



# Digitale Exclusie

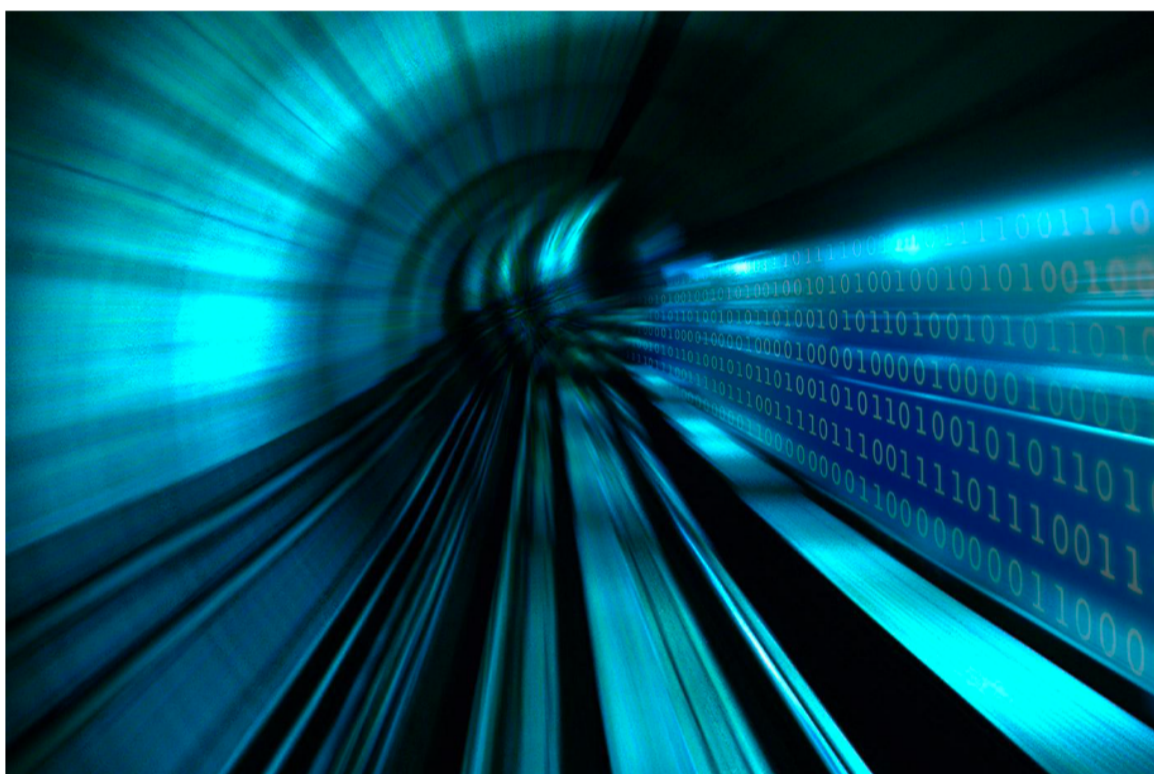
## Een wandeling door Brussel

# Inhoudstafel Brochure

Digitale exclusie: Wie is er mee met deze sneltrein?.....	3
Interviews met Brusselaars.....	13
Interviews met Brusselse sociaal werk organisaties.....	21
Good practices.....	30
Antwoord onderzoeksvraag en aanbevelingen .....	31

# DIGITALE EXCLUSIE

WIE IS ER MEE MET DEZE SNELTREIN?



**Bachelor Sociaal Werk voor Volwassenen**

**Opleidingsonderdeel:** Werkveldproject

**Docenten:** Anne Aelvoet & Elisa Wouters

**Academiejaar:** 2021-2022

Croon Sophie, Jacquet de Haveskercke Marie-Virginie, Monseu Nancy, Piron Stina, Soares Lopes Matheus, Van Acoleyen Nina

**BSV 3**

## ***Inhoudstafel literatuurstudie***

<b>1. Inleiding</b>	<b>5</b>
<b>2. Begripsomschrijving</b>	<b>5</b>
2.1 Wat is digitalisering?	5
2.2 Wat is digitale exclusie?	5
<b>3. De Barometer Digitale Inclusie en soorten digitale ongelijkheid</b>	<b>6</b>
3.1 Ongelijkheid in toegang tot digitale technologieën	6
3.2 Ongelijkheid op vlak van digitale vaardigheden	7
3.3 Ongelijkheid bij het digitaal gebruik van essentiële diensten	7
<b>4. Digitale ongelijkheid leidt tot sociale uitsluiting</b>	<b>7</b>
<b>5. De rol van de sociaal werker binnen een steeds meer digitaliserende samenleving</b>	<b>8</b>
<b>6. Cijfers over digitale exclusie in Vlaanderen</b>	<b>9</b>
<b>7. Initiatieven Vlaamse overheid</b>	<b>9</b>
<b>8. Antwoord onderzoeksvraag &amp; aanbevelingen</b>	<b>10</b>
<b>9. Bronnen</b>	<b>11</b>

## 1. Inleiding

In deze literatuurstudie nemen we het begrip digitale exclusie onder de loep. We onderzoeken onder andere wat er precies mee bedoeld wordt en welke de omvang ervan is aan de hand van cijfermateriaal. Met deze informatie in gedachten hebben we werkveldonderzoek gedaan waarbij we verschillende interviews hebben afgenomen. Dit met de bedoeling een antwoord te kunnen formuleren op volgende onderzoeksvraag: *“Hoe gaan Brusselse organisaties die zich inzetten voor kwetsbare groepen, om met het thema digitale exclusie? En welke obstakels ervaren inwoners van Brussel inzake digitaliteit?”*. Het antwoord op deze vraag is terug te vinden helemaal op het einde van deze brochure en wordt door ons toegelicht tijdens het voorziene presentatiemoment.

## 2. Begripsomschrijving

### 2.1 Wat is digitalisering?

Sinds corona is er een ware digitaliseringsgolf aan de gang: zowel overheden, het onderwijs als de privésector schakelen over op een digitale werking en digitale diensten. Bij digitalisering denken vele mensen spontaan aan alles wat te maken heeft met computers of het internet. Digitalisering wordt vaak gelinkt aan de opkomst van de televisie, vernufte keukentoeestellen, draagbare telefoons, spelconsoles etc. Ook allerlei nieuwe technologieën en toepassingen zoals mailverkeer, online banking, online vergaderen enz. worden vaak in verband gebracht met de term digitalisering (Steyaert, 2008). En dat is ook correct. Digitalisering is per definitie het proces waarbij fysieke objecten en analoge processen digitaal worden gemaakt. Het is met andere woorden een heel ruim begrip dat verder reikt dan keukenrobots of smartphones (Steyaert, 2008).

### 2.2 Wat is digitale exclusie?

Digitale inclusie/exclusie zijn termen die verwijzen naar de kloof tussen mensen die wel mee zijn met de digitale trein en de mensen die niet mee zijn. Het gaat erom dat er steeds meer groepen mensen verder weg lijken te drijven van diegenen die wel toegang hebben tot nieuwe technologieën. Hierdoor groeit de digitale kloof steeds verder omdat de technologie niet stilstaat. De snelheid waarmee de maatschappij evolueert, is voor bepaalde groepen gewoon niet te volgen. Digitale inclusie wijst op de toegang die een persoon heeft tot internet en de middelen die hij daartoe ter beschikking heeft zoals bijvoorbeeld een computer, een printer, ... (Rose, Holgersson, Söderström, 2020). Per definitie staat digitale inclusie voor: "De activiteiten die nodig zijn om ervoor te zorgen dat alle individuen en gemeenschappen met inbegrip van de meest achtergestelden, toegang hebben tot en gebruik maken van informatie en communicatie, en informatie- en communicatietechnologieën gebruiken." (National Digital Inclusion Alliance, 2017).

Daartegenover staat digitale exclusie. Dit staat voor de kloof van digitale geletterdheid die zich tussen steeds meer mensen in de maatschappij begint te manifesteren. Digitale geletterdheid gaat over de vaardigheden waarover iemand beschikt wanneer hij/zij toegang heeft tot internet en een computer. Digitale exclusie is iets dat verder dan de Belgische landsgrenzen reikt. In vele landen steken soortgelijke of dezelfde vragen over digitale inclusie/exclusie de kop op. Maar ieder land moet met een voor hem toegespitste strategie komen om mensen uit verschillende doelgroepen mee op die digitale trein te krijgen (Reisdorf, & Rhinesmith).

Sommige mensen kiezen er echter bewust voor niet op de digitale trein te stappen ook al hebben zij wel toegang tot de digitale middelen. Ouderen bijvoorbeeld, die wel een computer en

internetverbinding hebben maar toch niet digitaal bankieren of online aankopen doen. Dit komt door het aspect digitale geletterdheid: ze missen de vaardigheden en/of het vertrouwen om digitaal aan de slag te gaan. Binnen dit digitale verhaal zijn er bijgevolg veel verschillende doelgroepen die elk hun eigen aanpak vereisen. Een te breed beleid omtrent deze thematiek zal dus niet optimaal werken (Steyaert, 2008).

### **3. De Barometer Digitale Inclusie en soorten digitale ongelijkheid**

De Barometer Digitale Inclusie is een initiatief van de Koning Boudewijnstichting. De stichting wil via deze barometer het fenomeen van digitale exclusie in België in kaart brengen en de oorzaken en de gevolgen ervan beter begrijpen. Daarbovenop wil zij op die manier opvolgen hoe dit fenomeen evolueert, in de hoop de digitale kloof te zien verkleinen ("Barometer Digitale Inclusie", z.d.).

De barometer onderscheidt drie verschillende soorten van digitale ongelijkheid. Ten eerste de ongelijkheid in toegang tot digitale technologieën, ten tweede de ongelijkheid op vlak van digitale vaardigheden en ten derde de ongelijkheid bij het digitaal gebruik van essentiële diensten ("Barometer Digitale Inclusie", z.d.). In de komende paragrafen gaan we op elk van hen in.

#### **3.1 Ongelijkheid in toegang tot digitale technologieën**

Deze vorm van digitale ongelijkheid wordt ook wel eens de digitale kloof van de eerste graad genoemd. Het gaat over de toegang tot internet. Belgen zijn massaal verbonden met het internet. Uit de laatst beschikbare cijfers van de Barometer van digitale inclusie blijkt dat in 2019 circa 90% van de Belgische huishoudens thuis een internetverbinding heeft. Onder de huishoudens die thuis over geen internetverbinding beschikken, bestaan grote verschillen. Bepalende factoren hierbij zijn inkomen, gezinssamenstelling, woonplaats, opleiding en leeftijd ("Zoom: Barometer van de digitale inclusie", 2020).

Belgische gezinnen met een laag inkomen en ook alleenstaanden waren in 2019 het minst aangesloten op internet. Bijna 3 op de 10 huishoudens met een laag inkomen heeft thuis geen internetverbinding. In deze sociaal-economisch achtergestelde klasse maakt zelfs 24% totaal geen gebruik van internet. In vergelijking met onze buurlanden en het Europese gemiddelde is België het meest ongelijke land op het vlak van internettoegang op basis van de factor inkomen. Uit hetzelfde onderzoek blijkt dat 22% van de alleenstaanden in België en 9% van de koppels zonder kinderen heeft thuis geen internetverbinding. Alleenstaande vrouwen in Wallonië zijn de meest kwetsbare groep op vlak van internettoegang: 30% van hen heeft geen internetaansluiting.

Naast inkomen, gezinssamenstelling en woonplaats heeft ook de factor leeftijd invloed op de toegang tot en gebruik van internet en digitale tools. In 2019 gebruikte 8% van de Belgen van 16 tot 74 jaar geen internet. In de categorie tussen 55 en 74 jaar bedraagt dit 21% en onder de 65 tot 74-jarigen loopt dit op tot 28% ("Zoom: Barometer van de digitale inclusie", 2020).

Toegang tot het internet is één ding, minstens even belangrijk is de kwaliteit van de verbinding. De betrouwbaarheid en stabiliteit van de internetverbinding in België verschilt van gewest tot gewest. In Wallonië bijvoorbeeld zijn er nog steeds gebieden (zogenaamde blinde vlekken) die nog niet beschikken over glasvezel en waar de internetverbinding dus van slechte kwaliteit is. Naast de kwaliteit van de verbinding, is ook het kunnen connecteren via verschillende kanalen niet onbelangrijk. De connectiemogelijkheden worden immers alsmaar ruimer en mobieler. Over het algemeen is de smartphone het medium bij uitstek om verbinding te maken met het internet, ongeacht inkomen, opleidingsniveau of leeftijd. Opvallend is wel dat voor Belgen met een laag of gemiddeld opleidingsniveau de smartphone vaker de enige manier is om te connecteren. Hoger opgeleiden beschikken dikwijls over meerdere typen toestellen om zich te connecteren. Dit

verschil is echter niet zo onschuldig. Het type medium van internettoegang beïnvloedt immers de ontwikkeling van digitale vaardigheden alsook de mogelijkheden van de gebruiker. Wie bijvoorbeeld alleen over een smartphone beschikt zal geen cv kunnen opmaken of moeilijkheden ondervinden om bepaalde administratieve taken te verrichten (“Zoom: Barometer van de digitale inclusie”, 2020).

### **3.2 Ongelijkheid op vlak van digitale vaardigheden**

Digitale vaardigheden hebben de bijzonderheid dat ze voortdurend moeten worden bijgewerkt. De snelle en constante evolutie van digitale innovaties vereist dat iedereen continu zijn vaardigheden up-to-date houdt om mee te zijn. Uit onderzoek van 2019 blijkt echter dat slechts 38% van de Belgen over uitgebreide digitale vaardigheden beschikt. 32% zegt over beperkte digitale vaardigheden te beschikken. Rekening houdende met circa 10% Belgen die geen internet gebruiken, betekent dit dat circa 40% van de Belgen zich in een kwetsbare situatie bevinden als het gaat over een toenemende digitalisering van de samenleving. Binnen deze laatste categorie zijn opnieuw mensen met een laag inkomen, een laag opleidingsniveau, ouderen en werkzoekenden oververtegenwoordigd (“Zoom: Barometer van de digitale inclusie”, 2020).

### **3.3 Ongelijkheid bij het digitaal gebruik van essentiële diensten**

Belgen hebben het online bankieren en de e-commerce grotendeels omarmd. Anderzijds lijkt het online gebruik van openbare dienstverlening de laatste jaren ter plaatse te blijven trappelen. In het Vlaamse gewest worden essentiële onlinediensten het meest gebruikt, of het nu gaat om online banking (82%), e-commerce (76%), e-gezondheid (42%) of e-administratie (66%) (“Zoom: Barometer van de digitale inclusie”, 2020). Opvallend is wel dat op vlak van e-administratie de gebruikerspercentages in België het laagst zijn in vergelijking met die van de rest van de wereld (“Zoom: Barometer van de digitale inclusie”, 2020).

Ook in het ongelijke digitale gebruik van essentiële diensten spelen factoren als inkomen, gezinssamenstelling, woonplaats, opleiding en leeftijd een rol. Sociaal-economisch achtergestelde groepen en etnische minderheden zijn minder geneigd om essentiële diensten online te gebruiken. 51% van de internetgebruikers met een laag inkomen en 57% van de laagopgeleiden heeft nog nooit een online aankoop gedaan. 37% van hen heeft nog nooit e-banking gebruikt en 55% van de lage inkomens en 67% van de laaggeschoolden heeft nog nooit gebruik gemaakt van e-administratie (“Zoom: Barometer van de digitale inclusie”, 2020).

De belangrijkste redenen om geen online administratie te verrichten zijn een gebrek aan digitale vaardigheden, niet over de benodigde apparatuur en software beschikken, de complexiteit van de toepassing en taalmoeilijkheden. Daardoor kiezen 56% van de internetgebruikers met een laag inkomen en 57% van de laagopgeleiden ervoor om geen gebruik te maken van onlinediensten zoals bijvoorbeeld Tax-on-web om documenten aan de overheid over te maken (“Zoom: Barometer van de digitale inclusie”, 2020).

## **4. Digitale ongelijkheid leidt tot sociale uitsluiting**

De toenemende digitalisering brengt heel wat mogelijkheden en kansen met zich mee maar heeft ook een keerzijde, namelijk de marginalisering en stigmatisering van mensen die niet op de digitale trein zitten. Zoals hierboven gezien zijn de Belgen die digitaal minder vaardig zijn of geen toegang hebben tot digitale middelen en online mogelijkheden, al mensen die kwetsbaar zijn vanwege hun lage inkomen en/of opleidingsniveau. De digitale ongelijkheid maakt hun kwetsbaarheid alleen maar groter en versterkt de al bestaande ongelijkheid. Daarom is het belangrijk aan digitale inclusie te werken (“Digitale inclusie: is iedereen mee?”, z.d.).

Belangrijke nuancering hierbij is dat digitale inclusie evenwel geen ticket is voor sociale inclusie (Reisdorf, & Rhinesmith, 2020). Het is alleen zo dat mensen die niet op de digitale trein zitten, vaker dreigen in de marge van de maatschappij terecht te komen en slachtoffer te zijn van stigmatisering. Typisch hierbij is de focus op sociologische- en persoonskenmerken. De digitale exclusie waarin zij verzeild zijn geraakt, wordt onderzocht in termen van “Is het een man of vrouw?”, “Wat heeft de persoon gestudeerd?”, “Wat is de etniciteit van de persoon?”, “Wat is de sociaal-economische klasse waartoe de persoon behoort?” enzovoort. Te weinig worden er vragen gesteld als “Wat maakt nu precies dat deze persoon geen toegang heeft tot internet/computer?”, “Wat zijn de oorzaken hiervan?”, “Hoe komt het dat er verschillen zijn in digitale geletterdheid?”, “Wat zijn de gevolgen van digitale exclusie op de leefwereld en op de maatschappelijke positie van deze persoon?”, enzovoort. Er wordt m.a.w. teveel gefocust op persoonskenmerken en te weinig onderzoek gedaan naar de sociale context en de levensomstandigheden van de betrokkene. Het sociaal netwerk waarover de persoon beschikt, zijn dagdagelijkse bezigheid,... zijn zaken die niet altijd in acht worden genomen bij het bestuderen van de digitale kloof. Deze factoren kunnen nochtans ook bepalend zijn om te achterhalen wat de verschillen in digitale toegang en vaardigheden veroorzaakt. De focus moet dus verruimen van louter sociaal-economische verschillen tussen mensen naar sociaal-culturele verschillen wanneer men digitale exclusie bestudeert (Van Dijk, 2003).

## **5. De rol van de sociaal werker binnen een steeds meer digitaliserende samenleving**

De samenleving digitaliseert steeds verder aan een pijlsnel tempo. De sociaal werker kan niet anders dan mee evolueren. Het sociaal werk wordt immers met nieuwe problematieken geconfronteerd die ervoor zorgen dat bestaande interventies dienen herbekeken te worden. Soms ontstaan er ook nieuwe interventies en methodieken. De focus van de sociaal werker bij digitalisering draait niet om de samenleving verder te gaan digitaliseren maar om de ongelijkheid en de sociale uitsluiting die gepaard gaan met die digitalisering aan te pakken. De sociaal werker wil dus voorkomen dat de digitalisering een negatief effect heeft op de levenskwaliteit van mensen en ervoor zorgen dat de voordelen van de digitalisering iedereen te beurt vallen (Steyaert, 2008).

Typisch voor de hulpverlening van sociaal werkers is hun persoonlijke benadering. Ze proberen de cliënt of hun doelgroep te begrijpen en samen na te denken over datgene waaraan nood is en/of waarbij zij kunnen bijstaan. Zo kan een wekelijkse ICT begeleiding, of helpen bij het installeren van veelgebruikte apps zoals ltsme, een deel van de oplossing zijn. Doordat sommige mensen niet op de digitale trein zitten, kunnen ze zich eveneens gefrustreerd voelen. Ook hierin kan een taak voor het sociaal werk schuilgaan om te proberen achterhalen hoe deze negatieve aspecten van digitale exclusie kunnen worden tegengegaan. Sociaal werkers kunnen ook helpen om samen met de cliënt of specifieke doelgroepen het groeiende digitale aanbod begrijpelijker te maken. Hun sociale interventies kunnen m.a.w. heel ruim worden opgevat, gaande van ondersteuning bieden inzake digitale vaardigheden, wijzen op de voordelen van digitalisering, sensibiliseren inzake fake news en privacy, werken rond digitale inclusie enzovoort. Het sociaal werk kan dus een belangrijke rol vervullen in het voorkomen dat mensen marginaliseren door de verdere digitalisering van de maatschappij (West, & Heath, 2009).



## 6. Cijfers over digitale exclusie in Vlaanderen

Zoals eerder aangehaald in paragraaf drie, geeft de Barometer Digitale Inclusie van de Koning Boudewijnstichting sedert 2020 jaarlijks een overzicht van de digitale ongelijkheid in België. In deze paragraaf wordt ingezoomd op de situatie in Vlaanderen aan de hand van de Digimeter van Mediawijs. Mediawijs is het Vlaamse Kenniscentrum Digitale en Mediawijsheid van de Vlaamse overheid en Imec vzw. De organisatie stelt zich als doel inwoners van Vlaanderen en Brussel te helpen om digitale technologie en media actief, creatief, kritisch en bewust te gebruiken en te begrijpen zodat iedereen ten volle kan participeren in de samenleving (“Mediawijs: over ons”, z.d.).

Volgens de cijfers van de Digimeter 2020 van Mediawijs heeft het grootste deel van de Vlaamse bevolking (99%) toegang tot internet. 75% van de Vlamingen heeft eveneens toegang tot drie of meer ‘slimme’ toestellen. Het meest gebruikte toestel is de smartphone: 80% van de Vlamingen heeft er één, terwijl net iets meer dan de helft beschikt over een computer. De graad van digitale connectie is dus hoog. Anders is het gesteld met de digitale vaardigheden van de Vlamingen: circa 20% van de Vlamingen geeft toe over te weinig basisvaardigheden te beschikken. Het online opzoeken van informatie, online werk zoeken of betalingen verrichten, videobellen of financiële tegemoetkomingen aanvragen zijn geen vanzelfsprekendheid. 45% van de Vlamingen geeft aan dat de technologische evolutie te snel voor hen gaat. 25% Vlamingen geeft zelfs aan dat ze technologie minder gebruiken of zowaar mijden omdat ze er niet vertrouwd mee zijn of het niet begrijpen (“Digimeter 2020: de samenvatting”, z.d.; Vandendriessche, Steenberghs, Matheve, Georges, & De Marez, 2020).

Factoren als opleiding, inkomen en gezinssamenstelling van de betrokkene spelen uiteraard ook in Vlaanderen een belangrijke rol. Zo hebben bijvoorbeeld gezinnen met een lager inkomen vaak een minder betrouwbare internetverbinding en/of computer. 9% van de Vlamingen behorende tot de lagere inkomensklasse heeft slechts één smart toestel of soms helemaal geen, in tegenstelling tot een gemiddelde van drie toestellen (“Digimeter 2020: de samenvatting”, z.d.). Dat maakt het niet makkelijk om hun online leven in goede banen te kunnen leiden. In gezinnen met kinderen waarbij er thuis een laptop of computer moet gedeeld worden om onlinelessen te kunnen volgen en ouders eventueel ook nog eens thuiswerken, stelt zich dan een acuut probleem (Vandendriessche et al., 2020).

## 7. Initiatieven Vlaamse overheid

Tijdens de corona crisis werd ineens duidelijk dat heel wat Vlamingen kwetsbaar zijn voor digitale uitsluiting. Daarom besliste de Vlaamse regering in september 2020, naar aanleiding van de opmaak van haar relanceplan ‘Vlaamse veerkracht’, om meer middelen vrij te maken om vanuit verschillende beleidsdomeinen aan digitale inclusie te kunnen werken (“Vlaamse Veerkracht: relanceplannen”, z.d.). Volgende projecten die met deze middelen worden uitgewerkt, worden hieronder kort besproken :

1. Digibanken: beleidsdomein Werk en Sociale Economie; budget: € 50 miljoen

Digibanken zijn een proefproject die voorzien in een open en laagdrempelig aanbod voor volwassenen en inzet op het verkleinen van alle vormen van digitale ongelijkheid (ongelijke toegang tot digitale technologie, ongelijke digitale vaardigheden en ongelijke digitale toegang tot essentiële diensten). Het project voorziet o.a. een uitleendienst voor hardware, opleidingen rond het basisgebruik van een laptop, een open helpdesk om een betere digitale toegang tot essentiële diensten te verzekeren en nog vele andere initiatieven (“Beslissingen van de Vlaamse Regering”, z.d.).

2. E-inclusie via lokale besturen: beleidsdomein Binnenlands Bestuur; budget: € 50 miljoen

Via dit project engageert de Vlaamse overheid er zich toe om bijkomende financiële ondersteuning te voorzien voor gemeenten en steden om een sterke lokale e-inclusiewerking uit te bouwen. Ook de VVSG (Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten) en Mediawijs worden ingeschakeld om de lokale besturen bij te staan. Zij zullen ondersteuning bieden in de vorm van kennisdeling, het verzamelen van goede praktijken, de ontwikkeling van lesmateriaal en handleidingen, digibuddy netwerken en de opleiding van overheidspersoneel (“Projectsubsidie uitbouw lokaal e-inclusiebeleid”, z.d.).

3. Iedereen Digitaal: beleidsdomein Media en Jeugd; budget: € 250.000

Het project Iedereen Digitaal is gericht op kwetsbare jongeren, mensen met een beperking en senioren. Het doel is om tegen juni 2023 een bovenlokaal digitaal inclusiebeleid uit te werken voor deze doelgroep (“Beslissingen van de Vlaamse Regering”, z.d.).

4. Digisprong: beleidsdomein Onderwijs en Vorming; budget: € 375 miljoen

Digisprong moet komen te staan voor kwaliteitsvolle digitalisering in het onderwijs. Hieronder vallen onder meer de uitbouw van een toekomstgerichte en veilige ICT-infrastructuur voor alle Vlaamse scholen, een sterk ondersteunend en doeltreffend ICT-schoolbeleid, ICT-competente leerkrachten, aangepaste digitale leermiddelen enzovoort (“Vlaams Ministerie van Onderwijs en Vorming: Digisprong”, z.d.).

Met deze projecten neemt digitale inclusie alvast een duidelijke plaats in in het relanceplan van de Vlaamse overheid.

## **8. Antwoord onderzoeksvraag & aanbevelingen**

Met bovenstaande kennis en theoretische inzichten, zijn we de stad in getrokken om de situatie in het Brusselse gewest nader te onderzoeken. We hebben zowel de ervaring van Brusselaars trachten te documenteren, als de aanpak aangaande digitale inclusie van Brusselse sociaal werkorganisaties om een antwoord te kunnen formuleren op de vraag: *“Hoe gaan Brusselse organisaties die zich inzetten voor kwetsbare groepen, om met het thema digitale exclusie? En welke obstakels ervaren inwoners van Brussel inzake digitaliteit?”*. Het antwoord op deze onderzoeksvraag en de aanbevelingen naar aanleiding van ons werkveldonderzoek zijn achteraan in deze brochure terug te vinden.

## 9. Bronnen

*Beslissingen van de Vlaamse Regering*, (z.d.). Geraadpleegd op 7 juni 2022, via <https://beslissingenvlaamseregering.vlaanderen.be/?search=digibank>

*Digimeter 2020: de samenvatting*. (z.d.). Geraadpleegd op 7 juni 2022, via <https://www.mediawijs.be/nl/onderzoek/digimeter/digimeter-2020-de-samenvatting>

*Digitale inclusie: is iedereen mee?* (z.d.). Geraadpleegd op 31 maart 2022, via <https://www.mediawijs.be/nl/dossiers/digitale-inclusie>

*Mediawijs: over ons*. (z.d.). Geraadpleegd op 7 juni 2022, via <https://www.mediawijs.be/nl/over-ons>

*National Digital Inclusion Alliance* (2017)(z.p.). Geraadpleegd op 24 maart 2022 via <https://www.digitalinclusion.org/definitions/>

*Projectsubsidie uitbouw lokaal e-inclusiebeleid*. (z.d.). Geraadpleegd op 7 juni 2022, via <https://lokaalbestuur.vlaanderen.be/nieuws/projectsubsidie-uitbouw-lokaal-e-inclusiebeleid>

Reisdorf, B., & Rhinesmith, C. (2020). Digital inclusion as a Core Component of social inclusion. *Social inclusion*, 8(2), 132-137.

Rose J., Holgersson J., Söderström E. (2020) Digital Inclusion Competences for Senior Citizens: The Survival Basics. In: Viale Pereira G. et al. (eds) *Electronic Government. EGOV 2020. Lecture Notes in Computer Science*, vol 12219. Springer, Cham

Steyaert, J. (2008). De digitalisering van het Sociaal Werk. *Alert: Hulpverlening en nieuw media*, 18(4). Geraadpleegd op 29 maart 2022 via <http://www.steyaert.org/jan/publicaties/2008Alertdigitalisering.pdf>

Vandendriessche, K., Steenberghs, E., Matheve, A., Georges, A. & De Marez, L. (2020). *imec.digimeter 2020: Digitale trends in Vlaanderen*. Brussel: imec.

Van Dijk, J. (2003). *De digitale kloof wordt dieper*. (Onderzoeksrapport). Amsterdam/Den Haag: SQM en Infodrome United Knowledge.

*Vlaams Ministerie van Onderwijs en Vorming: Digisprong*.(z.d.). Geraadpleegd op 7 juni 2022, via <https://onderwijs.vlaanderen.be/nl/digisprong>

*Vlaamse Veerkracht: relanceplannen* (z.d.). Geraadpleegd op 31 maart 2022, via <https://www.mediawijs.be/nl/artikels/vlaamse-veerkracht-relanceplannen>

*Wanneer ben je mediawijs?* (z.d.). Geraadpleegd op 31 maart 2022, via <https://www.mediawijs.be/nl/dossiers/mediawijsheid>

West, & Heath, D. (2009). Moving Forward on Digital Inclusion: A framework for integrating research, policy and practice. *Journal of Social Intervention*, 18(2), 5–28.

*Zoom: Barometer van de digitale inclusie*. (27 augustus 2020). Geraadpleegd op 6 juni 2022 via <https://www.kbs-frb.be/nl/zoom-barometer-van-de-digitale-inclusie>

## Hey daar...

Met bovenstaande kennis en theoretische inzichten, zijn we de stad ingetrokken om de situatie in het Brusselse gewest nader te onderzoeken. We hebben zowel de ervaring van Brusselaars trachten te documenteren, als de aanpak aangaande digitale inclusie van Brusselse sociaal werkorganisaties om een antwoord te kunnen formuleren op de vraag: “Hoe gaan Brusselse organisaties die zich inzetten voor kwetsbare groepen, om met het thema digitale exclusie? En welke obstakels ervaren inwoners van Brussel inzake digitaliteit?”. Het antwoord op deze onderzoeksvraag en de aanbevelingen naar aanleiding van ons werkveldonderzoek zijn achteraan in deze brochure terug te vinden..

Bij deze willen we ook het kenniscentrum WWZ en vooral onze opdrachtgever Frank Tierens bedanken.

# Interviews met Brusselaars



## Jean-Marie

In de gezellige OMA bar van het Théâtre Les Tanneurs in de Marollen ontmoeten we Jean-Marie aan een tafeltje terwijl hij een gratis ontbijt nuttigde. Jean-Marie is 64 jaar, bijna een jaar alleenstaand en woont sinds 1998 in de Brusselse Marollen. Jean-Marie is geboren in Congo en heeft 48-jaar in Afrika gewoond en als piloot gewerkt voor Petrofina. Hij heeft ook nog in België gewerkt maar nooit met de computer. Meneer ontvangt nu een invaliditeitsuitkering. Hij is verlamd geweest tijdens een werkongeval bij Petrofina in Buginbura in Burundi. De verzekering van zijn werkgever Petrofina betaalde alle ziekenhuiskosten. Als hobby werkt hij wat aan computers die hij daarna opnieuw verkoopt.

Meneer heeft een smartphone en een computer thuis maar beide zonder internetverbinding. Als hij op het internet wil, ging hij in het verleden naar een openbare computerruimte waar hij voor 5EUR/maand kon surfen.

Maar dit lukt nu niet goed meer voor Jean-Marie. Het is meer dan 2,5 jaar geleden dat hij nog naar daar is gegaan. Voor alle administratieve- en bankzaken doet Jean-Marie nu een beroep op woonbegeleiding De Schutting. Hij denkt dat hij voor deze dienstverlening betaalt maar is niet zeker. Hij heeft er geen goed zicht op... Jean-Marie geeft wel aan dat hij graag zou leren zijn administratie zelf te doen. Eens hij de nodige vaardigheden zou hebben, zou hij dan ook een internetaansluiting thuis willen nemen.

# Harika

In het 'Théâtre Les Tanneurs', vlakbij de vlooiemarkt, ontmoetten we Harika. Zij werkt voor FdSS, de Fédération des Services Sociaux. Regelmatig organiseren ze evenementen onder de naam Bri-Co, Bureau de Recherche et d'Investigation sur le Communs in de verschillende woonwijken van Brussel. Via deze evenementen proberen ze dichterbij de mensen te staan en te achterhalen wat ze moeten 'repareren' in de samenleving.

Harika is 36 jaar, middenklasse en goed mee met de digitale wereld. Uit haar ervaring vertelt ze dat dit niet altijd evident is voor kwetsbare gezinnen. Van een gebrek aan toegang tot een computer of een internetverbinding, tot het gebruik van een e-cardreader. Vanuit FdSS worden een 30-tal 'Relais d'Action de Quartier' oftewel RAQ uitgestuurd naar markten of magazijnen. RAQ zijn sociaal werkers die met hun laptop, een internetconnectie en toebehoren zoals een e-cardreader, hulpvragende mensen digitaal advies aanbieden zoals het aanmelden op een overheidswebsite of het gebruik van de Covid-Safe applicaties en dergelijke. Dit om de digitale kloof te verkleinen.

*RAQ zijn sociaal werkers die met hun laptop, een internetconnectie en toebehoren hulpvragende mensen digitaal advies aanbieden om de digitale kloof te verkleinen.*

Recent verhuisde Harika van Elsene naar Oudergem en ondervond ze zelf moeilijkheden op de website van de gemeente. Haar adreswijziging kon ze 'gemakkelijk' doorgeven op de website had men haar verteld. Toch had ook zij daar enigszins moeite mee. Zelfs het gebruik van de zoekfunctie leverde geen resultaten op. Hierop belde ze naar de gemeente waarop ze van het kastje naar de muur werd gestuurd. Harika vertelt dat ze het frappant vindt hoe verschillende organisaties afhankelijk zijn van elkaar of de verantwoordelijkheid doorschuiven naar een andere organisatie.

Voor haar job heeft Harika dagelijks een computer nodig en volgde ze de opleiding webdesigner. Ze werkte bij een groot internetbedrijf waarbij ze de gebruikerservaringen naging inzake blog-websites of hoe een website het gebruiksvriendelijkste zou zijn. Door haar ervaring in de digitale wereld ondervindt Harika dat mensen die hier al sceptisch tegenover stonden, nu zich nog meer uitgesloten voelen.

Ze is van mening dat iedereen moet meegaan met zijn tijd. Toch vindt ze het jammer dat er voor dringende problemen steeds minder en minder loketten beschikbaar zijn, daar waar je vroeger nog echte sociale contacten had. De oudere generatie is niet opgegroeid met de digitale evolutie en door een gebrek aan digitale educatie worden deze personen het vaakst slachtoffer van phishing merkt Harika op. Alles lijkt tegenwoordig zo snel te evolueren maar soms lijkt het dat we in verschillende werelden leven. Zo heeft Harika 3 jaar in Benin gewoond waar ze de traagste internetverbinding van de wereld hebben. Daar duurde het 3 dagen vooraleer ze een muziekvideo van 3 minuten kon bekijken.



## Telma

In een wassalon in Sint-Gillis kwamen we Telma tegen terwijl ze op haar wasgoed stond te wachten. Telma is 68 jaar, gepensioneerd en van Braziliaanse afkomst. Ze woont hier al meer dan 20 jaar. Toen ze in België aankwam kon ze in het Frans alleen zeggen: 'Bonjour, je t'aime' 😊.

Maar ze volgde Franse lessen en spreekt nu goed Frans. Ze heeft een smartphone met internetverbinding. Thuis heeft ze een computer met internet. Ze betaald hiervoor een pakketprijs, met vaste telefonie inclusief van ongeveer 60EUR/maand.

Ze gebruikt de computer niet vaak, maar wel apps als Instagram, WhatsApp en FB op haar smartphone. Haar FB profiel werd geschraapt na commentaren van haar in verband met het regime van Bolsonaro in Brazilië. Dit vindt ze wel jammer omdat ze nu geen familieleden meer kan volgen, recepten kan opzoeken enzovoort.

Soms heeft ze het moeilijk wanneer ze op de computer dingen moet doen. Vroeger vroeg ze hulp aan haar zoon die ook in Brussel woonde maar nu woont hij in Nederland en heeft ze niet echt iemand die haar nog kan helpen.

Ze tracht de dingen dan maar zelf uit te zoeken via Google. Ze vertelt ook dat ze uiteraard soms nog wel over Franse woorden struikelt op websites. Ze tracht zich dan zelf te behelpen maar wanneer het echt niet lukt, geeft ze het op. Zo is het voor haar ook moeilijk om online vliegtuigtickets aan te kopen om naar haar familie in Brazilië op bezoek te kunnen gaan. Die koopt ze steeds in een reisagentschap in Brussel. Ze weet wel dat ze daardoor meer betaald. Iedereen zegt haar dat, maar zelf kan ze dit niet. Er zijn geen rechtstreekse vluchten en dat maakt het te complex.

Haar zoon heeft al voorgesteld om haar hierbij te helpen, maar zo via de telefoon dit doen, vindt ze moeilijk. En haar kleindochter die nog studeert wil ze hiermee niet belasten. Ze kent wel mensen in de buurt maar toch is dit geen oplossing omdat velen nog werken of niet veel tijd hebben.

“Ik zie geen andere optie dan naar het reisagentschap te gaan en meer te betalen voor de aankoop van vliegtickets om mijn familie te gaan bezoeken want zelf online aankopen is veel te moeilijk.”

Ook voor doorreisdocumenten die ze moet invullen (zoals het passenger locator form) ervaart ze moeilijkheden omdat dit allemaal in het Engels is opgesteld en ze geen Engels begrijpt.

Telma vertelt dat ze niet weet hoe Itsme functioneert. Haar belastingen invullen doet ze nog op papier. Ze weet ook niet waar in Brussel ze voor digitale hulp terecht zou kunnen. Aankopen op het internet doet ze niet omdat ze de sites niet altijd goed begrijpt en ook schrik heeft van internetaankopen. Ze heeft immers al veel verontrustende verhalen hierover gehoord. Als ze iets nodig heeft, koopt haar kleindochter dit voor haar aan maar zij woont niet in de buurt wat ook niet handig is. Bovendien wil ze haar kleindochter en zoon daar allemaal niet te veel mee belasten omdat zij ook niet veel tijd hebben.

Wat bankzaken betreft, consulteert ze haar saldo wel op haar computer maar betalingen doet ze nog steeds via papieren verschrijvingen die ze deponereert bij de post vlakbij. Ze doet dit zo al jaren en vindt dit heel gemakkelijk. Haar covid safe ticket heeft ze niet op haar telefoon. Haar kleindochter heeft haar geholpen om de QR-code af te drukken. Ze heeft dit geplastificeerd en houdt dit zo bij haar in haar handtas.

Telma zou het super vinden mocht de gemeente meer inspanning doen om opleidingen digitaliteit te organiseren of centra te voorzien waarin bewoners met dergelijke problemen terecht kunnen.





## Nixon

In een lange wachtrij bij de ABVV kwamen we Nixon tegen. Hij is een man van 44 jaar, afkomstig van Tahiti. Hij is 17 jaar geleden naar België gekomen en woont nu in Brussel.

Nixon had al digitale kennis voordat hij naar België is gekomen. Beetje bij beetje heeft hij ook leren werken met Word en PowerPoint. Nixon is van het zelfredzame type: als hij vragen heeft, zoekt hij zelf de antwoorden op internet op zonder de hulp van buitenaf..

Hij maakt veel gebruik van zijn smartphone. Hij doet er quasi alles mee. Hij heeft een abonnement bij Base waar hij voor 24 euro per maand recht heeft op 30GB data. Thuis heeft hij een pc maar om te kunnen surfen dient hij het 4G abonnement van zijn smartphone te verbinden met zijn pc want hij heeft geen vast internet thuis.

Toen hij nog geen pc had, ging Nixon naar cybercafe's. Daar betaalde hij 0,15 cent voor 15 min surftijd. Het minpunt daar was dat hij geen gebruik mocht maken van een USB stick omwille van het risico op virussen.

superior collaboration and idea-sharing. Holistically pontificate installed base portals after maintainable products.

Phosphorescently engage worldwide methodologies with web-enabled technology. Interactively coordinate proactive e-commerce via process-centric "outside the box" thinking. Completely pursue scalable customer service through sustainable potentialities.

Efficiently unleash cross-media information without cross-media value. Quickly maximize timely deliverables for real-time schemas. Dramatically maintain clicks-and-mortar solutions without functional solutions.

Completely synergize resource taxing relationships via premier niche markets. Professionally

# Clemence

In de wachtrij aan de ABVV kwamen we ook Clémence tegen. Clémence is 33 jaar en heeft de Belgische nationaliteit.

Ze staat hier al voor de 3de keer aan te schuiven omdat ze een probleem heeft met haar uitkering. Een paar dagen geleden heeft ze hier 3 uur staan aanschuiven, en is ze toch niet aan de beurt geraakt. De meeste zaken bij de ABVV kunnen niet elektronisch afgehandeld worden. Je moet dus uren gaan aanschuiven in de rij of een afspraak maken maar dan duurt het weken voor je kan gaan. Dat vindt ze niet handig vooral omdat de openingsuren binnen haar opleidingsuren vallen.

Clémence volgt een opleiding. Daarvoor heeft ze een computer nodig. Ze heeft ook een printer moeten kopen omdat er regelmatig gevraagd wordt in haar opleiding om papieren af te drukken en de meeste cursussen ook digitaal worden doorgestuurd. Gelukkig heeft ze digitale vaardigheden en kan haar vriend haar ook helpen indien nodig.

Ze heeft een internetverbinding thuis waar ze 60 euro per maand voor betaalt, en een smartphone die ze oplaadt met betaalkaarten. Dat kost haar elke maand wel een serieuze hap uit haar budget, maar ze kan niet zonder.

Hoewel ze digitaal vaardig is, is ze niet in orde met haar dossier bij Actiris. Haar begeleidster belt haar steeds om te zeggen dat ze haar dossier moet vervolledigen, maar ze weet niet hoe het moet. Ze vindt dat de site heel gebruiksonvriendelijk is. Ze heeft haar begeleidster gevraagd om de gegevens voor haar in te voeren, maar dat ging niet. Ze vreest dat ze ook daar eens zal moeten naartoe gaan om te zien hoe haar dossier in orde kan geraken.



## Alain

We ontmoetten Alain op een bankje in de Anspachlaan. Alain is 59 jaar en afkomstig van Charlerloi. Hij is al 4,5 jaar dakloos en verblijft momenteel al 3,5 maand in een opvangcentrum voor mannen in Brussel. Alain vertelt dat hij met de smartphone kan werken maar er bewust geen meer heeft omdat hij het contact mist.

*Iedereen is constant op zijn smartphone bezig en de mensen praten niet meer met elkaar.*

Vroeger had hij internet thuis. Eens hij opnieuw onderdak heeft, wil hij ook opnieuw internet. Hij heeft geen problemen met het gebruik van de computer of internet. Alain heeft immers vroeger nog gewerkt bij het Rijksarchief, de RVA en de personeelsdienst van het KMI. Onlangs vulde hij nog zijn belastingen in via Tax-on-Web.

In het opvangcentrum is er maar één computer voor de personeelsleden van het opvangcentrum. Er zijn geen computers die de bewoners kunnen gebruiken. Nochtans doet Alain wel zijn digitale administratie zelf op deze computer. Normaal gezien mag dit niet maar ze staan het hem oogluikend toe omdat hij er zo op staat dit zelfstandig te doen. Alain is nog nooit naar de OCR geweest. Hij is niet van het Brusselse afkomstig en weet die niet zijn. Hij kent hier ook niemand bij wie hij terecht zou kunnen.

Omdat Alain niet vaak van de computer van het opvangcentrum gebruik mag maken, zou hij graag een draagbare computer met wifi aankopen. In het opvangcentrum is namelijk wifi aanwezig waarvan de bewoners met een login gebruik kunnen maken.



## Zineb

Op een bank op een pleintje in Sint-Gillis, ontmoeten we Zineb. Zineb is 47 jaar en heeft de Marokkaanse nationaliteit. Ze heeft een smartphone met herlaadkaart. Dat kost haar ongeveer 10 euro per maand. Ze gebruikt deze vooral om via WhatsApp te communiceren met haar familie in Marokko, en om facebook en Youtube te kijken.

Ze heeft een computer thuis en wifi. Haar abonnement kost haar ongeveer 50 euro per maand. Ze gebruikt haar computer enkel om films te kijken want ze kan er verder niet mee werken. Ze heeft bijvoorbeeld ook geen e-mailadres.

Zineb heeft momenteel een probleem met Proximus. Ze had digitale televisie besteld maar toen ze zag dat ze er geen Arabische zenders mee kon ontvangen, wou ze haar abonnement opzeggen. Ze moest haar digibox opsturen met de post. Dat was 3 maand geleden. Maar Proximus beweert dat ze niets ontvangen hebben. Als ze naar Proximus belt hiervoor, krijgt ze te horen dat ze niet moet bellen, maar alles online moet regelen via "MyProximus". Ze weet echter niet hoe dat moet.

Als Zineb betalingen moet doen, gaat ze naar haar buurvrouw. Zij heeft een bankapp op haar smartphone en de buurvrouw doet de betaling dan voor haar. Zineb zou graag zelf leren hoe datmoet, maar haar buurvrouw doet het telkens voor haar in plaats van haar te tonen hoe het moet.

Zineb is gevaccineerd tegen het coronavirus, maar ze heeft geen coronapas om dit te bewijzen. Ze heeft gehoord dat ze dat zou kunnen bekommen ergens bij het Zuidstation maar ze heeft dat nog niet gedaan. Via een officiële site van de overheid kan ze die niet aanvragen, omdat ze geen verblijfsvergunning heeft. Hierdoor kan ze niet overal binnen nu.

Deze morgen is ze langsgegaan bij een sociaal bureau in de buurt, omdat ze een digitale afspraak moest maken bij de gemeente en ze niet weet hoe dat moet. Het bureau heeft de afspraak nu voor haar gemaakt.

Ze heeft er meteen een flyer meegekregen waaruit blijkt dat ze daar elke maandag terecht kan voor computerhulp. Ze vraagt zich af of ze daar ook zelf digitale vaardigheden zou kunnen leren. Dat zou ze immers heel graag willen, maar ze heeft geen idee waar ze daarvoor terecht kan. Ze heeft zich voorgenomen dat maandag te vragen in het sociaal bureau.

## **Interviews met Brusselse sociaal werk organisaties**

# CAW Brussel

## Priemstraat 17/A - 1000 Brussel

### Sociale context en doelpubliek

Ik kreeg de kans om in contact te komen met Liesbet Van Praet, zij is Projectmedewerker bij het project Blended Hulpverlening en medewerker bij het CAW.

Het doelpubliek van het CAW kan je niet herleiden tot een bepaalde groep, of een bepaalde leeftijd, iedereen is namelijk welkom bij het CAW. Maar jongeren tussen 12 en 25 jaar kan terecht bij het JAC. Het JAC maakt deel uit van het CAW.. Het doelpubliek valt bij het JAC dus evenmin te herleiden tot een bepaalde groep.

Ook de (sociale) contexten van de mensen die bij het CAW komen aankloppen zijn erg divers. Het maakt niet uit of mensen een job hebben, werkloos of student zijn, of zich in een andere situatie bevinden. De deur van het CAW staat open voor iedereen. De mensen die naar het CAW komen, hebben zeker niet allemaal financiële problemen maar er zijn er wel. Ook niet iedereen die naar het CAW komt, heeft een gebrekkig of geen netwerk. Sommige mensen hebben wel een netwerk om op terug te vallen maar kiezen ervoor om met iemand te gaan praten die verder van hen staat dan de dichte omgeving.

### Organisatie

Het CAW is een organisatie in de sector Welzijn. Het doelpubliek van CAW Brussel zijn alle Brusselaars die Nederlands spreken of een link met het Nederlands hebben, of anderstaligen (die geen Frans of Nederlands spreken). Franstaligen worden meestal doorverwezen naar het Franstalig netwerk.

Aangezien alle Brusselaars, van alle leeftijden, welkom zijn, is de organisatie voor de ene persoon toegankelijker dan voor de andere.

CAW Brussel heeft drie locaties: in Jette, Anderlecht en in Centrum Brussel.

De locatie op de Antwerpsesteenweg, ligt in het centrum en vlakbij Metro IJzer. In het gebouw is ook een lift voor de cliënten die minder mobiel zijn.

Er zijn ook hulpverleners die bij de cliënt aan huis komen.

### Aangeboden digitale diensten/ Kortlopende projecten (projectsubsidies)

Het dagcentrum HOBO (Samenwerking tussen HOBO vzw en CAW Brussel) biedt digitale opleidingen aan hun doelpubliek (dak-en thuislozen) aan in groep als individueel.

Via een samenwerking in het project “Blended hulpverlening” van CAW Brussel, BIZ Brussel en team onthaal van CAW Brussel, zijn er digitale permanenties op donderdagnamiddag voor de cliënten van CAW Brussel. Dit aanbod – individuele digitale ondersteuning voor de cliënten – is tijdelijk.

Binnen het CAW hebben ze ook het project “Blended hulpverlening” dat wordt gesubsidieerd door de VGC. Dit project loopt van eind 2020 tot eind 2022.

Met de subsidies van project “Blended hulpverlening” van CAW Brussel, kan het CAW tijdelijk digitale ondersteuning bieden aan de cliënten van het CAW, aan cliënten van externe partners en ook inzetten op vormingen rond Outlook voor de collega's van CAW Brussel.

### Vaardigheden doelpubliek

De digitale vaardigheden van de mensen die naar het CAW komen, onderzoeken ze niet echt. Bij het CAW doen ze geen “test” zoals die van de website van 123digit om het niveau te bepalen. Ze onderzoeken de cognitieve vaardigheden van de cliënten niet.

Maar de hulpverleners vragen wel wat hun cliënten digitaal kunnen omdat cliënten mogen aangeven welke vorm van communicatie ze verkiezen op het moment dat ze hulp vragen. Ze kunnen met het CAW immers mailen, bellen, beeldbellen, chatten, ...

Zo kan er bv. gecommuniceerd worden via beeldbellen wanneer de cliënt dit verkiest. Bv. voor een gesprek, om een document te tonen en te bespreken, om iets in het huis te laten zien (bv. de gasmeter), enzovoort. Sommigen cliënten hebben de digitale vaardigheden om hun scherm te delen via Zoom om zoiets aan de hulpverlener te tonen.

### Vereenvoudigde website

Van volgende websites/apps weten ze bij het CAW dat hun doelpubliek hier soms digitaal over struikelt:

- Itsme: is voor velen een grote uitdaging om geïnstalleerd te krijgen
- Als mensen geen goed internet hebben of digitale vaardigheden ontbreken om met hun smartphone te werken, dan is zich online ergens inschrijven of online een afspraak maken, ook niet evident.
- Smartschool: is niet voor alle ouders duidelijk
- Online belastingen invullen, andere online administratie
- Online bankieren
- ...

### Zoektocht en noden digitale hulp

Met de volgende vragen en wensen tot verbetering zit Liesbet:

- Het lijkt haar belangrijk dat er ook steeds een live aanbod blijft bestaan. Bv. als je als bank meer digitaliseert en meer mensen gaan online bankieren en online zaken aanvragen bij de bank, zorg dan ook dat er nog steeds live permanenties mogelijk zijn. Zodat mensen ook nog steeds kunnen binnenwandelen tijdens openingsuren om een vraag te stellen.
- Veel mensen zijn niet volledig mee met de digitale veranderingen en digitale mogelijkheden. Daarom is het belangrijk dat we blijven inzetten op voldoende individuele gratis ondersteuning voor personen met digitale vragen. Dit mag niet uitsluitend terechtkomen op de schouders van individuele hulpverleners uit de sociale sector, of welzijns- en zorgsector die hiervoor geen extra tijd noch middelen krijgen. Het is belangrijk dat hier structureel tijd en ruimte voor wordt vrijgemaakt.

Als laatste gaf Liesbet nog het volgende mee:

Er werken veel teams bij het CAW en ik weet niet precies welke ervaringen zij al hebben met cliënten. Ik weet wel dat de teams inzetten op verschillende live en digitale manieren om cliënten te bereiken en dat ze daarbij rekening houden met wat de cliënt verkiest/kan, en met wat mogelijk is binnen het team. Met het "digipunt" binnen het project "Blended hulpverlening", in samenwerking met andere CAW diensten (onthaal en BIZ), proberen we cliënten zo goed mogelijk individueel te ondersteunen waar zij digitale vragen hebben (bv. smartphone en laptop gebruik, Itsme installeren, ...).

Dit is een tijdelijk aanbod zolang het project loopt.

# Chez Nous/Bij Ons

**Kartuizerstraat 60 – 1000 Brussel**

Chez Nous Bij Ons (CNBO) is een dagcentrum voor dak- en thuislozen. CNBO heeft een Vlaamse erkenning als vereniging waar armen het woord nemen. Zo zijn er zeven in Brussel. Deze worden gecentraliseerd onder de koepel van het Brussels Platform Armoede (BPA). Vanuit het armoededecreet werkt het dagcentrum aan volgende criteria: armen opsporen, verenigen en helpen in hun emancipatietraject. Met het dagcentrum biedt CNBO armen een individuele en collectieve begeleiding, onder de vorm van drie luiken. Een eerste luik is de materiële behoeften- en voedselvoorziening. Ze maken een onderscheid tussen mensen die een keuken hebben en zij die daar niet over beschikken. Iedereen kan vanaf 7u tot 16u bij de vereniging terecht voor een ontbijt, middagmaal of snack. Zelf heeft CNBO twee hulpkoks in dienst die op hun beurt vrijwilligers uit het doelpubliek aansturen zodat deze direct actief kunnen zijn en deelnemen aan de werking van de vereniging.

Daarnaast als tweede luik, organiseren ze dagelijks een sociale permanentie waarbij ze mensen in armoede helpen bij het leven van elke dag, zoals bijvoorbeeld hulp bij regularisatiepapieren, het doen van administratie, bij problemen met het OCMW of schulden e.d. CNBO is een eerstelijnsorganisatie met een breed netwerk van andere partners in het werkveld, waardoor een doorverwijzing mogelijk is. Twee namiddagen per week worden ze ondersteunt door twee psychologie studenten die in hun 2de jaar master zitten. Zij luisteren naar het doelpubliek wat zeer belangrijk is voor mensen in armoede en tevens één van de criteria is van het armoededecreet.

Als derde luik vinden ze het heel belangrijk naar de buurt toe om herkenbaar te zijn en de dialoog aan te gaan.

Het dagcentrum CNBO beschikt over een kleine locatie waar plaats is gemaakt voor twee computers. Hiervan mag telkens één computer zelfstandig gebruikt worden door het doelpubliek. Uit ervaring merken de medewerkers van CNBO op dat veel mensen uit het doelpubliek een smartphone hebben omdat dit een tool is om te leven of zelfs te overleven. Hierin staan vaak alle contacten met hun netwerk waardoor het vaak heel pijnlijk is wanneer ze deze kwijt raken. Tijdens praatgroepen geven ze zelf te kennen dat, ondanks dat ze een smartphone hebben, zij deze niet optimaal kunnen gebruiken door een gebrekkige kennis. Om die reden gaat CNBO kortelings een opleiding/vorming op poten zetten. Individueel zullen ze trachten mensen op maat te helpen, handelingen voor te doen op de computer zodat ze dit later zelfstandig kunnen doen.

## Het Brussel Platform Armoede

Het Brussel Platform Armoede (BPA) verenigt en ondersteunt de zeven erkende verenigingen die onder het decreet vallen van organisaties waar armen het woord nemen. Anderzijds krijgt het Brussels Platform Armoede ook vragen binnen van politici, bedrijven of burgers die ze op hun beurt doorspelen naar de zeven verenigingen. Om zo samen met de verenigingen een antwoord te kunnen formuleren op de vraag van de vragende of hulpbehoevende partijen.

BPA heeft voor de periode 2022-2023 het thema 'Digitalisering' gekozen. Het eerste jaar gaan ze in kaart brengen hoe digitalisering versus armoede, een impact heeft en welke drempels het doelpubliek ervaart. Niet alleen problemen willen ze in kaart brengen, ook willen ze een beeld krijgen van de opportuniteiten dat digitalisering kan bieden tegen de strijd tegen armoede en zelfs op bepaalde vlakken kan dienen als hefboom. Op zondag 16/10/2022 organiseren ze samen met de zeven erkende verenigingen een festival waarbij ze hun bevindingen naar het publiek zullen communiceren. Dit met de bedoeling om volgend jaar concrete acties op te zetten tegen de volgende 17/10 Internationale dag van Verzet Tegen Armoede. Dit hele traject is bedoeld als een participatief project waar geluisterd wordt naar de verenigingen, maar ook naar de bezoekers van de verenigingen, wat hun noden en wensen zijn.



# Ligo Brusselleer

Emile Jacqmainlaan 135 – 1000 Brussel

## Situatieschets/achtergrond info

Ik ging in gesprek met Kristof Dhaenens van Ligo Brusselleer, één van de 13 pluralistische Centra voor Basiseducatie. De Ligo-centra geven (meestal gratis) cursussen in basisvaardigheden aan kortgeschoolde, laaggeletterde volwassenen, ongeacht hun moedertaal.

Ligo-Brusselleer geeft cursussen Nederlands (NT1, NT2, alfabetisering), rekenen, ICT vaardigheden naar werk toe en voorbereiding op het theoretisch examen voor het behalen van een rijbewijs.

Het open aanbod is eerder beperkt. Meer en meer organiseert Brusselleer cursussen op vraag van of in samenwerking met organisaties of bedrijven (zoals VGC, scholen, OCMW's, gevangenis, etc.). Zo spelen ze actief in op de leerbehoeften van de specifieke doelgroep van de partnerorganisatie (bv vorming op maat voor ouders, werkzoekenden, mensen in armoede etc).

Daarnaast doet Brusselleer ook aan projectwerking. Een lopend project is de samenwerking met het Brusselse Muntpunt om de computerruimte in de bib beter te kunnen benutten en drempels bij het publiek weg te nemen. Ook sensibilisering behoort tot het takenpakket: Brusselleer geeft bijvoorbeeld vormingen aan het personeel van VDAB en Actiris om hen te laten reflecteren over de problematiek van digitale exclusie en leert hen (digitale) laaggeletterdheid bij hun doelgroep te detecteren en de graad ervan in te schatten.

## Aangeboden digitale diensten

Naast de formele opleiding 'ICT naar werk', waarin deelnemers leren met een computer te werken in functie van het vinden van een job, versterkt Brusselleer de digitale geletterdheid van hun deelnemers eerder op een informele manier. Dit doen ze door met een klein team van eigen 'mediacoaches' hun collega-lesgevers van Brusselleer vorming te geven over praktische digitale tools, met de bedoeling deze tools te integreren in hun lessen en zodanig de digitale vaardigheden van de cursisten te verstevigen.

Er is immers geen minimale digitale vaardigheid vereist voor deelname aan het cursusaanbod van Brusselleer, maar men tracht het gebruik van digitale tools wel in de lessen in te weven. Zo worden de deelnemers via de lesgevers gedurende het traject aangespoord om hun smartphone maximaal te gebruiken. Brusselleer stimuleert bijvoorbeeld om met de lesgever te communiceren via mail of de chatApp Telegram (i.e. vergelijkbaar met WhatsApp), om een digitale agenda bij te houden in hun smartphone en om het lesmateriaal te raadplegen op Google Classroom (i.e. een het communicatie- en leerplatform vergelijkbaar met Smartschool) enzovoort. Door de digitale tools met de nodige ondersteuning 'spelenderwijs' als authentiek en functioneel leermateriaal te gebruiken, gaan de cursisten makkelijk mee in dit verhaal. Van deze lesmomenten wordt ook handig gebruik gemaakt om de deelnemers mediawijsheid bij te brengen. Zo is er bijvoorbeeld tijdens de lessen ruimte om hulp te krijgen bij het herkennen van ontvangen en mogelijks verdachte berichten, worden de deelnemers gesensibiliseerd om kritisch met informatie op het internet om te gaan (fake news), wordt er gewerkt aan belemmerende overtuigingen (bv. internetbankieren is onveilig) en wordt getracht allerhande andere info over het gebruik van internet en digitale toepassingen (bv. risico's, privacy, ..) te integreren in de lessen.

In het verlengde hiervan, organiseerde Brusselleer onlangs uitzonderlijk ook een 10-tal sessies waarin geïnteresseerde cursisten de mogelijkheid kregen om de itsme- en Covid safe app op hun smartphone te laten installeren. Brusselleer stelde immers vast dat vele cursisten weliswaar gevaccineerd waren maar hun vrijheid toch beperkt(er) was omdat ze geen gebruik wisten te maken van het CST via hun smartphone.

Zoals uit voorgaande blijkt, is het wel vereist dat de deelnemers over een smartphone (en internetaansluiting) beschikken. Gelukkig geeft Brusselleer aan dat quasi 99% van de deelnemers een smartphone heeft. Voor zij die er geen hebben, heeft Brusselleer tablets in de les beschikbaar en verwijzen zij door naar de OCR's (Openbare ComputerRuimtes). Brusselleer zelf heeft geen uitleensysteem van hardware. Er wordt wel bekeken om dit in de nabije toekomst via een subsidieregeling te organiseren zodat tablets of chromebooks gedurende de duur van de opleiding kunnen uitgeleend worden. Hulp bij aankoop van hardware voorziet Brusselleer niet systematisch al kunnen de medewerkers hierover wel informeel worden aangesproken.

Cursisten die thuis over geen internet beschikken, kunnen via Brusselleer een persoonlijke code bekomen waarmee ze 'Telenet Essential Internet'-klant kunnen worden. Via dit samenwerkingsprogramma met Telenet kunnen de cursisten thuis surfen op basisinternet aan een vast tarief van 5 euro (of 10 euro per maand voor iets uitgebreider internetgebruik).

Op deze wijze biedt Brusselleer hun doelgroep kansen om te participeren in een digitale samenleving.

# Den Teirling

Moasstraat 89 – 1050 Elsene

Den Teirling in Elsene is een dagactiviteitencentrum voor mensen met een psychische kwetsbaarheid. Ze richten zich tot volwassenen. De meeste van hun leden zijn 40 à 50 jaar oud. In Den Teirling kunnen mensen elkaar ontmoeten in een relaxte atmosfeer en hun eigen dagschema invullen. In tegenstelling tot andere psychiatrische dagcentra, zijn de leden niet verplicht om dagelijks aan activiteiten mee te doen. Het is een activiteiten- en ontmoetingscentrum zonder therapeutische insteek.

Ze willen een aangepaste samenleving zijn in een grote samenleving door mensen met een psychische kwetsbaarheid de kans te geven aan kunst te kunnen doen, te helpen koken, te komen eten... Het is een beetje een manier om mensen uit de psychiatrie te houden.

Mensen kunnen ook gewoon langskomen om een babbeltje te doen met andere leden, iets te eten of te drinken... Den Teirling heeft 120 actieve leden. Voor de COVID-19-epidemie kwamen er dagelijks 40 à 50 mensen langs. Tijdens de lockdowns hebben ze hun activiteiten grotendeels moeten onderbreken, maar nu komen er dagelijks alweer gemiddeld 30 mensen langs.

Wat de medewerkers van Den Teirling heel hard merken is dat een groot deel van hun leden, zo'n 70%, weinig tot geen digitale skills heeft. De vaardigheden van hun leden variëren van zelfs nog niet weten hoe een computer aan te zetten, tot mensen die wel een mail kunnen openen maar niet veel meer. De meeste kunnen wel met een smartphone overweg, maar niet met een computer.

Om aan dit gebrek te gemoed te komen, gaf Den Teirling ook al voor de COVID-19-epidemie computerlessen. Maar wat hen opvalt, is dat sinds corona de samenleving gigantisch veranderd is en het leven zich nu ook gewoon voor een groot deel online afspeelt. Ook zij hebben tijdens de lockdown een paar onlineactiviteiten georganiseerd. Dat was niet evident, omdat zowel het materiaal als de kennis ontbrak. In dat kader hebben ze dan ook subsidies aangevraagd en gekregen van ... voor het verkrijgen van laptops en het financieren van internetaansluitingen voor leden die er nood aan hebben. Ze hebben negen laptops gekregen. De meeste computers worden gebruikt in het centrum, maar de leden kunnen ook een laptop huren om mee naar huis te nemen.

Wat nog opvalt is dat sedert de COVID-19-epidemie een groot deel van de dienstverlening van openbare sociale instellingen zoals de mutualiteit, online is geworden, en dat veel leden hier tegenaan lopen. Deze leden helpen ze dan individueel om te kijken wat hun problemen zijn en proberen ze op hun beurt aan te leren hoe het moet. Ook proberen ze andere leden die wel digitaal vaardig zijn in te zetten om andere leden te helpen.

Recent is Den Teirling ook begonnen met een project rond sociale media. Ze willen hun leden de kans geven om toegang te krijgen tot sociale platforms, en hen leren hoe ze Facebook, Instagram en dergelijke kunnen gebruiken. Ze zijn nog maar enkele weken geleden begonnen, maar nu al merken ze dat er gigantisch veel werk inkruipt. Dat komt omdat er veel logistieke problemen zijn omdat mensen bijvoorbeeld met een tweedehands computer komen en ze dan de juiste paswoorden niet kennen. Het is ook niet zo evident om mensen te overtuigen mee te doen aan de activiteit, omdat het veel leden afschrikt omdat het allemaal zo onbekend is.

De vraag naar computerlessen is dus wel groter dan de vraag naar trainingen rond sociale media. Toeval wil wel dat op 500 meter van het centrum van Den Teirling een openbare computerruimte gelegen is waar ook computerlessen worden gegeven. Den Teirling is daarom nu aan het bekijken of ze een samenwerking zouden kunnen opzetten waarbij lesgevers van daar computerlessen aan hun leden zouden kunnen komen geven.

Als we hen vragen wat hun grootse nood is in het verhaal van digitale inclusie, komt het budget als antwoord. Budget om meer en beter materiaal te kunnen kopen, en om bijvoorbeeld mensen te kunnen betalen om opleidingen te komen geven.

# Agentschap opgroeien

## Hallepoortlaan 27 – 1060 St Gillis

In het kader van het project digitale inclusie hadden wij een gesprek met Hannelore Vandepitte, Wederik De Meersman en Nele Wynants, enkele medewerkers van het agentschap Opgroeien. Zij zijn bezig met een project "Bandbreedte." Het is een nieuw project dat gelanceerd werd in februari 2022. Dit project omvat verschillende pijlers. Samengevat wil het project online en real life verenigde zorg (zogenaamde 'blended care') in de jeugdhulpverlening stimuleren en openheid en transparantie creëren in samenwerking met gezinnen. Ze richten zich vooral op jongeren van 12 tot 25 jaar, en hun begeleiders.

Het agentschap Opgroeien bundelt de krachten van Kind en Gezin, Jeugdhulp en een deel van het aanbod van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH). Daarenboven subsidieert "Opgroeien" een hele sector van instellingen, dagcentra, CKG's. Zij proberen die sectoren mee te krijgen in een digitaal veranderingsverhaal, om jongeren kansen te geven hun digitale competenties te vergroten. Dit is een beleidsopdracht die wordt verdeeld onder verschillende departementen, namelijk Onderwijs, Vrije tijd en Bovenlokaal. Bovenlokaal wordt dan nog onderverdeeld in Senioren, Mensen met een handicap en Kwetsbare gezinnen. Binnen de groep Kwetsbare gezinnen neemt het project Bandbreedte die opdracht op zich. "Opgroeien" merkte op dat niet alle jongeren bereikt worden via Onderwijs. Met het project wil het agentschap voorkomen dat jongeren in een digitale kloof terechtkomen. Vooral de groep 17-jarigen die begeleid zelfstandig wonen, vallen vaak uit de boot. Ze komen voor niets in aanmerking, omdat ze nog niet meerderjarig zijn. Deze jongeren worden daarom door het agentschap Opgroeien rechtstreeks geholpen binnen het project Bandbreedte.

Het agentschap Opgroeien werkt vooral beleidsmatig. Het project Bandbreedte heeft via relancemiddelen geld gekregen. De hoofdpijler van het project is om begeleiders van de centra van Opgroeien en ook andere centra die onder hen vallen, te begeleiden en op te leiden over hoe je kunt blended werken en tegelijkertijd aan hun eigen mediawijsheid te werken en de mediawijsheid van de jongeren en hun ouders of begeleiders. Een voorbeeld daarvan is begeleiders aanleren hoe je een online hulpgesprek het beste voert.

De expertise die ze gebruiken, zit al jaren bij andere partners, zoals Mediawijs en SAM (steunpunt mens en samenleving). Daarom werken ze samen met die andere partners om deze opleiding tot mediacoach te realiseren. Opgroeien wil niet zozeer focussen op problemen die digitaliteit met zich mee kunnen brengen zoals cyberpesten, maar vooral op de kracht die er zit in digitale competenties.

Een ander pijler van Bandbreedte is te investeren in veilige online communicatie. Dit doen ze op verschillende manieren: ze werken aan een appstore 'Welzijn', waar apps worden gescreend die gebruikt worden in de hulpverlening. Zo weet je zeker dat de app die je gebruikt veilig is en correcte informatie bevat. Daarnaast werken ze aan het creëren van een digitale werkruimte voor hulpverlening, best te vergelijken met smartschool voor het onderwijs. Daarmee willen ze een platform creëren waar jongeren terecht kunnen met al hun vragen over hulpverlening, en waar ze alle informatie uit hun eigen dossier kunnen raadplegen. Hiervoor doen ze aan co-creatie met jongeren uit de jeugdhulp.

Wie meer te weten wil komen over dit boeiende project, kan terecht op volgende website <https://www.opgroeien.be/bandbreedte>.

# OCMW Brussel

## Hoogstraat 298 – 1000 Brussel

Het OCMW Brussel is gelegen aan de Hoogstraat 298/A te 1000 Brussel en heeft een afdeling die Dubbelklik heet. Daar heb ik een ontmoeting met Souaâd Elkhochtouf. Dubbelklik is een openbare computerruimte (OCR). Dit betekent dat het een openbare ruimte is met computers met een internetverbinding en een mogelijkheid om documenten af te drukken. Zij beschikken eveneens over een opleidingsruimte en ook het E-loket van Brussel bevindt zich op deze locatie.

Ze vertelt me dat Dubbelklik opgericht is in 2006. Ze is één van de medewerkers die actief meewerkt sinds 2014. Dubbelklik is alle weekdays open van 8 uur tot 16 uur 15. Ze sluiten enkel tijdens de middagpauze van 12 uur tot 13 uur. Er zijn twee ruimtes die gebruikt worden. In de eerste ruimte van het gebouw staan 4 computers die ter beschikking zijn en in de tweede ruimte staan 3 computers die worden gebruikt om opleidingen te geven in kleine groepen.

Dubbelklik is een organisatie voor alle meerderjarige Brusselaars (= ingeschreven op het grondgebied of mensen die beschikken over een attest) ongeacht het geslacht, cultuur, leeftijd, .... Eén sessie op de computer duurt maximum 40 minuten en is beperkt tot 2 sessies per dag. Het publiek mag een usb stick gebruiken om gegevens op te slaan of documenten af te drukken.

Om de organisatie kenbaar te maken verspreiden ze affiches over heel Brussel, zoals in het OCMW en openbare plaatsen. Ook worden er flyers verspreid en meegegeven aan bijvoorbeeld de cliënten van de Brusselse OCMW 's met informatie over de OCR.

De opleidingen die worden aangeboden in de tweede ruimte zijn op aanvraag van de gebruiker. Dit kan zowel individueel of in groep van maximum 3 personen. Dagelijks zijn er 2 medewerkers aanwezig. Dit is altijd 1 man en 1 vrouw om een specifieke reden. Tijdens het interview gaf ze aan dat vrouwen zich vaker comfortabel voelen als er een vrouwelijke medewerker aanwezig is en idem voor mannen. Op deze manier proberen ze de hulpverlening laagdrempelig te maken. Deze 2 medewerkers staan klaar om de gebruikers te helpen met hun vragen. Bijvoorbeeld hoe ze een document moeten afdrukken, hoe ze zich moeten registreren op een site, hoe ze moeten zoeken achter werk, hoe ze een email kunnen aanmaken, hoe ze een documenten kunnen afdrukken, .... Voor mensen die helemaal niet vertrouwd zijn met de computer is er een kleine basisopleiding. Om deze kleine basisopleiding te geven, volgen de medewerkers van de OCR opleidingen. Als mensen een andere opleiding wensen te volgen, worden ze naar andere opgeleide centra doorgestuurd.

Tijdens de lockdown door de pandemie in 2020 en 2021 moest de OCR tijdelijk sluiten en zijn de aantal gebruikers gedaald. Hierdoor heeft stad Brussel een ander project gelanceerd. Inwoners van Brussel konden dankzij dit project een computer aan schaffen. Dit bleek een groot succes, want mensen konden zo toch op het internet gaan en kinderen konden online de les volgen.

Wat Dubbelklik opvalt is dat er meer mensen langs komen met hun smartphone en minder de voorziene de computers gebruiken. Ze willen leren hoe ze gebruik kunnen maken van sociale media op hun gsm om meer bereikbaar te zijn voor iedereen.

Dubbelklik wordt georganiseerd door het OCMW waardoor de organisatie op zich geen subsidies ontvangt. Momenteel heeft Dubbelklik geen nood om te werken met andere partners.

# Vzw Wijkpartenariaat - De Schakel

Dupontstraat 58, 1030 Brussel

Vzw Wijkpartenariaat - De Schakel is één van de zeven erkende verenigingen waar armen het woord nemen. De vzw bevindt zich in de Brabantwijk en is een wijkhuis waar dagelijkse vrijetijdsactiviteiten en lessen worden georganiseerd, waar mensen in contact kunnen komen met elkaar en hun netwerk in de wijk versterken. De vzw had tijdens de COVID periode een project 'Sociaal Digitaal' met als doel de digitale kloof te verkleinen. Het project omvatte drie luiken. Als eerste zette de vzw een uitleningsdienst van tablets op. Zodanig wilden ze digitale vaardigheden bij mensen in armoede aanleren, maar ook mensen die door corona hard getroffen waren door eenzaamheid uit hun isolement halen door hen het gebruik van digitale tools aan te leren. Sedert de eerste lockdown merkte de vereniging op dat mensen door corona minder spontaan terugkwamen. Het blijkt bovendien ook moeilijk te zijn om mensen terug te halen in een aangepaste werking.

Als tweede luik organiseerde Vzw Wijkpartenariaat - De Schakel initiatielessen voor het gebruik van tablets en smartphones gedurende een 7 à 8- tal weken. Een derde luik van het project was 'Digitale Mainstreaming', dit had als doel om mensen op allerlei manieren in aanraking te laten komen met het digitale. Een voorbeeld hiervan is de ontmoetingsgroep 'Babbelkot' waar er koffie wordt gedronken, een praatje wordt gemaakt en waar er een tablet wordt gelegd op tafel. Tijdens deze babbels vragen de begeleiders dan bijvoorbeeld om een foto te maken van de groep met de tablet. Voor velen is deze handeling al een grote stap in het digitale, in het onbekende. Zo werden de activiteiten van de vereniging helemaal aangepast en heruitgevonden aan de digitale wereld.

Vzw Wijkpartenariaat - De Schakel heeft ook een draaiboek ontworpen voor de opleiding van hun medewerkers. Het Brussels Platform Armoede wil dit uitbreiden voor al de zeven verenigingen. Naast het draaiboek maakt de vzw ook gebruik van het leerplatform 123 Digit. Deze werd ontworpen door WeTechCare in samenwerking met de Koning Boudewijnstichting, waar begeleiders nieuwe tools kunnen leren en waarbij een diagnose kan opgemaakt worden van de basiscompetenties van het doelpubliek. Vzw Wijkpartenariaat - De Schakel mocht ook een testpubliek samenstellen voor het programma Telenet Essential Internet waarbij het pack FIVE, voor vijf euro per maand mobiel internet aanbiedt. Later in het programma kwam hier nog het pack TEN bij, waarbij gebruikers voor tien euro per maand vast internet kunnen verkrijgen.

De vzw beschikt ook over een erkende openbare computerruimte (OCR). Mensen die in de OCR staan, worden opgeleid door het netwerk CABAN (Collectif des Acteurs Bruxellois de l'Accessibilité Numérique). Het doelpubliek kan hier vier dagen per week terecht op bepaalde tijdstippen. Deze tijdstippen zijn afgesteld op de andere OCR's in Brussel. De OCR biedt hun bezoekers ook een hersteldienst aan voor hun computers of smartphones. Wanneer de begeleiders niet kunnen helpen bij de herstelling, wordt het probleem overgenomen door Inoptec+, een service die ook de computers van de OCR beheert. Voor tablets- en meer complexe smartphoneproblemen worden mensen doorverwezen naar Vrienden van het Huizeke vzw. Deze vzw kocht digicheques aan en maakt gebruik van de diensten van BEEGO, een service waarbij studenten ICT mensen te hulp schieten met computerproblemen.

# Good practices vragen

1. Bij welke Brusselse organisaties kunnen burgers (tegen democratische prijzen) terecht voor computerproblemen (cookies, technische fout, camera werkt niet, browserproblemen...)?
2. Waar kunnen burgers terecht voor technische hulp bij digitale vragen i.v.m. overheidssites (MyPension, MyMinfin, Itsme, Taks-on-web, My Handicap, Student@work, MyCareer, My eBox, [www.socialezekerheid.be](http://www.socialezekerheid.be), Mijn gezondheid, [www.mijngezondheidbelgie.be](http://www.mijngezondheidbelgie.be), orgaandonatie, euthanasie, [www.ehealth.fgov.be](http://www.ehealth.fgov.be))?  
(Antwoord: het contact center van de overheid, Eranova op het nummer 02/511.51.51)
3. Hoe kan men het best mijn codes veiligstellen? Is er een applicatie die hierbij kan helpen?
4. Waar in het Brusselse kunnen burgers terecht als ze over geen pc beschikken? En waar mag men eigen documenten raadplegen met een USB-stick om ze bijvoorbeeld te kunnen afdrucken?
5. Welke Brusselse organisatie verkopen tweedehands hardware?
6. Wat zijn digibanken, wat is hun nut en waarvoor dienen ze?
7. Waar in het Brusselse kan men een gratis opleiding volgen over internetgebruik?  
(organisatie/dienstencentra)
8. Waar kan men terecht voor het gebruik van Smartschool?
9. Waar worden er (gratis of betalende) lessen of workshops i.v.m. privacy/phishing op het internet gegeven?
10. Welke organisaties zetten zich in voor mensen met een beperking of ouderen inzake digitaliteit?
11. Welke Brusselse organisatie leveren digitale hulp aan huis voor mensen met beperkte mobiliteit?
12. Welke apps zijn er om aan budgetbeheer te doen?
13. Welke apps zijn er om werk te zoeken?
14. Waar kunnen mensen zonder wettelijke verblijfsvergunning terecht om digitale aanvragen te doen?
15. Waar kan men in Brussel terecht bij diefstal of verlies van smartphone om zijn gegevens te recupereren vanuit de Cloud?
16. Waar kan men gratis/goedkoop laptops verkrijgen in Brussel?
17. Zijn er bepaalde serviceproviders die goedkope internetabonnementen aanbieden voor mensen uit kwetsbare groepen?
18. Hoe maakt men een brugfiguur in zijn organisatie tussen de doelgroep en ICT? Wie kan dit zijn? Wat moeten diens competenties zijn? Training? Opleiding? Hoe deze persoon kenbaar maken bij het doelpubliek?
19. Waar kan ik als VZW goedkope hardware kopen in Brussel? Bestaan er groepsaankopen?
20. Wat is het statuut (veiligheid, verantwoordelijkheid, grenzen) van een medewerker als hij digitale persoonlijke info behandelt van het doelpubliek?
21. Hoe werk ik met vrijwilligers die digitale vragen beantwoorden van het doelpubliek? Wat met hun verantwoordelijkheden?
22. Wat als er een digitale onoplosbare vraag komt?
23. Hoe en naar wie verwijs ik mijn doelpubliek door indien men zelf de oplossing niet weet?
24. Bij wie kunnen burgers terecht voor vragen en problemen inzake Itsme?
25. Hoe kan een persoon die geen chip heeft op de ID kaart zich aanmelden op de site van de overheid via Itsme of de identiteitskaartlezer?
26. Hoe Itsme te gebruiken wanneer men niet over een Belgische identiteitskaart beschikt?
27. Wie kan helpen wanneer de e-ID reader niet werkt?

# Antwoord onderzoeksvraag en aanbevelingen

Op vraag van onze opdrachtgever Frank Tierens van het Kenniscentrum Wonen Welzijn Zorg zijn we op zoek gegaan naar een antwoord op de volgende onderzoeksvraag “Hoe gaan Brusselse organisaties die zich inzetten voor kwetsbare groepen, om met het thema digitale exclusie? En welke obstakels ervaren inwoners van Brussel inzake digitaliteit?”. Om deze vraag te beantwoorden zijn we eerst gestart met een literatuurstudie. Vervolgens zijn we het werkveld ingetrokken voor interviews met willekeurige Brusselaars en Brusselse sociaalwerk organisaties.

Het werkveldonderzoek bezorgde ons een veel concreter inzicht in de problematiek. Het stimuleerde de onderlinge dialoog en gedachtewisseling in ons team. Aangevuld met de reflectiemomenten met onze docente en opdrachtgever werden wij ons druppelsgewijs steeds meer bewust van de omvang en complexiteit van digitale exclusie. Wij hebben ons parcours geïllustreerd aan de hand van ons presentatiemoment en getracht onze medestudenten ook eens te laten stilstaan bij digitale exclusie door het probleem een gezicht te geven.

Uit de interviews met medewerkers van Brusselse sociaalwerk organisaties hebben we duidelijk vastgesteld dat zij elk op hun eigen manier en naar best vermogen, proberen tegemoet te komen aan de noden van hun doelgroep inzake digitalisering. Dit hebben we ook proberen illustreren in één van onze haltes in onze presentatie. Uit de interviews met de doelpubliek hebben we een heel concreet zicht gekregen op de zeer uiteenlopende noden van kwetsbare Brusselaars inzake digitaliteit. Deze ontmoetingen waren zeer waardevol en hebben ons zelfs een beetje nederig en stil gemaakt. Ook deze concrete voorbeelden van drempels die zij ervaren hebben we proberen over te brengen in één van onze haltes.

Naar aanleiding van al deze gesprekken en inzichten, stellen wij vast dat digitale exclusie een groot probleem is en in de komende jaren allicht enkel nog groter zal worden. Dit omdat de problematiek zo complex is en om structurele oplossingen vraagt die vandaag de dag nog niet-bestaande of niet toereikend genoeg zijn. We merken wel ontzettend veel goede wil en goede initiatieven in het werkveld, maar we moeten toch ook wel durven zeggen dat het aan structurele oplossingen ontbreekt om het probleem aan te pakken. Ook de overheid schiet te kort. Het systeem van overheidssubsidiëring van projecten zorgt ervoor dat er te weinig continuïteit is en het grote overzicht zoekraakt. Veel organisaties werken zo naast elkaar. Komt daar nog bij dat grote bedrijven zoals financiële instellingen het probleem mee creëren maar ermee weggomen door een peulenschil van hun winsten te doneren aan organisaties die zich voor ‘de goede zaak’ inzetten. Dit laat een wrange smaak na bij ons, temeer dat deze bedrijven zich op dergelijke manier ook nog eens onterecht gaan profileren als maatschappelijk geëngageerd.

Om meer op structureel niveau te interveniëren, zouden we willen pleiten voor een meer langetermijnvisie van de overheid en de uitbouw van een overkoepelend orgaan waarbij alle organisaties die rond dit thema werken, terecht kunnen. Dit zou het makkelijker maken om samen te werken, kennis te delen en best practices uit te wisselen. Het systeem van tijdelijke subsidiëringsprojecten moet op de schop. Deze werkwijze strookt immers niet met de realiteit van een probleem dat zo complex is en continu evolueert.

Structurele verbeteringen zijn ook mogelijk en nodig in het onderwijs. Wij zien het als een taak van het schoolsysteem om komende generaties alle digitale vaardigheden en kennis mee te geven die nodig zijn om digitaal mee te kunnen in onze huidige maatschappij. Voorts denken we ook aan een soort opsporing van digitaal analfabetisme. We zien dat Actiris dit al doet met zijn werkzoekende cliënten. Misschien zou er een manier kunnen worden bedacht waarbij dit op grotere schaal kan worden toegepast, om zo hulp te kunnen aanbieden waar nodig. Digitaal analfabetisme is immers vaak verdoken.

Een andere denkpiste brengt ons bij het idee dat het ook handig zou zijn om in elk Sociaal Huis een loket te creëren die zich enkel bezighoudt met problemen rond digitaliteit. Dit zou het voor alle burgers duidelijk maken waar je terecht kan voor hulp. Het zou ook transparantie kunnen brengen in de grote hoeveelheid kleine initiatieven die nu her en der worden opgezet.

Tot slot zien we ook opportuniteiten voor de overheid ter verbetering van hun eigen websites en digitale tools. Uit de interviews met (kwetsbare maar zelfs met meer digitaal vaardige) Brusselaars blijkt dat deze overheidstoepassingen vaak zeer gebruiksonvriendelijk zijn. Zodanig vormen zij niet alleen een bron van frustratie maar verhinderen ze burgers ook effectief toegang tot essentiële onlinedienstverlening. Als we daarentegen zien hoe intuïtief sommige commerciële websites of applicaties zijn opgebouwd en makkelijk in gebruik zijn, ligt daar zeker nog een quick win ter bestrijding van digitale exclusie.

Terugblikkend op dit werkveldonderzoek, op de ervaringen van de doodgewone Brusselaar, op de manier waarop diverse Brusselse sociaalwerk organisaties dit probleem trachten in te dijen enzovoort, beseffen wij dat digitale exclusie een zeer grote maatschappelijke bedreiging vormt waarrond jammer genoeg nog te weinig (structureel) wordt gewerkt. Nochtans drukte corona en de daarmee gepaard gaande digitaliseringsgolf, beleidsmakers bruusk met de neus op de feiten dat bepaalde groepen niet konden volgen. Het relanceplan van de Vlaamse overheid is al een goeie aanzet maar er kan nog meer structureel en duurzame gewerkt worden aan digitale inclusie. Met onze aanbevelingen hebben wij getracht mee te denken in deze richting.

Zolang niet iedereen mee is met deze digitale trein, zal de al bestaande maatschappelijke ongelijkheid tussen mensen alleen maar toenemen. Bovendien creëert digitale exclusie ook vaak een cascade aan problemen op andere levensdomeinen. Net daarom is het des te belangrijker om digitale uitsluiting te voorkomen en te verhelpen.