

# DIGITALE INCLUSIE

## BAROMETER DIGITALE INCLUSIE

2024

# COLOFON

---

## BAROMETER DIGITALE INCLUSIE 2024

Cette publication est également disponible en français sous le titre : Baromètre de l'inclusion Numérique 2024.

Een uitgave van de Koning Boudewijnstichting

Brederodestraat 21, 1000 Brussel

## AUTEUR(S)

Périne Brotcorne, UCLouvain, Centre Interdisciplinaire de Recherche Travail, Etat et Société (CIRTES)

Koen Ponnet, Imec-MICT-UGent

Met de samenwerking van Jonathan Dedonder, UCLouvain, Institut IACCHOS & Sarah Anrijs, imec-mict-Ugent

## VERTALING

Onderzoeksgroep imec-mict-Ugent

## COÖRDINATIE VOOR DE KONING BOUDEWIJNSTICHTING

Françoise Pissart, Directeur

Caroline George, Head of program

Jon Lambrecht, Project Coördinator

Isabelle Fol, Project & Knowledge manager

## MET DANK AAN HET LEESCOMITÉ

Lisa Dewinter, Director Essential Internet Program, Telenet Group – Voorzitster van het leescomité

Hadewijch Vanwynsberghe, Research Coordinator, Mediawijs

Hugues Marchal, Digital Inclusion Officer, Paradigm

Jan De Coninck, Head of Digilab, SPP Intégration Sociale

Koen Hooyberghs, Statistician, Statbel

Lieven De Marez, Research Director, Imec-mict-UGent

Linde Verheyden, Director Public Affairs, BNP Paribas Fortis

Olivier Ruol, Expert Senior des usages du numérique par les citoyens, AdN

Roger Kalenga-Mpala, Expert Emploi et Économie, Perspective Brussels

# VOORWOORD

---

De digitale transitie binnen onze samenleving biedt tal van opportuniteiten en evolueert constant. Gezien de versnelde digitalisering moeten we meer dan ooit over 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. Hiermee wil de Koning Boudewijnstichting bijdragen aan een digitaal inclusieve samenleving, door complementair te werken met de inspanningen van vele organisaties op het terrein, overheden en private partners. Deze editie, gebaseerd op Statbel gegevens uit 2023, toont ons dat de bewustwording en inspanningen van sociale, private en publieke actoren om digitale vaardigheden te versterken en de toegang tot de digitale wereld te vergemakkelijken, hebben geleid tot lichte verbeteringen in de verschillende indicatoren van digitale inclusie. Niet alleen de toegang tot internet en digitale technologieën, ook de vaardigheden en het gebruik van online essentiële diensten gaan erop vooruit.

De uitdagingen blijven echter aanzienlijk. Ondanks een daling van de digitale kwetsbaarheid bij de algemene bevolking, blijft het percentage getroffen personen hoog, zeker bij personen in een kwetsbare situatie. In vergelijking met mensen met een laag inkomen en een beperkte opleiding genieten personen in meer bevoorrechte socio-economische situaties dus 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 dus gemakkelijker om volwaardig deel te nemen aan de samenleving en hun rechten uit te oefenen.

Het bestrijden van digitale ongelijkheid in onze samenleving vereist enerzijds dat de publieke, private en sociale sectoren blijven inzetten op meer digitale inclusie. Dit door te investeren in private en publieke onlinediensten die toegankelijk zijn voor iedereen, door digitale vaardigheden te versterken, door digitaal kwetsbare personen bij te staan en te ondersteunen, door de toegang tot internet en digitale dragers te verbeteren, .... Anderzijds toont de trage evolutie van de cijfers duidelijk aan dat, om de toegang tot basisrechten van alle burgers te garanderen, kwalitatieve alternatieven aan digitale dienstverlening, zoals face-to-face of telefonische contacten, noodzakelijk zijn en blijven.

We bedanken het leescomité voor hun commentaren. Zij hebben ervoor gezorgd dat het onderzoek de bezorgdheden van de brede samenleving vertegenwoordigd. We danken ook Statbel voor haar cijfers. Zonder deze basisgegevens kon dit onderzoek niet tot stand komen. Tot slot een warm woord van dank voor de toewijding en expertise die de onderzoeksteams IACCHOS CIRTES UCLouvain en Imec-mict-UGent aan de dag hebben gelegd.

De Koning Boudewijnstichting

# INHOUDSTAFEL

---

Inleiding p. 5

---

**Deel 1:** De ongelijke toegang tot het internet en tot digitale technologieën p. 7

---

**Deel 2:** Aanhoudende digitale kwetsbaarheid in een veeleisende digitale omgeving p. 15

---

**Deel 3:** Gebruik van essentiële digitale diensten: wie gebruikt ze? Alleen of met de hulp van anderen? p. 28

---

Begrippenlijst p. 38

---

Bibliografie p. 41

---

Bijlagen p. 43

# INLEIDING

---

Het is onmiskenbaar: het gebruik van digitale technologieën is doorgedrongen in alle aspecten van het dagelijks leven. De COVID19 gezondheids crisis was een katalysator voor een verandering die reeds een tijd aan de gang is: de “algemene digitalisering” van dagelijkse activiteiten. In België wordt de digitaliserende verandering omkaderd door een proactief beleid. De digitalisering van allerlei soorten diensten is een van de hoekstenen van de #Smartnation-strategie, ondersteund door de staatssecretaris voor Digitalisering. Dit heeft tot doel de digitale transformatie te ondersteunen om van België een Europese leider op dit gebied te maken. Dit beleid is rechtstreeks in lijn met het programma voor het Digitale Decennium (2020-2030) van de Europese Commissie en het “digitale kompas”, dat tegen 2030 twee belangrijke doelstellingen nastreeft: 80% van de volwassenen beschikt over digitale basisvaardigheden en 100% kan essentiële publieke diensten online gebruiken.

De digitale transitie wordt beschouwd als de motor van modernisering en van economische, sociale en culturele vooruitgang voor onze samenleving. Het is echter belangrijk om te benadrukken dat digitalisering geen doel op zich is. Digitale technologieën hebben zeker hun potentieel, maar ook beperkingen die niet mogen worden genegeerd als we ervoor willen zorgen dat de inzet ten dienste van de burgers wordt gesteld. Het is belangrijk om de ambivalentie van elke technologische ontwikkeling in acht te nemen. Digitalisering is niet alleen positief, het heeft ook negatieve kanten (Brotcorne en Degraeve, 2024).

De uitbreiding van de digitalisering van allerlei soorten diensten brengt inderdaad kosten met zich mee. In de eerste plaats de ongelijkheid tussen mensen die in staat zijn om aan de normen van een gedigitaliseerde samenleving te voldoen versus degenen die zich om verschillende redenen niet willen of kunnen aanpassen (moeilijkheden op het gebied van de dienstverlening, toegang tot en gebruik van technologieën, problemen met lezen en schrijven, verlangen om de offline omgeving te blijven werken).

Sinds 2020 hebben de verschillende edities van de Barometer Digitale Inclusie Barometer geholpen het bestaan en de omvang van ongelijkheid in termen van digitale toegang, gebruik en kansen tussen sociale groepen te beschrijven/becijferen. Deze derde editie van de Barometer Digitale Inclusie heeft tot doel deze becijfering van digitale ongelijkheid voort te zetten en beschrijft de drie belangrijkste vormen van digitale sociale ongelijkheid : ongelijkheden in termen van de kwaliteit van de toegang tot internet, ongelijkheden in termen van digitale vaardigheden , en ongelijkheden in termen van mogelijkheden om technologieën om te zetten in positieve uitkomsten zoals het gebruik van online essentiële diensten (Granjon, 2022; Ragnedda, 2017; Robinson et al. a, b. c, 2020; Van Dijk, 2020).

De kwantitatieve analyses uit deze barometer zijn gebaseerd op gegevens uit 2021 en 2023 uit de jaarlijkse Federale enquête over het gebruik van informatie- en communicatietechnologieën (ICT) door huishoudens, uitgevoerd door Statbel en gecoördineerd door Eurostat. De analyses in deze barometer, uitgevoerd door onderzoekers van het IACCHOS Instituut (UCLouvain), leveren dus resultaten en informatie op die complementair zijn aan die van de Statbel-enquête. De analyse en interpretatie van de resultaten werd uitgevoerd door onderzoekers van UCLouvain (IACCHOS-CIRTES) in samenwerking met collega's van UGent. Deze laatste verrijkten de analyses met resultaten van de imec-Digimeter in Vlaanderen.

Het eerste hoofdstuk geeft een kort overzicht van de evolutie in de verbinding en kwaliteit van internettoegang tussen 2021 en 2023, opgesplitst volgens traditionele sociaal-demografische, sociaal-economische en culturele variabelen. In het bijzonder wordt de ongelijkheid benadrukt die verband houdt met multi-geconnecteerd zijn, hetgeen tegenwoordig een essentieel aspect is om zich ongehinderd in een veelheid aan online-omgevingen te kunnen begeven. Het hoofdstuk bevat ook een kort gedeelte over niet-internetgebruikers.

Het tweede hoofdstuk is gewijd aan de vraag: “Gaat (de versnelling van de) digitalisering gepaard met een toename van het algemene digitale vaardigheidsniveau van de Belgen of net met een afname?” Het hoofdstuk focust op de verschillende niveaus van digitale vaardigheden tussen 2021 en 2023 en maakt de balans op wat betreft digitale kwetsbaarheid of het ontbreken aan digitale basisvaardigheden. Het hoofdstuk richt zich ook kort op het specifieke vermogen van iemand om de persoonlijke digitale gegevens te beschermen.

Het derde en laatste hoofdstuk biedt een overzicht van de evolutie van het gebruik van bepaalde digitale diensten die als essentieel worden beschouwd. Dit zijn diensten waarvan een laag gebruik of niet-gebruik kan leiden tot verminderde sociale rechten of sociale participatie (administratieve handelingen, gezondheidszorg, bankdiensten en commerciële mogelijkheden met betrekking tot de consumptie van goederen en diensten). Vergeleken met voorgaande edities van de Barometer onderzoekt deze Barometer ook de ongelijkheden met betrekking tot hulp vragen aan een derde partij om toegang te krijgen tot essentiële digitale diensten en op die manier tot sociale rechten en participatie.

# DEEL 1: DE ONGELIJKE TOEGANG TOT HET INTERNET EN TOT DIGITALE TECHNOLOGIEËN

---

Aanvankelijk werd de kwestie van ongelijke toegang tot het internet en digitale hulpmiddelen (ook wel de ‘eerste digitale kloof’ genaamd) uitsluitend geanalyseerd op basis van de vraag of mensen al dan niet in het bezit waren van en/of toegang hadden tot ICT-apparaten (computers, smartphones, tablets) en tot het internet. Parallel met de toenemende verspreiding van technologische innovaties (smartphones, mobiel internet, internet of things enz.) heeft een toenemend aantal mensen ten minste één ict-apparaat om toegang te krijgen tot het internet aangeschaft, zowel in de context van het professionele als privéleven.

Als enkel naar de toegang tot internet wordt gekeken, ontstaat er een vertekend beeld van de evolutie in de ongelijkheid. Doordat het aantal ICT-apparaten en internetaansluitingen noodzakelijkerwijs toeneemt, worden de ongelijkheden met betrekking tot de toegang tot digitale technologieën minder zichtbaar. Alhoewel het laatste decennium de uitrustings- en aansluitingsgraad in België, net als elders in de wereld, een ongeziene toename hebben gekend, zijn de uitdagingen inzake digitale toegankelijkheid nog steeds actueel (Robinson et al., 2020; Van Deursen & Van Dijk, 2019).

In de eerste plaats is er nog steeds een deel van de bevolking, zij het een minderheid, dat geen toegang heeft tot het internet of het nog nooit heeft gebruikt. In de tweede plaats leidt de hogere verspreiding van toegangspunten en van het internet weliswaar tot hoge percentages wat toegang betreft, maar er zijn ook verschillen zichtbaar in de kwaliteit van die toegang: of het nu gaat om de beschikbaarheid van ict-apparatuur, het netwerk of plaatsen waar een individu toegang tot het internet kan krijgen (thuis een rustige ruimte hebben om te werken of te studeren, in staat zijn om in privacy taken uit te voeren, enz.). Er zijn ook andere zaken die een rol spelen, bijvoorbeeld of mensen eigen ICT-apparaten bezitten of deze moeten delen met andere leden van het huishouden, of ze enkel toegang hebben tot gratis wifi in openbare ruimtes in plaats van een 4G-abonnement te gebruiken, enzovoort.

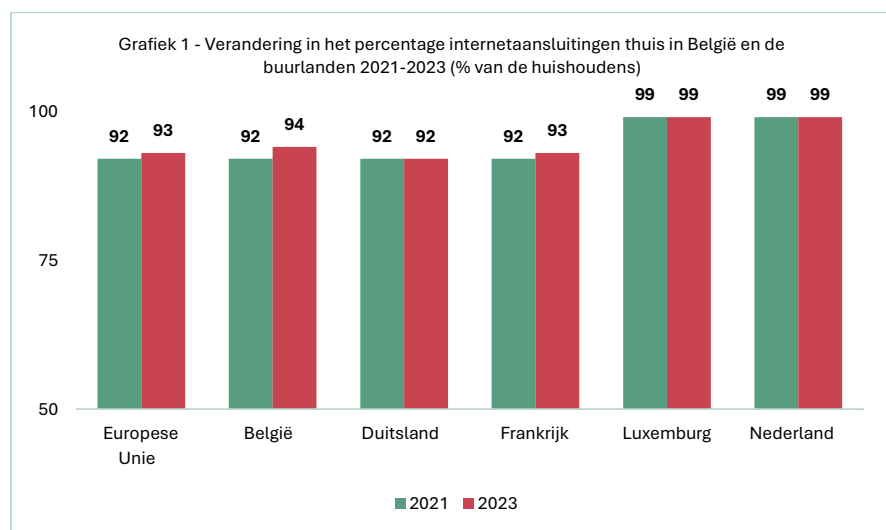
Dit hoofdstuk geeft een kort overzicht van trends in zowel het percentage personen dat een internetverbinding thuis heeft als in het percentage personen die ‘multi-geconnecteerd’ zijn, hetgeen een essentieel aspect is om ongehinderd internet te kunnen gebruiken in verschillende omgevingen en voor verschillende doeleinden. De bevindingen worden uitgesplitst volgens socio-demografische, sociaaleconomische en culturele variabelen. Het hoofdstuk bevat ook een korte sectie over niet-gebruikers van internet.

## INKOMENSNIVEAU, GEZINSSAMENSTELLING EN LEEFTIJD: HARDNEKKIGE DISCRIMINERENDE FACTOREN ONDANKS DE WIJDVERBREIDE TOENAME VAN TOEGANG TOT INTERNET

In 2023 beschikt **94%** van de Belgische huishoudens (met minstens 1 persoon tussen 16 en 74 jaar) thuis over een internetverbinding. Dit is een stijging van 2% sinds 2021 (Grafiek 1).

De afgelopen tien jaar is het aandeel Belgische huishoudens met een internetverbinding gestaag gestegen. Met een stijging van elke twee jaar ongeveer 2% tot 4% in de afgelopen tien jaar, is dit percentage gestegen van 77% van de huishoudens in 2011 tot 94% vandaag.

Het aansluitingspercentage voor Belgische huishoudens ligt in de lijn van het gemiddelde van de landen van de Europese Unie. Het blijft iets lager dan in Luxemburg en Nederland, waar meer dan 99% van de huishoudens is aangesloten. Het is echter iets hoger dan in Frankrijk (93%) en Duitsland (92%).

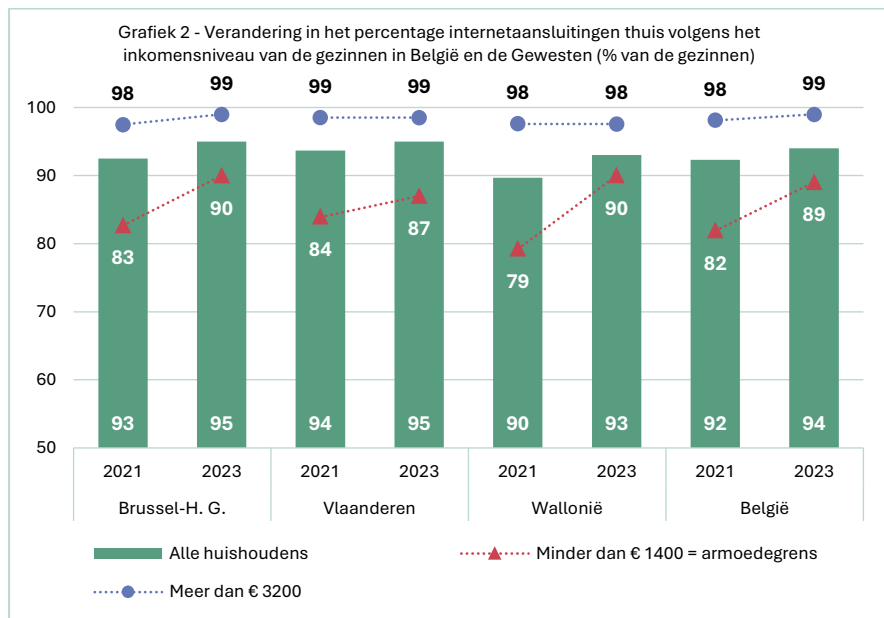


Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van Statbel-enquêtes 2021 en 2023.

Achter het hoge percentage huishoudens dat thuis verbonden is met het internet gaan historische verschillen schuil. In 2011 beschikte 95% van de huishoudens met de hoogste inkomens al over een internetverbinding, terwijl toen nauwelijks één op twee huishoudens met een laag inkomen hierover beschikte. Deze kloof is in de loop der jaren geleidelijk kleiner geworden.

Als we kijken naar elk gewest afzonderlijk (Grafiek 2) blijkt dat 95% van de huishoudens in Brussel en Vlaanderen in 2023 thuis een internetverbinding heeft. Hoewel het aansluitingspercentage bij gezinnen met een laag inkomen in België tussen 2021 en 2023 aanzienlijk gestegen is, met in Brussel (+7%) en in Wallonië (+11%), heeft meer dan 1 op 10 inkomensarme huishoudens (11%) nog steeds geen internetaansluiting thuis. **De inkomensarme huishoudens hebben verhoudingsgewijs tien keer meer kans om geen internetaansluiting thuis te hebben dan de gezinnen met een hoog inkomen, die intussen bijna allemaal aangesloten zijn op het internet (99%).**





Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van Statbel-enquêtes 2021 en 2023.

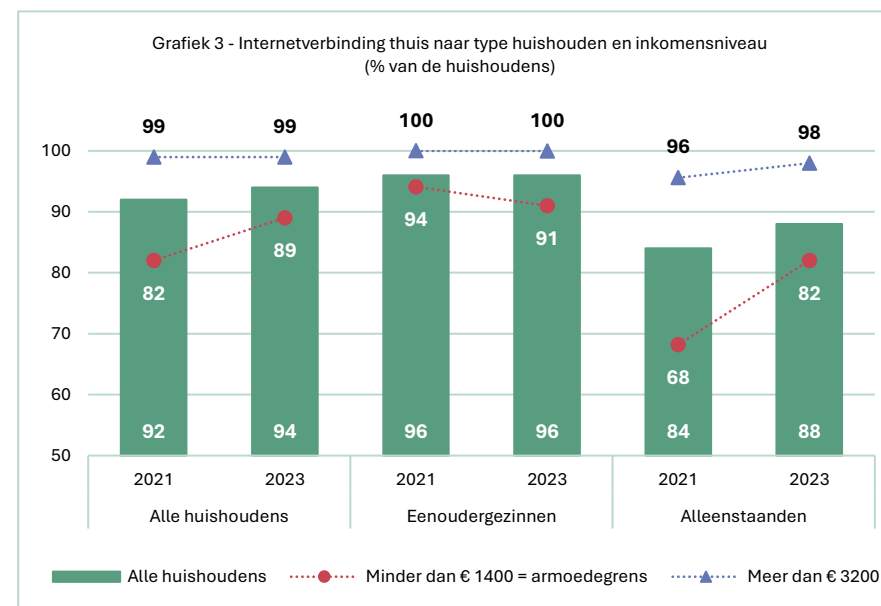
De gezinssamenstelling speelt, net zoals in de vorige barometers, een grote rol als we kijken naar de verschillen tussen huishoudens met betrekking tot het al dan niet hebben van een internetverbinding thuis. Vooral alleenstaanden - die 35% van alle huishoudens<sup>1</sup> uitmaken - worden hard getroffen (Grafiek 3). Tussen 2021 en 2023 is er een stijging van 4%, waardoor het percentage alleenstaande huishoudens met een internetverbinding thuis op 88% komt, vergeleken met 94% van de huishoudens gemiddeld.

Hoewel de kloof tussen de huishoudtypes dus kleiner wordt, is het percentage alleenstaanden zonder internetaansluiting thuis nog steeds drie keer zo groot als dat van alle huishoudens gemiddeld.

<sup>1</sup> Op 1 januari 2023 telde België 5,1 miljoen particuliere huishoudens, waaronder 1,8 miljoen alleenstaanden.

Verder zijn er nog steeds verschillen tussen de huishoudens naargelang het inkomen. Als we kijken naar de alleenstaanden, dan is in 2023 de kloof tussen de inkomensarme en de hoog-inkomen **alleenstaanden** nog steeds 16%. Mensen die alleen wonen, vooral als ze ouder zijn<sup>2</sup>, hebben een grotere kans om geen internetverbinding thuis te hebben en zo geen toegang te hebben tot essentiële digitale diensten.

Het hoge percentage eenoudergezinnen met een internetaansluiting thuis (96%), inclusief gezinnen met een laag inkomen (91%), bevestigt de resultaten van de voorgaande jaren. Het hoge cijfer is mogelijks te wijten aan de druk die wordt uitgeoefend om alle administratie met betrekking tot school en gezin online te regelen. We voegen er wel aan toe dat de bevindingen niets zeggen over de kwaliteit van de internettoegang die beschikbaar is voor de eenoudergezinnen.

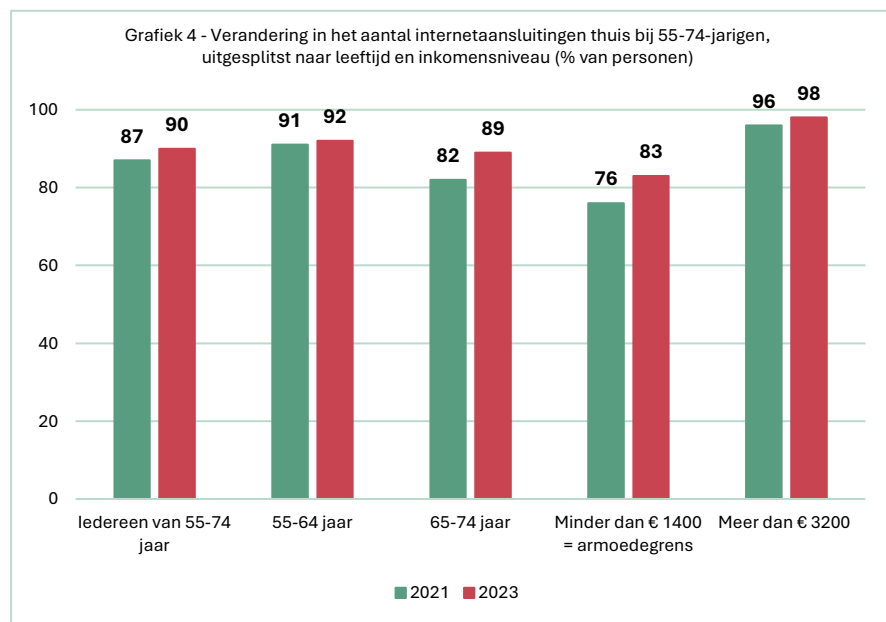


Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van Statbel-enquêtes 2021 en 2023.

<sup>2</sup> Zie pagina 7 van het rapport "Digitale inclusie. Essentiële diensten: voordelig voor iedereen?" geproduceerd in 2021 in opdracht van de Koning Boudewijnstichting.

Grafiek 4 toont dat het aandeel niet-geconnecteerde 55-74-jarigen (10%) bijna twee keer zo hoog is als het gemiddelde van de bevolking (6%).

De kloof tussen mensen tussen 55 en 74 jaar die in een laag-inkomen huishouden leven en de gezinnen met een hoog-inkomen is in 2 jaar tijd met 5% gedaald. Toch blijft het percentage niet-geconnecteerde ouderen dat in een inkomensarm huishouden leeft bijna 15% hoger dan dit van degenen die in een hoog inkomen huishouden leven. Dit is meer dan 8 keer hoger dan bij de hoog inkomen huishoudens (2%).

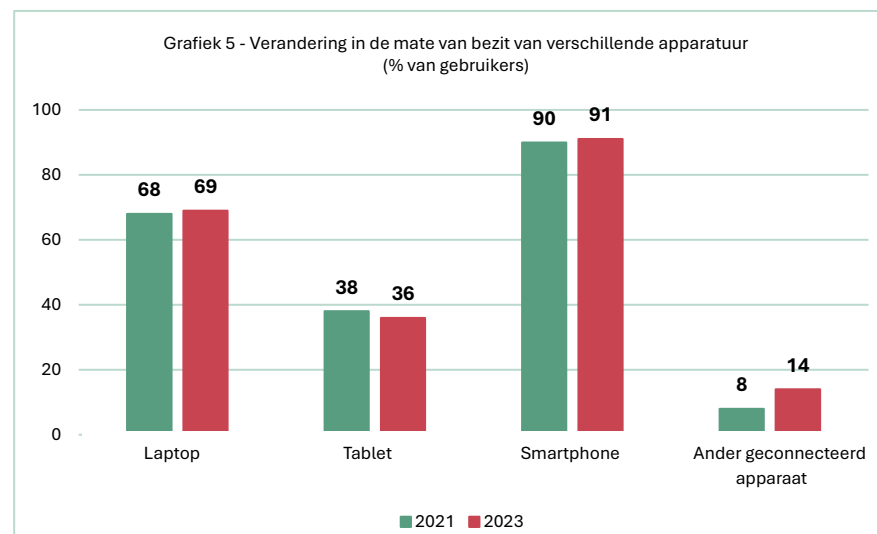


Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van Statbel-enquêtes 2021 en 2023.

## DE SMARTPHONE: EEN ONMISBAAR GEBRUIKSVOORWERP

Niet geheel onverwacht blijkt dat in 2023 de smartphone een leidende positie heeft als het gaat over welke ICT-toestellen Belgen bezitten om het internet te gebruiken. Meer dan 9 op de 10 internetgebruikers tussen 16 en 74 jaar bezit een smartphone.

De laptop komt op de tweede plaats - bijna 7 op de 10 internetgebruikers hebben er een. Hiermee heeft de laptop een ruime voorsprong op de tablet (36%) en andere geconnecteerde ict-apparaten (14%) (bv. slimme televisie, smartwatch, ...). Het bezit van ICT-apparaten uit deze laatste groep is echter bijna verdubbeld in twee jaar tijd (van 8% in 2021 tot 14% in 2023).



Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van Statbel-enquêtes 2021 en 2023.

## MULTI-GECONNECTEERD ZIJN: DE NIEUWE NORM

De kwaliteit van internettoegang kan worden afgemeten aan de hand van de mogelijkheid om verschillende apparaten tegelijk te gebruiken om een internetverbinding te maken (computer, tablet, smartphone, enz.). Het “multi-geconnecteerd zijn”<sup>3</sup> betekent dat mensen het toestel kunnen kiezen dat het best past bij hun gebruik en behoeften, zoals een smartphone voor sociaalnetwerksites en een computer voor meer complexe online administratieve procedures.

Grafiek 6 focust op drie groepen: personen die multi-geconnecteerd zijn (m.a.w. personen die meerdere apparaten bezitten om op het internet te geraken); personen die slechts één apparaat gebruiken om verbinding te maken met het internet, anders dan een smartphone (bv. een computer, laptop, tablet); en personen die alleen een smartphone hebben als toestel om toegang te krijgen tot het internet. Dit laatste geval leidt tot steeds meer beperkingen als we kijken naar het toenemende aantal geavanceerde vormen van internethandelingen die moeten uitgevoerd worden (bv. het online raadplegen en invullen van je belastingbrief, het boeken van medische afspraken, een bijlage toevoegen aan een e-mail, formulieren invullen, enz.)

De grafiek laat duidelijk zien dat multi-geconnecteerd zijn op de dag van vandaag de norm is. Het percentage multi-geconnecteerde gebruikers is gestegen van één op de twee (58%) in 2019 naar bijna 8 op de 10 (78%) in 2023.

---

<sup>3</sup> Multi-geconnecteerd zijn verwijst naar de situatie waarin een persoon antwoordt dat die verschillende apparaten (vaste computer, laptop, tablet, smartphone of een ander toestel) heeft gebruikt om verbinding te maken met het internet in de drie maanden voorafgaand aan de enquête. Deze variabele wordt als volgt berekend: indien een persoon op de vraag “Welk van de volgende apparaten heeft u de afgelopen drie maanden gebruikt om verbinding te maken met internet?” ten minste twee van de volgende opties aanvinkt: desktop- of laptopcomputer, tablet,

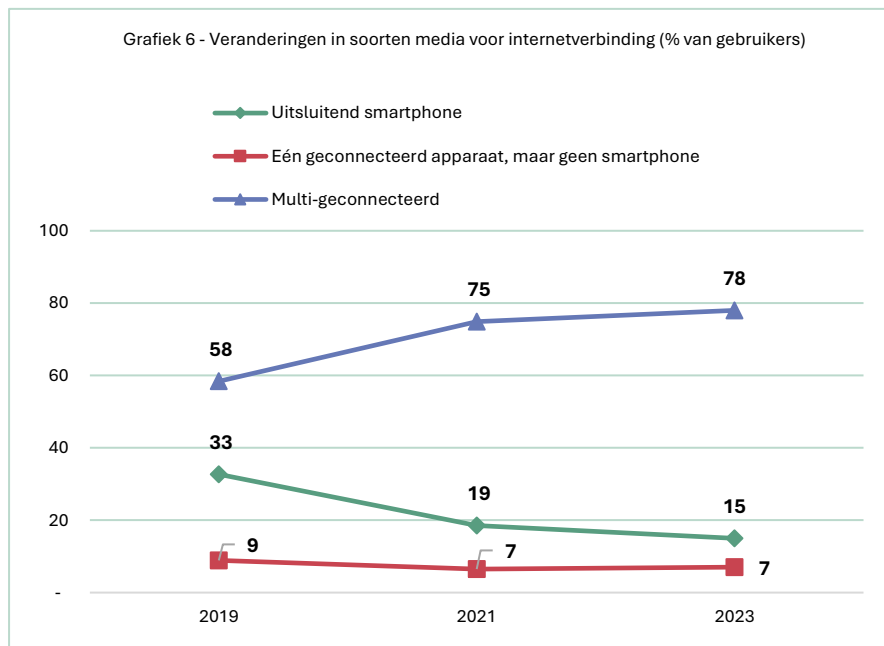
Het is echter belangrijk om in gedachten te houden dat de kwaliteit van het internet een blinde vlek is in de gegevens. Multi-geconnecteerd zijn betekent namelijk niet noodzakelijk dat de internetverbindingen die mensen hebben voldoende data bevatten voor toepassingen die veel en snelle datapakketten vereisen of verbruiken.

Tegelijkertijd is het percentage personen dat alleen via een smartphone met het internet verbinding maakt in 4 jaar tijd meer dan gehalveerd (van 33% in 2019 naar 15% in 2023). **Over het geheel genomen gebruikt in 2023 meer dan één gebruiker op vijf (22%) het internet via slechts één toestel, hetzij een smartphone of een ander apparaat.**

In de imec.digimeter 2023, een jaarlijkse representatieve steekproef bij meer dan 2000 Vlamingen, worden iets andere cijfers omtrent digitale toegang gerapporteerd (De Marez et al., 2024). Daar zien we dat 99% van de Vlamingen minstens één toestel in huis heeft dat met het internet geconnecteerd is, het gaat dan om een smartphone (93%), een desktop (40%), een laptop (81%), een smart-tv (65%), een tablet (59%) of een smart wearable (41%). Deze hoge connectiviteit moet echter genuanceerd worden. Ten eerste is het weinig aannemelijk dat toestellen zoals een smart-tv of smart wearable gebruikt worden voor digitale dienstverlening (bv. bankapps, Mymifin, Mijnburgerprofiel) of het volbrengen van werk- en schooltaken. Ten tweede geeft 1 op 5 Vlamingen aan toestellen of internetdata te kort te hebben om in alle noden van huishoudleden te voldoen, zoals online huiswerk, telewerk, maar ook streamen of gaming. Bij huishoudens met een laag inkomensniveau gaat het om 25% die meer schermen nodig heeft en maar liefst 48% waarbij het huidige internetabonnement (vast of

smartphone of ander aangesloten toestel, wordt hij of zij beschouwd als multi-geconnecteerd. Als een persoon slechts één antwoord aanvinkt, wordt die beschouwd als mono-geconnecteerd. Als een persoon alleen het antwoord “smartphone” aanvinkt, wordt die beschouwd als alleen verbonden via de smartphone. De multi-geconnecteerde situatie is dus verschillend dan wanneer de persoon enkel meerdere apparaten heeft. Het gaat er om deze ook te gebruiken om op internet te gaan.

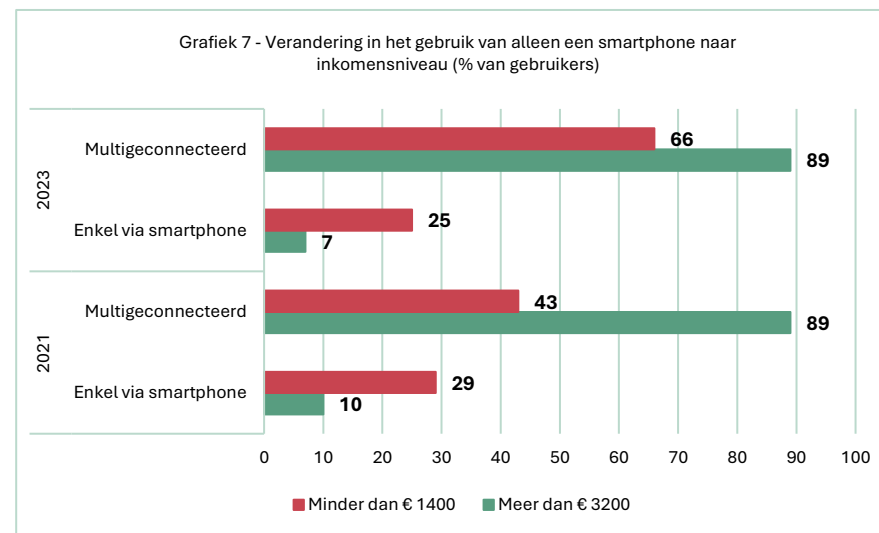
mobiel) ontoereikend is tegenover 13% van huishoudens met een hoog inkomensniveau die deze tekorten ervaart.



Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van Statbel-enquêtes 2021 en 2023.

## DE SMARTPHONE IS HET MEEST GEBRUIKTE TOESTEL OM OP HET INTERNET TE GAAN VOOR MENSEN MET MINDER SOCIALECONOMISCHE EN CULTURELE MOGELIJKHEDEN

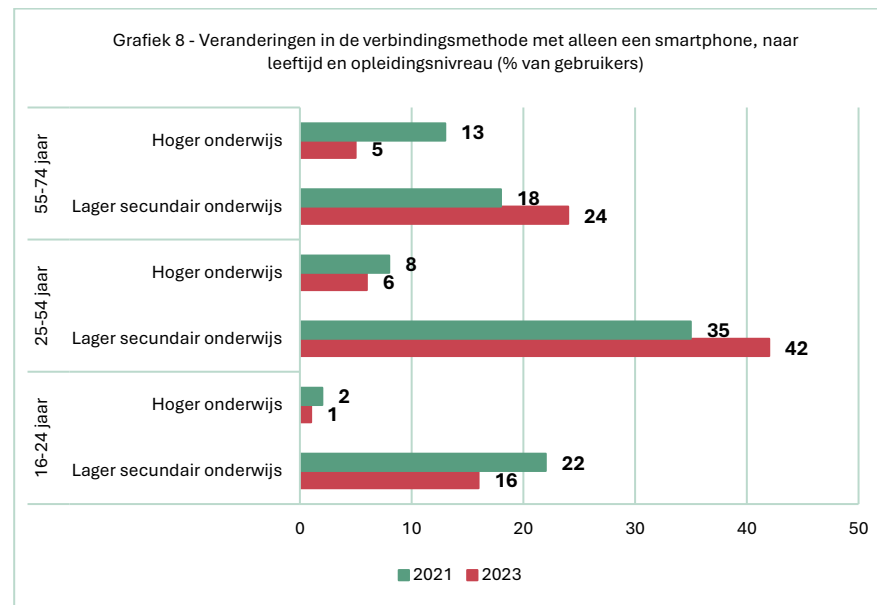
Niettegenstaande veel mensen multi-geconnecteerd zijn blijkt echter dat dit vooral een realiteit is voor mensen met een hoger inkomen of hogere opleiding. Grafiek 7 laat zien dat de smartphone de enigste manier van internettoegang blijft voor 25% van de Belgen met een laag inkomen. Met andere woorden, **in 2023 gebruikt 1 op de 4 personen (25%) die in een huishouden leeft dat minder dan €1.400 per maand verdient, alleen een smartphone om verbinding te maken met het internet. Dit percentage is meer dan drie keer zo hoog als bij de personen met een hoog inkomen (7%).**



Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van Statbel-enquêtes 2021 en 2023.

Grafiek 8 toont een significante stijging bij de personen met een diploma lager secundair onderwijs in de leeftijdsgroepen 25-54 en 55-74 jaar met betrekking tot het percentage personen dat enkel via een smartphone verbinding maakt met het internet. **Bij de 25-54-jarigen gaan meer dan 4 op de 10 personen met een diploma lager secundair onderwijs enkel via hun smartphone op het internet (42%), vergeleken met slechts 6% van de personen met een diploma hoger onderwijs.** In de leeftijdsgroep 55-74 jaar is dit het geval voor bijna een kwart van de personen met een diploma lager secundair onderwijs (24%). Dit percentage is 5 keer hoger dan bij de hoger opgeleide personen (5%).

Bij het afsluiten van dit deel over de toename van multi-geconnecteerd zijn, willen we vermelden hoezeer deze realiteit ons eraan herinnert dat de steeds toenemende digitalisering van de samenleving verre van immaterieel is. In feite impliceert de snelle stijging in multi-geconnecteerd zijn niet alleen een stijging in de productie en het gebruik van ICT-apparaten (computers, tablets, smartphones en andere), maar ook de inzet van netwerkinfrastructuren (vaste en mobiele 3G, 4G, 5G) en datacenters, hetgeen materieel is. De materialiteit van digitale technologie is dus veelvoudig: fysieke infrastructuur, datacenters, kabels, antennes, software en verschillende apparaten die gebruikt worden om verbinding te maken. Elk van deze elementen heeft zijn eigen ecologische voetafdruk vanaf het moment dat het wordt gefabriceerd<sup>4</sup>, een aspect dat nog steeds grotendeels over het hoofd wordt gezien in beleid over duurzame digitale transitie.



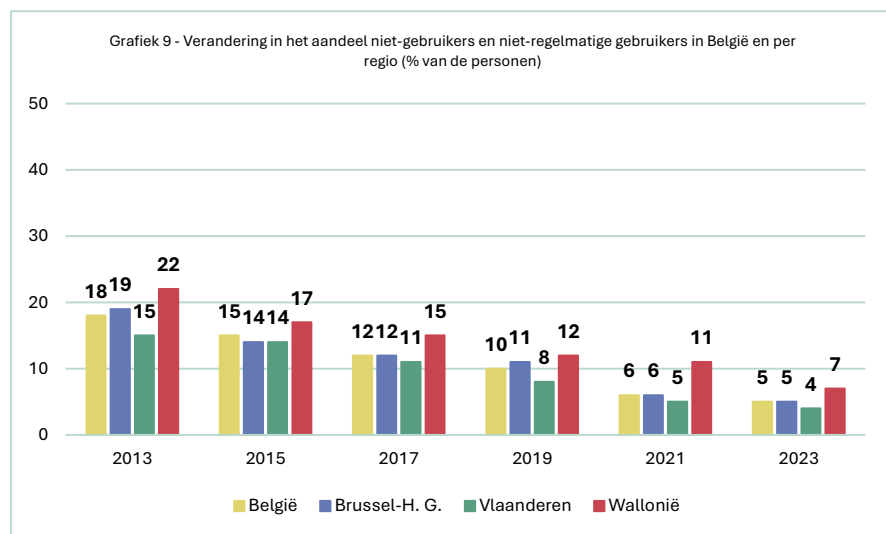
Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van Statbel-enquêtes 2021 en 2023.

<sup>4</sup> Gegevens, voetafdrukken en vrijheden. Een verkenning van de raakvlakken tussen gegevensbescherming, vrijheden en het milieu. Cahiers IP innovation & prospective n°09. [https://www.cnil.fr/sites/cnil/files/2023-07/cnil\\_cahier\\_ip9\\_0.pdf](https://www.cnil.fr/sites/cnil/files/2023-07/cnil_cahier_ip9_0.pdf).

## NIET-GEBRUIKERS: HARDNEKKIG TEKEN VAN KWETSBAARHEID

**De laatste tien jaar is het aandeel niet-gebruikers van het internet<sup>5</sup> gedaald van 18% naar 5% in de totale Belgische bevolking met een leeftijd tussen 16 en 74 jaar.**

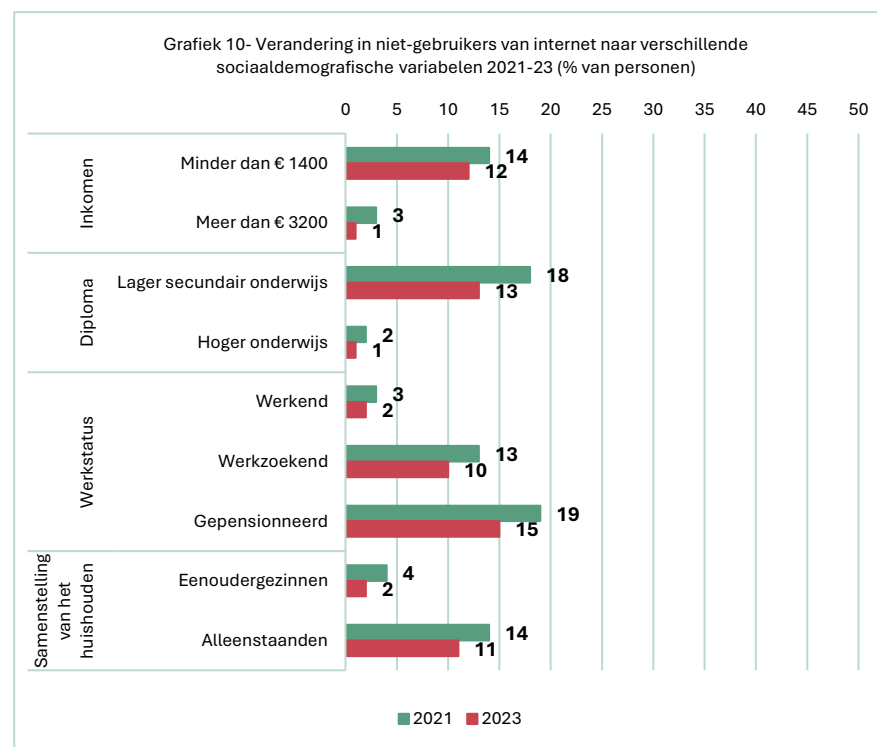
Over het algemeen daalt het aandeel niet-gebruikers in alle drie de gewesten (Grafiek 9). In Wallonië blijft het aandeel niet-gebruikers echter het hoogst (7%).



Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van Statbel-enquêtes 2011 en 2023.

Uit Grafiek 10 blijkt, niet verrassend, dat meer dan één op de tien alleenstaande personen (11%) in 2023 nog steeds geen gebruik maakt van het internet. Dit is bijna 5 keer meer dan bij eenoudergezinnen (2%). Ook 13% van de personen met een diploma lager secundair onderwijs en 12% van de personen met een laag inkomen maken geen gebruik van

het internet. Als er rekening wordt gehouden met de werkstatus, hebben werkzoekenden (10%) en gepensioneerden (15%) ongeveer 5 keer meer kans om niet-gebruiker te zijn dan werknemers. Momenteel bestaat er weinig onderzoek dat diepgaand inzicht biedt in de tactieken van niet-gebruikers om bepaalde noden of activiteiten te voldoen zonder internet (Smit et al. 2024), alsook de betekenis die zij zelf toekennen aan hun niet-gebruik. Tot slot vermelden we dat volgende gegevens niet voorkomen in grafiek 10: 16% van de mensen tussen 65 en 74 maakt geen gebruik van het internet. Dit percentage stijgt tot 21% wanneer ze in een inkomensarm huishouden wonen.



Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van Statbel-enquêtes 2021 en 2023.

<sup>5</sup> Onder een niet-gebruiker wordt verstaan een persoon die langer dan een jaar geen internet heeft gebruikt of er nooit gebruik van heeft gemaakt.

# DEEL 2: AANHOUDENDE DIGITALE KWETSBAARHEID IN EEN VEELEISENDE DIGITALE OMGEVING

---

De doelstelling van het “Digitale Decade in Europa” is dat 80% van de volwassenen tegen 2030 over digitale basisvaardigheden beschikt. Tegen deze achtergrond kunnen we ons afvragen hoe het niveau van algemene digitale vaardigheden in België de afgelopen twee jaar is geëvolueerd? Meer specifiek: wat is de evolutie van de digitale kwetsbaarheid, waarbij digitale kwetsbaarheid gedefinieerd wordt als (a) het deel niet-gebruikers van het internet tezamen met (b) het deel gebruikers dat over zwakke algemene digitale vaardigheden beschikken.

In dit deel bekijken we of de versnelde digitalisering van een reeks essentiële diensten (banken, openbaar vervoer, gezondheidszorg, overheidsadministratie) ook tot een stijging van het algemene digitale vaardigheidsniveau van Belgen heeft gezorgd en we ons zo richting de doelstelling van 80% aan het begeven zijn.

## LANGZAME ONTWIKKELING VAN HET NIVEAU VAN DE ALGEMENE DIGITALE VAARDIGHEDEN VAN DE BELGEN

Met in 2023 35% van de mensen die over zwakke digitale vaardigheden beschikken, ligt België 1% punt boven het Europese gemiddelde (34%). Het percentage personen met zwakke digitale vaardigheden is hoger dan in de meeste van onze buurlanden (Grafiek 11). Nederland en Finland staan respectievelijk bovenaan de ranglijst met het laagste percentage personen met zwakke digitale vaardigheden in de Europese Unie (16%).

Maar wat betekent ‘het hebben van zwakke algemene digitale vaardigheden’ eigenlijk? De door Eurostat gebruikte methodologie gaat ervan uit dat een persoon zwakke algemene digitale vaardigheden heeft als hij/zij verklaart geen enkele activiteit uit te voeren op ten minste één van de vijf geanalyseerde vaardigheidsdomeinen.

In feite gebeurt de berekening van het niveau van de algemene digitale vaardigheden in twee fasen. In de eerste fase wordt het niveau van de digitale vaardigheden per vakgebied geëvalueerd (zie hieronder). In de tweede fase worden deze vaardigheidsniveaus samengevoegd tot een indicator van algemene digitale vaardigheden<sup>6</sup>. We bespreken hierna de vijf digitale vaardigheidsdomeinen die in deze berekening worden meegenomen:

- Het eerste domein heeft betrekking op de vaardigheden die verband houden met informatie en het begrijpen van gegevens (bv. het vinden van informatie over goederen en diensten, het controleren van de juistheid van informatie op het internet);
- Het tweede domein heeft betrekking op vaardigheden die verband houden met communicatie en samenwerking (bv. het beheren van e-mails, het gebruik van sociale netwerken);

---

<sup>6</sup> Voor de uitgebreide toelichting van de berekening verwijzen wij de naar bijlage van dit rapport.

- Het derde domein houdt verband met vaardigheden met betrekking tot het creëren van digitale inhoud (bv. het gebruik van een tekstverwerker, een spreadsheet, software voor het maken van foto's, clips en video's);
- Het vierde domein heeft betrekking op de zogenaamde “probleemoplossende” vaardigheden (bv. het installeren van software of een app, het wijzigen van de configuraties van software, maar bv. ook het gebruik van een dienst voor online bankieren of het volgen van een online cursus);
- Het vijfde domein werd pas geïntroduceerd in 2021, en betreft vaardigheden met betrekking tot online veiligheid (bv. het controleren van de veiligheid van de website waar je je persoonlijke gegevens naar verzendt, het beperken of weigeren van toegang tot je geografische locatie, of het beperken van de toegang tot je profiel of inhoud op sociale media om zo te voorkomen dat je gegevens online geregistreerd worden).

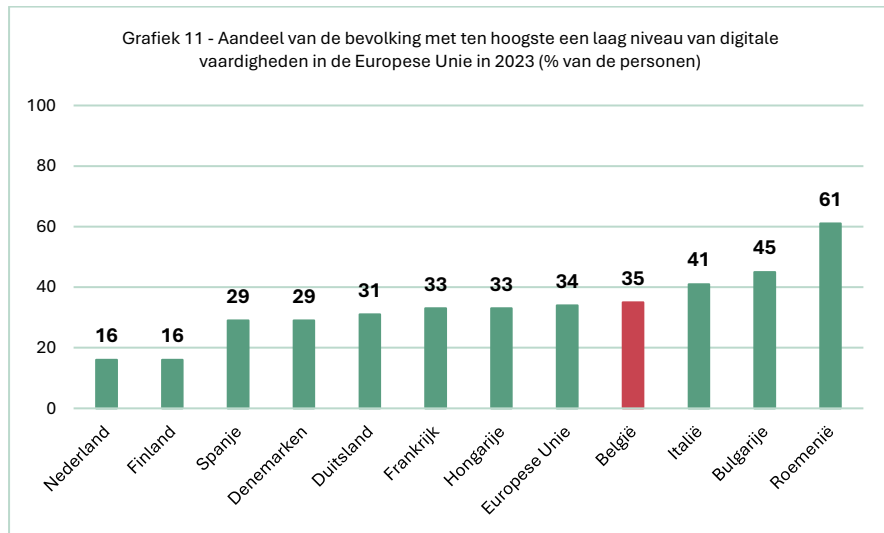
Deze verschillende vaardigheidsdomeinen worden geëvalueerd op basis van een selectie van activiteiten die verband houden met het gebruik van internet of software die in elk van de domeinen worden uitgevoerd in de drie maanden voorafgaand aan de bevraging. Van personen tussen 16 en 74 jaar die een aantal van de activiteiten hebben uitgevoerd die bij elk domein horen, wordt aangenomen dat zij over de overeenkomstige vaardigheden beschikken. In die zin is de indicator voor digitale vaardigheden een benadering van de digitale vaardigheden van individuen. Met andere woorden: deze aanpak is gebaseerd op de zelfgerapporteerde vormen van gebruik. Het is ontwikkeld op basis van het Europese raamwerk voor digitale vaardigheden DIGICOMP 2.0, dat een vergelijking mogelijk maakt van de evolutie van de niveaus van digitale vaardigheden – algemeen en op elk van de bovengenoemde gebieden – tussen individuen binnen de Europese Unie.

Merk echter op dat er ook andere benaderingen bestaan die uitgaan van de perceptie die individuen hebben van hun eigen gebruik of vaardigheden. Deze benaderingen maken het mogelijk om de relatie van individuen met digitale technologieën en hun gebruik ervan te belichten. Dit is wat de Waalse regionale enquêtes (Digitale Maturiteitsbarometer van de Waalse burgers) en de Vlaamse enquêtes (imec.digimeter) laten zien.

De enquête in Vlaanderen bijvoorbeeld, waarvan sommige vragen overigens zijn overgenomen in de Digitale maturiteitsbarometer van Wallonië, ontwikkelt een interessant instrument in dit opzicht (De Marez et al., 2024). De enquête is gestructureerd rond drie hoofddelen, waaronder het gebruik en de houding (de manier waarop men zich voelt) ten opzichte van digitalisering en de evolutie van de samenleving.

In dit deel evalueren veel vragen in hoeverre individuen zichzelf beschouwen als bekwaam om bepaalde basisactiviteiten online uit te voeren (of ze dat nu daadwerkelijk doen of niet), zoals het aanvragen van verschillende soorten diensten, het online solliciteren naar een baan, het uitvoeren van banktransacties, het kopen van een openbaarvervoersbiljet, enzovoort. Bovendien vraagt deze enquête aan individuen of ze zich in staat voelen om digitale vaardigheden te verwerven en of ze het al dan niet gemakkelijk vinden om met digitale technologieën om te gaan. Op basis hiervan laten de resultaten van de editie 2023 zien dat gemiddeld 20% van de ondervraagden als kwetsbaar wordt beschouwd vanwege hun lage digitale vaardigheden. Dit percentage neemt toe onder ouderen en mensen met een bescheiden inkomen. Deze manier van vragen stellen heeft het voordeel dat mensen die internet weinig gebruiken niet worden bestempeld als "weinig gekwalificeerd", aangezien zij antwoorden op basis van hun eigen behoeften op dit gebied en niet op basis van een opgelegde digitale standaard.





Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van Statbel-enquêtes 2021 en 2023.

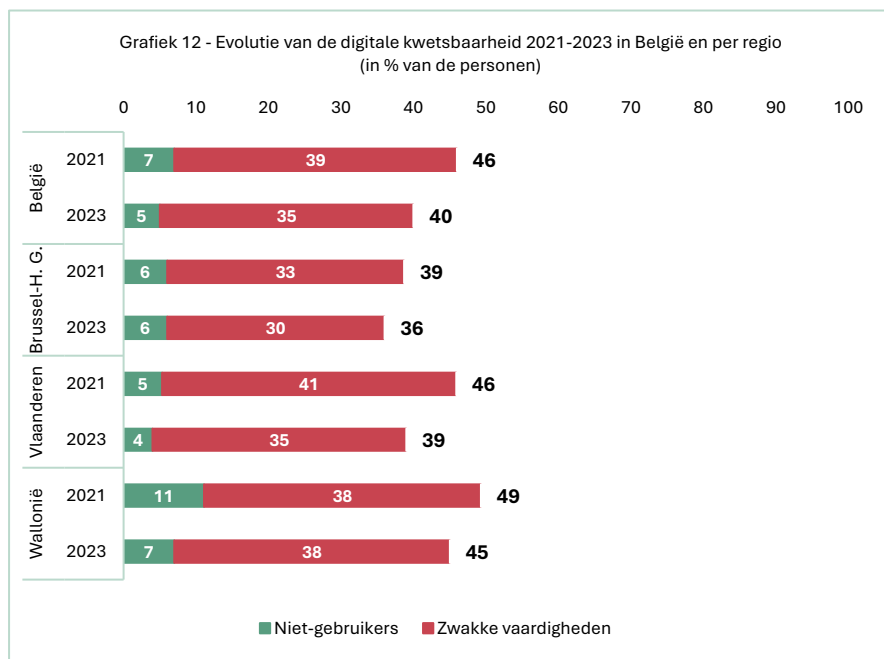
## 4 OP 10 BELGEN BLIJVEN DIGITAAL KWETSBAAR

Grafiek 12 toont gemengde resultaten. **In 2023 zijn 4 op de 10 Belgen tussen 16 en 74 jaar (40%) nog steeds digitaal kwetsbaar, ofwel omdat ze geen gebruik maken van het internet (5%), ofwel omdat ze zwakke algemene digitale vaardigheden hebben (35%).** In vergelijking met 2021 is het digitaal kwetsbaarheidscijfer echter met 6% gedaald (46%), waarmee dit terugkeert tot het niveau van 2019. Het blijft echter een indrukwekkend cijfer in een tijd waarin personen moeten omgaan met voortdurende en steeds complexere digitale veranderingen.

In Wallonië is het percentage personen in een digitale kwetsbare situatie het hoogst, vergeleken met de twee andere gewesten: **45% van de Walen bevindt zich in een digitale kwetsbare situatie, voornamelijk als gevolg van de stagnatie van het percentage personen met zwakke digitale vaardigheden (38%) in vergelijking met 2021.** In Vlaanderen is het niveau van de digitale kwetsbaarheid het sterkst gedaald sinds 2021 (-7%), waardoor het in 2023 39% bedraagt. In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest bevindt over het algemeen 36% van de personen tussen 16 en 74 jaar zich in een kwetsbare situatie, waarvan 3 op 10 als gevolg van zwakke digitale vaardigheden. Het is echter belangrijk om te benadrukken dat achter deze gemiddelden aanzienlijke ongelijkheden schuilgaan, afhankelijk van het opleidingsniveau.

**De ongelijkheden in termen van digitale kwetsbaarheid zijn het grootst in Brussel-Hoofdstad: 7 op de 10 personen (70%) met een diploma lager secundair onderwijs zijn digitaal kwetsbaar, tegenover slechts 16% personen met een diploma hoger onderwijs.** In Vlaanderen bevindt bijna 7 van de 10 personen met een diploma lager secundair onderwijs zich in deze situatie (66%), tegenover 17% van de personen met een diploma hoger onderwijs. In Wallonië is de digitale kwetsbaarheid het grootst bij de personen met een diploma

lager secundair onderwijs (71%), tegenover 24% bij de hoger opgeleiden, waarmee Wallonië de regio met de minste ongelijkheden op dit vlak is.

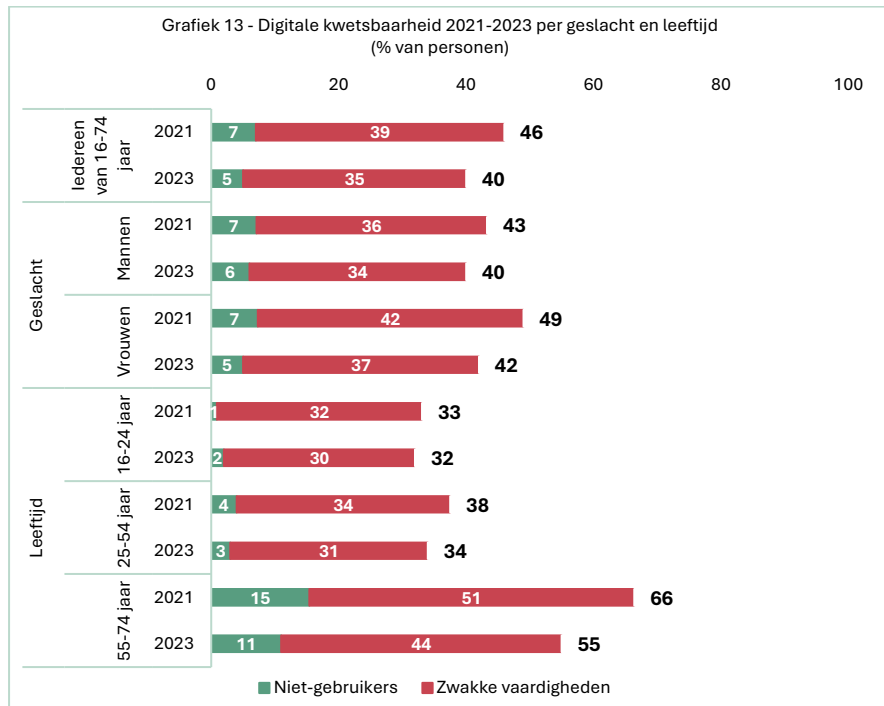


Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van Statbel-enquêtes 2021 en 2023.

## LEEFTIJD, INKOMEN EN OPLEIDINGSNIVEAU: BELANGRIJKE DETERMINANTEN VAN DIGITALE KWETSBAARHEID

Hoewel het percentage personen met zwakke digitale vaardigheden in alle lagen van de bevolking de afgelopen twee jaar over het algemeen is gedaald, toont grafiek 13 toch aanzienlijke verschillen naargelang de leeftijd: meer dan een op vier personen tussen 54 en 74 jaar (44%) heeft zwakke digitale vaardigheden. Als we daar de 11% personen die geen internet gebruiken aan toevoegen, komt de digitale kwetsbaarheid in deze leeftijdsgroep op 55%. **Met andere woorden, hoewel mensen tussen 55 en 74 jaar steeds beter digitaal uitgerust en aangesloten zijn (zie hoofdstuk 1), blijft meer dan een op de twee digitaal kwetsbaar.**

**Bij de 65-74-jarigen is het percentage digitaal kwetsbaren zelfs 61%,** ofwel omdat ze geen gebruik maken van het internet (16%) ofwel omdat ze over zwakke digitale vaardigheden beschikken (45%). Dit cijfer is ongeveer twee keer zo hoog als onder 16-24-jarigen (32%) en 25-54-jarigen (34%).



Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van Statbel-enquêtes 2021 en 2023.

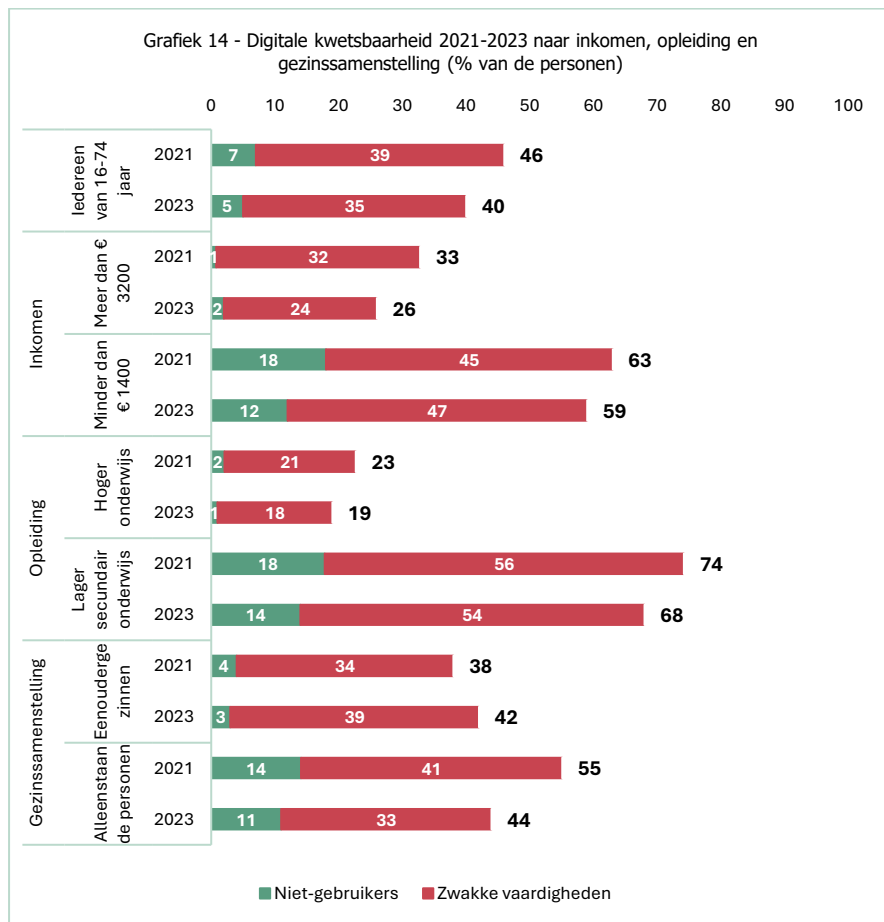
Grafiek 14 toont aan dat de digitale kwetsbaarheid tussen 2021 en 2023 in elke categorie van de bevolking licht gedaald is. Meer specifiek is het percentage personen met zwakke digitale vaardigheden over het algemeen gedaald, behalve onder eenoudergezinnen en personen die in een laaginkomen huishouden wonen.

Deze lichte algemene daling in de digitale kwetsbaarheid mag ons niet blind maken voor het feit dat er op dit gebied nog steeds opvallende verschillen bestaan tussen personen, met name naargelang het inkomensniveau. **In 2023 zijn bijna 6 op de 10 mensen (59%) die in een laaginkomen huishouden leven digitaal kwetsbaar, waarvan 47% vanwege zwakke algemene digitale vaardigheden.** Dit percentage kwetsbare mensen is meer dan twee keer zo hoog als het percentage van personen die in een hooginkomen huishouden wonen

(26%). Bovendien merken we op dat de voorbije twee jaar het percentage laaginkomen personen met zwakke vaardigheden zelfs met 2% is gestegen. In deze bevolkingscategorie is de daling van de digitale kwetsbaarheid vooral te danken aan de daling van het aandeel niet-gebruikers (van 18% in 2021 naar 12% in 2023). Dit weerspiegelt de druk die op deze bevolkingsgroep wordt uitgeoefend om zich digitaal uit te rusten en het internet te gebruiken.

Het is ook geen verrassing dat het onderwijsniveau een belangrijke variabele blijft als het gaat om kwetsbaarheid en digitale vaardigheden: **in 2023 zijn bijna 7 op de 10 personen (68%) met een diploma lager secundair onderwijs digitaal kwetsbaar**, ofwel omdat ze geen internet gebruiken (14%) of omdat ze zwakke digitale vaardigheden hebben (54%). Dit percentage is drie keer hoger dan bij personen met een diploma hoger onderwijs (19%).

Tot slot zien we dat eenoudergezinnen de voorbije twee jaar digitaal kwetsbaarder werden. Meer dan 4 op de 10 personen (42%) die alleen wonen met kinderen bevinden zich nu in deze situatie (+4% sinds 2021), de meerderheid vanwege zwakke digitale vaardigheden (39%). Deze situatie is vergelijkbaar met die van alleenstaanden, waarvan het percentage kwetsbare personen sinds 2021 met 11% is gedaald, naar 44% in 2023.



Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van Statbel-enquêtes 2021 en 2023.

## NATIONALITEIT EN GEZONDHEID: TWEE INVLOEDRIJKE DETERMINANTEN DIE NOG NIET EERDER ZIJN ONDERZOCHT

In deze editie van de barometer worden twee nieuwe variabelen geïntroduceerd die mogelijks samenhangen met digitale sociale ongelijkheid: nationaliteit en gezondheid.

De variabele 'nationaliteit' maakt een onderscheid tussen Belgen en personen die in België wonen, maar de nationaliteit hebben van een land buiten de Europese Unie<sup>7</sup>. De variabele 'gezondheid' werd berekend op basis van de GALI (Global Activity Limitation Indicator - Indicator Algemene Activiteitsbeperking), een synthetische Europese indicator die ontworpen werd om beperkingen in activiteiten als gevolg van gezondheidsproblemen<sup>8</sup> vast te leggen.

De grafiek bevestigt duidelijk de invloed van deze twee factoren op de mate van digitale kwetsbaarheid. Meer dan één persoon op twee (53%) met een niet-EU-nationaliteit bevindt zich in een digitaal kwetsbare situatie, vooral omdat die zwakke digitale vaardigheden heeft (44%). Het percentage Belgen in een kwetsbare situatie bedraagt 40%<sup>9</sup>, een aandeel dat niet onbelangrijk is.

De kloof is nog groter wanneer rekening wordt gehouden met de gezondheid van personen. Bijna 6 op de 10 personen (58%) met een gezondheidsprobleem dat hun beperkt in hun activiteiten bevindt zich in een digitale kwetsbare situatie, tegenover 38% van de mensen zonder een gezondheidsprobleem (-20%). Het is opvallend dat de digitale kwetsbaarheid bij 14% van de personen met een gezondheidsprobleem te wijten is aan het feit dat ze geen gebruik

<sup>7</sup> 5% van de steekproef heeft de nationaliteit van een land buiten de Europese Unie.

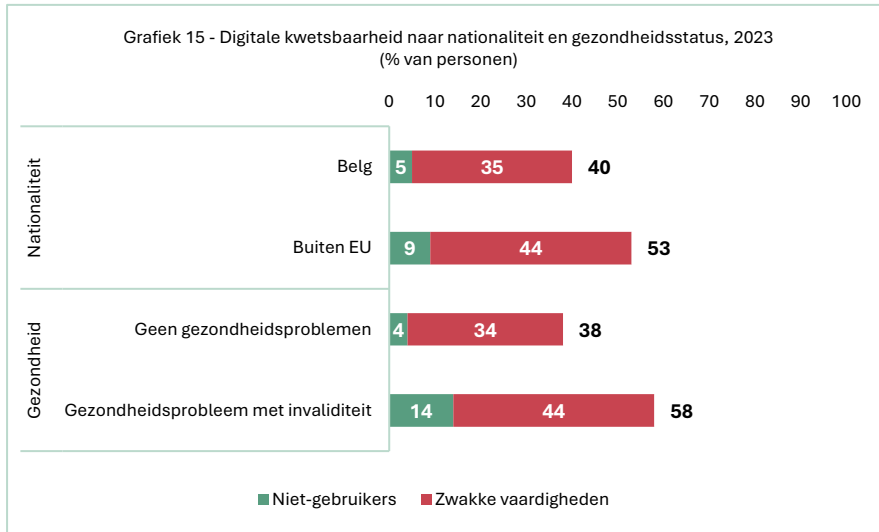
<sup>8</sup> De Global Activity Limitation Indicator (GALI) is een maatstaf voor de gezondheidstoestand waarbij mensen wordt gevraagd hun langdurige beperkingen in hun gebruikelijke activiteiten als gevolg van een gezondheidsprobleem te beoordelen. De vraag gebaseerd op de GALI-indicator luidt: "Bent u in de afgelopen zes maanden of langer beperkt geweest in activiteiten die mensen gewoonlijk doen vanwege een gezondheidsprobleem? Ja, ernstig beperkt/Ja, beperkt/Nee, niet beperkt". Het wordt met name gebruikt in de EU-SILC-enquête (gemeenschapsstatistiek over

inkomen en levensomstandigheden).

[http://ec.europa.eu/eurostat/cache/metadata/en/hlth\\_silc\\_01\\_esms.htm](http://ec.europa.eu/eurostat/cache/metadata/en/hlth_silc_01_esms.htm)

<sup>9</sup> Het aandeel Belgen tussen 16 en 74 jaar dat digitaal kwetsbaar is (40%) is identiek aan dat van de totale bevolking tussen 16 en 74 jaar (ook 40%) door het zeer lage aandeel mensen in de steekproef die onderdaan zijn van een land buiten de EU. Met andere woorden, gezien hun lage vertegenwoordiging heeft het aandeel van deze mensen in een situatie van digitale kwetsbaarheid bijna geen invloed op het algemene gemiddelde.

maken van het internet, een percentage dat twee keer zo hoog ligt als het gemiddelde voor de totale bevolking.



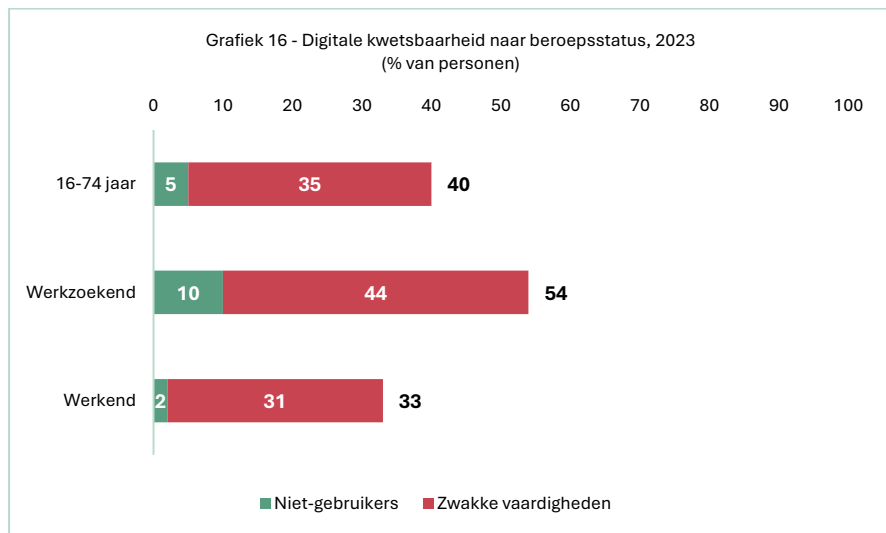
Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van Statbel-enquêtes 2021 en 2023.

## DIGITALE VAARDIGHEDEN VERSCHILLEN NAARGELANG DE WERKSTATUS

Het bezit van goede algemene digitale vaardigheden is vandaag de dag een belangrijke uitdaging om zich professioneel te kunnen integreren en ontwikkelen. Door de toenemende digitalisering van diensten voor het zoeken naar werk (bv. inschrijving bij arbeids- en opleidingsorganisaties, uitwisselingen tussen verschillende administratieve diensten, online sollicitaties, beheer van persoonlijk profiel op socialenetwerksites zoals LinkedIn) moeten werkzoekenden een reeks digitale vaardigheden beheersen die hen helpen werk te vinden. Daarom wordt in dit deel dieper ingegaan op de digitale kwetsbaarheid en vaardigheden naargelang de werkstatus.

In 2023 stonden in België ongeveer 302.000 personen als werkloos geregistreerd, hetgeen neerkomt op een werkloosheidspercentage van 5,6%. Dit percentage is verdeeld over 11% in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, 3% in het Vlaams Gewest en 8% in het Waals Gewest.

Ondanks de uitdagingen die de toenemende digitalisering van de samenleving en de economie met zich meebrengt, toont grafiek 16 dat meer dan één werkzoekende op twee (54%) zich in een digitale kwetsbare situatie bevindt. Voor 44% van hen is dit omdat ze over zwakke algemene digitale vaardigheden beschikken. Voor de overige 10% komt dit doordat ze geen gebruik maken van het internet. Deze situatie staat in schril contrast met die van werknemers, van wie een derde (33%) zich in een digitaal kwetsbare situatie bevindt.



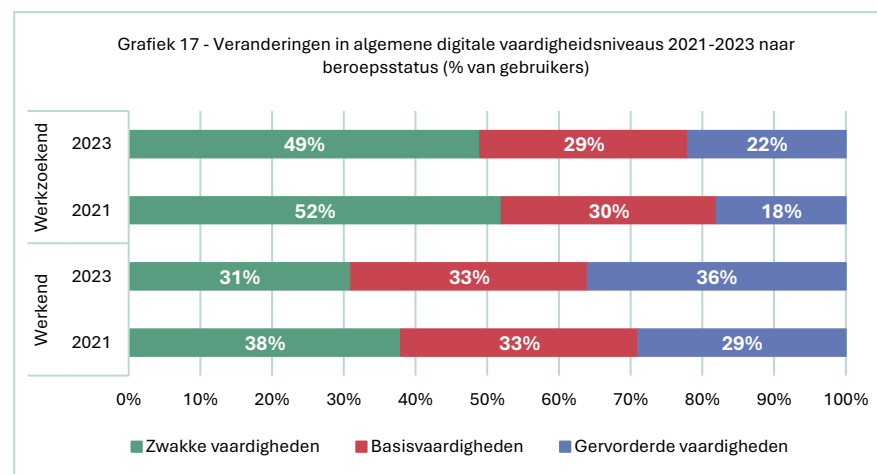
Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van Statbel-enquêtes 2021 en 2023.

Wat zien we nu als we ons meer in detail richten op de verschillende niveaus van algemene digitale vaardigheden (zwak, basis, gevorderd) van internetgebruikers, en niet langer op de algemene bevolking van 16-74 jaar, volgens professionele status (grafieken 17 en 18)?

Voordat we deze vraag beantwoorden, is het de moeite waard om kort uit te leggen wat het betekent om respectievelijk een basis- en een gevorderd niveau van algemene digitale vaardigheden te hebben.

Ter herinnering: zodra een persoon verklaart dat hij geen enkele activiteit uitvoert op ten minste één van de vijf bevroegde vaardigheidsdomeinen, wordt die geacht over **zwakke algemene digitale vaardigheden** te beschikken. Van zodra een persoon verklaart ten minste één van de activiteiten in elk van de vijf vaardigheidsdomeinen te hebben uitgevoerd, wordt hij geacht over **basis algemene digitale vaardigheden** te beschikken. Om beschouwd te worden als iemand met een **gevorderd niveau van algemene digitale vaardigheden**, moet een persoon ten minste twee activiteiten hebben uitgevoerd in elk van de vijf vaardigheidsgebieden.

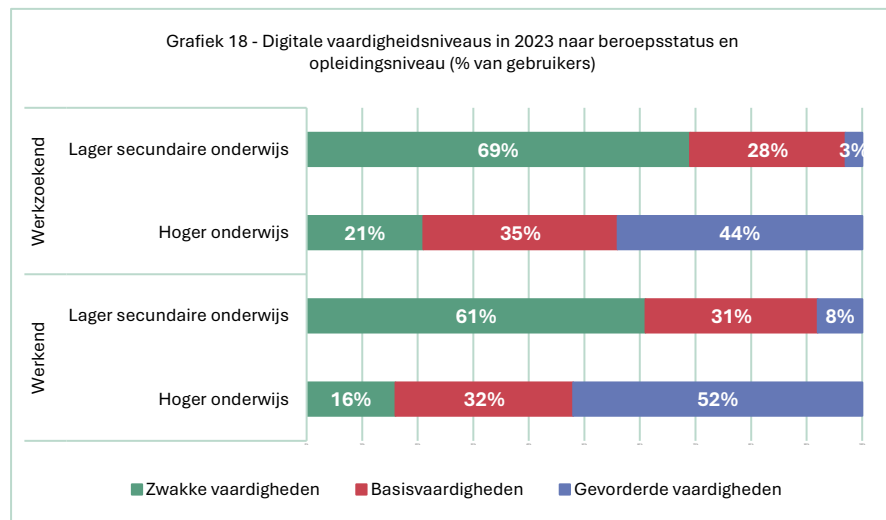
De resultaten (Grafiek 17) tonen aan dat in de afgelopen twee jaar er een lichte stijging is in digitaal vaardigheden bij zowel werkenden als werkzoekenden: het percentage internetgebruikers met zwakke digitale vaardigheden is in beide bevolkingscategorieën met een paar procent gedaald, terwijl het percentage gebruikers met meer gevorderde vaardigheden is gestegen. Toch beschikt in 2023 bijna de helft van de werkzoekenden die het internet gebruiken over zwakke vaardigheden (49%), vergeleken met minder dan een derde van de werkenden (31%). Laatstgenoemden hebben ook vaker gevorderde digitale vaardigheden (36%) vergeleken met de werkzoekenden (22%).



Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van Statbel-enquêtes 2021 en 2023.

In lijn met de resultaten van de Barometer Digitale Inclusie 2022 blijkt uit grafiek 18 dat het percentage internetgebruikers met zwakke digitale vaardigheden het hoogst is onder de werkzoekenden met hoogstens een diploma lager onderwijs: **bijna 7 op de 10 werkzoekenden (69%) die het internet gebruiken hebben zwakke digitale vaardigheden**. Bij de werkzoekenden met een hogere opleiding is dit 3 keer minder het geval (21%). Deze kloof is spraakmakend. Als we kijken naar verschillen tussen werkenden op basis van hun opleidingsniveau zijn deze minder groot: meer dan 6 op de 10 werknemers met een laag opleidingsniveau

(61%) vertonen zwakke digitale vaardigheden, tegenover minder dan 2 op de 10 werkenden met een hoger opleidingsniveau (16%).



Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van Statbel-enquêtes 2021 en 2023.

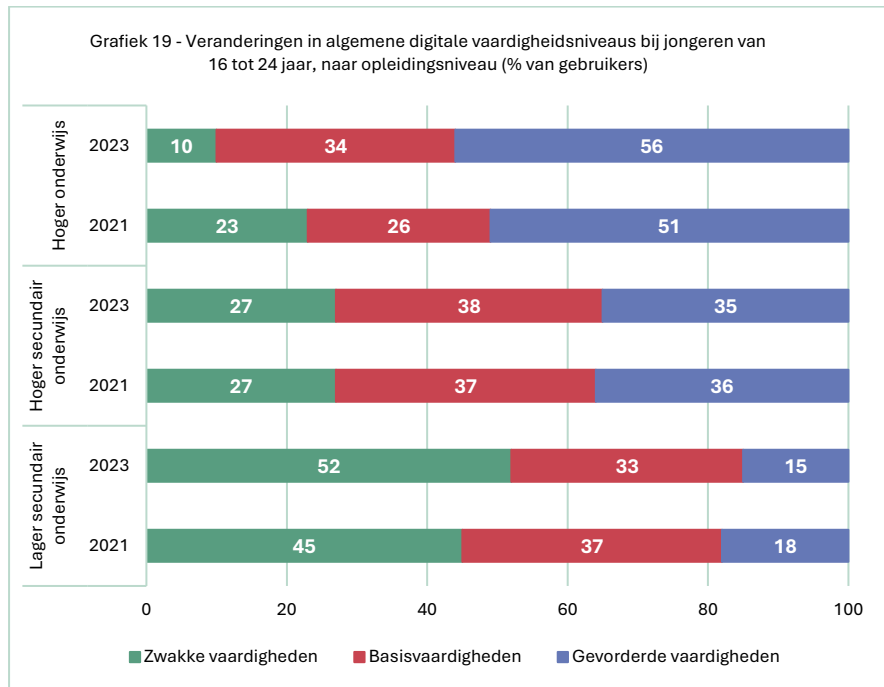
Hoewel de verschillen opvallend zijn, willen we benadrukken dat er tot nu toe geen wetenschappelijk bewijs is dat zwakke digitale vaardigheden de oorzaak en dus ook de oplossing zijn om de werkloosheidsgraad te verlagen. Het lijkt aannemelijker dat zwakke digitale vaardigheden een symptoom zijn of een gedeeltelijke determinant van het sociaal complexe vraagstuk rond werkloosheid. Enige terughoudendheid is nodig voor een al te internet-centristisch denken waarbij technologie of in deze technologische vaardigheden zowel als oorzaak als oplossing wordt gezien voor complexe sociale problemen die vaak reeds decennia bestaan (Boyed & Angel, 2024).

## JONGEREN: DE MYTHE VAN “DIGITAL NATIVES” ONTKRACHT

Grafiek 13 over de mate van digitale kwetsbaarheid volgens leeftijd, laat zien dat in 2023 bijna een derde van de jongeren van 16 tot 24 jaar (32%) nog steeds in digitale kwetsbaarheid verkeert. Sinds 2021 is er vrijwel geen verandering opgetreden, aangezien dit percentage in 2 jaar met slechts 1 procentpunt is gedaald (33% in 2021).

Als we in meer detail kijken naar de ontwikkeling van de verschillende niveaus van algemene digitale vaardigheden van 16-24-jarige internetgebruikers (grafiek 19), zien we dat meer dan de helft van de jonge internetgebruikers met een lage opleiding (52%) zwakke digitale vaardigheden heeft. Dit is verhoudingsgewijs 5 keer meer dan bij degenen met een diploma hoger onderwijs (10%). Het is ook vermeldenswaardig dat de kloof tussen deze twee groepen in twee jaar tijd bijna is verdubbeld, van 22% in 2021 naar 42% in 2023. Dit kan worden verklaard door een omgekeerd evenredige verandering in de vaardigheidsniveaus van deze twee groepen: terwijl het gemiddelde vaardigheidsniveau van jongeren met een diploma hoger onderwijs stijgt, geldt het tegenovergestelde voor personen met een laag diploma.

Net zoals in de vorige editie van de barometer digitale inclusie, moeten we er rekening mee houden dat ook andere sociale en culturele determinanten een invloed kunnen hebben op hoe jongeren omgaan met digitale technologieën. Bourdieu (1980) heeft ooit gezegd: "Jeugd is maar een woord". De sociale afkomst, onderwijsachtergrond, en andere determinanten zoals geslacht of religieuze cultuur (Pasquier, 2020), zijn factoren die ook een invloed kunnen hebben op hoe jongeren met digitale technologieën omgaan. In de meeste studies worden dergelijke determinanten echter vaak over het hoofd gezien. Jongeren worden vaak als ‘groep’ behandeld, alsof leeftijd alleen al genoeg is om individuen te categoriseren in één groep.



Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van Statbel-enquêtes 2021 en 2023.

## EEN KORTE BLIK OP DIGITALE VAARDIGHEDEN INZAKE ONLINE VEILIGHEID

In 2021 werd de indicator voor ‘digitale vaardigheden’ die door Statbel en Eurostat wordt gebruikt, voor het eerst uitgebreid met vaardigheden met betrekking tot online veiligheid. Sindsdien wordt het niveau van de algemene digitale vaardigheden berekend aan de hand van het daadwerkelijk kunnen uitvoeren van ongeveer dertig handelingen rond diverse vaardigheden. Ze kunnen in 5 domeinen worden verdeeld. Namelijk, vaardigheden in verband met:

- het vinden en begrijpen van informatie en gegevens (‘datageletterdheid’, data literacy)
- Communicatie- en samenwerkingsvaardigheden
- het creëren van digitale content
- problemen oplossen
- Sinds 2021: e-security.

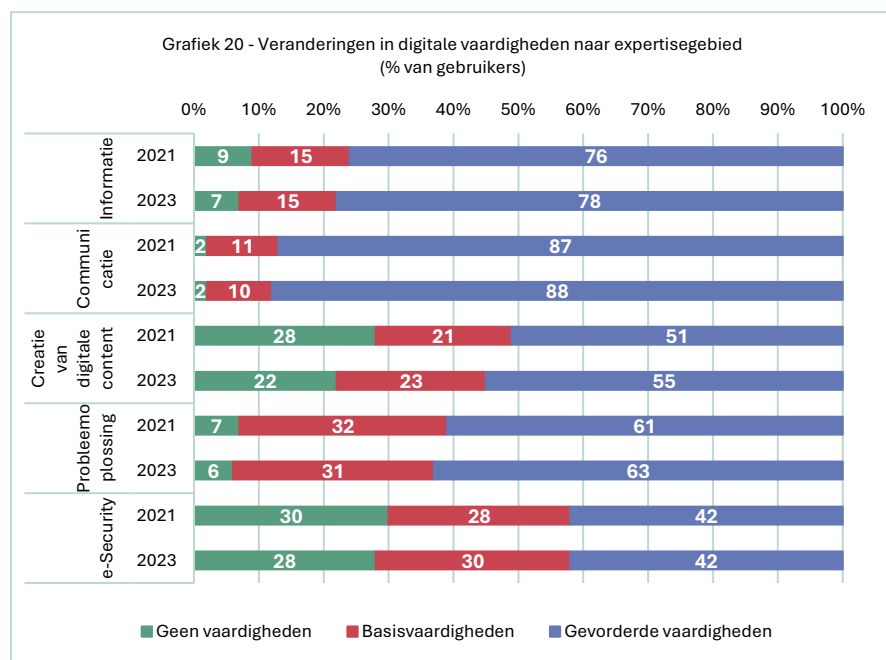
De Barometer Digitale Inclusie 2022 sluit het hoofdstuk over digitale vaardigheden af met twee bevindingen: ten eerste bleek dat de eerste 4 vaardigheidsdomeinen, die de afgelopen jaren traditioneel werden beoordeeld door Eurostat en Statbel, sinds 2019 over het algemeen weinig vooruitgang hadden geboekt, en eerder leken te stagneren. Ten tweede bleek dat ‘communicatie- en samenwerkingsvaardigheden’, en vaardigheden in verband met ‘het vinden en begrijpen van informatie en gegevens’ beter werden beheerst dan de andere vaardigheden.

Grafiek 20 toont aan dat deze twee algemene trends ook in 2023 van toepassing zijn en benadrukt daarmee een essentieel principe dat nog al te vaak over het hoofd wordt gezien: hoewel de versnelde digitalisering op alle gebieden van de samenleving een toename van apparatuur, internetverbindingen en verplichte toepassingen met zich meebrengt (zie hoofdstuk 3), leidt dit niet lineair tot een toename van digitale vaardigheden. Bepaalde digitale vaardigheden zijn complex om



onder de knie te krijgen, in de eerste plaats de vaardigheden die betrekking hebben op e-security.

Uit deze gegevens blijkt dat het bij 'digitale vaardigheden' om een meervoudig begrip gaat. De beheersing van een bepaald type vaardigheden (bv. communicatieve vaardigheden) impliceert bijvoorbeeld geenszins een brede beheersing van meer specifieke vaardigheden, zoals een tekstverwerkingsprogramma of een spreadsheet kunnen gebruiken.



Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van Statbel-enquêtes 2021 en 2023.

<sup>10</sup> Hargittai, Eszter, ed. Handbook of Digital Inequality. Cheltenham, UK; Northampton, MA: Edward Elgar Publishing, 2021. 386 p.

<sup>11</sup> Als een persoon negatief antwoordt op de 6 vragen met betrekking tot deze vaardigheden, wordt ervan uitgegaan dat die **geen** vaardigheden op dit gebied heeft. Als een persoon één of twee vragen met ja beantwoordt, wordt die geacht over basisvaardigheden te beschikken. Als

Van de vijf vaardigheidsdomeinen lijken de vaardigheden die betrekking hebben op e-security verreweg het minst beheerst te worden door alle gebruikers. In dit deel zoomen we in op deze vaardigheden, omdat de beheersing ervan aan de basis ligt van het vermogen om zichzelf te beschermen tegen de wijdverspreide online criminaliteit (bv. phishing), maar ook het commercialiseren en verkopen van persoonlijke data door bedrijven<sup>10</sup>. (Büchi, Noemi Festic, Just & Latzer, 2021).

Concreet gaat het bij de vaardigheden inzake e-security om het al dan niet doen van volgende zes zaken:

- Checken of de website waarnaar je je persoonsgegevens hebt verzonden, beveiligd was (bv. https-sites, logo of veiligheidscertificaat)
- Het privacybeleid lezen voor je persoonlijke gegevens invoert
- De toegang tot je geografische locatie beperken of weigeren
- De toegang beperken tot je profiel of inhoud op sociale netwerken of clouddiensten voor de opslag van onlinegegevens
- Het gebruik van je persoonsgegevens voor reclamedoeleinden weigeren
- Je browserinstellingen wijzigen om het aanmaken van cookies op je computer te voorkomen of te beperken<sup>11</sup>

De ontwikkeling van een digitale identiteit, via socialenetwerksites en online uitgevoerde acties (gelinkt aan bankieren, handel, administratie, gezondheidszorg, mobiliteit, enz.), genereert een veelheid aan digitale gegevens. Deze veelheid aan gegevens roept nieuwe problemen op rond het vermogen van elk individu om op een kritische en geïnformeerde manier op internet te kunnen navigeren. Op dit punt is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), ook al is deze

een persoon op drie of meer vragen ja antwoordt, wordt die geacht over **gevorderde** vaardigheden te beschikken.

niet zonder gebreken, ongetwijfeld een van de meest succesvolle kaders om deze zorg op Europees niveau te integreren. Dit kader veronderstelt niettemin de verwerving van nieuwe vaardigheden die verband houden met het begrip van welke digitale sporen we achterlaten, en van de reeds bestaande methoden om de verzameling en het gebruik ervan te beperken, vooral wanneer het om persoonlijke gegevens gaat.

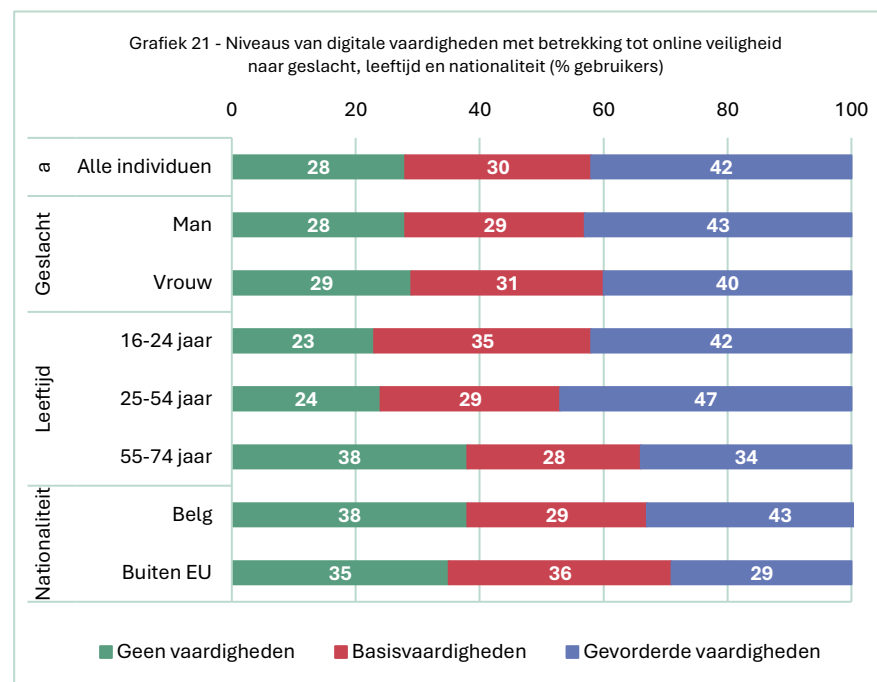
**Grafiek 21 toont dat 28% van de gebruikers geen digitale vaardigheden heeft op dit gebied. Dit is slechts 2% minder dan in 2021 (30%).** Dit betekent dat personen, eenmaal online, worden blootgesteld aan een verhoogd risico dat hun online activiteiten worden gevolgd en gemonitord. Deze datasporen worden enerzijds verkocht aan commerciële partijen om koopgedrag van mensen te beïnvloeden, maar kunnen ook aangewend worden door cybercriminelen.

Deze bevinding moet worden gezien in de context van de mate van bezorgdheid die internetgebruikers uiten over het monitoren van hun internetactiviteiten: bijna een kwart van hen in alle categorieën (23%) zegt helemaal niet bezorgd te zijn over deze kwestie, en meer dan de helft (51%) is niet erg bezorgd. Dit betekent dat minder dan 3 op de 10 gebruikers (26%) zegt zich wel zorgen te maken over deze kwestie.

Het gebrek aan e-security vaardigheden is het grootst bij mensen tussen 55 en 74 jaar (38%), in vergelijking met jongere personen. Niettemin heeft een kwart van de 16- tot 24-jarigen (23%) een gebrek aan e-security vaardigheden. Aan de andere kant heeft bijna één op de twee gebruikers (47%) tussen 25 en 54 jaar geavanceerde digitale vaardigheden. Dit is de generatie waar een goede beheersing van e-security het belangrijkste is.

Het bezit van e-security vaardigheden verschilt ook naargelang de nationaliteit. 35% van de niet-EU-burgers beschikt over geen enkele e-security vaardigheid, tegenover 38% burgers met Belgische nationaliteit. De kloof tussen beide groepen is echter opvallender als

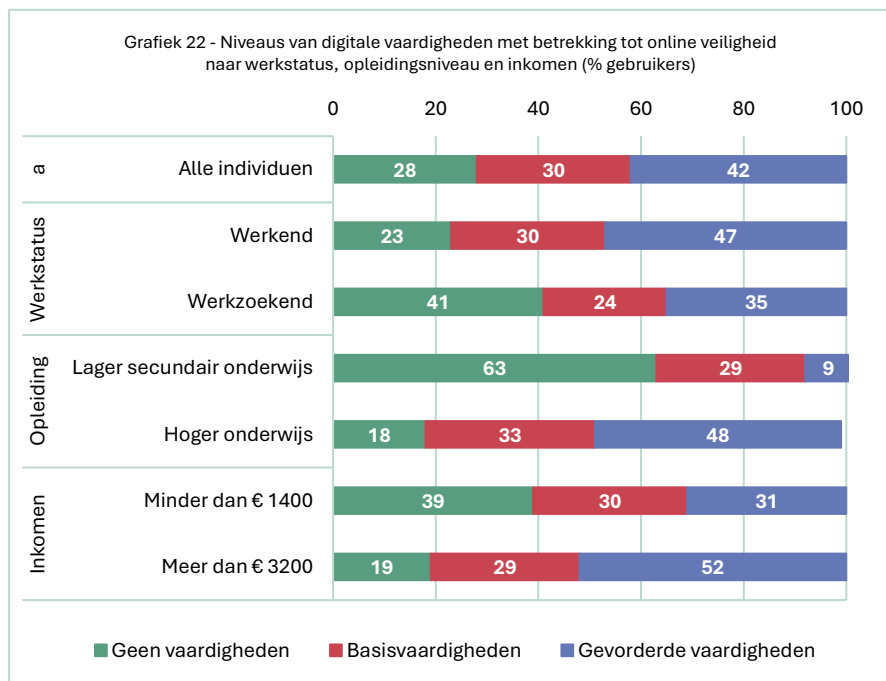
het gaat om gevorderde vaardigheden: meer dan 4 op de 10 Belgen (42%) tegenover minder dan 3 op de 10 van de mensen met een niet-EU nationaliteit (29%) beschikt over gevorderde e-security vaardigheden.



Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van Statbel-enquêtes 2021 en 2023.

Tot slot toont figuur 22 aan dat er nog steeds grote ongelijkheden blijven bestaan in e-security vaardigheden tussen mensen naargelang hun sociaaleconomische, culturele en professionele achtergrond: **meer dan 6 op de 10 internetgebruikers met een lage opleiding hebben geen e-security vaardigheden.** Dit is drie keer meer dan bij mensen met een hoge onderwijs diploma (18%). Tegelijkertijd heeft 48% van de hoger opgeleiden gevorderde e-security vaardigheden. Dit percentage is ongeveer 5 keer hoger dan bij degenen met een lager secundair diploma.

Er zijn ook opvallende verschillen naargelang het inkomensniveau en de beroepsstatus: het percentage mensen dat geen kennis heeft van e-security wordt ongeveer verdubbeld naargelang personen al dan niet tot een inkomensarm huishouden behoren of werkloos zijn.



Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van Statbel-enquêtes 2021 en 2023.

# DEEL 3: GEBRUIK VAN ESSENTIËLE DIGITALE DIENSTEN: WIE GEBRUIKT ZE? ALLEEN OF MET DE HULP VAN ANDEREN?

---

De digitalisering van dagelijkse handelingen heeft de afgelopen jaren een ongekeerde vlucht genomen. De gezondheidscrisis heeft bijgedragen tot het versnellen van een trend die reeds aan de gang was. De digitaliseringsbeweging heeft de voorbije jaren betrekking op allerhande activiteiten en diensten, waarvan sommige essentieel bijdragen aan de participatie en integratie van mensen in de samenleving<sup>12</sup>. Dit is het geval voor online administratieve diensten<sup>13</sup>, gezondheids- en bankdiensten, en diensten die verband houden met het online kopen en verkopen van goederen en diensten (e-handel).

Het gebruik van digitale diensten lijkt de dag van vandaag de nieuwe norm te zijn. Dat geldt ook wat betreft hun ontwerp, aangezien veel diensten in de eerste plaats voor internetgebruikers worden ontwikkeld; ze worden 'standaard' in een digitaal formaat ontworpen, een beginsel dat in 2016 officieel is vastgelegd in de Europese actieplannen voor e-administratie en administratieve vereenvoudiging (Europese Commissie, 2016).

---

<sup>12</sup> De definitie van essentiële diensten is afkomstig van volgende website:

[https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/access-essential-services\\_fr.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/access-essential-services_fr.pdf)

<sup>13</sup> Onder 'administratie' verstaan we de diensten van gemeenten (bv. lokale politie, openbare bibliotheek, dienst bevolking, enz.), provincies, gewesten (bv. Forem), gemeenschappen en

In dit deel focussen we op het gebruik van enkele digitale diensten die als essentieel worden beschouwd. Diensten worden als “essentieel” beschouwd wanneer het ontbreken of niet-gebruik ervan tot discriminatie kan leiden bij de toegang tot sociale rechten (e-administratie en elektronisch bankieren), gezondheidszorg (e-gezondheid) en commerciële mogelijkheden in verband met de consumptie van goederen en diensten (e-commerce). De essentiële online diensten die zijn geselecteerd voor analyse omvatten uiteraard niet het hele scala aan bestaande essentiële diensten. Deze keuze is eerder afhankelijk van de gegevens die beschikbaar zijn in de Statbel-Eurostat-enquête.

Het al dan niet gebruiken van essentiële diensten kan leiden tot discriminatie bij de toegang tot sociale rechten (administratieve procedures, gezondheidszorg, bankdiensten en commerciële opportuniteiten voor de consumptie van goederen en diensten). Deze vormen van ongelijke uitkomsten, die verbonden zijn met de sociale implicaties van de verschillen in de toegang tot en het gebruik van het internet worden tegenwoordig algemeen aangeduid als ‘de derde digitale kloof’ (Ragnedda, 2017; Robinson et al., 2020; Van Deursen en Helsper, 2015).

Belgische federale overheden (bv. FOD Financiën) en Europese overheden. Er moet ook rekening worden gehouden met openbare ziekenhuizen en instellingen die verantwoordelijk zijn voor sociale uitkeringen (zoals INAMI en ONEM).

## GEbruik VAN ESSENTIËLE DIGITALE DIENSTEN: EEN GEMENGD BEELD AFHANKELIJK VAN DE DIENST

In lijn met de bevindingen van de vorige edities van de Barometer toont tabel 1 een lichte significante toename in het gebruik van online diensten in de verschillende domeinen. De enige uitzondering is e-administratie, waar het gebruik sinds 2021 stagneert of zelfs daalt (77% vergeleken met 78% in 2021). We zien een status quo in Brussel (81%), een lichte stijging in Vlaanderen (81% tegenover 78% in 2021) en een daling in Wallonië (69% tegenover 75% in 2021).

Deze bevinding contrasteert met de trends van de voorbije jaren. Op het einde van de COVID19 crisis in 2021 was het gebruik van e-government diensten het sterkst gestegen in vergelijking met andere diensten. Deze stijging was des te interessanter omdat het gebruik van digitale overheidsdiensten de voorbije jaren relatief was gestagneerd (Brotcorne, Faure en Vendramin, 2021). Een mogelijke hypothese is dat de daling in het gebruik van online administratieve diensten verband houdt met de heropening van offline loketten, een mogelijkheid die de afgelopen twee jaar was verminderd of zelfs uitgesloten in de lockdown-periodes en de eerste jaren nadien.

Terwijl het gebruik van e-commerce (+10 punten) en vooral e-health (+17 punten) sinds 2021 een aanzienlijke algemene stijging vertoont, lijkt het gebruik van e-banking te stabiliseren (+3 punten). Deze trends zijn in de drie regio's grotendeels vergelijkbaar. Gezondheid is veruit de dienst met de grootste sprong in gebruik (+15 punten in Brussel, +19 punten in Vlaanderen en +17 punten in Wallonië). Toch blijft Wallonië over het algemeen het gewest waar de gebruiksgraad van de verschillende essentiële digitale diensten het laagst is in vergelijking met de andere twee gewesten. Brussel en Vlaanderen hebben nu relatief vergelijkbare gebruikspercentages voor de verschillende diensten, waardoor de aanvankelijke kloof in het voordeel van Vlaanderen wordt gedicht.

Deze bevindingen zijn gelijklopend met die uit een rapport in opdracht van de Federale Overheidsdienst Economie (Verhaert et al., 2022) waarbij gebruik gemaakt werd van een kwantitatieve bevraging in beide landsdelen. Uit het onderzoek blijkt dat er grote verschillen te bestaan tussen Vlamingen en Walen met betrekking tot hun voorkeur om al dan niet online of offline zaken verrichten. Waalse respondenten hebben een grotere voorkeur om offline bankverrichtingen te doen, offline persoonlijke gegevens te delen, maar verkiezen om online aankopen te doen. Bij Vlamingen is dit omgekeerd. Er bestaat echter een verschil tussen doen en verkiezen. Als we kijken naar het gedrag van de Vlamingen, zien we bijvoorbeeld dat Vlamingen vaker online zaken regelen doen, dan dat ze daadwerkelijk willen.

Het is belangrijk om in het achterhoofd te houden dat de verschillen in gebruikscijfers per dienst en regio meer dan alleen verschillen in individuele vaardigheden van mensen reflecteren. De verschillen kunnen ook deels worden toegeschreven aan het beperkte aanbod van diensten en/of het feit dat deze onvoldoende zijn aangepast aan de realiteit van de digitale noden van gebruikers. Het gaat bijvoorbeeld om het gebrek aan toegankelijkheid van digitale diensten, de moeilijkheid om de bepaalde digitale interfaces te gebruiken, de complexiteit van de taal en de onlineprocedures, en vooral de geleidelijke verdwijning van offline alternatieven om toegang te krijgen tot diensten (aan het loket), zoals de laatste jaren vooral het geval was bij banken.

Tabel 1 - Evolutie van het gebruik van essentiële diensten per regio en in België, 2021-2023 voor e-bankieren, e-handel, e-administratie en e-gezondheid (in % van gebruikers)

	Brussel- Hoofdstad			Vlaanderen			Wallonië			België		
	2021	2023	Δ	2021	2023	Δ	2021	2023	Δ	2021	2023	Δ
e-bankieren	77	82	+5	83	85	+2	78	83	+5	81	84	+3
e-handel	70	82	+12	73	83	+10	66	75	+9	71	81	+10
e-administratie	81	81	+0	78	81	+3	75	69	-6	78	77	-1
e-gezondheid	48	63	+15	49	68	+19	35	52	+17	45	62	+17

Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van Statbel-enquêtes 2021 en 2023.

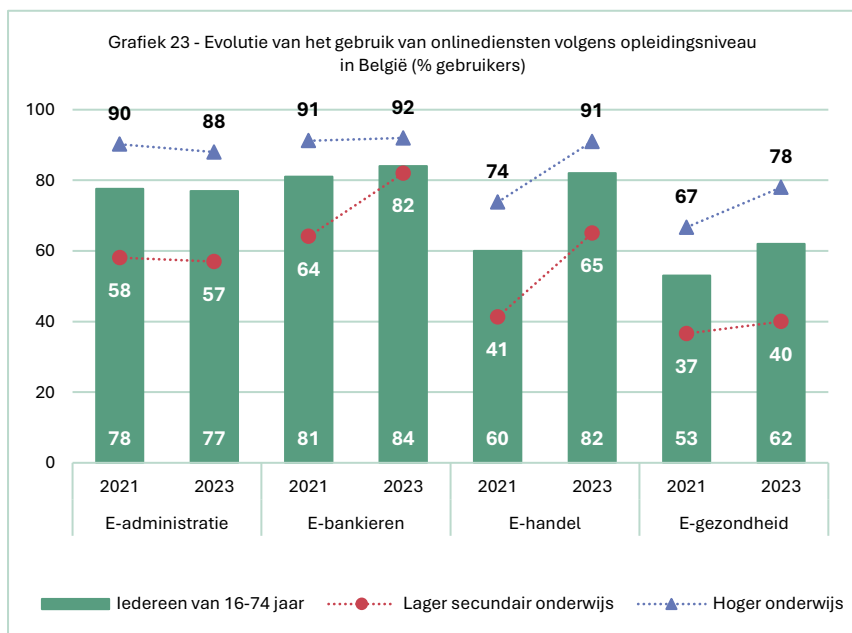
## DE EVOLUTIE VERSCHILT NAARGELANG OPLEIDINGSNIVEAU EN INKOMEN

Niet geheel onverwacht toont grafiek 23 dat het opleidingsniveau een bijzonder discriminerende variabele blijft als het gaat om het gebruik van online diensten. In vergelijking met de gehele bevolking maken personen met een diploma hoger onderwijs systematisch meer gebruik van digitale diensten, terwijl het gebruik bij personen met hoogstens een diploma lager secundair onderwijs ver onder het gemiddelde ligt. Deze bevindingen zijn niet nieuw en weerspiegelen de resultaten uit de vorige barometers.

Hoewel de stijging tussen 2021 en 2023 in het gebruik van onlinediensten ook van toepassing is bij personen met een diploma lager secundair onderwijs (+3 punten voor e-gezondheidszorg, +24 punten voor e-handel, +18 punten voor elektronisch bankieren) - met uitzondering van het gebruik van e-administratie (-1 punt) - moet dit in perspectief geplaatst worden, gegeven dat zij ver onder het gemiddelde scoren. Bij personen met een diploma lager secundair onderwijs is het percentage niet-gebruikers van digitale administratieve diensten nog steeds 43%. Dit is meer dan drie keer zoveel als bij personen met een diploma hoger onderwijs (12%). Ook als het gaat om het gebruik van e-banking, gebruiken personen met een diploma lager secundair onderwijs nog steeds meer dan twee keer zoveel deze dienst niet (18%) in vergelijking met personen met een diploma hoger onderwijs (8%). De kloof is ook aanzienlijk bij het gebruik van e-gezondheid: de meerderheid van de internetgebruikers een diploma lager secundair onderwijs (60%) maakt geen gebruik van deze diensten. Dit is bijna drie keer zoveel als bij de hoger opgeleiden (22%).

Er moet echter worden opgemerkt dat bij de digitale bankdiensten de kloof tussen de opleidingsniveaus het meest is verkleind sinds 2021: het gebruik door personen met een diploma lager secundair onderwijs is met 18 punten gestegen, terwijl dat van de hoger opgeleiden is

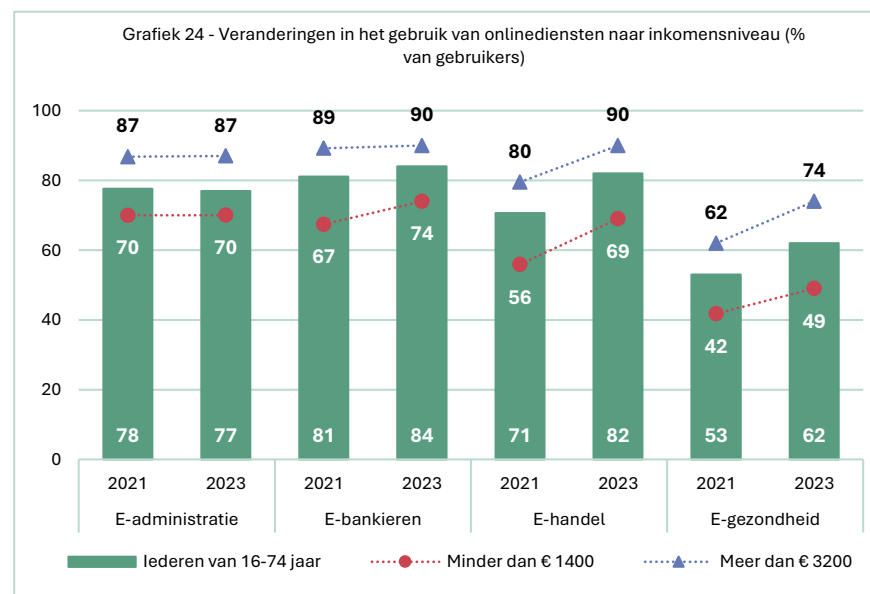
gestagneerd (+1 punt). Daarmee is dit de digitale dienst waarvan het gebruik het minst ongelijk verdeeld is. Verder is in de banksector online dienstverlening de norm geworden, hetgeen het gebruik van diensten heeft gepusht, hoewel dit niet noodzakelijkerwijs gepaard gaat met voldoende ondersteuning voor de gebruikers. Studies uitgevoerd bij bijzonder kwetsbare groepen - zoals de studie van de VZW Lire et Ecrire (Galvan, 2022) - tonen aan dat de nieuwe “digitale standaard” in de banksector ook als gevolg heeft dat de afhankelijkheid van mensen met lees- en schrijfproblemen toeneemt, omdat ze vaak gedwongen worden om te vertrouwen op de steun van anderen om hun financiën te beheren.



Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van Statbel-enquêtes 2021 en 2023.

Grafiek 24 geeft een overzicht van het gebruik van essentiële digitale diensten naargelang het inkomensniveau. Er is een significante toename in het gebruik van e-commerce (+13 punten) en, in mindere mate, dat van e-banking (+7 punten) en e-gezondheid (+7 punten) bij

mensen met een laag inkomen. De verschillen blijven echter aanzienlijk, afhankelijk van het inkomensniveau. Meer dan een kwart van de gebruikers met een laag inkomen (26%) maakt geen gebruik van e-bankieren, vergeleken met 1 op de 10 (10%) van de personen met een hoog inkomen. Het percentage niet-gebruikers met een laag inkomen van e-commerce ligt op 31%. Dit is drie keer zo hoog als bij personen met een hoog inkomen (10%). Tot slot moet worden opgemerkt dat meer dan de helft van de gebruikers met een laag inkomen (51%) geen gebruik maakt van online gezondheidsdiensten, vergeleken met ongeveer een kwart (26%) van degenen die met een hoog inkomen. Deze bevindingen zijn gelijklopend met die van Verhaert et al. (2022) waaruit bleek dat inkomensarme personen meer offline overschrijvingen en minder online overschrijvingen doen in vergelijking met niet-inkomensarme personen.



Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van Statbel-enquêtes 2021 en 2023.

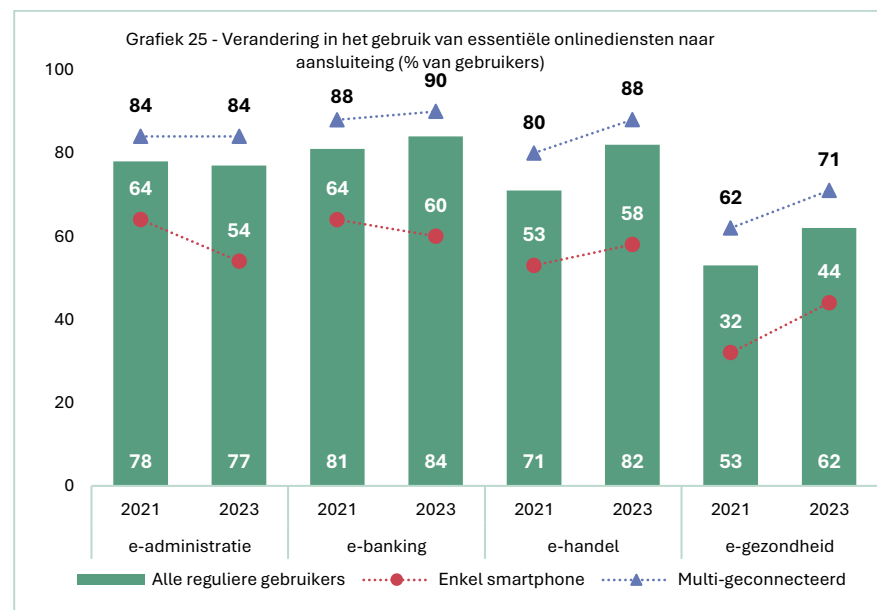
## ALS MEN ALLEEN EEN SMARTPHONE HEEFT, DAN DAALT HET GEBRUIK VAN ESSENTIËLE DIENSTEN

Naast de traditionele sociaaleconomische factoren is de kwaliteit van de apparatuur ongetwijfeld een discriminerende factor als het gaat om toegang tot essentiële digitale diensten. Net zoals we al weten dat toegang tot digitale technologieën niet automatisch betekent dat digitale toestellen effectief en onafhankelijk gebruikt kunnen worden, garandeert het al dan niet hebben van internet niet dat digitale diensten daadwerkelijk zullen gebruikt worden, ook al zijn die essentieel voor de toegang tot bepaalde sociale rechten.

Grafiek 25 toont aan dat het gebruik van essentiële digitale diensten altijd hoger is onder internetgebruikers met meerdere aansluitingen dan onder de gemiddelde internetgebruikerspopulatie. Aan de andere kant laten de veel lagere percentages internetgebruikers die alleen met hun smartphone verbinding maken met het internet zien in welke mate deze groep deze diensten niet gebruikt.

Het lijkt er op dat de digital kloof in het gebruik van essentiële diensten en de voordelen die hieruit vloeien over het algemeen groter wordt tussen de gebruikers die enkel een smartphone hebben en de gebruikers met meerdere aansluitingen. De daling in het percentage gebruikers die alleen een smartphone gebruiken om online te gaan (zie hoofdstuk 1) lijkt gepaard te gaan met een stijging van hun niet-gebruik van essentiële online diensten. Het is zelfs zo dat bijna de helft (46%) van de 'mono-geconnecteerde' gebruikers geen gebruik maakt van online diensten. Dit is bijna drie keer zo hoog als bij de gebruikers die op een meervoudige manier aansluiten (16%). Evenzo is het aandeel niet-gebruikers van e-bankieren vier keer zo hoog bij personen die enkel hun smartphone gebruiken om te connecteren (40%) dan bij gebruikers met een meervoudige aansluiting (10%). Tot slot moet worden opgemerkt dat bijna 6 op de 10 gebruikers (56%) die enkel een smartphone als verbindingsmiddel hebben geen gebruik maken van e-

gezondheid; twee keer zo veel van hen bevinden zich in deze situatie als de gebruikers die multi-geconnecteerd zijn. Het is dus belangrijk om te benadrukken dat de minderheidspositie die deze 'mono-geconnecteerde' gebruikers nu innemen, ons niet blind mag maken voor hun grote kwetsbaarheid ten opzichte van de huidige norm om multi-geconnecteerd te zijn.



Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van Statbel-enquêtes 2021 en 2023.

Ter herinnering: iemand wordt geacht zwakke algemene digitale vaardigheden te hebben als die aangeeft dat hij of zij geen enkele activiteit uitvoert op ten minste één van de volgende vijf vaardigheidsdomeinen: vaardigheden die verband houden met informatie en het begrijpen van gegevens; vaardigheden die verband houden met communicatie en samenwerking; vaardigheden met betrekking tot het creëren van digitale inhoud; "probleemoplossende" vaardigheden en vaardigheden met betrekking tot online veiligheid. Als een persoon daarentegen aangeeft ten minste één van de activiteiten op elk van deze gebieden te hebben uitgevoerd, wordt die geacht over



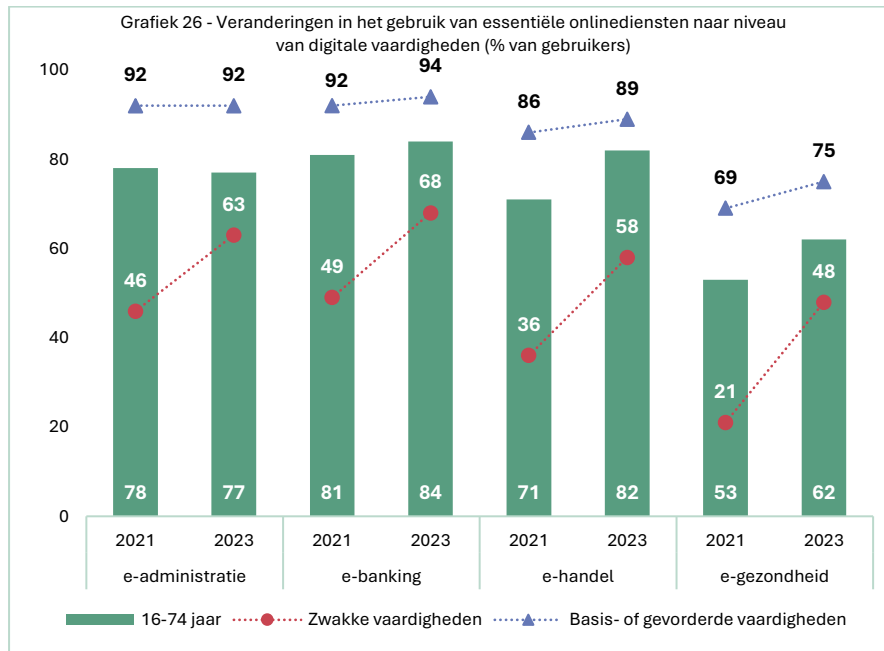
basis algemene digitale basisvaardigheden te beschikken. Als een persoon aangeeft ten minste twee activiteiten op elk van deze gebieden te hebben uitgevoerd, wordt die als iemand die beschikt over gevorderde digitale basisvaardigheden.

Grafiek 26 laat zien dat, niettegenstaande er een toename was tussen 2021 en 2023 in het gebruik van verschillende essentiële diensten onder internetgebruikers met zwakke digitale vaardigheden, de verschillen tussen personen met zwakke digitale vaardigheden versus personen met basis- of gevorderde digitale vaardigheden aanzienlijk blijven. De verschillen zijn vooral opmerkelijk op het gebied van e-handel (31%) en e-gezondheid (27%). Meer dan 1 op de 2 personen met zwakke digitale vaardigheden (52%) maakt geen gebruik van e-gezondheidsdiensten. Dit is twee keer zoveel als gebruikers met gevorderde digitale vaardigheden (25%). Bijna 3 op de 10 internetgebruikers met zwakke vaardigheden (37%) maakt geen gebruik van e-administratie, tegenover 8% internetgebruikers met gevorderde vaardigheden.

De moeilijkheden die personen met zwakke digitale vaardigheden ondervinden om gebruik te maken van essentiële onlinediensten, komen overeen met de bevindingen van de enquête “Digitale Uitsluiting” die de “WG Digitale Uitsluiting” in Schaarbeek heeft uitgevoerd bij een honderdtal maatschappelijk werkers van de gemeente (Massart, Caldarini en Semal, 2022). Volgens de maatschappelijk werkers hebben ze het meest ondersteuning moeten bieden aan online zaken die betrekking hebben op procedures voor de belastingaangifte (FOD Financiën), het aanvragen van een studietoelage (Federatie Wallonië-Brussel), het verkrijgen van documenten van Irisbox, de elektronische administratieve aanvragen in het Brussels Gewest, en het verkrijgen van een Covid Safe Ticket (FOD Gezondheid). Meer dan 8 op de 10 ondervraagde maatschappelijk werkers vindt dat de overgang van overheidsdiensten naar een digitaal formaat de aanvragen bovendien moeilijk of zelfs ontoegankelijk maakt

voor hun klanten, die zich over het algemeen in een precaire sociaaleconomische en/of culturele situatie bevinden.

Het is belangrijk om in gedachten te houden dat de moeilijkheden om toegang te krijgen tot administratieve diensten, waarvan het gebruik een essentiële voorwaarde is om effectief te kunnen genieten van sociale rechten, lang niet alleen verband houden met een gebrek aan digitale vaardigheden. Zoals de enquête in Schaarbeek aangeeft, zijn de meest voorkomende moeilijkheden om digitaal toegang te krijgen tot sociale rechten volgens meer dan 9 van de 10 ondervraagde maatschappelijk werkers ook te wijten aan een moeilijk begrip van de administratieve procedures. De andere meest voorkomende moeilijkheden die werden aangehaald, waren moeilijkheden om de nodige informatie te vinden op het internet, gebrek aan kennis van het Frans of het Nederlands, en moeilijkheden met lezen en schrijven. Deze bevindingen ondersteunen dat beleid en initiatieven gericht op 'digitale geletterdheid' zeker nodig zijn, maar op zichzelf onvoldoende zijn als het doel is om iedereen gelijke toegang te bieden tot essentiële digitale diensten.



Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van Statbel-enquêtes 2021 en 2023.

Ook het voorzien van laagdrempelige ondersteuning bij het gebruik van essentiële digitale diensten via digipunten, digibanken, openbare computerruimtes en loketten blijken een belangrijke impact te hebben voor (kwetsbare) burgers. Daarnaast blijkt het ook noodzakelijk om te investeren in toegankelijke, gebruiksvriendelijke en verantwoorde digitale dienstverlening, waarbij dienstenaanbieders hun rol erkennen en opnemen in het realiseren van essentiële digitale diensten die effectief gelijke kansen bieden aan gebruikers ongeacht verschillen in individuele lees- en schrijfvaardigheden, voorkeuren voor offline dienstverlening en beperkingen om digitale toepassingen te gebruiken. Onderzoek bij Vlaamse lokale besturen (Anrijs et al., 2024) bevestigt het belang van ondersteuning en het implementeren van toegankelijkheids- en gebruikerscentrale principes in het ontwerp van digitale diensten als twee belangrijke pijlers van digitale inclusie, naast het garanderen van internettoegang en het verbeteren van digitale en andere vaardigheden van burgers.

Alle hierboven gepresenteerde resultaten bevestigen eens te meer dat essentiële digitale diensten nog steeds hoofdzakelijk worden gebruikt door ervaren internetgebruikers met gevorderde digitale vaardigheden.

## Wie vraagt hulp aan derden bij het gebruik van essentiële digitale diensten?

Hoewel verschillende studies al hebben aangetoond dat de maatschappelijke digitale evolutie de sociale en economische achterstand van bepaalde kwetsbare groepen (ouderen, personen met hoogstens een diploma lager onderwijs, personen met laag inkomen, mensen met een beperking, werklozen) heeft versterkt, is het duidelijk dat de versnelling van de digitale transitie vandaag veel bredere lagen van de bevolking kwetsbaarder maakt, hetgeen ook werd aangetoond in een studie van Anrijs et al. (2023).

Tegenwoordig worden veel essentiële diensten louter digitaal aangeboden, hetgeen er toe leidt dat veel mensen moeilijkheden hiermee ervaren en de hulp (moeten) inroepen van een derde partij willen ze de noodzakelijke online handelingen kunnen uitvoeren.

In Frankrijk toont de Digitale Barometer een toename van het aantal mensen dat hulp nodig heeft om hun online handelingen af te ronden (Baromètre numérique, CREDOC, 2023). De laatste Statbel-enquête geeft enkele preliminaire inzichten over de situatie in België. De vraag naar het inschakelen van externe hulp werd onderzocht voor verschillende online diensten: e-administratie, e-bankieren en e-gezondheid.

In 2022 creëerde het onderzoeksteam van UCLouvain op basis van de gegevens van de Statbel-enquête een nieuwe variabele. Deze variabele groepeerde mensen die zeggen al dan niet een beroep te hebben gedaan op hulp van buitenaf. Om dit te doen, werd nagegaan hoe respondenten een reeks online handelingen<sup>14</sup> uitvoeren: hetzij zelfstandig, hetzij met de hulp van een derde partij, of door deze volledig aan een andere persoon te delegeren. Personen die voor een

van de handelingen aangaven deze te hebben uitgevoerd, hetzij met hulp van een derde partij, hetzij door deze volledig aan een derde partij te delegeren, werden beschouwd als personen die al gebruik hadden gemaakt van een hulpbron om procedures online uit te voeren.

De resultaten hieronder bieden dus de mogelijkheid om de autonomie bij het gebruik van verschillende essentiële diensten te onderzoeken. Het doel van dit laatste deel is om een kort overzicht te geven van de mensen die hulp zoeken bij een derde partij om online handelingen uit te voeren wanneer ze dat nodig hebben.

Grafiek 27 laat zien dat bijna een op de drie gebruikers (28%) uit alle sociale categorieën hulp heeft gevraagd aan een derde partij om online administratieve handelingen te verrichten.

Bovendien vragen, in tegenstelling tot wat vaak wordt gedacht, bijna 4 op de 10 jonge internetgebruikers van 16 tot 24 jaar (39%) externe hulp wanneer ze een online administratieve, bank- of gezondheidshandeling moeten uitvoeren, tegenover slechts 23% van 25 tot 54-jarigen en 30% van de 55-74-jarigen. Dit resultaat toont eens te meer aan dat multi-geconnecteerd zijn en overmatig gebruik van het internet door jongeren hen er niet toe aanzet om in alle opzichten autonoom online handelingen te verrichten.

Een ander opvallend contrast in termen van digitale onafhankelijkheid betreft gebruikers van verschillende nationaliteiten. Meer dan 4 op 10 personen die afkomstig zijn van buiten de Europese Unie (42%) zoeken hulp bij een derde partij om online handelingen uit te voeren. Bij de Belgen daalt dit aandeel tot 27%.

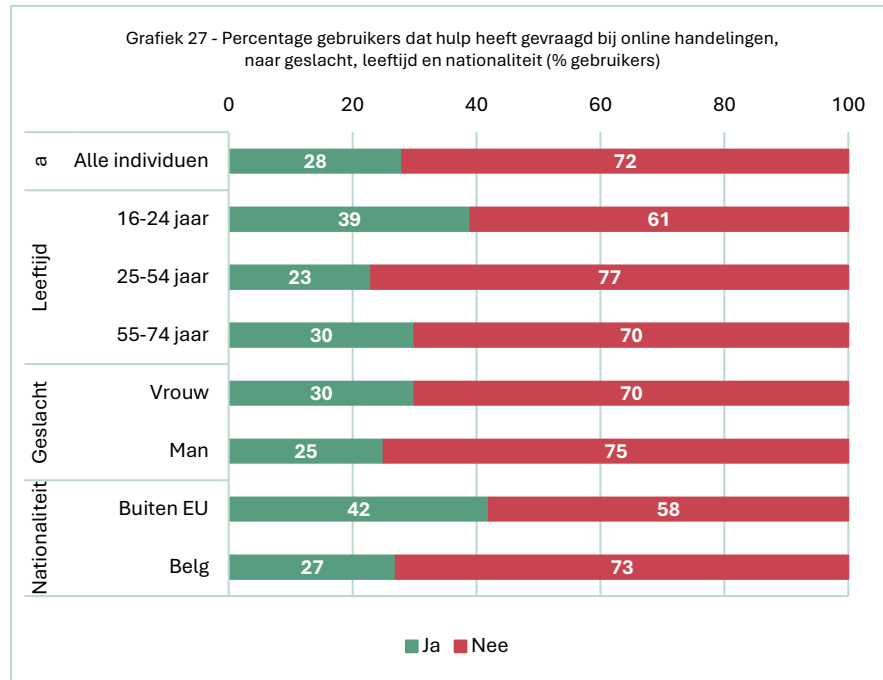
Tot slot toont grafiek 27 een genderverschil in het nadeel van vrouwen - vrouwen zijn iets meer geneigd om hulp te vragen dan mannen. Het is mogelijk dat bepaalde aanhoudende stereotypen over vrouwen en

---

<sup>14</sup> De onderzochte handelingen zijn: gebruik maken van online bankieren, online een afspraak maken met een arts, persoonlijke gezondheidsinformatie (bv. het globaal medisch dossier)

online raadplegen, informatie zoeken op websites van zorgverzekeraars, e-mailen met de overheid of openbare diensten, downloaden en/of afdrucken van officiële documenten.

technologie ertoe bijdragen dat vrouwen afstand houden van digitale technologieën (Fericelli & Collet, 2022).



Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van Statbel-enquêtes 2021 en 2023.

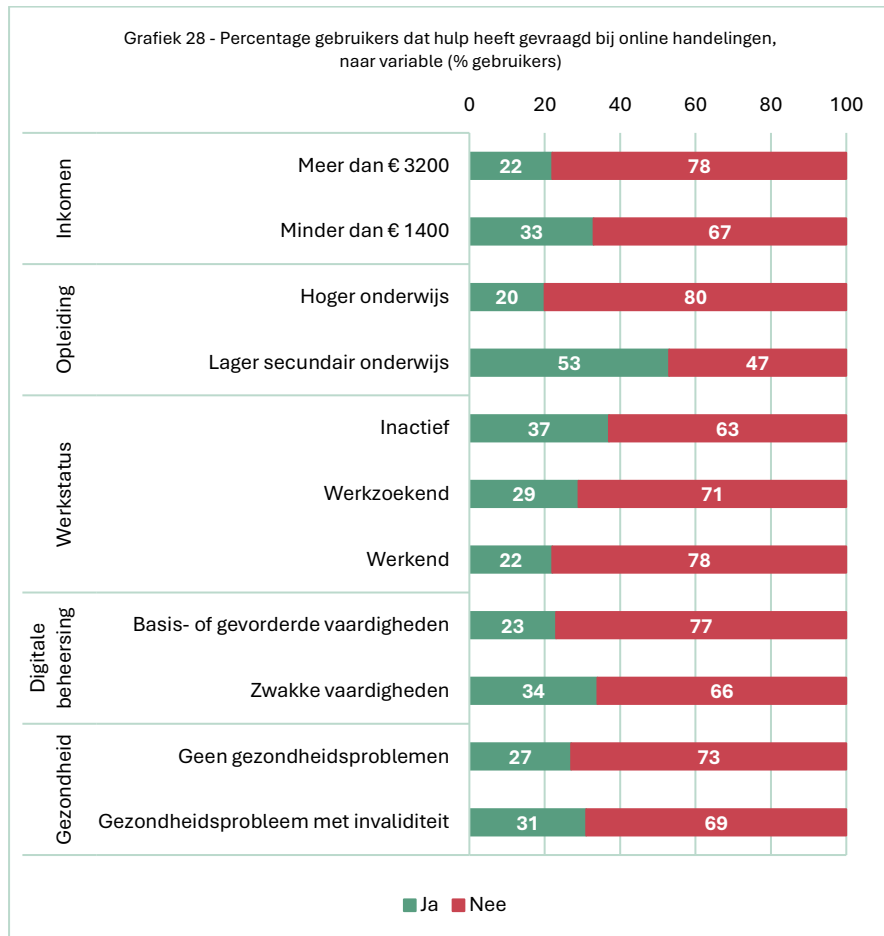
Figuur 28 toont ook dat er duidelijke verschillen zijn naargelang de inkomens- en opleidingsniveaus. Meer dan een op de twee (53%) gebruikers met een diploma lager secundair zegt dat ze een derde om hulp hebben gevraagd bij hun digitale handelingen. Dit is meer dan het dubbele dan bij personen met een diploma hoger onderwijs (20%).

Er is ook een significant verschil in digitale autonomie naargelang de mate van digitale geletterdheid, in het nadeel van gepensioneerden en personen met zwakke digitale vaardigheden.

Om hulp vragen vereist echter dat men een - min of meer informeel - sociaal netwerk heeft waartoe men zich kan wenden in geval van moeilijkheden, zoals bv. familie (echtgeno(o)t(e), kinderen en kleinkinderen) (Petrovčič, Reisdorf, Prevodnik & Grošelj, 2022)). Kinderen en kleinkinderen blijken over het algemeen de belangrijkste hulpbron te zijn, naast echtgenoten, burens en verenigingen (Aouici en Perache, 2021).

Geen hulp vragen aan een externe derde betekent dus niet dat personen geen moeilijkheden ondervinden bij online handelingen. Integendeel, het kan wijzen op een zekere mate van isolement, zoals naar voren komt in de statistische analyse van Bonnetier & Brotcorne (2023) die werd uitgevoerd voor het SPP Sociale Integratie. Hun rapport benadrukt het verband tussen het invoeren van hulp van buitenaf en het belang van een sociaal netwerk en, omgekeerd, het verband tussen de afwezigheid van hulpvragen van buitenaf en isolement.

Anders gezegd: als we digitale autonomie als een te bereiken doel beschouwen, kan de mogelijkheid om zo nodig een beroep te doen op derde 'hulppartijen' om toegang te krijgen tot digitale diensten een belangrijke troef zijn. Zeker in een omgeving waar digitalisering van diensten de regel wordt en de aanwezigheid van fysieke tussenpersonen schaarser wordt.



Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van Statbel-enquêtes 2021 en 2023.

# BEGRIPPENLIJST

---

**Huishoudens uit het eerste inkomenskwaartiel:** dit komt overeen met de 20% huishoudens met de laagste inkomens in België, d.w.z. minder dan 1400 euro/maand. Deze berekening is gebaseerd op alle belastingaangiften voor het betrokken jaar. Dit bedrag komt ongeveer overeen met de armoedegrens, die 1450 euro/maand bedraagt voor een alleenstaande in 2023.

**Huishoudens uit het vijfde inkomenskwaartiel:** dit komt overeen met de 20% huishoudens met de hoogste inkomens, d.w.z. inkomens van meer dan 3200 euro/maand. Deze berekening is gebaseerd op alle belastingaangiften voor het betrokken jaar.

**Alleenstaanden** zijn mensen die alleen wonen. Niet te verwarren met **eenoudergezinnen**. Die bestaan uit een alleenstaande ouder (vrouw of man) en één of meer ongehuwde kinderen, d.w.z. die zelf geen kinderen hebben.

**Nationaliteit:** in deze Barometer maakt deze variabele een onderscheid tussen enerzijds Belgen en anderzijds mensen die weliswaar in België wonen maar de nationaliteit hebben van een land buiten de Europese Unie.

**Gezondheidstoestand:** deze variabele wordt berekend met behulp van de GALI (Global Activity Limitation Indicator), een Europese synthese-indicator om de perceptie van mensen weer te geven van de beperkingen die zij ervaren in hun dagelijkse activiteiten als gevolg van gezondheidsproblemen.

**Multigeconnecteerd zijn met het internet:** dit verwijst naar de situatie waarin de gebruiker verklaart verschillende apparaten (desktop, laptop, tablet, smartphone of een ander geconnecteerd object) te hebben

gebruikt om verbinding te maken met het internet in de drie maanden voorafgaand aan de enquête. Deze situatie verschilt dus van die waarin de persoon meerdere apparaten bezit. (voetnoot bij grafiek 5).

**Verbinding maken met het internet met alleen een smartphone:** dit verwijst naar de situatie waarin de gebruiker verklaart dat hij/zij alleen zijn/haar smartphone heeft gebruikt om verbinding te maken met het internet in de drie maanden voorafgaand aan de enquête.

**Verbinding maken met het internet met slechts één ander apparaat dan een smartphone:** dit verwijst naar de situatie waarin de gebruiker verklaart dat hij/zij alleen één ander apparaat dan een smartphone (desktop, laptop, tablet, tv of andere geconnecteerde objecten) heeft gebruikt om toegang te krijgen tot het internet in de drie maanden voorafgaand aan de enquête.

**Niet-gebruikers van het internet:** deze categorie omvat de mensen die het internet meer dan een jaar niet hebben gebruikt, of die het nooit hebben gebruikt.

**Digitale kwetsbaarheid:** mensen in deze situatie zijn ofwel degenen die geen gebruik maken van het internet (niet-gebruikers), ofwel gebruikers met beperkte algemene digitale vaardigheden. Het percentage 'digitale kwetsbaarheid' wordt verkregen door het aandeel niet-gebruikers op te tellen bij het aandeel gebruikers met beperkte digitale vaardigheden.

**Zwakke algemene digitale vaardigheden:** volgens de methodologie van Eurostat beschikt een gebruiker over zwakke algemene digitale vaardigheden als hij verklaart dat hij in de drie maanden voorafgaand aan de enquête geen enkele activiteit heeft uitgevoerd op ten minste een van de vijf onderzochte competentiedomeinen: informatie en begrip van data; communicatie en samenwerking; de creatie van digitale inhoud; probleemoplossing; onlinebeveiliging.

**Algemene digitale basisvaardigheden:** volgens de methodologie van Eurostat beschikt een gebruiker over algemene digitale basisvaardigheden als hij/zij verklaart in de drie maanden voorafgaand aan de enquête ten minste één activiteit te hebben uitgevoerd op elk van de vijf onderzochte competentiedomeinen: informatie en begrip van data; communicatie en samenwerking; de creatie van digitale inhoud; probleemoplossing; onlinebeveiliging.

**Gevorderde algemene digitale vaardigheden:** volgens de methodologie van Eurostat beschikt een persoon over gevorderde algemene digitale vaardigheden als hij/zij verklaart tijdens de drie maanden voorafgaand aan de enquête minstens twee activiteiten te hebben uitgevoerd op elk van de vijf onderzochte competentiedomeinen: informatie en begrip van data; communicatie en samenwerking; de creatie van digitale inhoud; probleemoplossing; onlinebeveiliging.

**Digitale vaardigheden in verband met onlinebeveiliging (e-security):** dit verwijst naar de vaardigheden van individuen om hun persoonlijke gegevens online te beschermen of, in bredere zin, het verzamelen van hun digitale sporen te voorkomen. Het kan bijvoorbeeld gaan over de vaardigheid om de instellingen van een browser, websites, apps, profielen op sociale netwerken aan te passen om het verzamelen van digitale gegevens te voorkomen (d.w.z. geografische localisatie, het aanmaken van cookies enz.)

**Administratieve diensten:** met ‘administratie’ bedoelen we diensten van gemeenten, provincies, gewesten (zoals FOREM, ACTIRIS of de VDAB), gemeenschappen en federale Belgische overheden (zoals de FOD Financiën) en ook Europese overheden. Er moet ook rekening worden gehouden met openbare ziekenhuizen en instellingen die verantwoordelijk zijn voor sociale uitkeringen (zoals het RIZIV en de RVA). Concreet is deze variabele gebaseerd op vijf activiteiten die werden uitgevoerd in de twaalf maanden voorafgaand aan de enquête: (1) informatie zoeken op een website of app van een overheidsdienst;

(2) officiële documenten downloaden van een website of app van een overheidsdienst; (3) een afspraak maken via een website of app van een overheidsdienst; (4) officiële berichten of documenten ontvangen van een overheidsdienst via een persoonlijk onlineaccount (zoals de e-box); (5) een belastingaangifte indienen via Taks on Web. Gebruikers die minstens voor een van deze vijf activiteiten positief hebben geantwoord, worden beschouwd als gebruikers van deze diensten.

**Diensten i.v.m. e-banking:** deze variabele is gebaseerd op één enkele activiteit: het gebruik van een onlinebankingdienst, inclusief mobiel bankieren via een app. Gebruikers die voor deze activiteit positief hebben geantwoord, worden beschouwd als gebruikers van deze diensten.

**Diensten i.v.m. e-handel:** deze variabele is gebaseerd op twee activiteiten die zijn uitgevoerd in de twaalf maanden voorafgaand aan de enquête: online goederen of diensten verkopen of kopen (bv. op eBay of tweedehands.be, Vinted.be). Gebruikers die voor een van deze activiteiten positief hebben geantwoord, worden beschouwd als gebruikers van deze diensten.

**Diensten i.v.m. e-gezondheid:** deze variabele is gebaseerd op twee activiteiten: online een afspraak maken met een gezondheidswerker of persoonlijke gezondheidsinformatie raadplegen, zoals het globaal online medisch dossier. Gebruikers die voor ten minste een van deze twee activiteiten positief hebben geantwoord, worden beschouwd als gebruikers van deze diensten.

**Hulp vragen aan een derde bij het gebruik van essentiële diensten:** de mensen die geacht worden hulp te hebben gevraagd aan een derde voor hun onlineactiviteiten zijn diegenen die hebben verklaard dat ze voor ten minste één activiteit ofwel een beroep hebben gedaan op de hulp van een derde, ofwel de activiteit volledig hebben gedelegeerd aan een andere persoon in de twaalf maanden voorafgaand aan de enquête. De betrokken activiteiten zijn: e-banking, online een afspraak

maken met een arts, online persoonlijke gezondheidsinformatie raadplegen, informatie zoeken op websites van overheidsdiensten, per e-mail communiceren met de overheid of overheidsdiensten, officiële documenten downloaden en/of printen.



# BIBLIOGRAFIE

---

Anrijs, S., Mariën, I., De Marez, L., & Ponnet, K. (2023). Excluded from essential internet services: Examining associations between digital exclusion, socio-economic resources and internet resources. **Technology in Society, 73**, 102211. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2023.102211>

Anrijs, S., Verhaert, P., Rothe, F., Van Audenhove, L. & Ponnet, K. (2024, mei). Digitale inclusie in Vlaamse lokale besturen. Waarom en hoe realiseren lokale besturen een digitale-inclusiebeleid. Rapport in opdracht van de Vlaamse Overheid. Gent: imec-mict, Universiteit Gent.

Aouici, S. & Peyrache, M. (2021). Le soutien d'un tiers pour limiter le non-recours face à l'e-administration : enjeux et limites. *Retraite et société*, 87, 191-202. <https://doi.org/10.3917/rs1.087.0191>

Bonnetier C. & Brotcorne P. (2023). *Le baromètre des inégalités sociales numériques en Belgique*. Rapport commandité par le SPP Intégration sociale dans le cadre de l'évaluation du projet E-Inclusion for Belgium. <https://dial.uclouvain.be/pr/boreal/object/boreal:282925>

BOURDIEU P. (1980), *Questions de sociologie*, Paris, Éditions de Minuit. Boyed, D., & Angel, M. (2024). Techno-legal solutionism: Regulating Children's Online Safety in the United States. *CSLAW '24: 3rd ACM Computer Science and Law Symposium*. 3rd ACM Computer Science and Law Symposium, Boston. <https://doi.org/10.1145/3614407.3643705> Brotcorne P. & Degraeve E. (2024). Numérisation des services publics : pour le droit de choisir – ou non – le numérique, *La Revue Nouvelle*. Article accepté dans le numéro 2024-3 (à paraître début juin).

Brotcorne, P. & Mariën, I. (2020). Baromètre de l'inclusion numérique. Fondation Roi Baudouin.

Brotcorne, P. (2019). Pour une approche systémique des inégalités numériques parmi les jeunes en âge scolaire. *Nouveaux cahiers de la recherche en éducation*, 21 (3), 135-154.

De Marez, L., Sevenhant, R., Denecker, F., Georges, A., Gilles Wuyts, G. & dr. Dimitri Schuurman, D. (2023). Imec.Digimeter 2022. Digitale trends in Vlaanderen. [www.imec.be/digimeter](http://www.imec.be/digimeter)

Digital Wallonia (2023) *Baromètre 2023 de maturité numérique des citoyens wallons*, <https://www.digitalwallonia.be/fr/publications/citoyens-2023/>

Fericelli, L. & Collet, I. (2023). Maîtresse, j'ai cassé l'ordinateur!, Genre Éducation Formation [En ligne], Volume 6 (<https://doi.org/10.4000/gef.781>).

Faure L., Brotcorne P. & Mariën I. (2022). *Baromètre de l'inclusion numérique. Fondation Roi Baudouin*. <https://kbs-frb.be/fr/barometre-inclusion-numerique-2022>

Galvan, I. (2022), Dématérialisation des services bancaires. Vers une exclusion financière des personnes en difficulté avec l'écrit, *Revue nouvelle*, n°3.

Granjon, F. (2022). Inégalités sociales, dispositions et usages du numérique. *Éducation et sociétés*, 47(1), pp. 81-97.

Hoibian, S. (dir.) (2023). Baromètre du Numérique, Enquête sur la diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française, rapport réalisé pour le CGE, l'ARCEP, l'ARCOM et l'ANCT par le CREDOC.

Khilnani, A., Schulz, J., & Robison, L. (2020). The COVID-19 pandemic: new concerns and connections between eHealth and digital

inequalities. *Journal of Information, Communication and Ethics in Society*, 18(3), pp. 393-403.

Pasquier, D. (2018). *L'Internet des familles modestes. Enquête dans la France rurale*, Paris, Presses des Mines.

Pasquier, D. (2020). Cultures juvéniles à l'ère numérique. *Réseaux*, 222, 9-20. <https://doi.org/10.3917/res.222.0009>

Petrovčič, A., Reisdorf, B. C., Prevodnik, K., & Grošelj, D. (2022). The role of proxy internet use in sequential pathways of digital exclusion: An empirical test of a conceptual model. *Computers in Human Behavior*, 128(September 2021), 107083. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2021.107083>

Ragnedda, M. (2019). Reconceptualising the digital divide. In Mapping the digital divide in Africa. A mediated analysis, Mutsvairo, B., Ragnedda, M., (Eds.), Amsterdam University Press, Amsterdam, 27-43.

Robinson, L. et al. (2020a). Digital inequalities in time of pandemic: COVID-19 exposure risk profiles and new forms of vulnerability. *First Monday*, 25(7).

Robinson, L. et al. (2020b). Digital inequalities 3.0: Emergent inequalities in the information age. *First Monday*, 25(7).

Robinson, L. et al. (2020c). Digital inequalities 2.0: Legacy inequalities in the information age. *First Monday*, 25(7).

Sevenhant, R., Stragier, J., De Marez, L., Schuurman, D. (2022) imec.digimeter 2021. Digitale trends in Vlaanderen, 180p. ([https://www.imec.be/sites/default/files/2022-04/IMEC\\_Digimetterrapport\\_2021.pdf](https://www.imec.be/sites/default/files/2022-04/IMEC_Digimetterrapport_2021.pdf))

Smit, A., Swart, J., & Broersma, M. (2024). Bypassing digital literacy: Marginalized citizens' tactics for participation and inclusion in digital societies. **New Media & Society**, 14614448231220383. <https://doi.org/10.1177/14614448231220383>

Van Deursen A. & Van Dijk A. (2019). The first-level digital divide shifts from inequalities in physical access to inequalities in material access. *New Media & Society*, 21(2), pp. 354-375.

Verhaert, P., Marien, I. Ben Omar, C., Ponnet, K., & Brotcorne, P. (2022). Strategie en actieplan van de FOD Economie inzake de inclusieve digitale transitie. Onderzoek in opdracht van de Federale Overheidsdienst Economie. Brussel: imec-SMIT, Vrije Universiteit Brussel.

# BIJLAGE 1: METHODOLOGIE VOOR DE EVALUATIE VAN DIGITALE VAARDIGHEDEN

De indicatoren voor digitale vaardigheden die werden gebruikt om de cijfers in deze barometer samen te stellen, zijn ontwikkeld op basis van het Europese kader voor digitale vaardigheden Digital Framework 2.0, dat in 2021 is herzien. Deze indicator wordt ook gebruikt bij de samenstelling van de Digital Economy and Society Index (DESI)<sup>15</sup>.

Deze indicator is gebaseerd op een selectie van activiteiten in verband met het gebruik van internet of software, op vijf specifieke gebieden: informatie, communicatie, digitale contentcreatie, probleemoplossing en onlineveiligheid. De berekening van het niveau van algemene digitale vaardigheden gebeurt in twee stappen: 1) de evaluatie van een digitaal vaardigheidsniveau per domein, en 2) de aggregatie van deze vaardigheidsniveaus tot een indicator van algemene digitale vaardigheden.

## 1. EVALUATIE VAN HET NIVEAU VAN DIGITALE VAARDIGHEDEN PER DOMEIN

Personen tussen 16 en 74 jaar die een aantal van de activiteiten hebben uitgevoerd die met elk domein overeenkomen, worden geacht over de overeenkomstige vaardigheden te beschikken. In die zin is de indicator 'digitale vaardigheden' een approximatieve inschatting van de e-vaardigheden van individuen.

Voor elk van de in aanmerking genomen domeinen worden in de door Eurostat gebruikte methodologie de volgende vaardigheidsniveaus in aanmerking genomen:

- Geen vaardigheden: indien de betrokkene geen van de activiteiten in het vaardigheidsgebied uitvoert
- Basisvaardigheden: indien de betrokkene één van de activiteiten in het vaardigheidsgebied uitvoert
- Gevorderde vaardigheden: indien de betrokkene verscheidene van de activiteiten in het vaardigheidsgebied uitvoert

Hier volgen de details van de activiteiten per domein:

Informatie (data literacy)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het vinden van informatie over goederen en diensten</li> <li>• Zoeken naar informatie over gezondheid</li> <li>• Het lezen van online-informatie, -kranten of -tijdschriften</li> <li>• Controleren van de juistheid van informatie/materiaal dat je op het internet aantroft</li> </ul>	2019, 2021
Communicatie en samenwerking	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verzenden en/of ontvangen van e-mails</li> <li>• Internetgesprekken voeren of een videogesprek via de webcam</li> <li>• Gebruik instant messaging-diensten</li> <li>• Gebruik van sociale netwerken</li> <li>• Het posten van meningen over burger- of politieke kwesties op websites of in de media</li> <li>• Deelnemen aan onlinedebatten of -stemmingen</li> </ul>	

<sup>15</sup> De informatie in deze bijlage is beschikbaar op de websites van Eurostat en Statbel.

<b>Digitale contentcreatie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Een tekstverwerkingsprogramma gebruiken</li> <li>• Software gebruiken om foto's, videoclips of geluidsfragmenten te bewerken</li> <li>• Bestanden sturen naar andere computers, draagbare elektronische apparaten of andere toestellen</li> <li>• Een spreadsheet gebruiken</li> <li>• Bestanden maken (bv. een document, afbeelding, video) met verschillende elementen, zoals tekst, beeld, een tabel, grafiek, animatie of geluid</li> <li>• Een spreadsheet gebruiken, maar ook de geavanceerde functies</li> <li>• Een computerprogramma in een gespecialiseerde programmeertaal</li> </ul>	
<b>Probleemoplossing</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Installeren van software of toepassingen (apps)</li> <li>• De configuratie-instellingen van software wijzigen</li> <li>• Goederen of diensten kopen of bestellen op een website</li> <li>• Goederen of diensten verkopen op het internet</li> <li>• Gebruiken van een onlinebankdienst</li> <li>• Volgen van een onlinecursus of het gebruik van onlinecursusmateriaal</li> <li>• Online een baan zoeken of solliciteren</li> </ul>	
<b>Veiligheid</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Checken of de website waarnaar je je persoonsgegevens hebt verzonden, beveiligd was (bv. https-sites, logo of veiligheidscertificaat)</li> <li>• Het privacybeleid lezen voor je persoonlijke gegevens invoert</li> <li>• De toegang tot je geografische locatie beperken of weigeren</li> <li>• De toegang beperken tot je profiel of inhoud op sociale netwerken of clouddiensten voor de opslag van onlinegegevens</li> <li>• Het gebruik van je persoonsgegevens voor reclamedoeleinden weigeren</li> <li>• Je browserinstellingen wijzigen om het aanmaken van cookies op je computer te voorkomen of te beperken</li> </ul>	2021

In de barometer wordt het niveau van de algemene digitale competenties in 2019 berekend aan de hand van indicatoren uit de vier domeinen informatie, communicatie, digitale contentcreatie en probleemoplossing. Er zijn geen gegevens beschikbaar voor het domein 'veiligheid' in 2019. Voor de berekening van het algemene digitale competentieniveau in 2021 worden de vijf domeinen in aanmerking genomen.

## 2. EVALUATIE VAN HET ALGEMENE NIVEAU VAN DIGITALE VAARDIGHEDEN

De algemene digitale vaardigheden worden berekend op basis van domeinspecifieke digitale competentieniveaus. In de methodologie die sinds 2021 wordt gebruikt, definiëren Eurostat en Statbel zes vaardigheidsniveaus:

- Geen vaardigheden
- Beperkte vaardigheden
- Zeer geringe vaardigheden
- Geringe vaardigheden
- Basisvaardigheden
- Gevorderde vaardigheden

Om te worden gerangschikt in 'basisniveau van algemene digitale vaardigheden' moet een persoon ten minste een van de activiteiten in elk van de vaardigheidsgebieden hebben uitgevoerd. Om tot het 'gevorderde niveau wat algemene digitale vaardigheden betreft' te worden gerekend, moet een persoon ten minste twee activiteiten in elk van de vaardigheidsgebieden hebben uitgevoerd.

In de barometer zijn de vaardigheidsniveaus die gaan van 'geen' tot 'gering' gegroepeerd onder de indicator 'zwakke vaardigheden'. De andere twee vaardigheidsniveaus zijn ongewijzigd gebleven.