig" - Ruben

17 Deze organisaties werken aan digitale inclusie

18 "We werken aan digitale vaardigheden in alle lessen" - Ligo Brusselleer

20 "Voor de moeders is een laptop geen prioriteit" - NASCI vzw

22 "Iedereen kan in de bibliotheek terecht met digitale vragen" - Muntpunt

24 Aan de slag in jouw organisatie

25 Help mensen vooruit met deze concrete tips

28 Aanbevelingen om digitale uitsluiting tegen te gaan

32 Film 'Uitgesloten': sensibiliseren en entertainen

34 Quiz: test je kennis over digitale uitsluiting

36 Verder lezen?

Inleiding

De digitalisering blijft zich aan een hoog tempo ontwikkelen. ICT is steeds meer geïntegreerd in alle domeinen van het leven, maar niet iedereen kan het tempo van deze snelle evolutie volgen. Veel burgers uit zowel kansarme als kansrijke groepen worden digitaal uitgesloten en lopen heel wat rechten en kansen mis.

Verschillende organisaties en initiatieven willen deze problematiek aanpakken. Deze acties zijn veelal *bottom-up* gegroeid uit sociale en culturele middenveldorganisaties als direct antwoord op de noden en vragen van digitaal uitgesloten mensen, en zijn ondertussen onmisbaar geworden.

Ook Kenniscentrum Welzijn, Wonen, Zorg richt de blik op digitale uitsluiting in Brussel. De voorbije jaren spraken we met verschillende Brusselaars over hun moeilijkheden en wensen. We bezochten tal van organisaties die met digitale inclusie bezig zijn en trachtten nieuwe synergieën aan te wakkeren in het Brusselse middenveld.

In dit cahier bundelen we onze bevindingen en tips over digitale uitsluiting in Brussel. Het cahier is een hulpmiddel en inspiratie voor iedereen die in contact komt met digitaal kwetsbare mensen, als professional, vrijwilliger of als burger.

In het eerste deel schetsen we de digitale kloof in Brussel en beschrijven we enkele indicatoren die erop kunnen wijzen dat iemand digitaal is uitgesloten. Daarna brengen we verhalen van mensen en organisaties. In het derde deel geven we praktische tips voor hulpverleners, zodat zij mensen met digitale vragen kunnen helpen. We formuleren ook enkele aanbevelingen om de digitale inclusie te versterken. Ten slotte hebben we het over de kortfilm 'Uitgesloten' en de quiz, twee tools die je kan inzetten in je organisatie om het gesprek over digitale uitsluiting te starten.



We hopen jou met dit cahier een goede dosis enthousiasme en inspiratie te geven om de digitale uitsluiting in Brussel mee te bestrijden.

Veel leesplezier

Frank Tierens

medewerker digitale inclusie Kenniscentrum Welzijn, Wonen, Zorg

Een blik op de digitale kloof in Brussel



Is iedereen mee op de digitale sneltrein?

Digitale tools zijn niet meer weg te denken uit onze samenleving. Heel wat openbare diensten, banken en fysieke loketten sluiten de deuren. Het resultaat: veel mensen zijn digitaal uitgesloten, en we moeten meer inzetten op digitale inclusie. Wat is het verschil tussen digitale uitsluiting en digitale inclusie?

Digitale uitsluiting

Voor veel mensen zijn digitale media niet evident, bijvoorbeeld omdat het te duur is of omdat ze niet weten hoe het werkt. Wie op digitaal vlak minder kansen heeft, krijgt minder toegang tot diensten of rechten zoals bankieren, administratie, doktersafspraken, werk zoeken, een opleiding volgen of een school zoeken voor je kind. Ook op andere vlakken vallen ze uit de boot. Denk maar aan tickets kopen voor een culturele voorstelling, routeplanners gebruiken, openingsuren opzoeken, contacten leggen met mensen ...

Zij worden getroffen door **digitale uitsluiting**. Een omschrijving van onderzoeker Ilse Mariën¹ vat de problematiek goed samen.

“Digitale uitsluiting verwijst naar de maatschappelijk achtergestelde positie van individuen die ontstaat door een gebrek aan middelen, attitude, vaardigheden, hulpbronnen en gebruiks- en trainingsopportuniteiten. Individuen kunnen deze achtergestelde positie niet op eigen kracht overbruggen.”

Digitale uitsluiting versterkt sociale uitsluiting. Dat is een situatie waarbij mensen slechts beperkt deelnemen

aan het maatschappelijk leven als gevolg van problemen zoals werkloosheid, slechte huisvesting, gezondheidsproblemen of een beperkte toegang tot diensten.

Digitale inclusie

Om iedereen dezelfde kansen te geven in de samenleving, moeten we streven we naar **digitale inclusie**. Digitale inclusie wijst op de processen die digitale drempels wegwerken. Vroeger lag de focus van digitale inclusie vooral op toegang tot digitale middelen, bijvoorbeeld door openbare computerruimtes te voorzien of door de prijs voor internet te verlagen.

Ondertussen is het duidelijk dat die strategie onvoldoende is om iedereen mee te krijgen in de digitale wereld. Wie een computer of smartphone ter beschikking heeft, kan er niet vanzelf mee werken. Het is belangrijk om in het kader van digitale inclusie ook te werken aan ondersteuning, opleiding, versterking van persoonlijke netwerken, de attitude tegenover digitale media en de bruikbaarheid van digitale toepassingen. Alleen zo kan digitale inclusie een antwoord bieden op de mechanismen achter digitale uitsluiting.

¹ Ilse Mariën en Sara van Damme, Allemaal digitaal? 2016

Vier stappen naar digitale inclusie

Om digitale inclusie te bereiken, zijn er vier basisvoorwaarden volgens Mediawijs, het Vlaamse Kenniscentrum Digitale en Mediawijsheid².

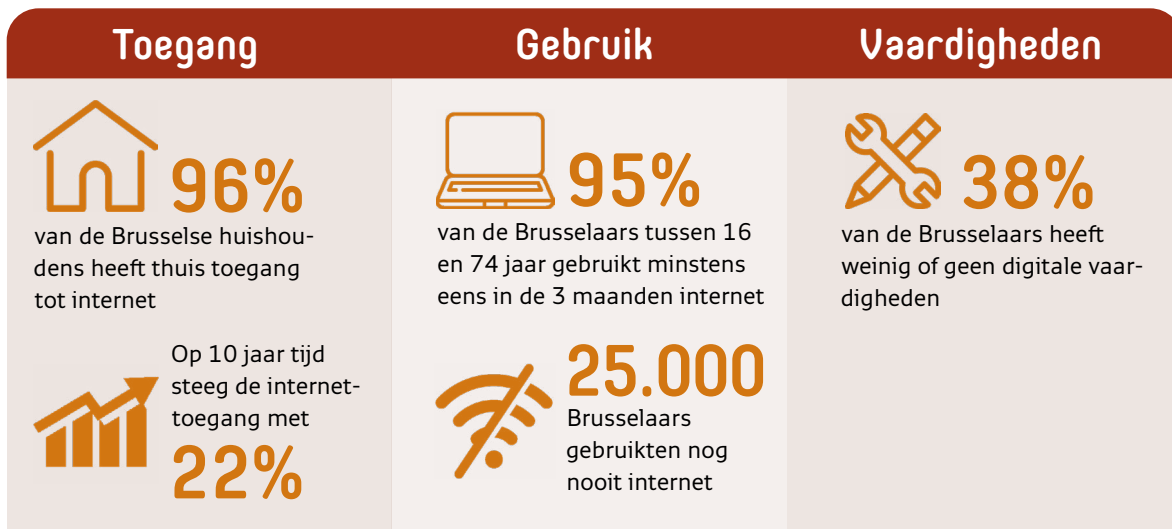
- **Digitale toegang** wijst op de toegang tot internet en toestellen. Ook het aantal toestellen per gezin en de kwaliteit van de verbinding en de toestellen, speelt een rol.
- **Digitale competenties** zijn nodig, zoals de juiste kennis, vaardigheden en attitude.
- Een **ondersteuningsnetwerk** kan helpen om digitale competenties te ontwikkelen, bijvoorbeeld vrienden, familie of een lokaal buurthuis.
- Websites, apps en online diensten moeten **toegankelijk en begrijpbaar** zijn, bijvoorbeeld met eenvoudig taalgebruik en een intuïtieve omgeving. Dat principe heet *inclusion by design*. Door producten gebruiksvriendelijk te maken, zullen mensen er sneller in mee zijn. Dat is de verantwoordelijkheid van webontwikkelaars.

² www.mediawijs.be/nl/artikels/wat-digitale-inclusie


Tal van organisaties zetten initiatieven op om mensen te helpen die digitaal uitgesloten zijn, zoals opleidingen en trainingen, hulp bij concrete vragen, open computerruimtes of materiële ondersteuning. Ook het beleid doet inspanningen. Zo lanceerde de overheid van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2021 het Plan voor Digitale Toegankelijkheid om digitale inclusie te bevorderen. Een van de acties uit het plan is de 'Gids van de digitale inclusie', een bundel met alle organisaties en acties in Brussel die mensen helpen om digitaal vooruit te gaan. De gids is een handig hulpmiddel voor sociaal werkers en anderen die in de dienstverlening aan burgers werken. Achteraan in dit cahier vind je meer informatie over de gids.




Enkele cijfers³




De activiteiten waar Brusselaars internet voor gebruiken, zijn uiteenlopend.


 **89%** voert telefoon- of videogesprekken via internet


 **32%** raadpleegt hun medisch dossier

 **75%** leest online nieuws

 **30%** volgt een online cursus

 **70%** volgt sociale netwerken op

 **73%** gebruikt online overheidsdiensten voor documenten of informatie

 **80%** kan zelfstandig online bankieren

³ Brussels Instituut voor Statistiek en Analyse, 'De Brusselaars en de digitale wereld', 2023

Digitale uitsluiting is een samenspel van factoren

Wanneer iemand niet mee is op de digitale trein, kan dat verschillende oorzaken hebben. Het is belangrijk om te achterhalen welke factoren een rol spelen, zodat je op gepaste wijze kan helpen.

In wat volgt omschrijven we enkele indicatoren die kunnen wijzen op digitale uitsluiting⁴. Deze indicatoren tonen dat digitale uitsluiting en sociale uitsluiting inherent met elkaar verbonden zijn. Bovendien zijn deze indicatoren ook onderling met elkaar verbonden. De verhouding van deze indicatoren bepaalt de mate waarin iemand digitaal uitgesloten is. Iemand kan bijvoorbeeld hoogopgeleid zijn en een goed inkomen hebben, maar toch digitaal uitgesloten zijn door een gebrek aan motivatie. Een kortgeschoolde met weinig werk kan wel digitaal mee zijn dankzij een sterk sociaal netwerk of omdat hij een goed leervermogen heeft. Kortom, iedereen kan digitaal uitgesloten worden en de kloof is niet zwart-wit.

1. Toegang

De toegang tot internet en ICT-materiaal is niet voor iedereen gelijk. Ten eerste kan de **kostprijs** een drempel zijn. Steeds meer mensen hebben een smartphone, maar dat is geen garantie om digitaal mee te zijn. Een computer is duurder en is minder wijdverspreid. Ook internet thuis is niet evident: 23.000 huishoudens in Brussel hebben geen internet thuis en zijn aangewezen op het mobiele netwerk of openbare wifi, bijvoorbeeld in de bibliotheek.

Ten tweede kan de **verplaatsing** naar openbare computerruimtes of andere hulpbronnen een drempel zijn. Er zijn heel wat openbare computerruimtes in Brussel maar niet iedereen vindt zijn weg ernaartoe, bijvoorbeeld omdat ze minder mobiel zijn of niet weten dat deze ruimtes bestaan. Voor wie op dit obstakel botst, kan het een grote hulp zijn als iemand met hen meegaat ter plaatse.

2. Angst, attitude en schaamte

Angst en een **negatieve houding** tegenover digitale media komen vaak voor, bijvoorbeeld om iets verkeerd te doen of om geld te verliezen. Een mogelijke oorzaak is een negatieve ervaring zoals *phishing*, *hacking* of *cyberpesten*. Een moeilijke financiële situatie of schulden kunnen de angst nog versterken. Angst kan ook voortkomen uit een gebrek aan digitale vaardigheden en niet weten hoe je veilig omgaat met het internet. Daarnaast kunnen mensen schaamte voelen om hulp te vragen aan hun netwerk of aan organisaties.

Sommigen zijn niet zozeer bang, maar hebben geen **motivatie** om ICT te gebruiken of om bij te leren. Interesse kan opgewekt worden door de voordelen van digitalisering uit te leggen of door uit te leggen hoe bepaalde dingen werken. Toch hoeven we niet van

4 Bronnen: Laura Faure, Périne Brocorme, Patricia Vendramin, Ilse Mariën, 'Barometer Digitale Inclusie 2022', 2022.

Brussels Instituut voor Statistiek en Analyse, 'De Brusselaars en de digitale wereld', 2023.

Gesprekken met Brusselse mensen en organisaties, waaronder het Centrum voor Algemeen Welzijnswerk (CAW) en het OCMW

iedereen te verwachten om mee te zijn met nieuwe technologieën. Als iemand dat niet wil, moeten we dat respecteren.

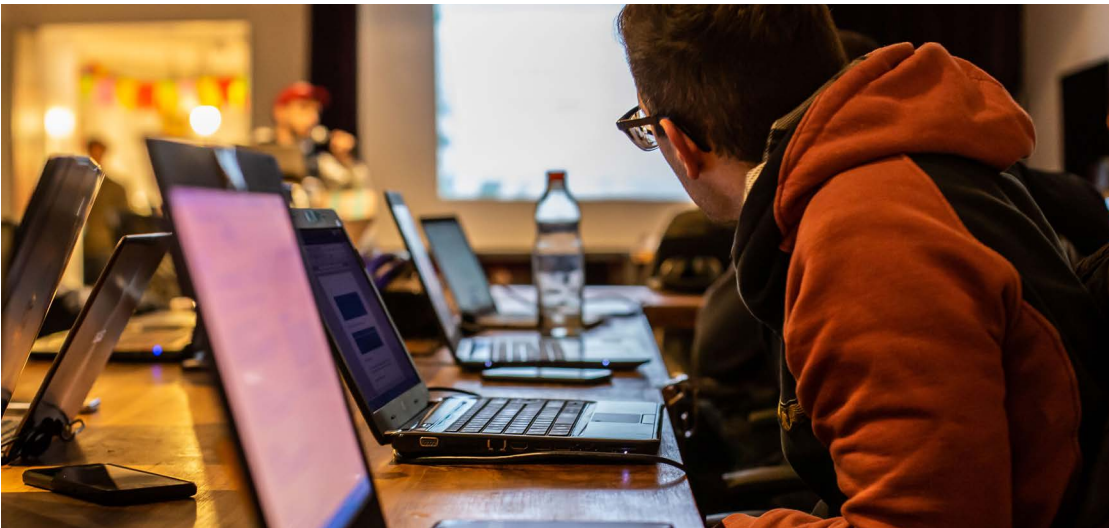
3. Vaardigheden

Het is niet omdat je met een smartphone overweg kan of een computer hebt, dat je erin slaagt om digitale formulieren in te vullen, je rechten aan te vragen of je rekeningen te betalen. Zelfs een tekstverwerker gebruiken, bijvoorbeeld om een sollicitatiebrief of cv te maken, is moeilijk voor ongeveer een derde van de mensen tussen 16 en 74 jaar, zo blijkt uit de 'Barometer Digitale Inclusie'.

39% van de gebruikers heeft geen goede **probleemoplossende vaardigheden**, die onder andere nodig zijn om apps en software te installeren, goederen en diensten te kopen op het internet, online te bankieren of werk te zoeken. Vaardigheden rond **online veiligheid** ontbreken bij 30% van de internetgebruikers. De **communicatie- en informatievaardigheden** zijn in het algemeen beter, bijvoorbeeld mails sturen, informatie opzoeken, nieuwssites lezen en sociale media gebruiken.

Mensen met zwakke digitale vaardigheden gebruiken vooral de smartphone en weinig de computer. Dat zorgt voor een dubbel nadeel voor hen: ze hebben minder vaardigheden om dingen te doen, en ze kunnen minder toepassingen gebruiken omdat ze zich beperken tot een smartphone.

De snelle digitalisering verplicht ons om constant te blijven leren. De digitale vaardigheden van vandaag kunnen binnen enkele jaren verouderd zijn. Wie niet mee is met de basisvaardigheden zoals navigeren op een website of informatie opzoeken, hinkt snel achterop bij complexe digitale behoeften, zoals online veiligheid of digitale content maken. Het **leervermogen**, de vaardigheid om te 'leren leren', is dan ook essentieel om de digitale vaardigheden te vergroten. Kansengroepen engageren zich veel minder om een bijkomende opleiding te volgen, ondanks een duidelijk gebrek aan kennis of vaardigheden. Dit omwille van negatieve schoolervaringen in het verleden, gebrek aan zelfvertrouwen, een laag zelfbeeld, of gebrek aan vertrouwen in het eigen leervermogen.



4. Socio-economische situatie

Verskillende socio-economische kenmerken van een persoon beïnvloeden de mate van digitale uitsluiting. Ten eerste is er de **financiële situatie**. Mensen met een lager inkomen hebben meer moeite om internet en digitale toestellen aan te schaffen. 17 procent van de Brusselse gezinnen met een inkomen lager dan €1400 per maand heeft geen internetaansluiting thuis, aldus de 'Barometer Digitale Inclusie'. Slechts 53% van de mensen met een laag inkomen bezit een laptop, en 89% een smartphone.

Ten tweede kan de **woonsituatie** een invloed hebben. Wie in een kleine woning met veel personen samenwoont en een computer deelt met anderen, krijgt minder vaak de kans om thuis het internet te gebruiken. In residentiële zorgvoorzieningen kan het ook gebeuren dat er te weinig toestellen zijn of dat er geen apart bureau is met privacy om persoonlijke gegevens te verwerken. Bovendien speelt de gezinssamenstelling een rol: 92% van de alleenwonenden in Brussel heeft een internetaansluiting, tegenover 98% van de huishoudens met meerdere personen, aldus de cijfers van het Brussels Instituut voor Statistiek en Analyse (BISA).

Ten derde kan de **scholingsgraad** bepalend zijn. Wie kortgeschoold is (enkel lager secundair onderwijs) heeft meer kans op digitale uitsluiting. Dat is bijvoorbeeld te zien aan de vaardigheden: 74% van de personen met een diploma lager secundair onderwijs heeft zwakke digitale skills, tegenover 23% van de mensen die hoger onderwijs volgden. Ook in de studie van BISA blijkt dat kortgeschoolden het internet minder vaak gebruiken dan hoogopgeleiden. Bovendien ervaren zij vaker dremfels tijdens opleidingen over digitale tools, bijvoorbeeld een gebrek aan digitale basisgeletterdheid of een laag leervermogen.

Ten slotte is er de **werksituatie**. Wie geen computerjob heeft, komt minder in contact met digitalisering en krijgt minder de kans om digitale vaardigheden te leren, bijvoorbeeld mensen in de horeca, de bouw of de kinderopvang. Ook wie werkloos is, komt er minder mee in contact. 52% van de werklozen heeft zwakke digitale vaardigheden, vooral de kortgeschoolden onder hen.

5. Cognitieve vaardigheden

Cognitieve problemen zoals een concentratiestoornis of een leerstoornis kunnen de digitale uitsluiting versterken. Werken op de smartphone vergt concentratie, zeker als je met belangrijke administratie bezig bent. Een stoornis zoals ADD of ADHD kan leiden tot verminderde concentratie. Verder kunnen ook slaapproblemen, psychische problemen of een verslaving een negatief effect hebben.

6. Ondersteuning

Wie een **klein sociaal netwerk** heeft, bijvoorbeeld weinig familie of vrienden of slecht contact met bureaus, heeft minder kans om geholpen te worden en valt op zichzelf terug. Een sterk sociaal netwerk geeft meer kansen en stimuleert het gebruik en het bezit van digitale tools. Zoals hierboven al werd vermeld, zijn alleenstaanden extra kwetsbaar voor digitale uitsluiting. Thuis is er niemand die hen kan helpen en ook daarbuiten hebben ze soms weinig sociale contacten.

Ook de **nabijheid van ondersteuning** speelt een rol, zoals open computerruimtes, lokale dienstencentra of buurtnetwerken. De spreiding van dergelijke ondersteunende netwerken moet in Brussel nog verbeteren. Sommige gemeentes doen meer inspanningen dan andere. Het is aan de overheid om hierop in te spelen en de spreiding van open computerruimtes en andere initiatieven goed te beheren.

7. Taal

De drie meest gebruikte **talen** op de Brusselse websites zijn Nederlands, Frans en Engels. Wie geen van deze drie talen kent, kan vertaalprogramma's gebruiken maar die vertalingen zijn niet altijd correct. Zelfs al ken je wel een van de talen, is het taalgebruik soms moeilijk te begrijpen, zeker op websites van de overheid. De kans dat een tekst niet duidelijk is, is groot.

8. Leeftijd

Ouderen hebben nog de wereld zonder digitale middelen gekend en zijn er minder aan gewend. De 'Barometer Digitale Inclusie' toont aan dat 84% van de 55-74-jarigen thuis een internetaansluiting heeft, tegenover 99% van de 16-24-jarigen. Ouderen maken het minst gebruik van essentiële online diensten zoals administratie, bankieren of online gezondheidsdiensten. Bovendien hebben minder ouderen een computer of smartphone in hun bezit. Zij hebben in het algemeen ook een achteruitgaand leervermogen, waardoor ze moeilijker nieuwe vaardigheden kunnen leren.

Maar we mogen ons niet blindstaren op de hoge leeftijd. Veel ouderen zijn wel digitaal mee. Tegelijk zijn veel jongeren digitaal uitgesloten. Ze worden weleens *digital natives* genoemd omdat ze zijn opgegroeid in de digitale wereld en van jongs af aan digitale middelen rond zich hebben. Maar jongeren ontsnappen niet aan de mechanismen van uitsluiting, afhankelijk van hun financiële situatie, scholingsgraad en meer, net als andere leeftijdsgroepen. Zo heeft bijvoorbeeld 22% van

de kortgeschoolde **jongeren** (16 – 24 jaar) enkel een smartphone en geen computer, tegenover 2% van de hogeschoolde jongeren. 39% van de jongeren met een laag inkomen heeft zwakke digitale vaardigheden, tegenover 27% van de jongeren met een hoog inkomen. Het is dus niet omdat jongeren zijn opgegroeid in de digitale wereld, dat ze allemaal mee zijn met de digitale evolutie.





“*Het Brussels beleid neemt iedereen mee op de digitale trein*”

Tania Maamary, coördinator digitale inclusie bij paradigm.brussels

Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest ontwikkelde een actieplan voor digitale toegankelijkheid. Hoe dat werkt en wat de ambitie is op digitaal vlak vertelt Tania Maamary van paradigm.brussels, de instelling van openbaar nut die verantwoordelijk is voor de digitalisering van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Tania Maamary: “Brussel heeft de ambitie om een ‘Smart City’ te worden, een stad waar technologie en ICT gebruikt worden om de noden van burgers te vervullen. Ik geloof dat niemand echt tegen digitalisering is, maar het moet wel toegankelijk en bruikbaar zijn voor iedereen.

In 2021 lanceerden we het ‘Plan voor Digitale Toegankelijkheid’ met vier pijlers om te werken aan digitale inclusie. De **eerste pijler is sensibilisering**. Enerzijds maken we diensten en publieke instellingen bewust van de digitale drempels. Anderzijds tonen we burgers dat digitale tools voordelen hebben in allerlei aspecten van het leven, zowel privé als professioneel.

De **tweede pijler is bundelen**. We brengen initiatieven uit Brussel, België en Europa samen zodat die beleidsniveaus hun acties op elkaar kunnen afstemmen en de krachten kunnen bundelen. Bovendien verzamelen we kennis om digitale inclusie te bevorderen. Zo hebben we aanbevelingen opgesteld voor ontwikkelaars van digitale tools, om ze meer toegankelijk te maken voor mensen met weinig digitale vaardigheden.

Voor de **derde pijler** versterken we de **digitale middelen** in openbare computerruimtes en in organisaties die werken aan digitale inclusie. We voorzien materiële steun zoals laptops, delen materiaal om digitale ondersteuners op te leiden, en ondersteunen organisaties bij subsidie-aanvragen.

Met de **vierde pijler** begeleiden we **specifieke doelgroepen** die meer risico lopen om digitaal achterop te geraken: werkzoekenden, jongeren, ouderen, personen met een handicap, mensen in armoede en vrouwen. Voor elke groep zijn er specifieke acties.

Natuurlijk ligt niet alles in onze handen, zoals de sluiting van de loketten in de privésector. Voor gemeentelijke diensten ontwikkelden we Irisbox, de online tool waar burgers terecht kunnen voor hun administratie online. Het is niet de bedoeling om de fysieke loketten te sluiten, maar juist om bepaalde mensen meer tijd te geven aan het loket. Wie wel digitaal mee is, wordt thuis geholpen. Maar we kunnen niet aan de privésector zeggen dat ze hun loketten moeten openhouden, bijvoorbeeld de banken.

"Brussel wil een 'Smart City' worden, waar technologie de noden van burgers kan vervullen."

De sociale sector oefent veel druk uit op de privésector en het beleid om diensten weer toegankelijker te maken, dat is goed. Zij voelen de digitale uitsluiting heel sterk omdat kwetsbare mensen bij hen komen met vragen. Ze nemen het erbij, boven op hun gewone werk. We hebben al geprobeerd om meer middelen te verkrijgen voor de sociale sector, maar het is nog niet gelukt. We geven niet op.

Hopelijk kunnen we ze wel een beetje helpen met onze 'Gids van de digitale inclusie', waarin we alle actoren

bundelden die werken aan digitale inclusie. Zo kunnen zij beter samenwerken of cliënten doorverwijzen in plaats van naast elkaar te werken. Als een organisatie bijvoorbeeld een opleiding wil organiseren, kunnen ze zien welke openbare computerruimtes er zijn in hun buurt waar de opleiding kan plaatsvinden. We hebben de gids verstuurd naar verschillende organisaties in de sociale sector en hij is op aanvraag online raadpleegbaar. Daarvoor kan je mailen naar inclusion@paradigm.brussels."



Over paradigm.brussels

Paradigm.brussels is een instelling van openbaar nut verantwoordelijk voor de digitalisering van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en alle publieke instellingen, de gemeenten en OCMW's. De 'Gids van de digitale inclusie' kan je aanvragen via e-mail naar inclusion@paradigm.brussels.



Wie zijn de digitaal kwetsbare Brusselaars?

Digitale uitsluiting kent diverse gezichten. Maak kennis met Germaine, Hassen en Ruben, drie Brusselaars die zich een weg proberen te banen in de digitale wereld. De namen zijn fictief, hun verhalen zijn echt.

“Eindelijk budget voor wifi thuis”

Germaine

Germaine is 73 Jaar, Congolese en woont al 26 jaar in België. Momenteel woont ze in een sociale woning in de Noordwijk met een klein pensioen. Ze heeft acht kinderen. Eén van hen woont in Brussel, één woont in Duitsland, de anderen wonen in Congo. Af en toe komt haar zoon en helpt hij met online betalingen; soms rekent ze op een vriendin. Via lokaal dienstencentrum De Harmonie leerde ze Accolage kennen, een burenhulpnetwerk. Ook daar krijgt ze soms hulp bij digitale problemen.

Verder doet ze weinig online. Tot voor kort had ze niet genoeg budget voor internet thuis. Dat kwam door een malafide verkoper die haar een verzekering had verkocht voor haar begrafenis van 57 euro per maand. En dat terwijl ze toch in Afrika begraven wil worden. Maar ze wist niet hoe ze de verzekering kon annuleren.

In het begin kon ze het wifinetwerk van de burens gebruiken, maar die zijn verhuisd. De nieuwe burens willen hun wifi niet delen. Ze had enkel mobiel internet op haar smartphone, wat duur is. Samen met haar zoon en iemand van Accolage is ze erin geslaagd om de dure verzekering op te zeggen, zodat ze wel internet kan betalen. Dat heeft haar leven verbeterd. Ze kan ondertussen, dankzij een cursus die ze volgde, zelf online betalingen doen. Ze kan nu ook meer videobellen met haar kinderen via WhatsApp. Voorheen wist ze zelfs niet dat dat kon.

Toch is ze nog heel voorzichtig. Haar zoon werd onlangs online opgelicht en sindsdien heeft ze meer angst om haar persoonlijke gegevens in te vullen. Ze vindt dat het vroeger allemaal menselijker was en dat je nu enkel op jezelf kan rekenen.

“Het internet brengt niet altijd oplossingen”

Hassan

Hassan is vader van drie kinderen en woont in een sociale woonwijk in Sint-Agatha-Berchem. Voor zijn werk zit hij dagelijks uren achter de computer en hij kan er goed mee overweg, ook al vindt hij zijn job niet zo boeiend. Vorig jaar waagde hij zich voor het eerst aan een online bestelling. Op een webshop kocht hij speelgoed voor zijn kinderen dat hij thuis wilde laten bezorgen, goed voor 126 euro. Maar er ging iets mis met de post en het pakje kwam nooit aan. Het bedrag werd niet terugbetaald omdat hij niet kon bewijzen dat het pakje verloren ging in de post.

Nu durft hij niets meer bestellen op het internet. Dat is jammer, want sommige dingen kan je online goedkoper vinden dan in fysieke winkels in Brussel, zoals huishoudproducten en schoolspullen. Bovendien kan hij zich thuis nooit in stilte concentreren op de computer omdat hij geen apart bureau heeft en zijn kinderen hem vaak storen. Meer en meer krijgt hij een afkeer van het internet omdat het voor hem niet altijd oplossingen brengt. Hassan is geen opgever maar hij vindt dat de digitalisering voor sommige vrienden onmogelijk is geworden, vooral voor zij die weinig geld hebben. Er is een café om de hoek waar iemand regelmatig hulp biedt. Dat vindt hij een grote meerwaarde.



“Voor elke job heb je een computer nodig”

Ruben

Ruben is 53, woont alleen in Brussel en is werkloos. Hij heeft een hobbelig parcours achter de rug op werkgebied en gaat al zijn hele leven van de ene naar de andere job als techniekier. Hij is handig, schiet goed op met collega's en is flexibel. Toch is het steeds moeilijker voor hem om zijn job te behouden door de toenemende digitalisering, ook al is er een krapte op de arbeidsmarkt. Tegenwoordig moet hij elke stap die hij doet en al het materiaal dat hij gebruikt registreren. Digitale uurroosters invullen, paswoorden onthouden, online veiligheidssystemen en de strenge registratie van gebruikte materialen zijn niet voor hem weggelegd. Als je op de computer een fout maakt, is het direct zichtbaar voor iedereen. Enkele maanden geleden werkte hij voor een bedrijf in het buitenland met minder computerwerk. Terug in België werd hem weer gevraagd om alles te registreren en liep het mis.

Hij is er werkmoe van geworden en heeft geen motivatie om een nieuwe job te zoeken. Solliciteren is ook moeilijker nu. Een brief schrijven en je cv indienen volstaat niet altijd. Tegenwoordig verlopen sollicitaties soms via digitale platformen waar je een account moet aanmaken, documenten moet opladen en technische proeven moet doen. Wie goed is met computers en minder weet over machines en motoren, staat toch hoger aangeschreven dan Ruben, die goed machines kan herstellen maar helaas niet goed met de computer kan werken. Na nieuwjaar zal hij opnieuw werk zoeken en zal hij zich digitaal moeten bijscholen, vooraf of op de werkvloer.



Deze organisaties werken aan digitale inclusie



“ We werken aan digitale vaardigheden in alle lessen ”

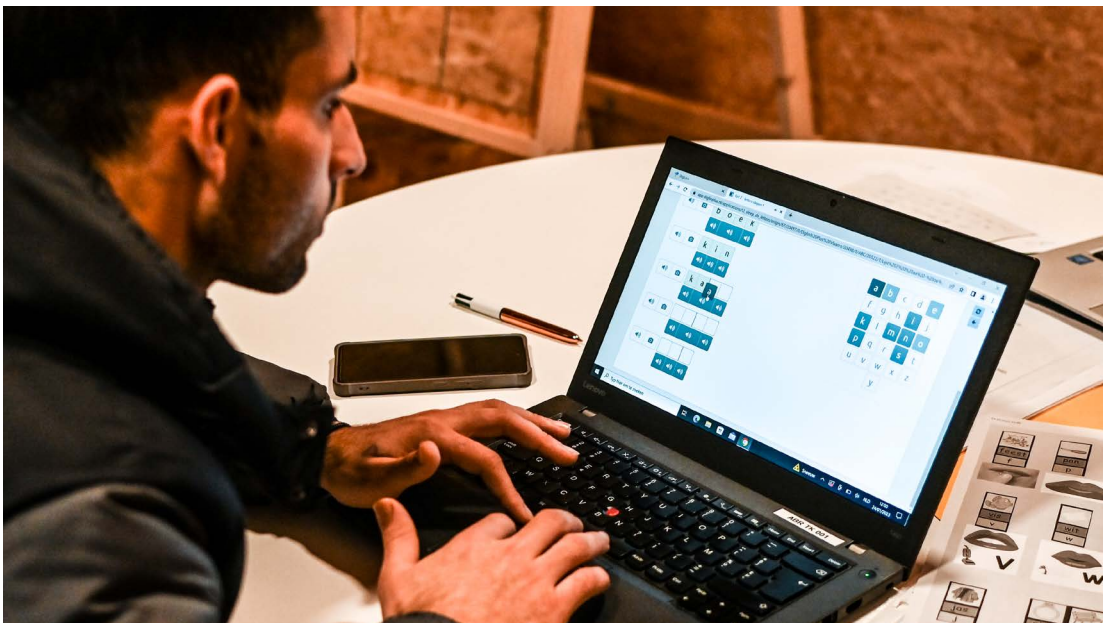
Kristof Dhaenens, ICT-medewerker Ligo Brusselleer

Bijna iedereen heeft een smartphone. Maar hoe ver geraak je daarmee als je niet de juiste digitale vaardigheden hebt? Het centrum voor basiseducatie Ligo Brusselleer integreert ICT-skills in de cursussen voor kortgeschoolden.

Kristof Dhaenens: “Wat betreft die smartphone, blijft het vaak bij basisgebruik zoals berichtjes sturen of sociale media gebruiken. We zien meer problemen met essentiële zaken als online dienstverlening, bankieren, mailen, administratie of tickets kopen. De tools en websites zijn soms heel complex. Velen hebben het moeilijk om digitale taal en lay-out te herkennen, zoals

een knop met ‘Klik hier’ of een menu op een website. Daardoor blijven er nog veel mensen achter.

Onze leraren zijn vaak het eerste aanspreekpunt voor de cursisten, bijvoorbeeld om een brief te lezen of om een afspraak te maken bij een dienst. We helpen waar mogelijk maar we zijn geen sociaal werkers. Als we niet



“De digitale middelen moeten een meerwaarde hebben in de les.”

verder kunnen helpen, verwijzen we hen door, onder andere naar de digibanken waar ze geholpen worden met digitale vragen.

Bovendien werken we in de lessen zo veel mogelijk aan de digitale vaardigheden van de cursisten. Een klein team van mediacoaches neemt alle leraren mee in het digitaal bad. Zij tonen hoe je de smartphone en andere tools kan gebruiken in de les.

De digitale middelen moeten wel een meerwaarde hebben. De cursisten moeten er zelf mee aan de slag kunnen en ze moeten er nieuwe vaardigheden mee leren. Het gaat er dus niet gewoon om dat de leerkracht een presentatie toont op de computer in plaats van een blad papier te geven. We leren de cursisten echt werken met websites en apps, zoals een agenda, mails of het openbaar vervoer. Bij een les Nederlands over het weer tonen we hen hoe je het weerbericht online raadpleegt, bijvoorbeeld.

Een ander aandachtspunt is dat het lesmateriaal goed leesbaar moet zijn op de smartphone.

Daarnaast zijn er aparte ICT-cursussen, vooral binnen trajecten over tewerkstelling. Daar leren ze vacaturesites verkennen, een cv opstellen of digitale handtekeningen zetten. De ICT-cursussen geven we ook in andere organisaties, zoals scholen, tewerkstellingsorganisaties, en organisaties uit de kansarmoedesector. We willen die organisaties sensibiliseren over digitale uitsluiting en tonen hoe hulpverleners iemand kunnen screenen op digitale vaardigheden, bijvoorbeeld iemand dingen laten uitproberen, hem eens een mail sturen en afwachten of er antwoord komt ... Zo kunnen er signalen komen dat iemand misschien baat heeft bij een ICT-cursus.”

Over Ligo Brusselleer

Ligo Brusselleer is een centrum voor basiseducatie. Kortgeschoolde volwassenen kunnen er allerlei cursussen volgen, zoals Nederlands als tweede taal, alfabetisering, rekenen of ICT. Meer info via www.ligo.be/brusselleer.

Ligo Brusselleer



“Voor de moeders is een laptop geen prioriteit”

Amani Ben Taib, sociaal assistent
Regine Tierens, verpleegkundige
NASCI vzw

Hulpverleners in allerlei sectoren krijgen dagelijks te maken met digitale uitsluiting van kwetsbare mensen. Het werd de voorbije jaren een extra taak bovenop de andere vragen. Amani Ben Taib en Regine Tierens van NASCI vzw vertellen hoe ze daarmee omgaan.

Regine Tierens, verpleegkundige: “Onze hoofdprioriteit is materiële hulp geven aan gezinnen, zoals baby materiaal en kleding. Daarnaast hebben we een sociaal infopunt, onze eerstelijns medische zorg Mediconsult, en organiseren we sociale activiteiten. Ons publiek bestaat vooral uit alleenstaande moeders zonder inkomen uit de 19 gemeenten van Brussel. Dat kunnen vluchtelingen zijn, maar ook gezinnen die om een andere reden in een kwetsbare situatie zitten.”

Amani Ben Taib, sociaal assistent: “Aan het sociaal infopunt kunnen we hen helpen met alle administratie die op de computer moet gebeuren, zoals inschrijven voor een school, een sociale woning aanvragen, documenten aanvragen bij de gemeente ...

Er wordt weleens een gsm of laptop gedoneerd, of we kunnen doorverwijzen naar organisaties die ICT-materiaal ontlend, zoals HOB0. Maar voor de moeders is dat geen prioriteit. Ze hebben andere problemen aan hun hoofd die eerst opgelost moeten worden, zoals zorgen voor hun kind of hun papieren in orde brengen.

Bovendien hebben ze niet genoeg kennis over het digitale en over websites. Sommigen kunnen zelfs niet lezen of schrijven. Er was onlangs een vrouw aan het sociaal infopunt die in 2015 op verschillende plekken in Brussel een sociale woning had aangevraagd. Je moet die aanvraag elk jaar hernieuwen, maar zij heeft dat nooit gedaan omdat ze het niet wist en het niet zelf kon doen. Daardoor is ze al veel kansen op een sociale woning kwijt.”

Regine: “Wie een groter netwerk rond zich heeft, vindt vaak sneller oplossingen voor digitale moeilijkheden. Voor onze moeders is NASCI een belangrijke schakel in hun netwerk. Sommigen beschouwen ons echt als familie.

We hebben een WhatsApp-groep met mama's om activiteiten aan te kondigen of om bepaalde donaties te tonen die ze kunnen ophalen. Dat werkt goed. Het is een toegankelijk kanaal dat iedereen kent, zelfs als je niet kan lezen. Er worden veel spraakberichten verstuurd.”

"Het is moeilijk om ergens binnen te geraken. Dat maakt de problemen voor kwetsbare mensen erger."

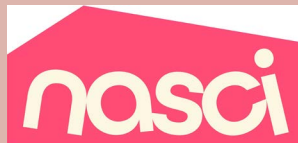
Amani: "We doen altijd ons best om oplossingen te zoeken. Maar ook wij staan soms met onze rug tegen de muur door de complexe procedures of ontoegankelijke diensten. De websites van overheidsdiensten zouden veel gemakkelijker moeten zijn. Je moet te veel stappen doen om iets simpels te verkrijgen en de taal is moeilijk te begrijpen. Als je geen digitale identiteitskaart hebt, geraak je niet ver. Veel van onze gezinnen hebben een identiteitsbewijs op papier. Ze zijn bijna verplicht om een fysieke afspraak te maken, maar dan moeten ze soms maanden wachten."

Regine: "Er moeten meer loketten open bij de banken, de mutualiteit, de gemeente ... Het is nu heel moeilijk om ergens binnen te geraken en dat maakt de digitale problemen voor kwetsbare mensen alleen maar erger."

Over NASCI

De vzw NASCI is een 'Dienstencentrum voor het Kind' en zet zich in voor alleenstaande ouders, vooral moeders, zonder inkomen die op weinig andere plekken terecht kunnen. NASCI voorziet onder andere materiële hulp en sociale en medische ondersteuning.

www.nascivzw.be





“Iedereen kan in de bibliotheek terecht met digitale vragen”

Erika Gebruers, educatief expert
Jean-Paul De Preter, vrijwilliger
Muntpunt

Een bibliotheek is als vanouds een plek waar iedereen toegang heeft tot informatie en cultuur. Internet en digitale middelen horen daar ook bij. Erika Gebruers en Jean-Paul De Preter vertellen over de initiatieven van Muntpunt om mensen digitaal vooruit te helpen.

Erika Gebruers: “Enkele jaren geleden zagen we steeds meer mensen met vragen over hun smartphone. In 2017 richtten we de App-o-theek op, een helpdesk voor vragen over websites, apps of tools, hier in Muntpunt.”

Jean-Paul De Preter: “Mensen komen meestal met een specifieke vraag, bijvoorbeeld een online overschrijving doen of een app installeren. We lossen het samen op, maar oefenen ook verder of geven tips zodat ze het volgende keer zelf kunnen. Het heeft geen zin om alles in hun plaats te doen. Er was eens een vrouw met een geblokkeerd e-mailadres. De oorzaak was een volle mailbox. We leerden haar hoe ze haar mailbox leegmaakt in plaats van haar e-mailadres te deblokken.”

Erika: “In de computerruimte is ook altijd een medewerker aanwezig om te helpen waar nodig. Dat is soms stresserend. Er staan 48 computers, dus je kan 48 diverse vragen tegelijk krijgen. Twee keer per week zijn er extra ondersteuners bij die meer tijd kunnen nemen om bezoekers te helpen.”

Jean-Paul: “Dankzij de opleiding ‘Digitalenten’ van Muntpunt werd ik digitale ondersteuner. Ik was hier al lang vrijwilliger om de boeken weg te zetten. Er waren niet altijd genoeg medewerkers in de computerruimte en dan vroegen de mensen aan mij om te helpen. Dat was de aanzet om mij in te schrijven voor de opleiding.”



"We lossen de vragen op, maar oefenen ook verder zodat ze het volgende keer zelf kunnen."

Erika: "Voor 'Digitalenten' zoeken we geen mensen met een technisch profiel, maar mensen met een sociaal profiel die graag anderen helpen en die willen bijleren over digitalisering. Dat is een gouden formule, want we hadden veel geïnteresseerden voor de eerste reeks. Acht deelnemers van de opleiding zijn nu vrijwilliger bij ons of bij andere Brusselse organisaties."

In het najaar van 2023 start de opleiding opnieuw en gaan we samenwerken met het Centrum voor Algemeen Welzijnswerk (CAW). Wie graag mensen helpt maar zich niet sterk genoeg voelt om digitale vragen te beantwoorden, kan vrijwilliger worden bij het CAW en cliënten toeleiden naar onze App-o-theek. Ze kunnen zelfs meekomen met de cliënt tot hier. Zo wordt de vraag van de cliënt beantwoord en kan de vrijwilliger zelf nog bijleren. Twee vliegen in één klap.

Voor de samenwerking met het CAW maakten we voorschriftbriefjes. De vrijwilliger of hulpverlener schrijft op welke digitale vragen de cliënt heeft, en de cliënt kan met het briefje naar ons komen. Zo hebben ze meteen ons adres en openingsuren."

Jean-Paul: "Zo hopen we nog meer mensen te bereiken. Al is er ook veel mond-tot-mond-reclame. Er zitten vaak mensen met hun eigen toestel buiten voor de deur die onze wif gebruiken. Zij mogen naar binnen komen als ze hulp nodig hebben."

Erika: "De mensen van het CAW zelf kunnen helaas niet altijd zelf hun cliënten helpen. Je moet geen IT-specialist zijn om iemand te helpen, maar bij hen is er te veel tijdsdruk. Wij kunnen er meer de tijd voor nemen en na een tijdje leren we wel de hindernissen kennen waar veel mensen op botsen."



Over Muntpunt



MUNTPUNT

Muntpunt is een van de Brusselse openbare bibliotheken en is een plek waar Brusselaars kunnen leren, lezen en informatie kunnen verkrijgen over wonen, werken, studeren en leven in Brussel.

De App-o-theek is er op dinsdag van 14u tot 16u, en op woensdag van 10u tot 12u.

Adres: Munt 6, 1000 Brussel

www.muntpunt.be

Aan de slag in jouw organisatie



Help mensen vooruit met deze concrete tips

Sociaal werkers en hulp- en zorgverleners krijgen heel wat vragen van mensen die digitaal kwetsbaar zijn. Om goed te kunnen helpen of doorverwijzen, lijsten we hier een aantal praktische tips en hulpmiddelen op. Onthoud dat het proces om digitale inclusie te bevorderen stap voor stap gaat. We kunnen geen mirakels verrichten, maar kleine inspanningen kunnen een groot resultaat hebben.

1. Toegang tot internet of toestellen

→ Telecomproviders bieden **sociale tarieven** aan voor internet. Bekijk samen met de hulpvrager of hij er recht op heeft.

→ Misschien is de **internetverbinding** niet goed, bijvoorbeeld door een slechte installatie. Je kan samen contact opnemen met de klantendienst van de operator om de problemen op te lossen.

→ Er zijn heel wat **openbare computerruimtes (OCR)** in Brussel waar iedereen gratis computers, printers en kaartlezers kan gebruiken, soms met begeleiding. Er zijn ook openbare computerruimtes die IT-initiaties bieden, bijvoorbeeld leren werken met muis en toetsenbord of een smartphone gebruiken. Via www.caban.be vind je een lijst van alle openbare computerruimtes in verschillende talen, zoals Nederlands, Turks, Arabisch en Albanees. Indien nodig, kan je samen met de hulpvrager naar een OCR gaan zodat hij de weg weet.

→ Naast de officiële OCR's, hebben ook heel wat **bibliotheeken** een plek met computers en internet.

→ Er zijn ook **organisaties** waar je gratis wifi kan gebruiken, bijvoorbeeld gemeenschapscentra, lokale dienstencentra of andere buurtwerkingen.

→ Er zijn organisaties waar je **apparaten** kan kopen aan een voordelige prijs, zoals Close the Gap, Molengeek, CF2D, Oxfam of circular.brussels. Ook in kringloopwinkels kan je soms terecht voor betaalbare toestellen.

→ Voor **personen met een handicap** die extra ondersteuning nodig hebben, is er het project CyberVal van vzw Solival. Meer info vind je op www.solival.be.

→ Woont de hulpvrager samen met anderen, bijvoorbeeld in een voorziening voor personen met een handicap, een opvangcentrum of een woonzorgcentrum? Ga samen met de begeleiders na welke mogelijkheden er zijn om toegang te krijgen tot een computer en/of internet.

2. Omgaan met angst voor digitale tools

→ Angst kan voortkomen uit slechte ervaringen of negatieve verhalen over *phishing*, *cyberpesten* en andere online gevaren. Wie niet veel geld heeft of wie al schul-



den heeft, is er extra voorzichtig voor. Mediawijs verzamelde tips over online veiligheid, digitaal bankieren en phishing die je samen met de hulpvrager kan overlopen. Er staan ook toegankelijke filmpjes op. www.mediawijs.be/nl/cybersecurity.

→ Misschien helpt het al om samen met de hulpvrager een handeling uit te voeren, bijvoorbeeld online bankieren, zodat hij zich niet alleen voelt. Respecteer daarbij de privacy van de hulpvrager als hij paswoorden of codes invult.

3. Digitale vaardigheden verbeteren

→ Is een gebrek aan digitale vaardigheden de oorzaak van de hulpvragen? Heel wat Brusselse organisaties bieden opleidingen aan, van een basisniveau waarbij je leert werken met een computer of een smartphone, tot een gevorderd niveau waarbij je leert werken met bepaalde programma's of specifieke skills leert. Bijvoorbeeld:

- De centra voor volwassenenonderwijs en centra voor basiseducatie (Ligo). Een overzicht vind je op www.be.brussels/onderwijs-vorming/permanente-vorming/.
- Bij Actiris, de Brusselse gewestelijke dienst voor arbeidsbemiddeling, kan je ook opleidingen volgen met het oog op werk. Kijk op www.actiris.brussels voor het aanbod.
- De Digitrein organiseert digitale ondersteuning

voor ouderen, individueel of in groep. Het is een samenwerking tussen verschillende Brusselse organisaties. Meer info via www.digitrein.be. Helaas bestaat er nog geen volledig overzicht van alle opleidingen digitalisering in Brussel.

→ Via www.123digit.be kan je het niveau van digitale autonomie van de hulpvrager bepalen om te weten wat voor opleiding hij nodig heeft.

→ Muntpunt geeft opleidingen aan mensen die digitale ondersteuner willen worden om anderen te helpen.

→ MobiDig is een mobiele toolkit waarmee sociale organisaties naar hun doelgroepen kunnen gaan om hun digitale geletterdheid te bevorderen. Meer info via www.digitall.be/nl/mobidig.

→ Specifieke info over digitaal bankieren vind je via www.febelfin.be/nl/themas/digitaal-betalen-en-bankieren/digitale-inclusie, met een handige brochure, video's en infosessies.

→ Stimuleer mobiele apparaten om online te gaan, aangezien die vaak toegankelijker zijn dan computers en er minder digitale vaardigheden voor nodig zijn.

4. Geef het goede voorbeeld

→ Een complexe website is een grote drempel voor wie niet goed digitaal onderlegd is. Er is een grote taak weggelegd voor overheden, diensten, organisaties en hun websitebouwers om websites eenvoudig, toegankelijk en in klare taal te maken, zodat iedereen er gemakkelijk zijn weg vindt.

→ Daarnaast is het goed om niet alleen digitaal te werken en ook fysiek bereikbaar te zijn, en om informatie ook offline aan te bieden, bijvoorbeeld in brochures of aan een informatiebord.

5. Doorverwijzen naar gespecialiseerde hulp

→ Heel wat organisaties in Brussel werken rond digitale uitsluiting en begeleiden mensen die digitaal kwetsbaar zijn. In de 'Gids van de digitale inclusie' van paradigm.brussels vind je een overzicht van Brusselse organisaties en bedrijven die dat aanbieden. De gids is op aanvraag beschikbaar door te mailen naar inclusion@paradigm.brussels.



Aanbevelingen om digitale uitsluiting tegen te gaan

In 2022 en 2023 vormden we samen met organisaties in Brussel enkele thematische werkgroepen over digitale uitsluiting. We formuleerden acties, en vulden ze aan met mogelijke oplossingen geformuleerd door het OCMW van Brussel en CAW Brussel. Zo kwamen we tot een lijst met actiepunten voor sociale organisaties om digitale uitsluiting tegen te gaan en om het beleid te mobiliseren.

1. Sensibilisering

Algemene aanbevelingen voor organisaties

- Elke organisatie zou moeten nadenken over digitale ondersteuning voor cliënten. Wat is realistisch? Stel in het team iemand aan die daarvoor extra aandacht heeft
- Kijk eens kritisch naar je eigen website en pas die aan waar nodig.
- Denk na over je doelpubliek en digitale uitsluiting. Is er een terugkomende factor waar jij als organisatie een impact op kan hebben?

Aanbevelingen voor webontwikkelaars en -verantwoordelijken.

- Maak je website of app voor iedereen simpel en toegankelijk. Het label Anysurfer stelde enkele richtlijnen op voor toegankelijke websites. www.anysurfer.be.
- Voorzie een bereikbare helpdesk waar mensen terecht kunnen met vragen.
- Geef mensen de tijd om in te loggen, maak inloggen eenvoudiger of werk zonder inlogstelsel.
- Gebruik voldoende icoontjes om alles duidelijk te maken. Icoontjes zijn voor mensen soms duidelijker dan woorden. Niet iedereen spreekt de taal van je website of app.
- Een specifieke aanbeveling voor banken: maak een simpelere versie van je app of website voor de basistoepassingen. Sommige gebruikers hebben niet alle functies nodig. Blijf kritisch over je eigen ontwerp en denk aan de zwaksten. Toets de bruikbaarheid van je app af bij mensen die digitaal niet goed mee zijn.

Aanbevelingen voor Brusselse sociale organisaties omtrent openbare computerruimtes (OCR)

- Richt een openbare computerruimte op als je dat kan. Via www.mediawijis.be/nl/tools vind je de gids 'Zo start je een openbare computerruimte werking'.

- Ga na of er voldoende open computerruimtes zijn in je gemeente. Zijn bekend genoeg? Trek aan de alarmbel als dit niet zo is. Ijver voor wegwijzers naar openbare computerruimtes.
- Werk samen met anderen om de openbare computerruimte in je gemeente te promoten.
- Betrek de openbare computerruimtes in je werking. Breng je doelpubliek ermee in contact en omgekeerd. Informeer de open computerruimtes over jouw doelpubliek.
- Zet een actie op met je organisatie om de politiek te mobiliseren rond dit thema. Blijf alert en strijdvaardig.
- Geef medewerkers de kans om opleidingen te volgen over digitale uitsluiting, bijvoorbeeld de opleiding Media-coach bij Mediawijs (www.mediawijs.be/nl/mediacoach/). Zorg ook voor een handleiding, workshop of gids voor digitale inclusie voor medewerkers. Via www.mediawijs.be vind je veel nuttig materiaal.
- Organiseer gerichte opleidingen over digitale tools aan ouderen. Moedig ouderen uit je doelpubliek aan om opleidingen te volgen.
- Richt een printerdienst op aan je onthaal. Ijver voor een gezamenlijk symbool in de gemeente of heel Brussel om aan te duiden waar je gratis of tegen aankoop prijs kan printen, bijvoorbeeld door een sticker.

Aanbevelingen voor Brusselse sociale organisaties omtrent loketten en bereikbaarheid

- Een burgervriendelijke dienstverlening vraagt ook de aanwezigheid van fysieke loketten voor mensen die daar nood aan hebben.
- Ook jouw organisatie moet bereikbaar zijn. Vermijd enkel digitale afspraken en laat ook de mogelijkheid om op bepaalde tijdstippen zonder afspraak te komen. Toets af met je doelpubliek of je voldoende toegankelijk bent, en ga aan de slag met hun feedback. Stem bijvoorbeeld de openingsuren van je loket of onthaal af op de noden van je doelpubliek.





2. Digitale thuishulp

Digitale thuishulp is bedoeld voor die mensen die niet mobiel zijn. Zij kunnen niet naar een open computerruimte of andere dienst om hulp te vragen. De bestaande thuishulp zoals poetsen, huishoudhulp of verzorging krijgt er dus een broertje of zusje bij, namelijk de digitale thuishulp.

In Vlaanderen zijn er de Digicheques van BEEGO waar IT-studenten digitale thuishulp bieden tegen een vergoeding. In Brussel lijkt dit omwille van de hoofdstedelijke context niet in die vorm haalbaar. Toch zijn er een aantal eenvoudige mogelijkheden voor Brussel.

- Vrijwilligers kunnen digitale hulp aan huis bieden. Het legale kader waarin zij dit kunnen doen en extra tips vind je verder in deze tekst, onder 'Werken met vrijwilligers'.
- Er zijn al tal van organisaties zoals Familiehulp of i-mens die thuishulp bieden. Hun werknemers krijgen steeds meer digitale vragen van het doelpubliek. Dat is een extra taak voor hen. Het is voor ons een logische stap om hen een opleiding te geven, zodat ze ook deze vragen kunnen beantwoorden. Tijdens de werkgroepen brachten we deze organisaties in contact met mogelijke opleidingsaanbieders. Deze piste om digitale thuishulp te bieden is een goede oplossing, maar dient regelgevend onderbouwd en financieel ondersteund te worden.
- Hoe geraken minder mobiele personen aan cash geld? Wettelijk gezien mag je geen geld afhalen met de bankkaart van iemand anders, ook niet als werknemer of vrijwilliger van een organisatie. Je mag ook geen code vragen aan de cliënt. Een pasklare oplossing is er dus niet. Eén organisatie liet de personen een overschrijving doen op hun rekening en ging dan zelf, voor hetzelfde bedrag, voor die persoon cash afhalen. Dat kan werken maar het stoelt op vertrouwen en het is omslachtig. Mogelijk misbruik is niet uitgesloten.

3. Opleidingen

Opleidingen voor eigen werknemers zijn noodzakelijk. Meer en meer is kennis van digitale hulp een essentiële vereiste in het sociaal werk en in de zorgsector. Veel organisaties weten niet bij wie ze terecht kunnen om hun eigen werknemers op te leiden. Zo spraken we met een Brussels ziekenhuis dat wel inzag dat er veel vragen waren maar nog geen actie ondernomen had om erop in te spelen. Uiteindelijk stelde het ziekenhuis een verantwoordelijke voor digitale inclusie aan en verkende het de mogelijkheden tot opleidingen. Een actie die we enkel maar kunnen aanmoedigen. Elke sociale organisatie moet vandaag nadenken over de opleiding van het personeel om een optimale digitale assistentie te kunnen bieden aan het doelpubliek.

Ook opleidingen voor het digitaal kwetsbaar publiek zijn belangrijk. Sociale organisaties weten niet altijd hoe ze hun doelpubliek kunnen doorverwijzen naar een adequate cursus. Heel wat bestaande cursussen zijn vandaag niet volzet. De Brusselaars die digitaal niet goed mee zijn, zijn ook moeilijker te bereiken en vinden de info niet over de beschikbare cursussen. Het lijkt ons een goed idee dat de Brusselse overheid een kalender ontwikkelt met cursussen over digitalisering. Zo kan elke organisatie gemakkelijk opzoeken wanneer, voor wie, waar en aan welke kostprijs een cursus start. Op die manier wordt doorverwijzing gefaciliteerd.

4. Werken met vrijwilligers

Tijdens gesprekken met lokale dienstencentra, waar veel vragen over digitale hulp komen, bleek dat enkele dienstencentra de hulp van vrijwilligers inschakelen. Zij zijn een soort onthaal voor digitale vragen of gaan langs bij mensen thuis om digitale hulp te bieden. Zo hoorden we bijvoorbeeld over een lokaal dienstencentrum met een vrijwilliger die in verschillende lokale dienstencentra permanentie deed.

- Mediawijs heeft een heleboel info verzameld over digihelpers, zoals opleidingen voor vrijwilligers en vrijwilligersvacatures. www.mediawijs.be/nl/dossier-digistarter-digihelper.
- Bij het Steunpunt Vrijwilligerswerk Brussel vind je heel wat informatie over werken met vrijwilligers, zoals het wettelijk kader rond vrijwilligerswerk, tools en vormen. www.steunpuntvrijwilligerswerk.be.



Film 'Uitgesloten': sensibiliseren en entertainen

Kenniscentrum WWZ maakte een kortfilm over digitale uitsluiting om te sensibiliseren en te entertainen, zowel voor organisaties en professionals die werken rond dit thema als voor mensen die al dan niet getroffen worden door digitale uitsluiting. De film is een ideale gespreksstarter en bewustmaker.



Frank Tierens
filmmaker
medewerker digitale inclusie
Kenniscentrum WWZ

Frank Tierens: “Het is een mooie kortfilm met humor, maar hij is ook serieus. Hij is gebaseerd op het verhaal van iemand uit mijn omgeving. Ik wilde vooral aantonen dat digitalisering een nobel doel is, maar dat het niet voor iedereen is weggelegd. Voor sommigen zorgt digitalisering voor meer problemen dan oplossingen. Er wordt hen van alles ontnomen: sociale rechten, les volgen, aankopen doen ... Hun dromen worden onmogelijk net als voor Tom in de film. Voor hen hebben we deze film gemaakt. De film vertelt dus over digitale uitsluiting, verpakt in een verhaal. Verschillende indicatoren die kunnen wijzen op digitale uitsluiting, komen erin voor.

We werkten met een klein, fijn team. Marc Guns, Tom in de film, is een geboren talent en deze rol is hem op het lijf geschreven. Ik hoop dat de film het publiek doet nadenken en gesprek tot stand zal brengen. Deze film kan iets losmaken en door de losse stijl van de film kunnen we hopelijk een groot publiek bereiken.”

Je kan een filmvertoning boeken voor jouw organisatie of event, gevolgd door een nabespreking met Frank Tierens, maker van de film en expert in digitale uitsluiting bij Kenniscentrum WWZ. Er werd ook een lespakket ontwikkeld voor het onderwijs.



Ontdek de trailer
van de film via
www.youtube.com

Synopsis: Tom en Nico, cafévrienden, krijgen een nieuwe jonge barvrouw in hun stamcafé. Tom, vrijgezel met een klein netwerk, wil zelfstandige worden om haar te verleiden. Nico wil hem helpen maar Tom botst tegen een digitale muur die hem alle moed doet verliezen in zijn eigen kleine wereld. Het loopt allemaal anders dan verwacht

Regie & scenario: Frank Tierens

Genre: sociale fictie, humor en romantiek (32 min)

NL en FR gesproken - Ondertiteling in NL / NL+FR / FR / ENG

Meer info en contact

www.kenniscentrumwwz.be/film

info@kenniscentrumwwz.be

Quiz: test je kennis over digitale uitsluiting

Deze quiz is bedoeld om in groep te spelen en legt de indicatoren van digitale uitsluiting op een speelse wijze bloot. De quiz volgt het principe van de digitale kloof: sommige spelers zullen meer kansen hebben om de juiste antwoorden te vinden dan andere spelers.

Vorbereiding

Verdeel de deelnemers van de quiz in drie groepen.

- Groep A is een persoon alleen en mag geen smartphone of computer gebruiken als hulpmiddel om de vragen te beantwoorden.
- Groep B bestaat uit meerdere personen die elkaar kunnen helpen om de antwoorden te vinden, maar ze mogen ook geen smartphone of computer gebruiken als hulpmiddel.
- Groep C bestaat ook uit meerdere personen die elkaar kunnen helpen en zij mogen wel een smartphone of computer gebruiken als hulpmiddel.

Op die manier hebben de groepen geen gelijke kansen om de quiz op te lossen. Zo werkt de digitale kloof ook. Geef de groepen 15 minuten tijd om de vragen op te lossen.

Quiz

1. Welke factoren hebben geen rechtstreekse invloed op de digitale uitsluiting van een persoon?

- Leeftijd
- Huidskleur
- Financiële situatie
- Woonplaats
- Angst
- Intelligentie
- Gender
- Taal
- Netwerk
- Gezinsituatie
- Opleidingsniveau
- Internetleverancier

2. Welke organisatie past niet in het rijtje en waarom?

Maks vzw - MolenGeek - Microsoft - NASCI vzw - Apple

3. Hoeveel procent van de vrouwen heeft zwakke digitale vaardigheden volgens de 'Barometer Digitale Inclusie'?

- A. 75 %
- B. 25 %
- C. 45 %
- D. Enkel mannen hebben zwakke digitale vaardigheden.

4. Wat past niet in het rijtje, en waarom?

De eerste computer voor persoonlijk gebruik - de eerste e-mail - de eerste smartphone - de voorloper van het internet

5. Welke films gaan over digitale uitsluiting?

- A. Ik kom van een andere planeet
- B. Planet of the Apes
- C. E.T.
- D. Star Wars
- E. Uitgesloten
- F. De witte planeet

6. Wat past niet in het rijtje, en waarom?

paradigm.brussels - WeTechCare - Mediawijs - Crash - DigitAll

7. Bij de digitale uitsluiting onderscheiden we verschillende graden. Welke zijn dat?

8. Wie is Ilse Mariën?

- A. Een Belgische onderzoeker over digitalisering
- B. Een Belgische atlete
- C. Miss België 2004
- D. De eerste Belgische minister van digitalisering

9. Hoe schrijf je de volgende woorden?

acquisitie - barbecueën - consciëntieus - dommeriken - jiu-jitsu

Antwoorden

1. Huidskleur en internetleverancier. Alle andere parameters kunnen een rechtstreekse invloed hebben op de mate van digitale uitsluiting.
2. NASCI vzw. De andere organisaties hebben digitalisering of digitale inclusie als hoofdpodracht. NASCI niet, al doen ze dat sinds een aantal jaren er wel bij.
3. 45% (bron: Barometer Digitale Inclusie).
4. De eerste smartphone zag het levenslicht in de jaren 1990. De rest bestond al sinds de jaren 1970.
5. 'Ik kom van een andere planeet' en 'Uitgesloten' gaan over digitale uitsluiting.
6. Crash. De overige organisaties werken rond digitale inclusie. Crash bestaat niet.
7. De eerste graad is toegang; de tweede graad is digitale competenties; de derde graad is het gebruik van essentiële diensten.
8. Ilse Mariën is een onderzoeker over digitalisering, verbonden aan de onderzoeksgroep Studies in Media, Innovation and Technology (SMIT) van de Vrije Universiteit Brussel (VUB) en Imec.
9. Dit dictee moet vooral aantonen dat wie het internet goed kan gebruiken, meer kans maakt om zonder fouten te schrijven.

Verder lezen?



Gids van de digitale inclusie paradigm.brussels

Deze gids bundelt alle informatie over toegang tot digitale toestellen, internet en opleidingen. Je vindt er een overzicht van alle organisaties in Brussel die aan digitale inclusie werken. De gids werd gerealiseerd door de Coördinatie Digitale Inclusie binnen paradigm.brussels en is bedoeld voor iedereen die burgers wil toeleiden naar gepaste oplossingen voor hun digitale problemen.

De gids is op aanvraag verkrijgbaar via inclusion@paradigm.brussels

8 Profielen van Digitale Ongelijkheden

Ilse Mariën, Dorien Baelden - iMinds-SMIT, Vrije Universiteit Brussel

De 8 profielen beschrijven het digitaal mediagebruik van verschillende groepen in de samenleving. Ze zijn een houvast voor organisaties, beleidsmakers en bedrijven om digitale uitsluiting te begrijpen, om doelgroepen beter in kaart te brengen en om te werken aan digitale inclusie.

Je vindt het rapport via www.ilsesmarien.be/publications.

IDEALIC.BE
setting the future scene of e-inclusion

8 Profielen van Digitale Ongelijkheden

Ilse Mariën & Dorien Baelden
iMinds-SMIT, Vrije Universiteit Brussel

Oktober 2015



De Brusselaars en de digitale wereld - Editie 2023 Brussels Instituut voor Statistiek en Analyse

Deze publicatie presenteert cijfers over het ICT-gebruik bij huishoudens in Brussel. De cijfers zijn gebaseerd op een nationale enquête uit 2022 van Statbel, het Belgische statistiekbureau.

Lees het rapport online via www.bisa.brussels.

Titel

Digitale uitsluiting in Brussel
Cahier 23
December 2023

Auteurs

Frank Tierens, Lieselot Degraeve

Redactie

Lieselot Degraeve, Herwig Teugels

Foto's

Lieselot Degraeve (p. 3)
Jan Van Bostraeten (p. 4, 11)
Unsplash (p. 9)
paradigm.brussels (p. 13)
Pexels (p. 15, 17)
Frank Tierens (p. 8, 16, 20, 22, 23, 27, 30, 33, cover)
Layla Aerts (p. 24, 26, 29, 31)
Ligo Brusselleer (p. 18)
NASCI vzw (p. 21)

Druk

Daddy Kate

Dit is een uitgave van

Kenniscentrum WWZ vzw
Lakensestraat 76 bus 2
1000 Brussel
tel. 02 414 15 85

v.u.

Herwig Teugels
Depotnummer D/2023/13222/2
ISBN 9789464442694
December 2023

- Dit cahier past in een langlopende reeks.
Meer info over abonnement en bestellingen op www.kenniscentrum.be/cahiers
- Overname van de tekst is toegestaan, met bronvermelding.
- Gebruik van foto's kan, na schriftelijk verzoek van onze toestemming en met vergoeding.



- zet zich in voor een beter welzijn, vernieuwende woonvormen en toegankelijke zorg voor alle Brusselaars, met extra aandacht voor kwetsbare bewoners. Het vrijwilligerswerk krijgt hierin een bijzondere plaats.
- bouwt expertise op en stelt die ter beschikking van het werkveld en het beleid, stimuleert innovatie en projectontwikkeling, ondersteunt welzijnswerkers, initiatiefnemers en zorgvoorzieningen en investeert in de uitbouw van een toekomstgericht beleid.
- werkt steeds samen met en in opdracht van organisaties.
- stimuleert verbinding tussen doelgroepen en werkvormen, tussen sectoren en beleidsdomeinen, tussen Welzijn, Wonen en Zorg.
www.kenniscentrumwwz.be



Het Kenniscentrum WWZ werkt aan de SDG's, de 17 duurzame ontwikkelingsdoelen van de Verenigde Naties.

Met steun van

De digitale trein raast al jaren door onze maatschappij, maar niet iedereen is mee. Enerzijds hebben veel Brusselaars het moeilijk om digitale tools te gebruiken. Anderzijds verloopt het leven steeds meer digitaal: denk aan inschrijven voor een school, online bankieren, een doktersafspraak maken of solliciteren. Fysieke loketten verdwijnen. Heel wat initiatieven en organisaties in Brussel kaarten dit probleem aan en ondersteunen mensen waar mogelijk bij hun digitale vragen. Sommige organisaties doen dat bovenop hun andere taken met de weinige middelen die ze hebben.

Van 2021 tot 2023 ging Kenniscentrum Welzijn, Wonen, Zorg aan de slag met de vragen van digitaal kwetsbare Brusselaars en van organisaties. We onderzochten welke oplossingen er mogelijk zijn, brachten organisaties met elkaar in contact, luisterden naar hun aanbevelingen en ervaringen, ondersteunden acties die de digitale kloof aanklagen, en riepen overheden, banken en diensten op om alternatieven te voorzien voor mensen die digitaal niet mee zijn.

Dit cahier is een praktische gids voor iedereen die zich wil inzetten om Brusselaars mee te nemen op de digitale sneltrein. In het cahier maak je kennis met inspirerende praktijken, leer je welke indicatoren kunnen wijzen op digitale uitsluiting, en ontdek je een heleboel praktische tips en tools om zelf de strijd tegen digitale uitsluiting aan te gaan, in je organisatie en met jouw doelpubliek.



Vlaanderen
verbeelding werkt



**WELZIJN
WONEN
ZORG**