

BAROMETER VAN DE DIGITALE INCLUSIE

DIGITALE INCLUSIE: EEN BLIJVENDE UITDAGING VOOR ONZE SAMENLEVING

De digitale transitie binnen onze samenleving biedt tal van opportuniteiten en evolueert constant. Meer dan ooit moeten we erover waken dat niemand achterblijft en dat de toegang tot essentiële diensten, één van de toegangspoorten tot sociale rechten, zo inclusief mogelijk is. Streven naar meer digitale inclusie is echter geen doel op zich, belangrijker is, garanderen dat alle burgers toegang krijgen tot basisrechten en dat eenieder de mogelijkheid krijgt volwaardig deel te nemen aan de samenleving.

Sinds 2020 volgt de Barometer Digitale Inclusie de evolutie van digitale ongelijkheden in België op. Deze editie toont ons dat, ondanks positieve ontwikkelingen, het voor heel wat burgers moeilijk

blijft om de vruchten te plukken van de versnelde digitalisering van onze maatschappij. Het gebrek aan een kwalitatieve toegang tot het internet of internetdragers en het gebrek aan vaardigheden dragen bij tot een ongelijk gebruik van digitale dienstverlening. Naast het inzetten op het versterken van toegankelijkheid en vaardigheden tonen de cijfers aan dat het aanbieden van alternatieven aan digitale dienstverlening noodzakelijk blijven.

De Barometer Digitale Inclusie, een initiatief van de Koning Boudewijnstichting, is het werk van de onderzoeksteams Imec-mict-UGent en IACCHOS CIRTES van UCLouvain. Ze baseerden zich op de gegevens van STATBEL uit 2023.

IN EEN OOGOPSLAG

Ondanks positieve evoluties qua online toegang, digitale vaardigheden en gebruik van online dienstverlening blijven de verschillen tussen sociaal-economisch en cultureel kwetsbare personen en hun tegenhangers groot:

Ongelijke digitale vaardigheden

In 2023 is 40% van de Belgen tussen 16 en 74 jaar digitaal kwetsbaar, een daling van 6 procentpunt ten aanzien van 2021. Ondanks deze positieve evolutie blijft het aandeel Belgen met zwakke vaardigheden hoger dan het Europese gemiddelde en in onze omliggende landen. Bovendien zien we dat de kloof op het vlak van digitale kwetsbaarheid tussen personen met lage en hoge inkomens toeneemt met 3pp.

Ongelijke toegang tot internet en digitale technologieën

De toegang van burgers tot het internet en digitale tools blijft stijgen, ook voor personen met een laag inkomen. Toch heeft 11% van hen thuis nog steeds geen internet. Bovendien is ook de kwaliteit van de internettoegang cruciaal. Zo heeft 1 op de 4 mensen met een laag inkomen enkel een smartphone ter beschikking om op het internet te surfen.

Ongelijk gebruik van essentiële dienstverlening

Steeds meer Belgen maken gebruik van e-banking, e-administratie, e-gezondheid en e-handel. Mensen die enkel een smartphone hebben, lage scholing genoten of over weinig digitale vaardigheden beschikken, maken substantieel minder gebruik van deze digitale diensten. Wanneer zij op geen andere, kwalitatieve, manier toegang krijgen tot deze dienstverlening, komt hun toegang tot basisrechten in het gedrang.

DE DIGITALE KLOOF VOLGENS INKOMEN IN BELGIË IN 2023	Minder dan 1.400€	Meer dan 3.200€	Kloof	Evolutie t.o.v. 2021
• Niveau digitale kwetsbaarheid	59 %	26 %	33 %	+3pp*
• Geen internetverbinding thuis	11%	1%	10 %	-6pp*
• Niet-gebruik van e-administratie.....	30 %	13%	17 %	0pp (=)*

* pp = procentpunt

FEITEN EN ANALYSE

DIGITALE VAARDIGHEDEN: EEN VOORZICHTIG POSITIEVE EVOLUTIE

In 2023 was **40% van de Belgen digitaal kwetsbaar**, wat een daling van 6 procentpunt betekent t.o.v. 2021. Dit cijfer omvat **niet-gebruikers** van het internet (5%) en personen met **zwakke digitale vaardigheden** (35%).

Het niveau van digitale kwetsbaarheid daalt bij alle bevolkingsgroepen. Enkel bij **eenoudergezinnen** (voornamelijk vrouwen) neemt het niveau van digitale kwetsbaarheid toe (+4pp). Achter de daling van 4pp bij personen met een **laag inkomen**, schuilt een sterke afname van niet-gebruikers

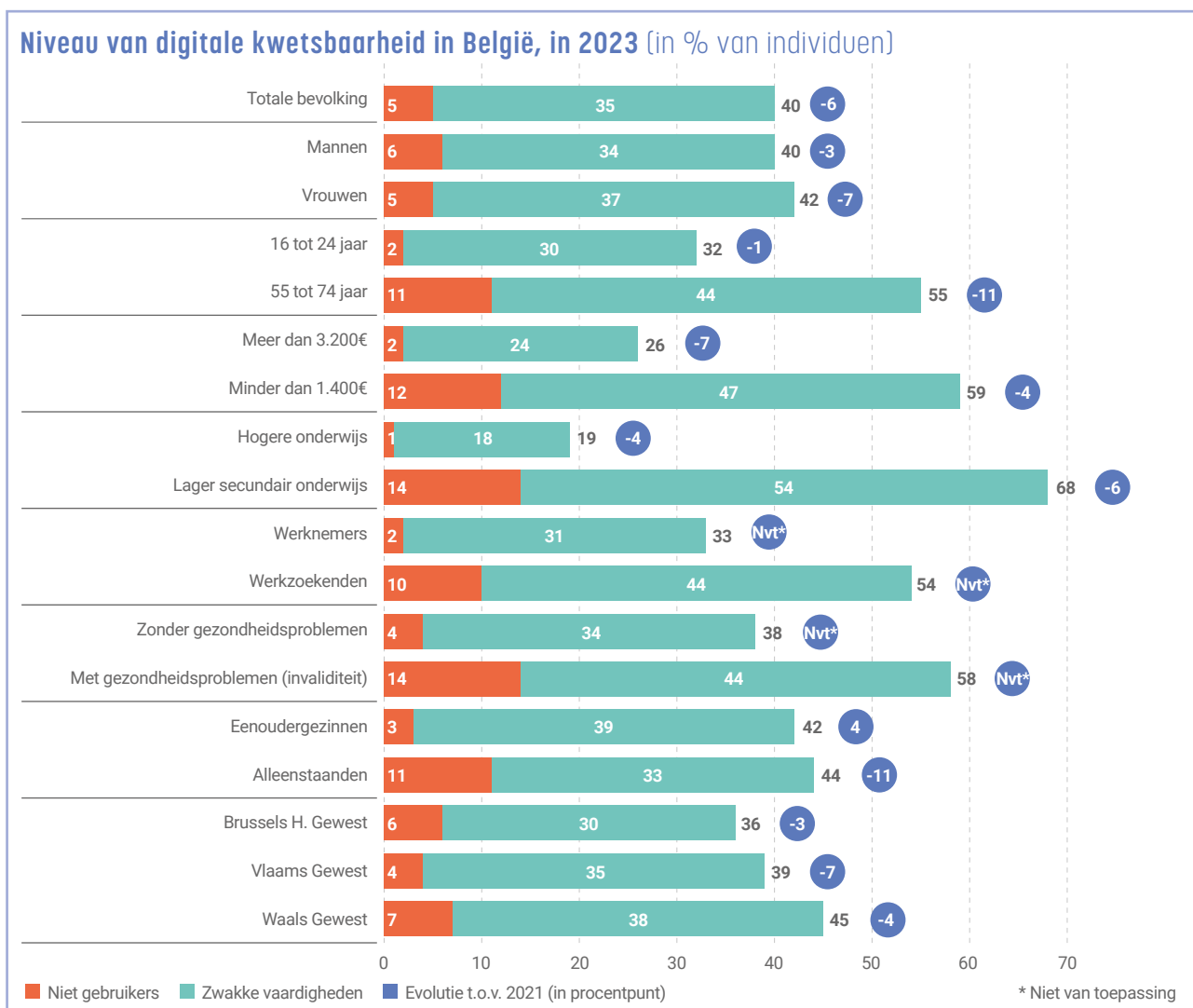
(-6pp) maar ook een stijging van personen met 'zwakke digitale vaardigheden' (+2pp). Deze personen voelen dus de nood of druk om deel te nemen aan de digitale samenleving maar beschikken niet noodzakelijk over de nodige competenties om dit optimaal te doen.

Vooraf het **opleidingsniveau** blijkt doorslaggevend: personen met een lage scholing (68%) lopen drie keer meer risico op digitale kwetsbaarheid dan hooggeschoolden (19%).

Specifieke situaties kunnen ervoor zorgen dat personen bepaalde (online) handelingen moeten ondernemen. Zo wordt van wie op zoek is naar werk, vaak verwacht

dat men een digitaal CV opmaakt, zich online aanmeldt of mails verstuurt. Toch zien we dat 54% van de **werkzoekenden** digitaal kwetsbaar zijn. Ook personen met **gezondheidsproblemen** zullen er baat bij hebben hun gezondheidsinformatie online op te volgen of digitale afspraken vast te leggen, 58% van hen is echter digitaal kwetsbaar.

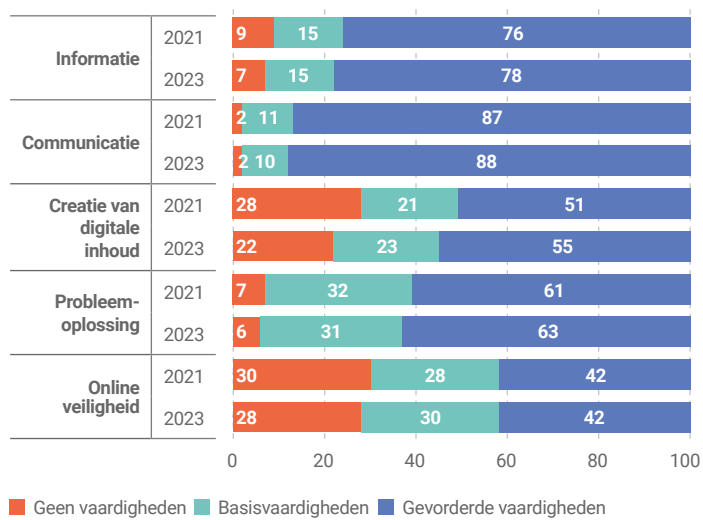
Deze cijfers verbergen ook verschillen binnen de groepen. De beste illustratie hiervan zijn de zwakke digitale vaardigheden bij **jongeren**, die op 30% liggen. Wanneer men echter inzoomt op jongeren met een lage scholing, dan stijgt dit percentage tot 52% (vs 10% bij hooggeschoolde jongeren).



Het niveau van digitale kwetsbaarheid wordt gemeten aan de hand van verschillende vaardigheden. Twee zaken vallen hierbij op:

- het behaalde niveau van vaardigheden blijft relatief stabiel over de jaren heen. De snelle en constante evolutie van digitale technologieën wordt niet gevolgd door een versnelling van vaardigheden. Digitale vaardigheden vormen een **continu, levenslang leerproces**.
- vooral op **'online veiligheid'** wordt slecht gescoord (58% beschikt over geen tot weinig vaardigheden). Wat hier vooral opvalt: ondanks de potentieel grote gevolgen van online criminaliteit zeggen slechts 26% van de personen zich zorgen te maken om hun veiligheid online.

Evolutie van digitale vaardigheden volgens de competentiegebieden (in % van de gebruikers)



TOEGANG TOT INTERNET EN DIGITALE TOOLS: 'MULTI-GECONNECTEERD' ZIJN ALS NIEUWE STANDAARD?

95% van de Belgische huishoudens heeft thuis toegang tot internet. Toch ontbreekt het bij 11% van de gezinnen met een laag inkomen aan een internetverbinding thuis.

Niet alleen het hebben van een **internetverbinding** is belangrijk om online handelingen te kunnen uitvoeren, ook de **kwaliteit** van de verbinding speelt een rol. Die kwaliteit neemt toe. We zien dat steeds meer Belgen via verschillende apparaten verbonden zijn met het internet. Toch geldt dat niet voor zo'n 22% van de burgers: zij zijn verbonden met slechts **één apparaat**. Bij personen met een laag inkomen heeft meer dan één op de vijf personen (25%) enkel via een smartphone toegang tot het internet. Dit is niet zonder gevolgen en kan hen beperken in het gebruik van meer complexe en geavanceerde toepassingen (online cursussen volgen, documenten als bijlage toevoegen aan een e-mail, ...).

ESSENTIËLE ONLINEDIENSTVERLENING

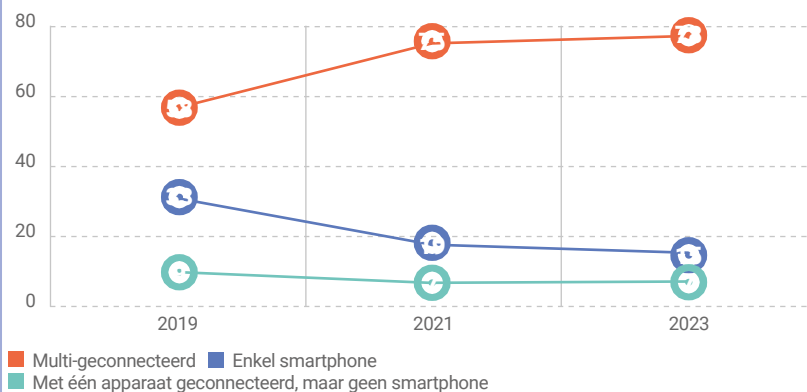
Het ontbreken of beperkt toegang hebben tot onlinedienstverlening kan leiden tot een **onderminning van de toegang tot sociale rechten en discriminatie**. Denk aan het ontlopen van goedkopere (digitale) nutsvoorzieningstarieven, het niet kunnen uitvoeren van (gratis) banktransacties, het aanvragen van subsidies voor energetische renovaties, enz. Dit is problematisch wanneer er geen **kwalitatieve alternatieven** worden aangeboden, zoals een fysiek loket of een gebruiksvriendelijk telefoonnummer.

Het gebruik van diverse onlinediensten blijft over het algemeen toenemen in België,

zelfs bij mensen met beperkte digitale vaardigheden. Desalniettemin blijkt dat zij aanzienlijk minder gebruikmaken van e-handel (-31 pp), e-administratie (-30 pp), e-gezondheid (-27 pp) en e-banking (-26 pp) dan mensen met basis- of gevorderde digitale vaardigheden.

Ongeveer 30% van de Belgen heeft al **hulp** gezocht bij het gebruik van onlinedienstverlening. Dit percentage stijgt tot 34% bij personen die digitaal kwetsbaar zijn en tot 53% bij personen met een lage scholing. Dit toont het belang aan om in te zetten op ondersteuningsnetwerken rond digitale vaardigheden.

Evolutie van soorten ondersteuning voor internetverbinding (in % van de gebruikers)



CONCLUSIE

De bewustwording en inspanningen van sociale, private en publieke actoren om digitale vaardigheden te versterken en de toegang tot de digitale wereld te vergemakkelijken, lijken te hebben geleid tot lichte verbeteringen in de verschillende indicatoren van digitale inclusie.

De uitdagingen blijven echter aanzienlijk. In vergelijking met mensen met een laag inkomen en een beperkte opleiding profiteren personen in een bevoorrechte positie meer van de digitalisering: zij hebben nog steeds betere uitrusting, toegang tot internet en digitale diensten, en beschikken over meer digitale vaardigheden. In een steeds meer digitale wereld, is het voor hen

duidelijker om volwaardig deel te nemen aan de samenleving en hun rechten uit te oefenen.

De langzame vooruitgang in **de cijfers maakt echter duidelijk dat de digitale wereld voor veel personen, zeker voor degenen die zich in een sociaal, economisch en cultureel kwetsbare positie bevinden ontoegankelijk is en blijft.** De Koning Boudewijnstichting ziet geen indicaties dat dit op korte termijn substantieel zal verbeteren.

Meer dan ooit moeten we er dus als samenleving voor zorgen dat **niemand aan de kant blijft staan en dat de hele bevolking toegang heeft tot essentiële diensten en de**

fundamentele rechten die daaruit voortvloeien.

Dit vereist enerzijds dat de publieke, private en sociale sectoren blijven inzetten op **meer digitale inclusie**. Dit door te investeren in private en publieke online diensten die toegankelijk zijn voor iedereen, door de digitale vaardigheden te versterken, door mensen die moeite hebben met de digitale wereld bij te staan en te ondersteunen, door de toegang tot digitale dragers te verbeteren, Anderzijds tonen de cijfers duidelijk aan dat **kwantitatieve alternatieven aan digitale dienstverlening**, zoals face-to-face of telefonische contacten, noodzakelijk zijn en moeten blijven bestaan.

WAT DOET DE KONING BOUDEWIJNSTICHTING?

In een samenleving waar alles aan een razendsnel tempo digitaliseert - wat gepaard gaat met grote voordelen ook voor digitaliserende dienstverleners - dreigt een aanzienlijk deel van de bevolking niet mee te kunnen en dus ook op het vlak van toegang tot sociale rechten uitgesloten te worden. Wanneer je in België bovendien een laag opleidingsniveau cumuleert met een laag inkomen en een oudere leeftijd wordt dit risico nog reëler.

De Koning Boudewijnstichting vindt het belangrijk om de aandacht te vestigen op die personen die uit de boot dreigen te vallen binnen de samenleving. Vandaar deze Barometer. Daarnaast biedt de Stichting, door middel van de Fondsen die ze beheert, financiële ondersteuning aan organisaties. Deze organisaties spelen een cruciale, maar vaak onderbelichte rol in het ondersteunen van digitaal kwetsbare personen. Ze versterken niet alleen hun vaardigheden, maar bieden ook begeleiding bij hun contacten met onlinedienstverleners. Daarom heeft de Stichting, via verschillende Fondsen, geïnvesteerd in het platform www.123digit.be. Dit platform voorziet organisaties van aangepast pedagogisch materiaal zodat hun inspanningen op het gebied van digitale inclusie versterken.

MEER WETEN?

Het volledige rapport van de studie **Barometer van de digitale inclusie (2024)** is gratis beschikbaar op www.kbs-frb.be

U vindt er ook:

- Het rapport **Digitale inclusie. Essentiële diensten online: toegankelijk voor iedereen?**
- De sensibiliseringsfilm **'Ik kom van een andere planeet'**



Samen werken aan een betere samenleving

KONING BOUDEWIJNSTICHTING

De Koning Boudewijnstichting heeft als opdracht bij te dragen tot een betere samenleving. De Stichting is in België, in Europa en internationaal een actor van verandering en innovatie in dienst van het algemeen belang en van de maatschappelijke cohesie. Ze zet zich in om een maximale impact te realiseren door de competenties van organisaties en personen te versterken. Ze stimuleert doeltreffende filantropie bij personen en ondernemingen.

De Koning Boudewijnstichting is een stichting van openbaar nut. Ze werd opgericht in 1976, toen Koning Boudewijn 25 jaar koning was.

Dank aan de Nationale Loterij en haar spelers, en aan alle schenkers voor hun gewaardeerde steun.

Abonneer u op onze e-news: www.kbs-frb.be

Volg ons op     