

## DIGITALE INCLUSIE

### DE TOEGANKELIJKHEID VAN ESSENTIËLE DIENSTEN ONLINE

#### ESSENTIËLE DIENSTEN ONLINE: TOEGANKELIJK VOOR IEDEREEN?

De digitalisering van alledaagse handelingen is de jongste jaren in een ongezien tempo toegenomen. De Covid-19-crisis heeft deze tendens nog versterkt. Een stijging van de internettoegang, vooral bij kwetsbare gezinnen, is zichtbaar. Maar toegang tot internet betekent niet noodzakelijk dat men ook voordeel haalt uit digitale dienstverlening. Personen met een laag opleidings- en inkomensniveau zijn het meest kwetsbaar: zij profiteren slechts zeer gedeeltelijk van de mogelijkheden die de digitalisering van essentiële diensten biedt.

Alle betrokken actoren dragen een gedeelde verantwoordelijkheid: ervoor zorgen dat niemand aan de zijlijn moet blijven staan. Het is dan ook van

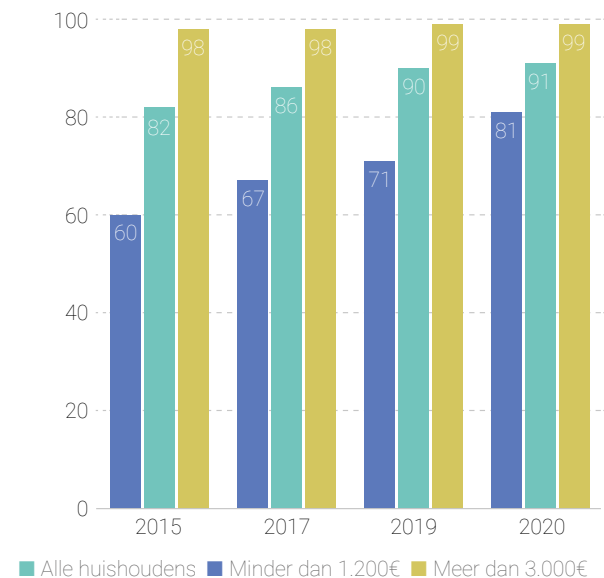
wezenlijk belang te zorgen dat digitale dienstverlening toegankelijk en gebruiksvriendelijk is. Maar ook het blijven aanbieden van andere toegangsvormen tot deze diensten is essentieel.

De studie *Essentiële diensten online: toegankelijk voor iedereen?* werd uitgevoerd op initiatief van de Koning Boudewijnstichting. Ze focust op de vormen van ongelijkheid bij het gebruik van essentiële diensten online en de voordelen die ze bieden. De studie is gebaseerd op de beschikbare gegevens van het jaar 2020 op nationaal en gewestelijk niveau.<sup>1</sup> Die werden verder uitgediept door een team van onderzoekers van het IACCHOS-instituut van de UCLouvain, in samenwerking met de VUB.

#### IN EEN OOGOPSLAG

- In 2020 had 91% van de Belgische huishoudens thuis een internetaansluiting. Hoewel er aanzienlijke verschillen blijven tussen de diverse categorieën huishoudens, is 'toegang hebben tot het internet' aanzienlijk gestegen bij huishoudens met een laag inkomensniveau (81% in 2020, tegenover 71% in 2019).
- Toegang hebben tot het internet/digitale tools betekent nog niet dat men ook in staat is om de mogelijkheden van het internet ten volle te benutten: bijna één op vijf internetgebruikers (17%) maakt slechts beperkt gebruik<sup>2</sup> van het internet. Dit cijfer loopt op tot 31% van de mensen met een laag inkomensniveau, 28% bij de ouderen en 26% bij de mensen met een laag opleidingsniveau.
- 12% van de 16-24-jarigen met een laag opleidingsniveau maakt slechts beperkt gebruik van het internet, terwijl geen jongeren met een diploma hoger onderwijs dit doen. Het gevarieerde internetgebruik<sup>3</sup>, dat vaak wordt geassocieerd met

EVOLUTIE IN DE PERCENTAGES 'INTERNETAANSLUITING THUIS' VOLGENS HET INKOMENSNIVEAU VAN DE HUISHOUDENS IN BELGIË (IN % VAN DE HUISHOUDENS)



het stereotiepe beeld van een generatie digital natives die geconnecteerd zijn en bedreven in digitale technologieën, is in werkelijkheid dan ook vooral een zaak van jongeren met een hoger opleidingsniveau.

<sup>1</sup> De beschikbare gegevensbron is de federale enquête over het ICT-gebruik door huishoudens en individuen tussen 16 en 74 jaar. Die wordt jaarlijks uitgevoerd door Statbel en op het niveau van de Europese Unie gecoördineerd door Eurostat.

<sup>2</sup> Beperkt internetgebruik: één tot zes vormen van gebruik in de laatste drie maanden.

<sup>3</sup> Gevarieerd internetgebruik: meer dan 13 vormen van gebruik in de laatste drie maanden.

# FEITEN EN ANALYSE

## 1. HET GEBRUIK VAN ESSENTIËLE DIENSTEN ONLINE NEEMT TOE

De Covid-19-crisis heeft het gebruik van essentiële diensten online doen toenemen.

In 2020 maakte 7% van de Belgische bevolking (van 16 tot 74 jaar) **geen gebruik van het internet**. Dit cijfer ligt hoger in Wallonië en Brussel (9%) dan in Vlaanderen (6%).

Bij de **internetgebruikers** is het gebruik van **e-bankieren** sterk toegenomen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (+12% in 2020). Hoewel dit in België de meest gebruikte essentiële digitale

dienst is, maakt 18% van de internetgebruikers nog steeds geen gebruik van online bankdiensten.

Ook het gebruik van **e-handel** is sterk toegenomen bij de internetgebruikers (+11% in 2020), en dat in de drie gewesten.

De evolutie is dan weer minder uitgesproken bij **e-administratie** en **e-gezondheid** (respectievelijk +4% en +5% in 2020). 60% van de internetgebruikers maakt geen gebruik van e-gezondheidsdiensten. We wijzen erop dat deze studie

betrekking heeft op de periode januari-september 2020, en dus niet slaat op de onlinepraktijken die door de Covid-19-crisis zijn opgelegd (bv. tests, vaccins, Covid Safe Ticket). Vermoedelijk leiden deze tot een toename van het gebruik van e-gezondheid en e-administratie maar vormen zowel de gebrekkige toegang als het gebrek aan vaardigheden van personen die ver staan van het onlinegebeuren ook een obstakel in hun gebruik. De Barometer Digitale Inclusie voor 2022 zal meer licht werpen op deze kwestie.

Evolutie in de percentages 'gebruik van essentiële diensten online' volgens de gewesten in België, 2019 en 2020 (in % gebruikers)

	Brussels Hoofdst. Gewest			Vlaanderen			Wallonië			België		
	2019	2020		2019	2020		2019	2020		2019	2020	
e-bankieren	67	79	+12	82	83	+1	77	82	+5	79	82	+3
e-handel	55	65	+10	65	74	+9	54	66	+12	60	71	+11
e-administratie	65	70	+5	65	69	+4	63	66	+3	64	68	+4
e-gezondheid	30	31	+1	42	47	+5	21	29	+8	34	39	+5

Bron: Eurostat en Statbel, 2016 en 2019, berekeningen door CIRTES.

### Essentiële diensten online?

Een dienst wordt als 'essentieel' beschouwd wanneer een beperkt of niet-gebruik ervan kan leiden tot vormen van discriminatie bij de toegang tot sociale rechten (e-administratie en e-bankieren), gezondheidszorg (e-gezondheid) en commerciële mogelijkheden in verband met de consumptie van goederen en diensten (e-handel). De essentiële diensten online die voor deze studie zijn geselecteerd, zijn gekoppeld aan de gegevens die beschikbaar zijn in de Statbel/Eurostat-enquête.

## 2. ENKELE ESSENTIËLE DIENSTEN ONDER DE LOEP



### E-ADMINISTRATIE

68% van de Belgische internetgebruikers tussen 16 en 74 jaar voert online administratieve handelingen uit (bv. contact opnemen met de lokale administratie). Ondanks de Covid-19-crisis was er in geen enkele regio een sterke toename van

e-administratie. De jongste jaren is de vooruitgang in België bij het gebruik van overheidsdiensten online zeer matig en vertraagt die zelfs.<sup>4</sup>

Het gebruik van e-administratie varieert sterk volgens de diverse parameters. Het opleidingsniveau is het meest bepalend: internetgebruikers met een laag

opleidingsniveau maken maar half zoveel gebruik van e-administratie als internetgebruikers met een hoog opleidingsniveau. Daar zijn redenen voor: administratieve procedures online vergen bijvoorbeeld vaker een correcte beheersing van het geschreven woord.

71% van de jongeren (tussen 16 en 24 jaar) maakt weinig of geen gebruik van het internet om administratieve handelingen te verrichten. Het opleidingsniveau brengt ook hier grote verschillen aan het licht: 67% van de jongeren met een laag opleidingsniveau maakt nooit gebruik van e-administratie, tegenover 25% van de jongeren met een hoog opleidingsniveau.



### E-GEZONDHEID

Uit de vergelijking van de jaren 2019 en 2020 blijkt dat 39% van de internetgebruikers e-gezondheid gebruikt (bv. om een afspraak bij de dokter te maken). Dat is een stijging met 5%. Meer gedetailleerde cijfers, waarin rekening wordt gehouden met een bredere waaier van toepassingen, doen dit cijfer opklimmen tot 45%. Maar ook hier blijven er vormen van ongelijkheid bestaan wat de toegang tot e-gezondheid betreft.

In het algemeen blijft het gebruik van gezondheidsdiensten online laag. 39% van de bevolking zegt een medische afspraak digitaal te maken, maar slechts 13% raadpleegt online zijn Globaal Medisch dossier.



### E-HANDEL

Uit de vergelijking van de jaren 2019 en 2020 blijkt dat 71% van de internetgebruikers gebruik maakt van e-handel (online aankopen van producten of diensten). Dat is een stijging met 11%. Meer gedetailleerde cijfers, waarin rekening wordt gehouden met een bredere waaier van toepassingen, doen dit cijfer opklimmen tot 79%.

Het is weinig verrassend dat de levensstandaard een belangrijke factor is, die bepaalt of mensen online kopen of verkopen, net zoals dat ook offline ongetwijfeld het geval is. Mensen met een beperkt internetgebruik maken veel minder vaak gebruik van e-handel.

Opmerking: de ontwikkeling van mobiele toepassingen is niet altijd een garantie voor de toegankelijkheid van onlinediensten. Meer dan acht op de tien internetgebruikers (82,5%) zeggen nog nooit online een vervoersbewijs te hebben gekocht, met name via mobiele toepassingen. Ondanks het feit dat de maatschappijen voor openbaar vervoer werk maken van de digitalisering van hun diensten.



### E-BANKIEREN

82% van de internetgebruikers tussen 16 en 74 jaar gebruikt het internet om bankverrichtingen uit te voeren. Het gebruik van online bankdiensten in de verschillende gewesten lijkt op hetzelfde niveau te komen, met een opmerkelijke stijging in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en, in mindere mate, in Wallonië.

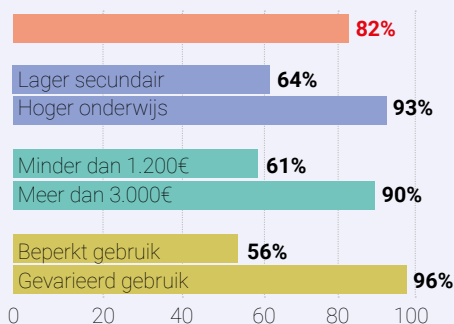
Hoewel e-bankieren ongetwijfeld de dienst is die alle internetgebruikers het meest gebruiken, daalt het gebruik ervan samen met het opleidingsniveau en het inkomensniveau. Ook ligt het gebruik van e-bankieren gevoelig lager bij personen met een beperkt internetgebruik dan bij personen met een gevarieerd internetgebruik.

■ Percentages 'gebruik  
 ■ Opleidingsniveau  
 ■ Inkomensniveau  
 ■ Diversiteit internetgebruik

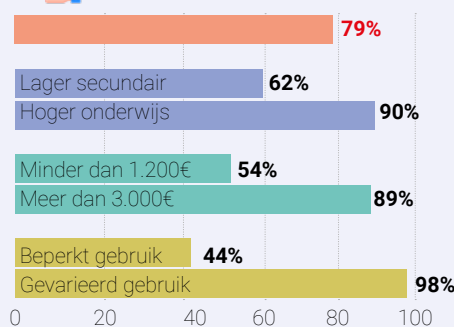
Percentages 'gebruik in 2020', rekening houdend met sociaal-demografische variabelen en de mate van het internetgebruik (in % gebruikers)



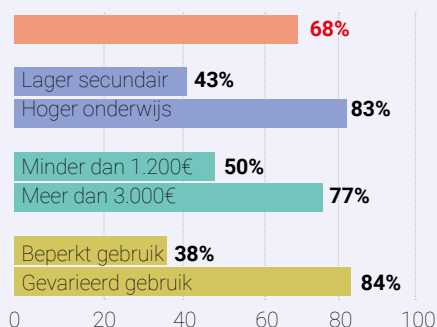
### E-BANKIEREN



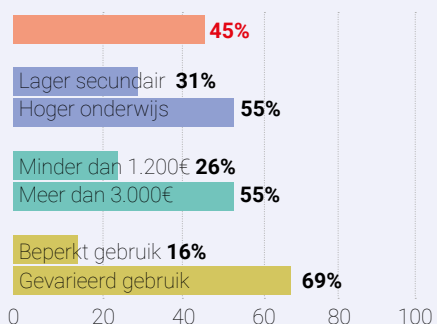
### E-HANDEL



### E-ADMINISTRATIE



### E-GEZONDHEID



# INTERNETGEBRUIK: WAT ZIJN DE VOORDELEN?

**Voor veel personen staat het gebruik van internet niet noodzakelijk gelijk aan "administratieve vereenvoudiging".**

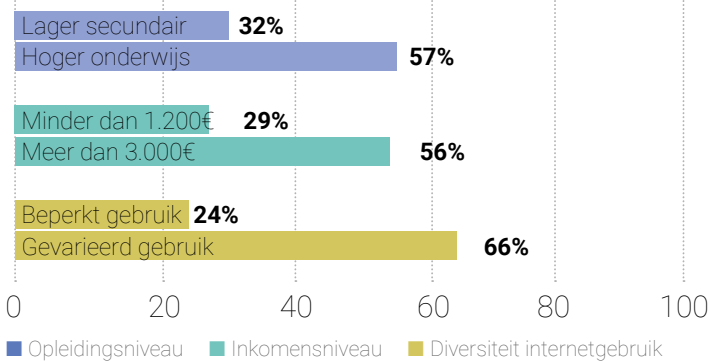
Ook hier spelen opleidings- en inkomensniveau een doorslaggevende rol: slechts één internetgebruiker op drie met een laag niveau van diploma (32%) of inkomen (29%) vindt dat het gebruik van internet hem/haar in staat stelt administratieve taken eenvoudiger af te handelen. Voor personen met een beperkt gebruik van internet daalt dit percentage zelfs tot 24%.

Als we kijken naar de algemene voordelen, gelinkt aan diverse aspecten van het dagelijks leven, die individuen ervaren bij het

gebruik van het internet (sociale contacten, behandeling van professionele of administratieve aangelegenheden, burgerlijke betrokkenheid, enz.) observeren we een zelfde tendens. Hoe lager het inkomensniveau en de graad

van diploma, hoe lager de perceptie dat het internet voordelen biedt. Bovendien schatten vrouwen, ouderen en personen uit het Waals Gewest de voordelen die het internet hen biedt lager in.

Aandeel internetgebruikers die van oordeel zijn dat **door het gebruik van internet administratieve zaken makkelijker afgehandeld worden**, rekening houdend met sociaal-demografische variabelen en de mate van het internetgebruik (in % gebruikers)



## ACTIES VAN DE KONING BOUDEWIJNSTICHTING

Complementair met de acties die de overheid onderneemt om de digitale kloof te dichten, zet de Koning Boudewijnstichting zich in om de digitale inclusie van de meest kwetsbare personen te bevorderen.

De Stichting zet, door middel van onderzoek (zoals de Barometer Digitale Inclusie), in op het sensibiliseren van beleidsmakers en het grote publiek. Ook steunt de Stichting, via filantropische middelen en/of partnerschappen met overheden, projecten van organisaties die strijden tegen digitale uitsluiting. Het gaat dan zowel over het ter beschikking stellen van digitale apparatuur voor personen die ver van de digitale wereld staan als over het bieden van ondersteuning in de verdere ontwikkeling van hun digitale vaardigheden. Ook projecten die gericht zijn op de toerusting van sociale actoren (armoedeverenigingen, sociaal-professionele integratieactoren, OCMW's, enz.), opdat zij hun digitaal kwetsbaar doelpubliek zo goed mogelijk kunnen ondersteunen, worden beoogd. Het is ook vanuit deze optiek dat de Stichting een impuls heeft gegeven aan het ontwikkelen van het platform [www.123digit.be](http://www.123digit.be).

## MEER WETEN?

Het volledige rapport van de studie 'Essentiële diensten online: toegankelijk voor iedereen?' (2021) is gratis beschikbaar op [www.kbs-frb.be](http://www.kbs-frb.be).

**Barometer Digitale Inclusie (2020)**

Sensibiliseringsfilm 'Ik kom van een andere planeet'

[www.123digit.be](http://www.123digit.be)

## KONING BOUDEWIJNSTICHTING

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

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

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

Abonneer u op onze e-news: [www.kbs-frb.be](http://www.kbs-frb.be)

Volg ons op     