

# DIGITALE INCLUSIE

ESSENTIËLE DIENSTEN ONLINE:  
TOEGANKELIJK VOOR IEDEREEN?

2021

## COLOFON

### **DIGITALE INCLUSIE. ESSENTIËLE DIENSTEN ONLINE: TOEGANKELIJK VOOR IEDEREEN?**

Cette publication est également disponible en français sous le titre : Inclusion Numérique. Les services numériques essentiels : profitables à toutes les personnes ?

Een uitgave van de Koning Boudewijnstichting

Brederodestraat 21

1000 Brussel

### **AUTEUR(S)**

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

Laura Faure, Fondation travail-Université

Patricia Vendramin, UCLouvain, Centre Interdisciplinaire de Recherche Travail, Etat et Société (CIRTES)

Met de samenwerking van Jonathan Dedonder, UCLouvain, Institut IACCHOS en Ilse Mariën, imec-SMIT-VUB

### **VERTALING**

Patrick De Rynck

### **COÖRDINATIE VOOR DE KONING BOUDEWIJNSTICHTING**

Françoise Pissart, Directeur

Caroline George, Senior Project Coördinator

Isabelle Fol, Project & Knowledge manager

Wettelijk depot D/2893/2021/30

Referentienummer 3829

November 2021

Met de steun van de Nationale Loterij

Deze uitgave kan ((gratis) online besteld of) gedownload worden van onze website [www.kbs-frb.be](http://www.kbs-frb.be)

# Inhoud

---

<b>VOORWOORD</b> .....	<b>1</b>
<b>INLEIDING</b> .....	<b>2</b>
<b>DEEL 1: SOCIAAL-DIGITALE ONGELIJKHEID IN HET TIJDPERK VAN DE SMARTPHONE</b> .....	<b>4</b>
GEEN INTERNETVERBINDING THUIS .....	5
DE KWALITEIT VAN DE INTERNETAANSLUITING: DIVERSE VORMEN VAN ONGELIJKHEID .....	8
VORMEN VAN ONGELIJKHEID IN DE DIVERSITEIT VAN HET GEBRUIK VAN HET INTERNET.....	12
<b>DEEL 2: VORMEN VAN ONGELIJKHEID BIJ DE DIGITALISERING VAN ESSENTIËLE DIENSTEN</b> .....	<b>17</b>
GEBRUIK VAN ESSENTIËLE DIGITALE DIENSTEN: UITEENLOPENDE EVOLUTIES NAARGELANG VAN DE ESSENTIËLE DIENSTEN EN HET GEWEST .....	18
ESSENTIËLE DIENSTEN ONLINE: KANSENGROEPEN ZIEN HUN TOEGANG BELEMMERD .....	19
ESSENTIËLE DIENSTEN ONLINE: VOORNAMELIJK TOEGANKELIJK VOOR PERSONEN DIE MEERDERE INTERNETDRAGERS GEBRUIKEN EN PERSONEN MET UITEENLOPENDE DIGITALE HANDELINGEN.....	21
ENKELE ESSENTIËLE DIGITALE DIENSTEN ONDER DE LOEP .....	23
<b>DEEL 3: DE VOORDELEN VAN HET INTERNETGEBRUIK</b> .....	<b>30</b>
ADMINISTRATIEVE VEREENVOUDIGING ONLINE: VERDEELDE MENINGEN.....	31
<b>BIBLIOGRAFIE</b> .....	<b>33</b>

# VOORWOORD

---

In 2019 brachten de onderzoekers van de UCLouvain en de VUB, op vraag van de Koning Boudewijnstichting, eerste cijfers uit rond digitale inclusie in België. Deze werden in een 'infofiche' gegoten en gevolgd door een eerste Barometer Digitale inclusie in 2020. Met als belangrijkste vaststelling : digitale uitsluiting dreigt sociale uitsluiting te versterken.

Sindsdien hebben de coronacrisis en de hiermee gepaard gaande sanitaire maatregelen de digitalisering van onze samenleving versterkt. Enerzijds heeft deze digitalisering haar nut bewezen in tijden waar fysieke contacten niet langer mogelijk zijn. Anderzijds werd pijnlijk duidelijk dat heel wat Belgische, voornamelijk kwetsbare burgers, volledig uitgesloten dreigen te raken wanneer essentiële diensten enkel online toegankelijk zijn. Dit vormt een bedreiging voor hun volwaardige deelname aan de samenleving en hun toegang tot fundamentele rechten.

Mede dankzij de coronacrisis werd digitale inclusie een 'trending topic'. De resultaten van de Barometer werden dan ook opgepikt door tal van media en werden vaak genoemd tijdens parlementaire vragen of politieke besluitvorming. 2020 werd dan ook het jaar van

bewustwording rond digitale inclusie. Tal van acties werden geïnitieerd ter bevordering van de digitale vaardigheden van burgers en hun toegang tot internet of apparatuur (denk aan uiteenlopende initiatieven van scholen, bedrijven, overheden, relancemiddelen, ...).

De cijfers die in dit onderzoek naar voor geschoven worden tonen aan dat ondanks een (lichte) toename van het gebruik van online essentiële diensten in 2020, belangrijke ongelijkheden hardnekkig aanwezig blijven. Personen met een laag inkomen en een laag opleidingsniveau worden hierdoor het meest getroffen. Het werken aan een meer toegankelijke online dienstverlening, blijkt noodzakelijk indien we ervoor willen zorgen dat niemand achterblijft. Maar ook het blijven aanbieden van andere toegangsvormen tot deze diensten is essentieel.

We hopen, door middel van dit onderzoek, en de andere activiteiten die de Stichting op het vlak van digitale inclusie onderneemt, verder bij te dragen aan een digitaal inclusieve samenleving, complementair met de inspanningen die zowel de vele organisaties op het terrein als publieke en private instanties aan boord leggen.

We danken Statbel voor het delen van hun cijfers. Zonder deze basisgegevens zou dit onderzoek niet tot stand kunnen komen. Ook danken we de onderzoeksteams van de UCL en de VUB voor hun inzichten en betrokkenheid bij deze thematiek.

De Koning Boudewijnstichting

# INLEIDING

---

De toenemende digitalisering van alle activiteiten en processen in het dagelijks leven is geen nieuwe trend. De beweging is al vele jaren aan de gang<sup>1</sup> en is op volle snelheid gekomen sinds de lancering van de *Digitale Strategie voor Europa (The European Digital Strategy)* in 2010. 'Digital by default' werd daarin naar voren geschoven als hét uitgangspunt in het aanbod van essentiële openbare en particuliere diensten.

Het afgelopen anderhalf jaar heeft de COVID-19-gezondheids crisis deze tendens duidelijk versneld en versterkt. De pandemie heeft zonder twijfel het belang aangetoond van de digitale infrastructuur en dienstverlening voor het in stand houden van maatschappelijke activiteiten. Maar de opeenvolgende lockdowns brachten ook aan het licht hoe moeilijk het is voor veel mensen die moeite hebben om zich aan te passen aan de normen van een contactloze samenleving, om toegang te krijgen tot de vele dagelijkse handelingen die je moet

---

<sup>1</sup> Zie hiervoor vooral het werk van Bonnetier, Carole, Brotcorne, Périne, Vendramin, Patricia, 2019, *Les services d'intérêt général à l'épreuve de la numérisation: études de cas dans les secteurs de la mobilité, de la santé et de l'administration, Rapport pour le compte de la politique scientifique fédérale*. Online: <https://www.idealic.be/publications>. Er is ook het werk van Coline Fiévet, *Risques et opportunités de*

verrichten en die essentieel zijn om waar te maken waar je recht op hebt.

Dit rapport is gebaseerd op gegevens uit de officiële statistieken voor het jaar 2020. Zo kunnen we de eerste gevolgen van de gezondheids crisis voor de digitale kloof evalueren. Als zodanig is dit een primeur. In een samenleving waarin een permanente internetverbinding en dienstverlening-op-afstand de norm zijn geworden, wil de studie in de eerste plaats de balans opmaken van twee actuele aspecten van de sociaal-digitale ongelijkheid: het eerste betreft de **ongelijkheid die verband houdt met de kwaliteit en de context van de toegang tot het internet**; het tweede betreft de **ongelijkheid inzake het gebruik van essentiële digitale diensten en de voordelen die daaruit voortvloeien**.

Dit rapport is het resultaat van statistische analyses die zijn uitgevoerd door onderzoekers van het IACCHOS-instituut van de UCLouvain<sup>2</sup>, op basis van de belangrijkste beschikbare gegevensbron in België over de toegang tot, de uitrusting voor en het gebruik van digitale technologieën: die bron is de editie voor 2020 van de federale enquête over het gebruik van informatie- en communicatietechnologieën (ICT) door huishoudens en individuen van 16 tot 74 jaar. Deze enquête wordt

*l'utilisation du numérique pour la protection des plus pauvres*, éd. Larcier, 2018, pp. 519-550 (<http://www.crid.be/pdf/public/8312.pdf>).

<sup>2</sup> <https://uclouvain.be/fr/instituts-recherche/iacchos>.

jaarlijks uitgevoerd door Statbel (directoraat-generaal Statistiek - Statistics Belgium)<sup>3</sup> en wordt gecoördineerd door Eurostat op het niveau van de Europese Unie<sup>4</sup>. De gegevens werden ingezameld van januari tot september 2020. Bijna 70% van de vragenlijsten werd verspreid na het begin van de eerste lockdown (medio maart 2020).

Het rapport bestaat uit drie delen. Het eerste hoofdstuk, *Sociaal-digitale ongelijkheid in het tijdperk van de smartphone*, onderzoekt de vormen van ongelijkheid bij de toegang tot digitale technologieën in België en in zijn gewesten. Vervolgens wordt ingegaan op de diversiteit van het internetgebruik en de verschillen daarin, waarbij de aandacht met name gaat naar situaties waarin dat gebruik beperkt blijft.

Het tweede hoofdstuk, *Vormen van ongelijkheid bij de digitalisering van essentiële diensten*, is gewijd aan de analyse van de toegankelijkheid van essentiële onlinediensten bij diverse bevolkingscategorieën en soorten internetgebruikers, opnieuw in België en in zijn gewesten. Enkele onomkeerbare handelingen inzake e-administratie, e-gezondheid en e-handel worden meer specifiek onder de loep genomen.

Het derde en laatste hoofdstuk, *De voordelen van het internetgebruik*, is beknopter. We bespreken er de voordelen die individuen zeggen te halen uit het gebruik van het internet, met name wat betreft de opvolging van hun administratie. Zo krijgen we een beter zicht op de

sociale gevolgen van de verschillen in de toegankelijkheid en het gebruik van het internet.

Deze studie brengt unieke resultaten over bepaalde aspecten van de sociaal-digitale ongelijkheid. Ze zijn essentieel om de relevantie van het huidige digitaliseringsbeleid en private strategieën te evalueren.

---

<sup>3</sup> Statbel is de federale dienst voor de statistiek. Zie: <https://statbel.fgov.be/nl>.

<sup>4</sup> Eurostat is de dienst voor statistiek van de Europese Unie. Zie <https://ec.europa.eu/eurostat>.

# DEEL 1: SOCIAAL-DIGITALE ONGELIJKHEID IN HET TIJDPERK VAN DE SMARTPHONE

---

De wereldwijde COVID-19-crisis is een nooit eerder geziene drijvende kracht achter de versnelling van een trend die al grotendeels voordien aan de gang was: de toenemende digitalisering van alle activiteiten van het maatschappelijk leven. Die beweging is mogelijk gemaakt door de verspreiding van het mobiele internet, de sterke toename van de digitale uitrusting en van digitale technologieën. Hoe kunnen we vormen van ongelijkheid bij de toegang tot digitale technologieën meten in een samenleving waarin een internetverbinding voor burgers nagenoeg permanent en onmisbaar is geworden?

De 'digitale kloof van de eerste graad' verwees historisch gezien naar vormen van ongelijkheid die te maken hebben met de beschikbaarheid van digitale uitrusting (computer, tablet, smartphone) en van een internetverbinding. In een tijdperk waarin mobiele technologieën

alomtegenwoordig zijn in het dagelijks leven kunnen deze vormen van ongelijkheid niet langer alleen worden afgemeten aan het aantal mensen dat al dan niet is geconnecteerd. We moeten vooral ook kijken naar de *kwaliteit* van de toegang tot het internet: het type uitrusting waarover huishoudens beschikken om aan te sluiten op het internet (computer, smartphone, tablet, randapparatuur, printer), de stabiliteit van de verbinding (vast of mobiel), de ouderdom van de apparatuur en het aantal beschikbare apparaten per huishouden in verhouding tot het aantal gezinsleden (van Deursen & van Dijk, 2019).

Daarom belichten we in dit eerste hoofdstuk – voor we focussen op personen die niet of nauwelijks gebruik maken van het internet – vormen van ongelijkheid gelinkt aan de toegang tot digitale technologieën en dit aan de hand van drie indicatoren:

- 1) de snelheid van de internetverbinding thuis;
- 2) de kwaliteit van de apparatuur, d.w.z. de verschillen tussen het aandeel van de gebruikers die uitsluitend via hun smartphone toegang hebben tot het internet en gebruikers met 'meerdere dragers';
- 3) de kwaliteit van de internetverbinding, d.w.z. het verschil tussen het percentage gebruikers dat geniet van het comfort van een dubbele verbinding (vast en mobiel) en het percentage gebruikers dat moet kiezen tussen één van hen.

## GEEN INTERNETVERBINDING THUIS

In 2020 beschikte 91% van de Belgische huishoudens, met minstens één persoon tussen 16 en 74 jaar, thuis over een internetverbinding. De grote meerderheid van hen (85%) heeft een vaste aansluiting met een hoog debiet. Dit betekent echter ook dat 9% van de huishoudens thuis geen internetverbinding heeft, of bijna 449.000 huishoudens in België.

### EEN DALEND, MAAR IN SOMMIGE BEVOLKINGSGROEPEN HARDNEKKIG, PERCENTAGE

Grafiek 1 laat zien dat de toegang tot internet thuis de jongste vier jaar over het algemeen is toegenomen. De belangrijkste trend in 2020 is de duidelijke stijging van het aansluitingspercentage bij huishoudens met een netto maandinkomen van minder dan 1200 euro.<sup>5</sup> Dit aandeel stijgt van 71% in 2019 tot 81% in 2020, een ongeziene stijging van 10% in één jaar. Deze vaststelling houdt ongetwijfeld verband met de COVID-19-gezondheids crisis, een krachtige motor voor de versnelling van de

digitale uitrusting bij de gezinnen in de verschillende gewesten van ons land<sup>6</sup> (en ook in het buitenland).

Deze evolutie neemt niet weg dat er nog altijd vormen van ongelijkheid bestaan tussen diverse categorieën huishoudens. Drie vaststellingen dringen zich in dit verband op. De eerste heeft betrekking op de aanzienlijke kloof die tussen huishoudens blijft bestaan die gelinkt is aan het inkomensniveau.<sup>7</sup> Als we dit als enige factor nemen, dan hebben huishoudens met een netto maandinkomen van minder dan 1200 euro acht keer minder kans om thuis op het internet te zijn aangesloten dan huishoudens met een inkomen van meer dan 3000 euro.

Grafiek 1 laat zien dat in 2020 bijna twee op de tien huishoudens met een laag inkomen (19%) thuis niet over een internetverbinding beschikken. Het gaat om bijna 305.000 huishoudens in België.<sup>8</sup> Bij de huishoudens met hogere inkomens hebben we het over slechts 1%.

---

<sup>5</sup> Huishoudens met een laag inkomen ('arme huishoudens') behoren tot het eerste inkomenskwartiel, het niveau waar 25% van de inkomens onder vallen. Het tweede inkomenskwartiel betreft het niveau waar 50% van de inkomens onder valt (de mediaan). Het derde kwartiel is het niveau waar 75% van de inkomens onder vallen. De kwartielen worden berekend op basis van het mediaaninkomen van alle belastingaangiften op één bepaald territorium (ongeveer 6.500.000 in België in 2018). Dit betekent met andere woorden dat ongeveer 1.600.000 huishoudens in het eerste kwartiel thuishoren. Er zijn twee types fiscale aangiften: een gemeenschappelijke aangifte voor getrouwde en wettelijk samenwonende personen, en een individuele aangifte in alle andere gevallen. De eerste betreffen dus inkomens van twee personen, de tweede gaan over het inkomen van één enkele persoon.

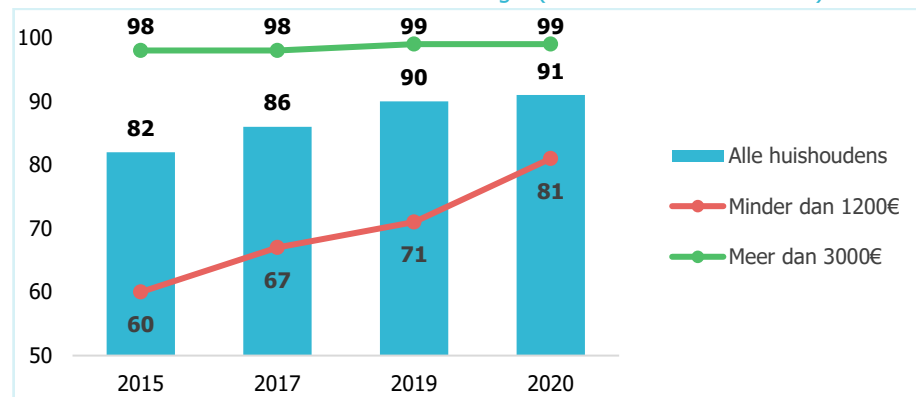
<sup>6</sup> De recente *Baromètre 2021 de maturité numérique des citoyens wallons*, die wordt gepubliceerd door l'Agence du Numérique en Wallonie, stelt precies hetzelfde vast voor de huishoudens in Wallonië. Het rapport is beschikbaar op: <https://content.digitalwallonia.be/post/20210916135353/2021-09-Barome%CC%80tre-Citoyens-2021-Complet.pdf>.

<sup>7</sup> Dit resultaat is afgeleid uit een logistische regressie waarin de logistische odds ratio van huishoudens met een laag inkomen die thuis over een internetaansluiting beschikken in vergelijking met huishoudens met een hoog inkomen (baseline) = 0,199 met een P-waarde van <0,001, wat aangeeft dat de resultaten statistisch significant zijn.

<sup>8</sup> Berekend op basis van het laatste jaar waarvoor er gegevens beschikbaar zijn (2018).



Grafiek 1: evolutie van het gemiddelde percentage internetverbindingen thuis, volgens het inkomen van huishoudens in België (in % van de huishoudens)



Legende: maandelijks netto inkomen in euro van alle leden van het huishouden samen. De huishoudens die leven van minder dan 1200 euro per maand behoren tot het eerste inkomenskwartiel. De huishoudens die leven van meer dan 3000 euro per maand behoren tot het vierde inkomenskwartiel.

Bron: berekeningen door IACCHOS, UCLouvain op basis van de enquêtes door Statbel-Eurostat 2015, 2017, 2019 en 2020.

Tweede vaststelling: het blijvende en zeer duidelijke verband tussen het ontbreken van een internetaansluiting thuis en de gezinssituatie. Bij voor het overige gelijke omstandigheden hebben alleenstaanden bijna drie keer minder kans om thuis een internetaansluiting te hebben dan andere gezinssamenstellingen.<sup>9</sup> Uit tabel 1 blijkt dat 20% van de alleenstaanden in 2020 niet over een internetaansluiting beschikt. Bij deze alleenstaanden zijn vrouwen lichtjes oververtegenwoordigd (51% tegen 49% mannen) en iets minder dan de helft (49%) is tussen 55 en

<sup>9</sup> Dit resultaat is afgeleid uit een logistische regressie waarbij de logistische odds ratio voor andere gezinssamenstellingen om een internetaansluiting te hebben in referentie tot alleenstaanden (referentiesituatie) = 2,77 met een P-waarde van <0,001, wat aangeeft dat de resultaten statistisch significant zijn.

74 jaar oud. Dit betekent dat, in tegenstelling tot wat vaak wordt gedacht, de meerderheid van de alleenstaanden jonger is dan 55 jaar. Bovendien heeft, hoewel bijna de helft van de alleenstaanden werkt (49%), 2/3 van hen (66%) een netto maandinkomen dat hoogstens 1900 euro bedraagt.

Derde en laatste bedenking: de belangrijke rol van de leeftijd, een factor die in de enquête van Statbel-Eurostat onderschat dreigt te worden omdat 74-plussers niet in de steekproef zijn opgenomen. Andere nationale en internationale enquêtes wijzen er reeds lang op dat de leeftijd van de referentiepersoon in het huishouden een bepalende factor is voor de mate waarin er thuis een internetaansluiting is.

In Frankrijk blijkt uit de editie 2021 van de *Digitale Barometer*, die is gepubliceerd door ARCEP,<sup>10</sup> dat de aansluitingsgraad thuis hoog is in elke leeftijdscategorie, met uitzondering van de 70-plussers, bij wie een derde van de respondenten (33%) zegt niet over een aansluiting te beschikken. Het is bekend dat in België in 2020 20% van de 65-74-jarigen in dat geval verkeerde, wat meer dan twee keer zo hoog is als het gemiddelde in de bevolking. Er is echter geen informatie beschikbaar over huishoudens met alleen 74-plussers. Daarom mogen we redelijkerwijs aannemen dat de steekproef een vertekend beeld geeft

<sup>10</sup> Baromètre du numérique - édition 2021, uitgegeven door ARCEP (Frankrijk). Beschikbaar op: [https://www.arcep.fr/uploads/tx\\_gspublication/rapport-barometre-numerique-edition-2021.pdf](https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/rapport-barometre-numerique-edition-2021.pdf).

van de gegevens over de percentages van de internetaansluitingen van huishoudens: veel 'oudere huishoudens' zonder aansluiting blijven buiten beeld.

## HET INKOMEN EN DE GEZINSSITUATIE: BELANGRIJKE FACTOREN DIE VERSCHILLEN PER GEWEST

Een vergelijking per gewest toont een bijzonder sterk verband tussen het inkomensniveau en het percentage huishoudens in Brussel dat thuis geen internetaansluiting heeft: het gaat in dit gewest om **25% van de Brusselse huishoudens met een laag inkomen**. Dit aandeel is hoog in vergelijking met Vlaanderen (17%) en, in mindere mate, Wallonië (19%).

Tabel 1: percentages 'geen internetaansluiting thuis' per gewest en in België, 2020 (in % van de huishoudens)

	Brussels Hoofdst. Gewest	Vlaanderen	Wallonië	België
<b>Alle huishoudens</b>	10	8	11	9
<b>Inkomensniveau huishoudens</b>				
Minder dan 1200€	<b>25</b>	17	19	<b>19</b>
Meer dan 3000€	2	1	1	1
<b>Gezinssamenstelling</b>				
Alleenstaanden	17,5	17	<b>24</b>	<b>20</b>
Eenoudergezinnen	5	7	3,5	5
Andere huishoudens	5	4	4,5	4,5

Legende: onder 'andere huishoudens' worden begrepen: de huishoudens met twee of meer volwassenen met of zonder kinderen.

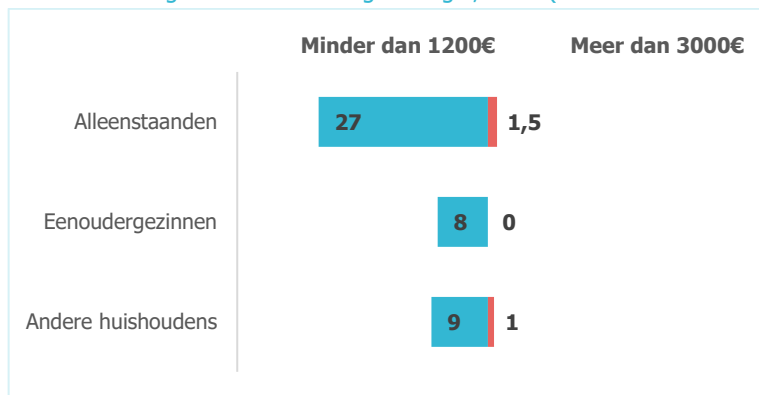
Bron: berekeningen door IACCHOS, UCLouvain op basis van de enquêtes door Statbel-Eurostat 2020.

Het verband tussen digitaal en sociaal isolement is dan weer bijzonder duidelijk bij alleenstaanden in Wallonië. 24% van hen heeft thuis geen toegang tot het internet. In Vlaanderen en Brussel bedragen die percentages respectievelijk 17% en 17,5%.

## DIGITAAL EN SOCIAAL ISOLEMENT VERSTERKEN ELKAAR: VOORAL VOOR WIE HET FINANCIËEL HET MINST GOED HEEFT

Grafiek 2 toont de invloed van de gezinssamenstelling op het percentage internetaansluitingen thuis, volgens het inkomensniveau. Hoewel alleenstaanden over het algemeen twee keer zo vaak als het gemiddelde huishouden verklaren dat zij thuis niet over een internetaansluiting beschikken (zie tabel 1 hierboven), heeft de combinatie van sociaal en digitaal isolement toch meer specifiek betrekking op huishoudens met een bescheiden levensstandaard: bijna een derde van de alleenstaanden (27%) met een netto maandinkomen van minder dan 1200 euro heeft thuis geen aansluiting, tegenover minder dan 2% van hun tegenhangers met een inkomen van meer dan 3000 euro. Deze dubbele 'straf' treft ook 'arme' eenoudergezinnen acht keer meer dan gezinnen met de hoogste inkomens.

Grafiek 2: percentages 'geen internetaansluiting thuis' volgens het niveau van het inkomen en de gezinssamenstelling in België, 2020 (in % van individuen)



Hoe lezen? Bij de alleenstaanden met een laag inkomen (<1200 euro) heeft 27% thuis geen internetaansluiting, tegenover slechts 1,5% van hun tegenhangers met een hoog inkomen (>3000 euro).

Bron: berekeningen door IACCHOS, UCLouvain, op basis van de enquête Statbel-Eurostat 2020.

## DE KWALITEIT VAN DE INTERNETAANSLUITING: DIVERSE VORMEN VAN ONGELIJKHEID

Thuis niet over een internetaansluiting beschikken is vandaag de dag ongetwijfeld de meest zichtbare vorm van ongelijkheid bij de toegang tot digitale technologieën. Maar in een samenleving waarin de meeste dagelijkse activiteiten online plaatsvinden, is het lang niet de enige. Hoewel ze subtieler zijn, hebben de verschillen met betrekking tot de kwaliteit van de toegang tot de digitale omgeving toch evenveel

concrete gevolgen voor de deelname aan het maatschappelijk leven: de apparatuur die wordt gebruikt om verbinding te maken met het internet (computer, smartphone, tablet), de stabiliteit van de verbinding (vast of mobiel), de ouderdom van de apparatuur en het aantal beschikbare apparaten per huishouden: het zijn stuk voor stuk aspecten die misschien minder zichtbaar zijn, maar die de dagelijkse activiteiten kunnen belemmeren.

## DE SMARTPHONE: DE ENIGE TOEGANG TOT HET INTERNET VOOR EEN NIET ONBELANGRIJK DEEL VAN GEBRUIKERS

Volgens de bevindingen van de editie 2020 van de *Barometer Digitale Inclusie* en andere nationale onderzoeken over dit onderwerp zijn de manieren om verbinding te maken met het internet de laatste jaren steeds mobieler geworden.<sup>11</sup> De smartphone is in België geleidelijk aan het populairste toestel geworden. Het maakt het mogelijk om veel dagelijkse handelingen mobiel uit te voeren; het is voor veel gebruikers dan ook een toegangspoort tot het internet, met name mensen uit een bescheiden milieu en/of die handenarbeid verrichten waarin computergebruik nauwelijks of niet aanwezig is (Pasquier, 2018).

Tabel 2 bevestigt dit wijdverbreide gebruik van de smartphone om buitenshuis verbinding te maken met het internet. Bij deze algemene vaststelling past een belangrijke nuancering: **een derde van de**

<sup>11</sup> Zie voor Wallonië vooral de Barometer voor 2021 over digitale maturiteit van de Waalse burgers. Voor Vlaanderen, zie het imec.digimeter-rapport, beschikbaar op: <https://www.imec.be/nl/expertises/techtrends/imecdigimeter/digimeter-2020>.

**internetgebruikers (33%) maakt uitsluitend met zijn mobiele telefoon verbinding met het internet**, terwijl voor de overige twee derde (66%) de smartphone één manier van verbinden is naast andere. Slechts 4% van de internetgebruikers gebruikt geen enkele mobiele technologie om op het internet te surfen. Hoewel dit aandeel klein is, komt het in absolute cijfers toch ook nog overeen met ongeveer 290.000 internetgebruikers.

Tabel 2 laat ook verschillen zien tussen de gewesten wat betreft het percentage internetgebruikers dat uitsluitend via de mobiele telefoon verbinding maakt met het internet: dit percentage is hoger in Brussel (38%), vooral in vergelijking met Vlaanderen (31%). In Vlaanderen is het couranter om via meerdere media aan te sluiten op het internet (66%) dan in Wallonië (60%) en Brussel (59%).

Tabel 2: het soort apparatuur dat wordt gebruikt om aan te sluiten op het internet in België en in de drie gewesten, 2020 (in % gebruikers)

	Brussels Hoofdst. Gewest	Vlaanderen	Wallonië	België
Diverse devices, o.m smartphone	59	66	60	63
Alleen via smartphone	38	31	35	33
Geen mobiele technologie	4	2,5	5	4

Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain op basis van de enquête Statbel-Eurostat 2020.

<sup>12</sup> Deze resultaten zijn afgeleid van een logistische regressie waarbij de logistische odds ratio van mannen die alleen met hun smartphone verbinding maken met het internet in vergelijking met vrouwen = 0,69 met

## DE SMARTPHONE: VOORAL VOOR VROUWEN EN PERSONEN MET EEN LAGE OPLEIDING HET STANDAARDTOESTEL OM TOEGANG TE KRIJGEN TOT HET INTERNET

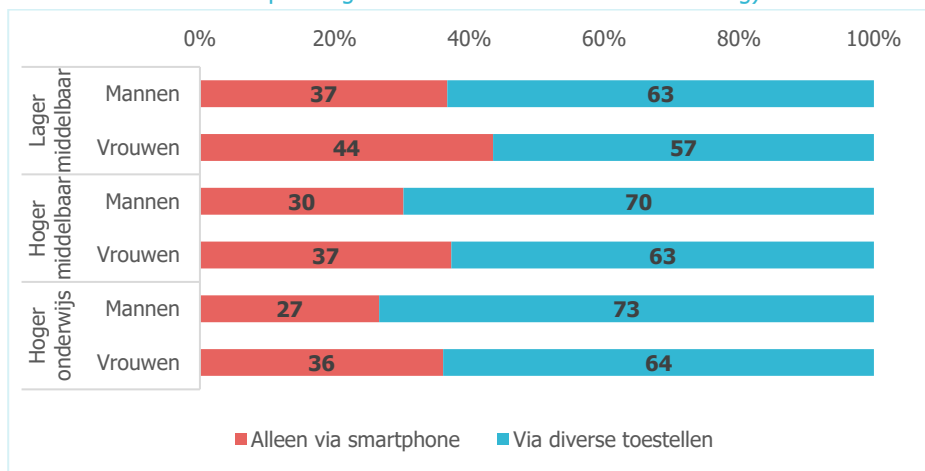
Uit een meer gedetailleerde analyse van de cijfers voor 2020 blijkt dat geslacht en opleidingsniveau de twee meest bepalende factoren zijn voor het percentage 'aansluiting op het internet uitsluitend via smartphone'. Als we dit als enige factor nemen hebben vrouwen drie keer meer kans dan mannen om uitsluitend via hun smartphone verbinding te maken met het internet, ongeacht hun opleidingsniveau. Mensen met ten hoogste een diploma lager middelbaar onderwijs hebben anderhalf keer meer kans dan hun tegenhangers met een hogere opleiding om tot deze categorie te behoren.<sup>12</sup>

Grafiek 3 laat inderdaad zien dat het percentage internetgebruikers dat uitsluitend via hun mobiele telefoon verbinding maakt met het internet, toeneemt naarmate het opleidingsniveau daalt. **Meer dan 4 op de 10 laaggeschoolde internetgebruikers (41%) maken alleen verbinding met het internet via een smartphone, tegenover 31% van hun hoger gekwalificeerde tegenhangers.** Bovendien zegt niet minder dan 44% van de vrouwelijke internetgebruikers met een laag opleidingsniveau alleen een smartphone te gebruiken om aan te sluiten op het internet. Dat is 7% meer dan hun mannelijke tegenhangers (37%). Dit minder geschoolde publiek geniet dus

een P-waarde van <0,001. De logistische odds ratio van mensen met minder dan een middelbare schoolopleiding tegenover houders van een 'hoog' diploma is 1,5, met een P-waarde van <0,001, hetgeen betekent dat de resultaten statistisch significant zijn.

verhoudingsgewijs minder dan de anderen van het comfort te kunnen kiezen wat hun manier van aansluiten is voor een welbepaald gebruik. De smartphone wordt hun (vaak enige) referentiemedium om op het web te surfen, met alle moeilijkheden van dien bij het uitvoeren van meer gesofisticeerde handelingen, bijvoorbeeld in het kader van het beroepsleven of voor de administratie.

Grafiek 3: types toestellen die worden gebruikt voor de internetaansluiting, volgens het opleidingsniveau en het geslacht, in België, 2020 (in % gebruikers die minstens hun smartphone gebruiken voor hun internetaansluiting)<sup>13</sup>



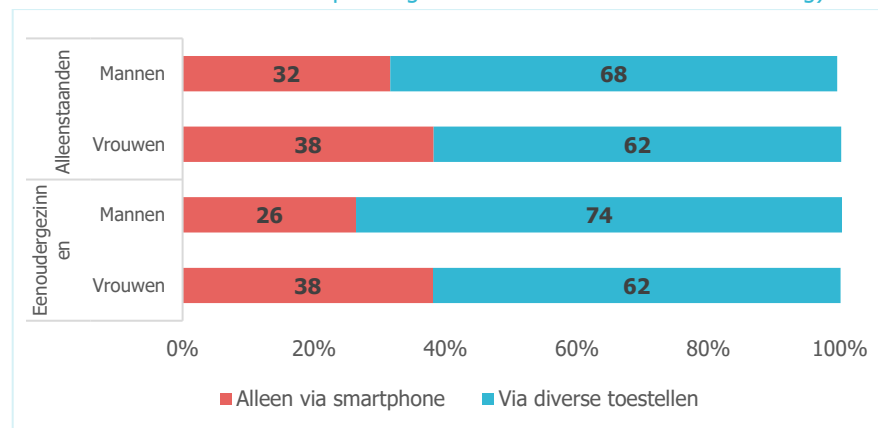
Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van de enquête van Statbel-Eurostat 2020.

De genderkloof in het nadeel van vrouwen wat betreft de smartphone als enige toestel om verbinding te maken met het internet, is ook

<sup>13</sup> Om statistisch representatief te blijven zijn de 4% internetgebruikers die geen mobiel apparaat gebruiken voor hun internetverbinding niet opgenomen in de statistische berekeningen van deze grafiek.

duidelijk wanneer we de factor gender kruisen met de factor 'kwetsbare' gezinssamenstelling: eenoudergezinnen en alleenstaanden. Grafiek 4 laat zien dat 38% van de vrouwen die gezinshoofd zijn van een eenoudergezin, alleen hun mobiele telefoon gebruiken om aan te sluiten op het internet, tegenover 26% van hun mannelijke tegenhangers. Een soortgelijke maar minder uitgesproken vaststelling kan worden gemaakt voor eenpersoonshuishoudens.

Grafiek 4: types toestellen die worden gebruikt voor de internetverbinding volgens geslacht en samenstelling van het huishouden in België, 2020 (in % gebruikers die minstens hun smartphone gebruiken voor hun internetaansluiting)



Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van de enquête van Statbel-Eurostat 2020.

## DUBBELE INTERNETAANSLUITINGEN: EEN COMFORT DAT VERSCHILT NAARGELANG HET GEWEST

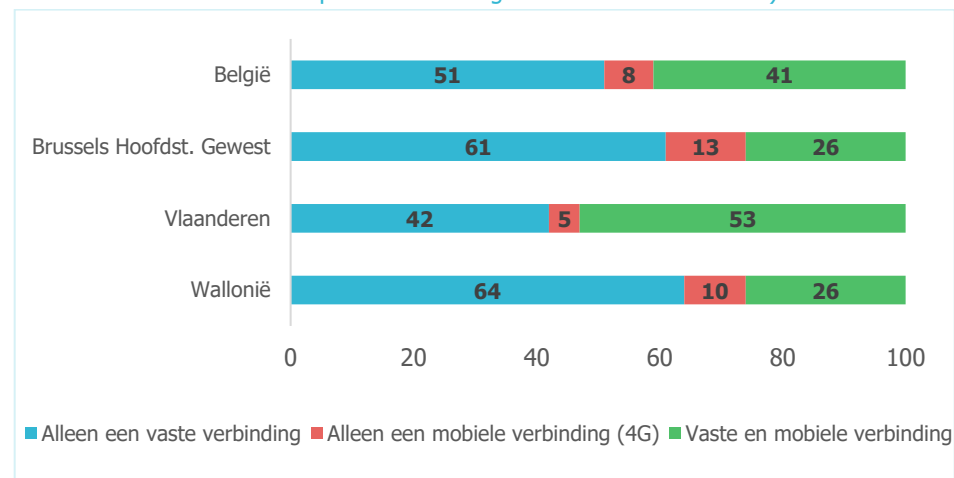
Naast de verschillen in de gebruikte types van toestellen kunnen er ook verschillen optreden in het comfort van de internetaansluiting. Die zijn verbonden met het al dan niet beschikken over een dubbele aansluiting (zowel vast als mobiel). Met name wanneer de mobiele telefoon het enige middel is om toegang tot het internet te krijgen, zijn er situaties die tot vormen van discriminatie leiden, zoals onderweg geen verbinding kunnen maken, slechts over een verbinding van slechte kwaliteit beschikken, genoeg moeten nemen met een occasionele verbinding via een prepaidkaart omdat men niet over de financiële draagkracht beschikt voor een meer permanent abonnement. Daarom ligt de nadruk hier meer specifiek op de populatie van internetgebruikers die uitsluitend via hun smartphone verbinding maken met het internet.

Hoewel de meeste internetgebruikers ten minste één vaste aansluiting hebben (92%), blijkt uit grafiek 5 dat een dubbele aansluiting (zowel vast als mobiel) slechts voor 41% van hen een feit is. Alleen beschikken over een mobiele verbinding komt veel minder vaak voor (8%).

Een intergewestelijke vergelijking brengt aanzienlijke verschillen tussen de gewesten aan het licht: het percentage internetgebruikers met het comfort van een dubbele aansluiting is bijzonder hoog in Vlaanderen (53%) in vergelijking met Wallonië en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (26%). In deze twee gewesten is het aandeel internetgebruikers met een louter mobiele verbinding dan weer hoger dan in Vlaanderen. Dat is met name het geval in Brussel: 13% van de internetgebruikers

bevindt zich in deze situatie, meer dan twee keer zoveel als in Vlaanderen (5%).

Grafiek 5: types aansluiting met een hoog debiet waarover gebruikers van smartphones in België en in de gewesten beschikken, 2020 (in % gebruikers die alleen via hun smartphone verbinding hebben met het internet)



Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van de enquête van Statbel-Eurostat 2020.

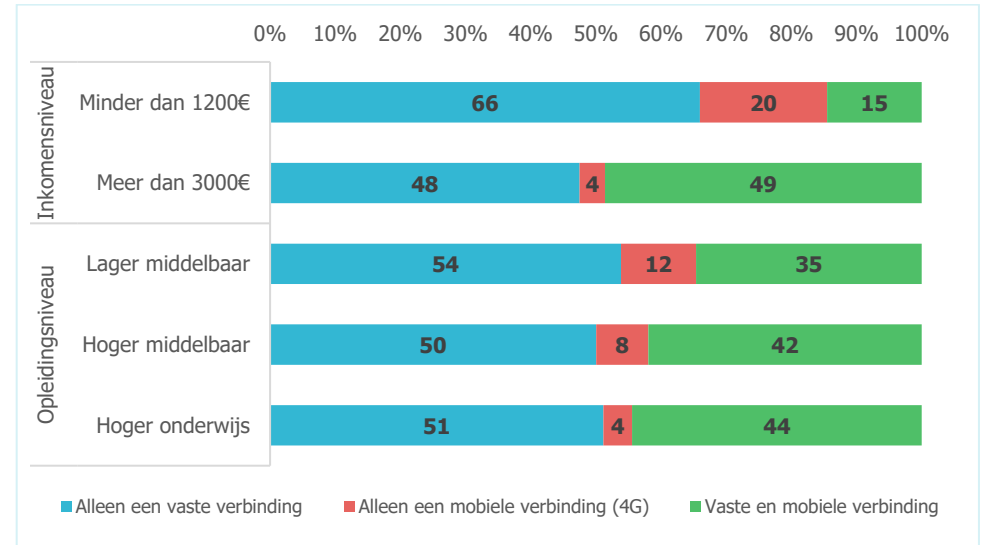
## DUBBELE INTERNETAANSLUITINGEN: EEN COMFORT WAAR VOORAL HOGER GESCHOOLDEN EN DE FINANCIËEL MEEST BEMIDDELDE PERSONEN VAN GENIETEN

Door de toenemende druk om overal en altijd toegang tot het internet te hebben, zijn veel mensen uitgerust met een dubbele verbinding (vast en mobiel). Dit vormt echter een aanzienlijke extra kostenpost, die nog zwaarder weegt op het budget van kinderrijke huishoudens met een bescheiden inkomen. Zij moeten vaak gedwongen kiezen voor de ene of de andere aansluiting, terwijl de mobiele aansluiting eerder een

bijkomend voordeel is voor huishoudens die er in sociaal-economisch en cultureel opzicht beter voor staan.

De dubbele internetaansluiting blijkt in de feiten een comfort te zijn waar vooral de hoogst opgeleiden en/of degenen die leven in een huishouden dat het op financieel vlak comfortabel heeft, over beschikken (grafiek 6). Bijna een op de twee mensen (49%) met een netto maandinkomen van ten minste 3000 euro kan gebruik maken van dit comfort, tegenover slechts 15% van wie in een huishouden met een laag inkomen leeft (minder dan 1200 euro per maand). Anderzijds hebben vijf keer zoveel mensen uit huishoudens met een laag inkomen slechts een mobiele internetverbinding (20%). Bij hun meer welgestelde tegenhangers bedraagt dat percentage 4%.

Grafiek 6: types aansluiting met een hoog debiet waarover smartphonegebruikers in België beschikken, volgens hun opleidingsniveau en inkomen, 2020 (in % gebruikers die alleen via hun smartphone toegang hebben tot het internet)



Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van de enquête van Statbel-Eurostat 2020.

## VORMEN VAN ONGELIJKHEID IN DE DIVERSITEIT VAN HET GEBRUIK VAN HET INTERNET

De vormen van ongelijkheid in het gebruik van digitale technologieën – of de ‘digitale kloof van de tweede graad’ – verwijzen naar verschillen in de vaardigheden die je nodig hebt om goed om te gaan met digitale technologieën, en ook naar de verscheidenheid in en de aard van het gebruik. De verschillen in het internetgebruik houden vaak verband met de mate waarin mensen over vaardigheden beschikken die nodig zijn om de mogelijkheden van het web te benutten. Zij worden ook

beïnvloed door de aard van de taken die verbonden zijn met de dagelijkse activiteiten en door de kwaliteit van de mogelijkheden waarover mensen beschikken om toegang te krijgen tot digitale technologieën.

In dit hoofdstuk gaan we daarom in op de variatie in internetgebruik bij de bevolking van 16 tot 74 jaar – rekening houdend met de verschillende sociaal-demografische variabelen. Ook bekijken we de impact die de manier van verbinden met het internet heeft op de variatie in gebruik.

De variatie in het internetgebruik werd geëvalueerd aan de hand van 21 types van vaak voorkomend gebruik in de diverse domeinen van het dagelijks leven (informatie, communicatie, vrijetijd enz.). De verschillende gradaties in het gebruik werden in vier grote categorieën onderverdeeld:

- Niet-gebruik: personen die nooit internet gebruiken of hier geen gebruik meer hebben van gemaakt sinds langer dan één jaar;
- Beperkt gebruik: internetgebruikers met 1 tot 6 vormen van gebruik in de jongste drie maanden;
- Standaardgebruik: internetgebruikers met 6 tot 13 vormen van gebruik in de jongste drie maanden;
- Gevarieerd gebruik: internetgebruikers met meer dan 13 vormen van gebruik in de jongste drie maanden.

## BEPERKT INTERNETGEBRUIK: VAKER IN WALLONIË

Uit de gegevens in tabel 3 blijkt vooreerst dat ongeveer **vier op de tien personen van 16 tot 74 jaar ver van de digitale omgeving afstaan (24%), ofwel omdat zij het internet niet gebruiken (7%), ofwel slechts in beperkte mate (17%). Dit is 6% meer dan het percentage gebruikers dat het over een gevarieerd internetgebruik heeft (11%).**

Tabel 3 toont vervolgens contrasterende realiteiten volgens de gewesten: bijna drie op de tien Waalse burgers (29%) melden dat zij geen of slechts beperkt gebruik maken van het internet. In de andere twee regio's bedraagt dit percentage 22%. Dit profiel van personen die (nagenoeg) geen gebruikers zijn (< 6 vormen van gebruik) komt in de buurt van wat in de barometer van het 'Agence du Numérique en Wallonië' wordt omschreven als burgers met een 'geringe digitale maturiteit'.

Tabel 3: verdeling van de individuen van 16 tot 74 jaar volgens de mate van hun internetgebruik, in België en volgens de gewesten, 2020 (in % gebruikers)

	Brussels Hoofdst. Gewest	Vlaanderen	Wallonië	België
Niet-gebruik	9	6	9	7
Beperkt gebruik	13	16	20	17
Standaardgebruik	64	65	65	64
Gevarieerd gebruik	14	13	7	11

Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van de enquête van Statbel-Eurostat 2020.

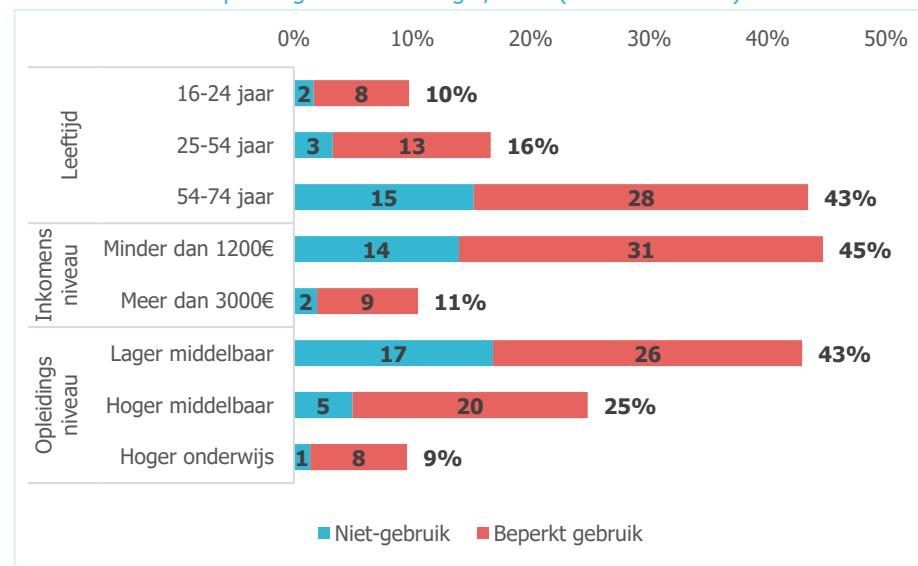


## BEPERKT INTERNETGEBRUIK: VOORAL EEN KWESTIE VAN OPLEIDINGSNIVEAU, INKOMEN EN LEEFTIJD

Uit een gedetailleerde analyse van de cijfers voor 2020 blijkt – weinig verrassend – dat het opleidingsniveau de belangrijkste bepalende factor is voor de verscheidenheid van het internetgebruik, gevolgd door het inkomensniveau en de leeftijd.

Grafiek 7 laat zien dat meer dan vier op de tien laagopgeleiden (43%) geen (17%) of nagenoeg geen internetgebruiker (26%) zijn. Dat is vier keer meer dan bij degenen met een diploma van het hoger onderwijs (9%). De kloof in de waaier van het internetgebruik is nog opvallender volgens het inkomensniveau: bijna de helft van de internetgebruikers (45%) die in een huishouden met een laag inkomen leven, zegt het internet niet of slechts in beperkte mate te gebruiken, tegenover slechts 11% van hun tegenhangers met een hoog inkomen. Volgens de barometer voor 2021 van het 'Agence du Numérique (AdN)' vinden we de niet-gebruikers en de bijna-niet-gebruikers vooral bij de 55-plussers. Zij zijn in meerderheid tussen 55 en 74 jaar (51,5%) en meer dan twee derde van hen (68%) is tussen 65 en 74 jaar. We moeten er wel op wijzen dat een aanzienlijk deel van de niet-gebruikers of bijna-niet-gebruikers zich ook in de leeftijdsgroep 25-54 jaar bevindt (16%); één op de tien jongeren van 16 tot 24 jaar (10%) staat ver van de digitale wereld.

Grafiek 7: niet- en beperkt internetgebruik volgens leeftijd, inkomensniveau en opleidingsniveau in België, 2020 (in % individuen)

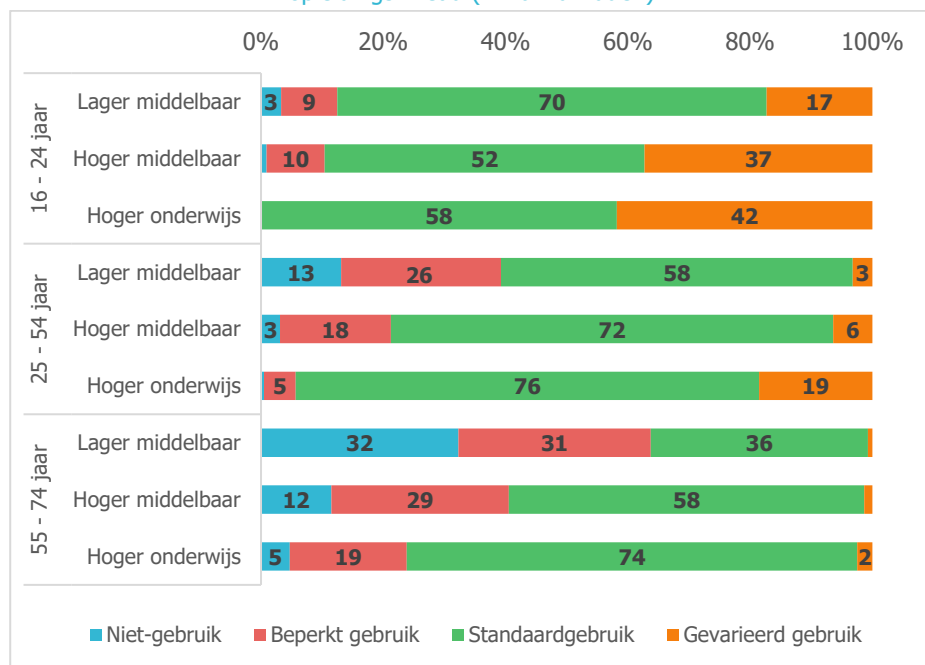


Legende: het aandeel van het niet-gebruik verwijst naar het geheel van individuen tussen 16 en 74 jaar. Het aandeel van het beperkte internetgebruik verwijst dan weer naar de populatie die het internet gebruikt. Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van de enquête van Statbel-Eurostat 2020.

De analyse volgens het opleidingsniveau (per leeftijdscategorie) is bijzonder leerzaam (grafiek 8). Ongeacht de leeftijd neemt de verscheidenheid van het internetgebruik af samen met het onderwijsniveau: bijna twee derde (63%) van de 55-74-jarigen met hoogstens een diploma lager middelbaar onderwijs geeft aan het internet slechts beperkt te gebruiken, tegenover slechts 24% van hun tegenhangers met een diploma hoger middelbaar onderwijs. Ook 12% van de 16-24-jarigen met een laag opleidingsniveau maakt slechts beperkt gebruik van het internet, terwijl geen van hun tegenhangers met een diploma hoger onderwijs dit doet. Het gevarieerde

internetgebruik, dat vaak wordt geassocieerd met 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.

Grafiek 8: gevarieerd internetgebruik in België, 2020, volgens leeftijd en opleidingsniveau (in % individuen)



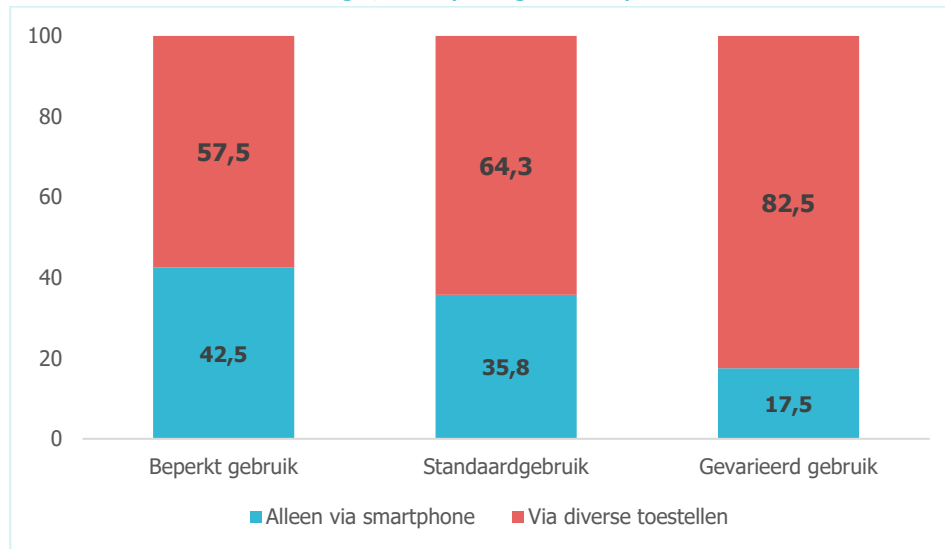
Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van de enquête van Statbel-Eurostat 2020.

## DIVERSITEIT VAN HET INTERNETGEBRUIK: BEPAALD DOOR DE DRAGER WAARMEE MEN TOEGANG HEEFT

Vormen van ongelijkheid in de kwaliteit van de toegangsmogelijkheden tot digitale technologieën verdienen aandacht, omdat zij de kwaliteit van het gebruik beïnvloeden. Zoals uit de editie 2020 van de *Barometer Digitale Inclusie* en uit ander internationaal onderzoek al bleek, heeft deze kwalitatieve dimensie van de toegang tot het net invloed op de ontwikkeling van uiteenlopende digitale praktijken. Dit kan de toegang tot bepaalde diensten en ook sociale rechten belemmeren (van Deursen & van Dijk, 2019).

Hoewel de apps die beschikbaar zijn op een mobiele telefoon meestal intuïtief en makkelijk te gebruiken zijn voor eenvoudige dagelijkse taken, beperkt hun format vooral het gebruik van meer complexe en gesofisticeerde toepassingen in het kader van school-, beroeps- en/of administratieve opdrachten en handelingen. Grafiek 9 bevestigt deze bevindingen; hieruit blijkt de significante invloed van de soorten dragers die worden gebruikt om zich te connecteren, op de verscheidenheid van de gebruiksmogelijkheden. Meer dan 8 op de 10 gebruikers met meerdere apparaten (82,5%) geven aan dat zij het internet op een gevarieerde manier gebruiken ( $\geq 13$  vormen van gebruik), tegenover minder dan 2 op de 10 gebruikers (17,5%) die uitsluitend via een smartphone toegang hebben het internet.

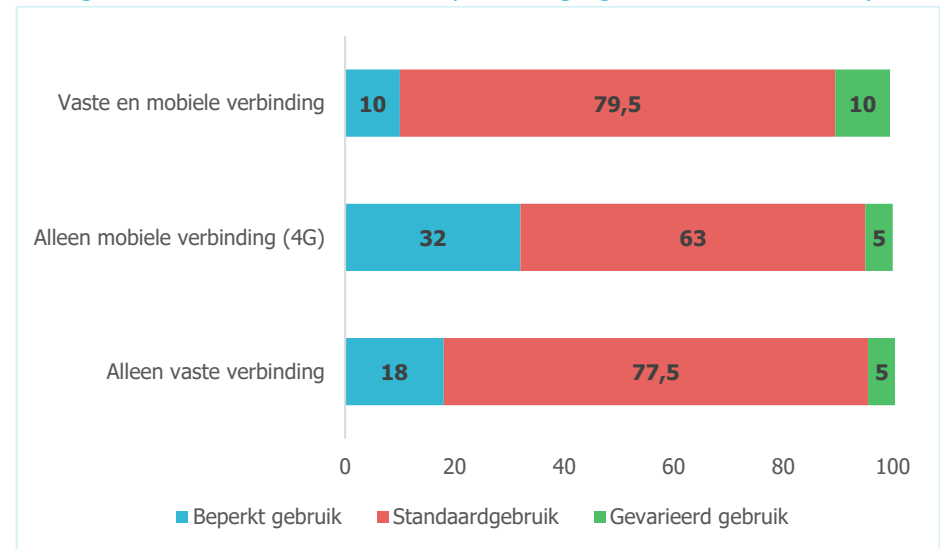
Grafiek 9: gevarieerd internetgebruik volgens de dragers waarmee men connecteert in België, 2020 (in % gebruikers)



Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van de enquête van Statbel-Eurostat 2020.

Bovendien zien we ook de invloed van het type internetaansluiting (vast en/of mobiel) op de diversiteit van de gebruiksvormen (grafiek 10). Het hogere aandeel van het beperkte gebruik onder internetgebruikers die alleen via het mobiele internet verbinding maken, kan aan verschillende factoren te wijten zijn: de hogere kosten van de mobiele verbinding, de hoge kosten voor het overschrijden van het datapakket, onderbroken gebruik door het gebrek aan stabiele verbindingen enz.

Grafiek 10: variatie in het internetgebruik volgens het type verbinding bij de gebruikers die alleen via hun smartphone toegang hebben tot het internet, 2020 (in % gebruikers die alleen via hun smartphone toegang hebben tot het internet)



Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van de enquête van Statbel-Eurostat 2020.

**Het is duidelijk dat minder goede omstandigheden voor de toegang tot het internet een aanzienlijke belemmering betekenen voor de mogelijkheden om het internetgebruik te diversifiëren.**

# DEEL 2: VORMEN VAN ONGELIJKHEID BIJ DE DIGITALISERING VAN ESSENTIËLE DIENSTEN

---

De digitalisering van alledaagse handelingen heeft de laatste jaren een ongekend hoge vlucht genomen. De COVID-19-crisis is een krachtige motor geweest bij het versnellen van een trend die voordien al aan de gang was. Deze digitaliseringsbeweging raakt vandaag de dag allerlei activiteiten en diensten, waarvan sommige van essentieel belang zijn voor het waarborgen van de volledige inclusie van mensen in de samenleving.<sup>14</sup> Dit is onder meer het geval voor administratieve, gezondheids- en bankdiensten.<sup>15</sup> Ook dienstverlening gelinkt aan het

---

<sup>14</sup> De definitie van essentiële diensten komt van deze website: [https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/access-essential-services\\_nl.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/access-essential-services_nl.pdf). Diensten worden als 'essentieel' beschouwd wanneer een laag of niet-gebruik ervan tot discriminatie kan leiden bij de toegang tot sociale rechten (e-administratie en e-banking), tot gezondheidszorg (e-gezondheid), tot commerciële mogelijkheden in verband met de consumptie van goederen en diensten (e-handel). De voor de analyse gekozen essentiële onlinediensten bestrijken uiteraard niet het hele scala van bestaande essentiële diensten. De keuze hangt veeleer af van de gegevens die beschikbaar zijn in de Statbel-Eurostat-enquête.

kopen en verkopen van goederen en diensten (e-handel) vallen hier onder. Deze handelingen zijn immers zo dagdagelijks geworden dat ze bijdragen tot de integratie en participatie van individuen in de samenleving.

Digitale formats voor diensten zijn vandaag de dag de norm in termen van gebruik. Dat is ook het geval wat hun ontwerp betreft: vele diensten worden in de eerste plaats voor internetgebruikers ontwikkeld; zij worden 'standaard' digitaal geconcipeerd.

Dit hoofdstuk focust op het gebruik van enkele digitale diensten die als 'essentieel' worden beschouwd. Een beperkt of niet-gebruik ervan kan immers leiden tot vormen van discriminatie bij de toegang tot sociale rechten (administratieve handelingen, gezondheidszorg, bankdiensten) en tot ongelijkheid met betrekking tot de consumptie van goederen en diensten. Deze vormen van ongelijkheid verwijzen naar wat gewoonlijk de 'digitale kloof van de derde graad' wordt genoemd (Ragnedda, 2017; Van Deursen en Helsper, 2015), zijnde de ongelijke mogelijkheden van mensen om de opportuniteiten die digitale technologieën bieden om te

<sup>15</sup> Onder 'administratie' verstaan we zowel de diensten van de gemeenten (bv. de burgemeester, de lokale politie, de openbare bibliotheek, de dienst Bevolking enz.) als de diensten van de provincies, de gewesten, de gemeenschappen (bv. VDAB) en de Belgische federale overheid (bv. FOD Financiën), en ook de Europese instanties. Ook de openbare ziekenhuizen en de instellingen die belast zijn met sociale uitkeringen (zoals het RIZIV en de RVA) horen hieronder thuis.

zetten in effectieve voordelen met het oog op hun maatschappelijke participatie.

## GEbruIK VAN ESSENTIËLE DIGITALE DIENSTEN: UITEENLOPENDE EVOLUTIES NAARGELANG VAN DE ESSENTIËLE DIENSTEN EN HET GEWEST

In 2020 bleef het percentage gebruikers van e-banking en e-handel stijgen ten opzichte van 2019. In 2020 voerden meer dan 8 op de 10 internetgebruikers (82%) transacties voor onlinebankieren uit (+3% sinds 2019) en kochten of verkochten meer dan 7 op de 10 mensen (71%) online (+11% sinds 2019). Deze sterke evolutie houdt ongetwijfeld verband met de beperkingen die werden opgelegd door de gezondheids crisis in 2020. Deze onuitgegeven situatie lijkt ook e-gezondheid relatief ten goede te zijn gekomen: 39% van de internetgebruikers zegt er in 2020 gebruik van te maken, tegenover 34% in 2019; dat is een stijging met 5%.

Net als in 2019 lijkt het gebruik van digitale overheidsdiensten ondanks de crisis relatief te stagneren. Er is een stijging van slechts 4% sinds 2019, waarbij in 2020 iets meer dan twee derde van de internetgebruikers (68%) verklaart dat zij er in de afgelopen twaalf maanden gebruik van hebben gemaakt.

Hoewel er tussen de gewesten verschillen blijven bestaan – voor de meeste van de onderzochte diensten in het voordeel van Vlaanderen – wordt er in de andere twee gewesten toch ook vooruitgang geboekt in

het gebruik. De duidelijkste evolutie betreft de e-handel in Wallonië (+12%) en in mindere mate e-gezondheid (+8%). In Brussel neemt het gebruik van bankdiensten met 12% toe (tot 79% in 2020) en van e-handel met 10% (tot 65% in 2020).

Alleen voor digitale overheidsdiensten is het gebruikspercentage sinds 2019 relatief stabiel; dat is in de drie gewesten grotendeels dezelfde, hoewel hij in Wallonië iets lager ligt (66% tegenover 69% in Vlaanderen en 70% in Brussel).

Het is van belang erop te wijzen dat de verschillen in gebruikspercentages per dienst en per gewest verder reiken dan de vaardigheden van individuele burgers.

Deze verschillen kunnen ook worden toegeschreven aan de beperkte en/of gebrekkige kwaliteit van de dienstverlening, die niet voldoende rekening houdt met de noden van (alle) gebruikers, in een bepaald gebied. Denk dan aan de gebrekkige toegankelijkheid van digitale diensten, de moeilijkheid om de beschikbare digitale interfaces te gebruiken, de complexiteit van de uit te voeren stappen online en vooral de geleidelijke afschaffing van offlinealternatieven voor de toegang tot diensten (loketten), zoals dat de laatste jaren bij sommige banken het geval is.

Tabel 4: evolutie in het gebruik van essentiële digitale diensten volgens de gewesten en in België, 2019 en 2020 (in % gebruikers)<sup>16</sup>

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

Legende: de cijfers over het gebruik van e-handel verwijzen naar het % internetgebruikers dat in de afgelopen drie maanden online goederen of diensten heeft gekocht of besteld. De cijfers over e-gezondheid hebben specifiek betrekking op het % internetgebruikers dat al een afspraak heeft gemaakt met een professional.

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

## ESSENTIËLE DIENSTEN ONLINE: KANSENGROEPEN ZIEN HUN TOEGANG BELEMMERD

Bij verder gelijke omstandigheden zijn het opleidings- en het inkomensniveau de twee belangrijkste bepalende factoren voor het gebruik van de diverse in aanmerking genomen essentiële diensten.<sup>17</sup>

Uit de vergelijking van het gebruik van deze diensten volgens het opleidingsniveau (grafiek 11) blijkt dat het meest opvallende verschil betrekking heeft op e-administratie: meer dan vier op de tien gebruikers

(43%) met hoogstens een diploma middelbaar onderwijs hebben in het jaar dat aan de enquête voorafging gebruik gemaakt van e-administratie. Dit is bijna de helft minder dan bij de internetgebruikers met een diploma hoger onderwijs (83%).

Hoewel e-banking ongetwijfeld de dienst is die het meest wordt gebruikt door alle internetgebruikers tussen 16 en 74 jaar, daalt het gebruik ervan met het opleidingsniveau. Van de laagst opgeleiden heeft 64% er de afgelopen maanden gebruik van gemaakt, tegenover 93% van

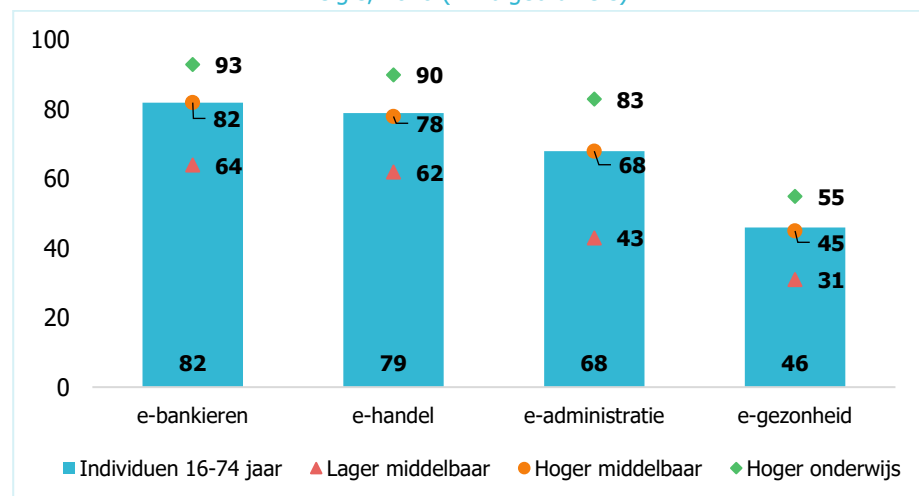
<sup>16</sup> Om een vergelijking met 2019 mogelijk te maken, een jaar waarvoor we alleen over cijfers beschikken die door Statbel zijn berekend, hebben we ervoor gekozen om in tabel 3 voor e-handel in 2020 het percentage internetgebruikers aan te houden dat in de afgelopen drie maanden online goederen of diensten heeft gekocht of besteld. In de volgende grafieken (12, 13, 14, 15), die alleen betrekking hebben op het jaar 2020, verwijzen de door ons (IACCHOS, UCLouvain) berekende percentages van het gebruik van e-handel naar het percentage gebruikers dat in de afgelopen twaalf maanden goederen of diensten online heeft gekocht of besteld. Om een vergelijking met de beschikbare cijfers voor 2019 mogelijk te maken, hebben we ervoor gekozen om in tabel 3 voor de cijfers met betrekking tot e-gezondheid alleen het % internetgebruikers op te nemen dat al een afspraak met een gezondheidsprofessional (arts of andere) heeft gemaakt. In de volgende grafieken (12, 13, 14, 15), die alleen betrekking hebben op het jaar 2020, is de door ons berekende e-gezondheidsindicator daarentegen gebaseerd op drie items: (1) het maken van een afspraak met een arts of andere gezondheidsprofessional; (2) het online raadplegen van persoonlijke gezondheidsinformatie (bv. globaal medisch dossier); (3) het raadplegen van andere gezondheidsdiensten via een website of app in plaats van naar de dokter of het ziekenhuis te gaan (bv. online een voorschrift of consultatie krijgen). In dit geval wordt een persoon die op ten minste een van deze drie opties positief heeft geantwoord, beschouwd als 'gebruiker van e-gezondheidsdiensten'. Deze keuzes verklaren de verschillen in gemiddelden voor e-handel en e-gezondheidszorg die respectievelijk in tabel 3 en de volgende grafieken zijn aangegeven.

<sup>17</sup> Deze resultaten zijn afgeleid uit logistische regressies die rekening houden met het opleidingsniveau, het inkomensniveau, de leeftijd, de sociaal-professionele categorie en de gezinssamenstelling.

degenen met een diploma hoger onderwijs. Een vergelijkbare tendens is er voor elektronische handel, zij het iets minder uitgesproken.

Hoewel e-gezondheidsdiensten over het algemeen niet erg populair zijn bij de gebruikers, zelfs bij degenen die massaal gebruik hebben gemaakt van andere digitale diensten, blijft de kloof volgens opleidingsniveau ook daar aanzienlijk (24%).

Grafiek 11: percentages gebruik van onlinediensten volgens het opleidingsniveau, in België, 2020 (in % gebruikers)<sup>18</sup>



Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van de enquête van Statbel-Eurostat 2020.

<sup>18</sup> De cijfers over e-gezondheid hebben betrekking op het % internetgebruikers dat positief heeft geantwoord op ten minste een van de volgende drie items: (1) online een afspraak maken met een arts of een andere gezondheidsprofessional; (2) het online raadplegen van persoonlijke gezondheidsinformatie (bv. Globaal Medisch Dossier); (3) het online raadplegen van andere gezondheidsdiensten in plaats van naar de dokter of het ziekenhuis te gaan (bv. het online krijgen van een voorschrift of een raadpleging). De cijfers

Ook het inkomensniveau heeft een aanzienlijke invloed op de waarschijnlijkheid dat er gebruik wordt gemaakt van essentiële digitale diensten (grafiek 12). Zo maakt de helft van de internetgebruikers met een bescheiden inkomen gebruik van e-administratie. Dat is bijna 30% minder dan bij hun tegenhangers met een hoog inkomen (77%). Het is echter interessant op te merken dat de verschillen minder uitgesproken zijn voor e-administratie (een verschil van 27%) dan voor e-banking en e-gezondheid (telkens 29%) en vooral voor e-handel (verschil van 35%).

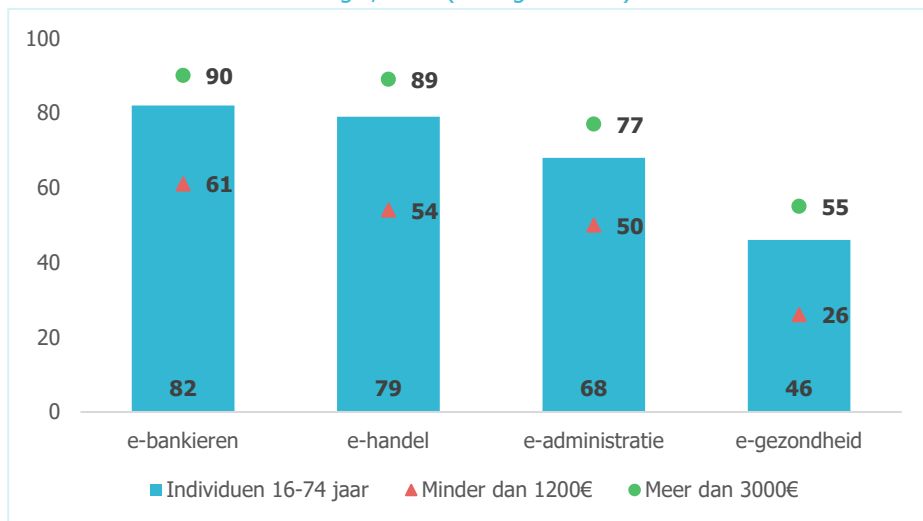
Het onderzoek in Vlaanderen rond ICT-bezit en ICT-moeilijkheden van personen die leven in armoede (Anrijs, Ponnet, De Marez, 2020) bevestigt de resultaten rond e-bankieren en biedt aanvullende informatie. Dit onderzoek toont immers aan dat 40 % van de personen die in een situatie van armoede leven moeilijkheden ervaren om hun financiën online te regelen, tegenover 20 % van de personen die niet in armoede leven.

Terwijl e-handel in 2020 een gangbare praktijk was voor de meeste internetgebruikers (89%) met een netto maandinkomen van ten minste 3000 €, gold dit slechts voor ongeveer de helft van de internetgebruikers met een bescheiden inkomen (54%). Het is dan ook niet verwonderlijk

voor e-administratie hebben betrekking op het % internetgebruikers dat positief heeft geantwoord op ten minste een van de volgende zes punten: (1) informatie zoeken op de websites van de overheid; (2) administratieve formulieren online invullen; (3) officiële formulieren downloaden en afdrukken; (4) via e-mail met de overheid communiceren; (5) andere officiële documenten, zoals attesten, downloaden; (6) bepaalde diensten boeken of zich voor bepaalde diensten laten registreren.

dat de levensstandaard de meest bepalende factor is bij het kopen of verkopen online, wat ongetwijfeld ook offline het geval is.

Grafiek 12: percentages gebruik van digitale diensten volgens het inkomensniveau, in België, 2020 (in % gebruikers)



Legende: zie voetnoot 18.

Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van de enquête van Statbel-Eurostat 2020.

## ESSENTIËLE DIENSTEN ONLINE: VOORNAMELIJK TOEGANKELIJK VOOR PERSONEN DIE MEERDERE INTERNETDRAGERS GEBRUIKEN EN PERSONEN MET UITEENLOPENDE DIGITALE HANDELINGEN

Het is al langer bekend: de toegang tot digitale technologieën bepaalt niet automatisch dat mensen ze ook doeltreffend en autonoom

gebruiken. Net zo garandeert het gebruik van het internet niet noodzakelijk dat men voluit deel kan nemen aan een (digitale) samenleving.

Dit hoofdstuk toont aan dat het feit dat men gebruik maakt van het internet niet noodzakelijk garant staat voor het online gebruik van essentiële diensten. Ook hier moeten we rekening houden met het feit dat de toegang tot het internet verschillende ladingen dekt: verschillen qua kwaliteit van toegang, qua omstandigheden (apparatuur, levenscontext), qua doelstellingen van het internetgebruik en qua niveau van vaardigheden.

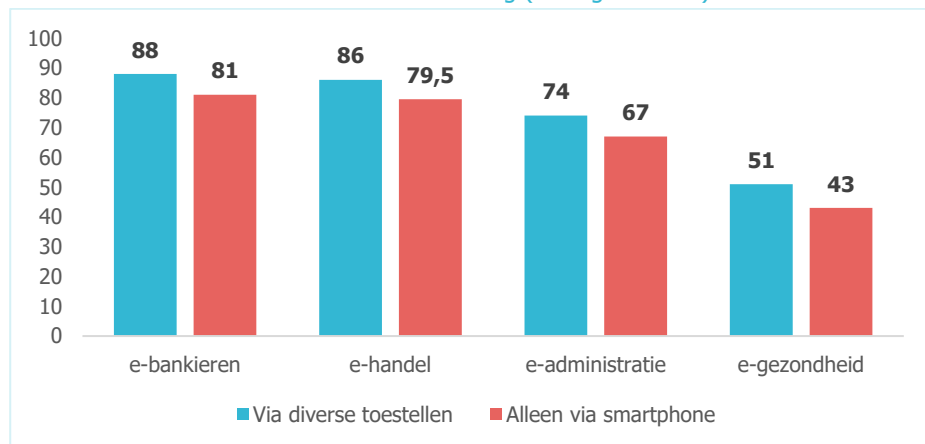
Grafiek 13 bevestigt dat slechtere omstandigheden inzake internettoegang impact hebben op de mogelijkheden om gebruik te maken van essentiële digitale diensten. Het is duidelijk dat de gebruikers die alleen via een smartphone toegang tot het internet hebben over het algemeen minder gebruik maken van de diverse essentiële digitale diensten, of het nu gaat om profit (e-banking, e-handel) of niet-profit (e-administratie, e-gezondheid). Dit in vergelijking met hun tegenhangers die beroep kunnen doen op meerdere internetdragers.

Bij commerciële diensten (e-banking en e-handel) wordt over het algemeen de voorkeur gegeven aan de ontwikkeling van apps voor het mobiele internet. Die zorgen voor een vlottere navigatie op een smartphone. Je zou dan ook kunnen verwachten dat de verschillen in gebruik tussen internetgebruikers met 'alleen een smartphone' en 'multi-uitgeruste' gebruikers op die domeinen minder significant zijn dan



voor e-administratie en e-gezondheidszorg. Hoewel dit aspect in de grafiek niet duidelijk naar voren komt, is de ontwikkeling van een mobiele toepassing niettemin een essentiële dimensie waarmee rekening moet worden gehouden bij de digitalisering van diensten als men het gebruik ervan door een zo groot mogelijk aantal internetgebruikers op het oog heeft.

Grafiek 13: percentages gebruik van essentiële onlinediensten volgens het type toestel voor de internetaansluiting (in % gebruikers)



Legende: zie voetnoot 18.

Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van de enquête van Statbel-Eurostat 2020.

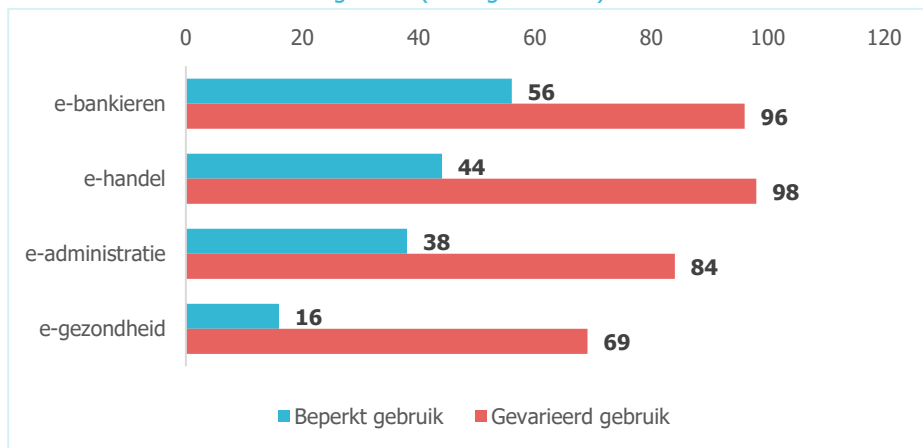
We merken overigens dat een hogere diversiteit van internetgebruik gepaard gaat met een hoger online gebruik van essentiële diensten. Zo maken internetgebruikers met een beperkt gebruik 90% minder kans om e-administratie te gebruiken dan degenen met een gevarieerd gebruik. Zij maken ook 80% minder vaak gebruik van onlinebankieren en e-handel.<sup>19</sup> Zij maken zelfs tot 95% minder vaak gebruik van e-gezondheidsdiensten. Hieruit blijkt dat het gebruik van essentiële diensten vooral het werk is van doorgewinterde internetgebruikers, die er een breed scala van praktijken op het web op nahouden.

Uit grafiek 14 blijkt bijvoorbeeld dat meer dan acht op de tien (84%) internetgebruikers met een verscheidenheid aan activiteiten op internet gebruik maken van e-administratie, tegenover slechts 38% van degenen met een beperkte waaier aan activiteiten. Ook al is e-banking in het algemeen breder verbreid bij de populatie van internetgebruikers dan e-administratie, toch is de kloof tussen de soorten internetgebruikers daar niet minder groot (40%).

<sup>19</sup> Deze resultaten zijn afgeleid uit een logistische regressie waarin de logistische odds ratio van internetgebruikers met een beperkt gebruik van e-administratie ten opzichte van die met een gevarieerd aanbod van webactiviteiten = 0,132 met een P-waarde van <0,001. De logistische kansratio's van internetgebruikers met een beperkt gebruik van e-banking, e-handel en e-gezondheid in vergelijking met die

met een gevarieerd aanbod van webactiviteiten zijn respectievelijk 0,22; 0,24; 0,06, elk met een P-waarde van <0,001, wat erop wijst dat de resultaten statistisch significant zijn.

Grafiek 14: percentages gebruik van essentiële onlinediensten volgens de mate van gebruik (in % gebruikers)



Legende: zie voetnoot 18.

Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van de enquête van Statbel-Eurostat 2020.

## ENKELE ESSENTIËLE DIGITALE DIENSTEN ONDER DE LOEP

In dit deel gaan we dieper in op specifieke stappen die mensen gewoonlijk moeten zetten wanneer zij gebruik maken van bepaalde essentiële digitale diensten. Eerst zoomen we in op een aantal digitale administratieve processen die essentieel zijn voor het dagelijks leven,

daarna behandelen we een aantal specifieke handelingen in verband met e-handel en e-gezondheid.<sup>20</sup>

### E-ADMINISTRATIE: WEINIG VERALGEMEEND BIJ DE BEVOLKING

Burgers kunnen tegenwoordig op diverse manieren digitaal contact opnemen met een administratie of een overheidsdienst. Ter herinnering: met 'administratie' of 'overheidsdiensten' bedoelen we zowel de diensten van de gemeenten (bv. de burgemeester, de lokale politie, de openbare bibliotheek, de dienst Bevolking enz.) als de diensten van de provincies, de gewesten, de gemeenschappen (bv. VDAB), de Belgische federale overheid (bv. de FOD Financiën) en de Europese overheid. Ook openbare ziekenhuizen en instellingen die belast zijn met sociale uitkeringen (zoals het RIZIV en de RVA) horen hieronder thuis.

In België bestaat het gebruik van het internet voor de interactie met de overheden hoofdzakelijk uit het raadplegen van informatie op de websites van overheidsdiensten (50%) en het invullen en verzenden van officiële formulieren, zoals Tax-on-web (45%). Andere stappen worden minder vaak gezet. Zo communiceren minder dan vier op de tien internetgebruikers (31%) via e-mail met de administratie. Voor dat laatste is een goede taalvaardigheid en beheersing van het geschreven

<sup>20</sup> Wegens het gebrek aan beschikbare gegevens over meer specifieke e-bankingactiviteiten worden deze praktijken in dit deel niet besproken.

woord noodzakelijk; voor andere handelingen is het bezit of de beschikbaarheid van extra computerapparatuur vereist (printer, papier, inkt, USB-sticks, ID-lezer enz.). Dat brengt aanzienlijke extra kosten met zich mee. Het kan dan ook een belemmering vormen voor mensen die geen goede toegang hebben tot het internet of die moeite hebben met het hanteren van diverse digitale randapparatuur of, meer in het algemeen, met lezen en schrijven.

Bovendien zien we nauwelijks toename in de verschillende met de overheid gerelateerde handelingen in vergelijking met 2019. Ook het DESI 2020-rapport<sup>21</sup> wijst erop dat de vooruitgang in België wat betreft het gebruik van digitale overheidsdiensten bescheiden blijft en ziet de afgelopen jaren een vertraagde evolutie. Het is moeilijk om de exacte redenen voor deze stagnatie aan te wijzen. Het kan zowel het gevolg zijn van belemmeringen aan de kant van de burgers als van het beperkte en/of de mindere goede kwaliteit van aanbod van openbare onlinediensten.

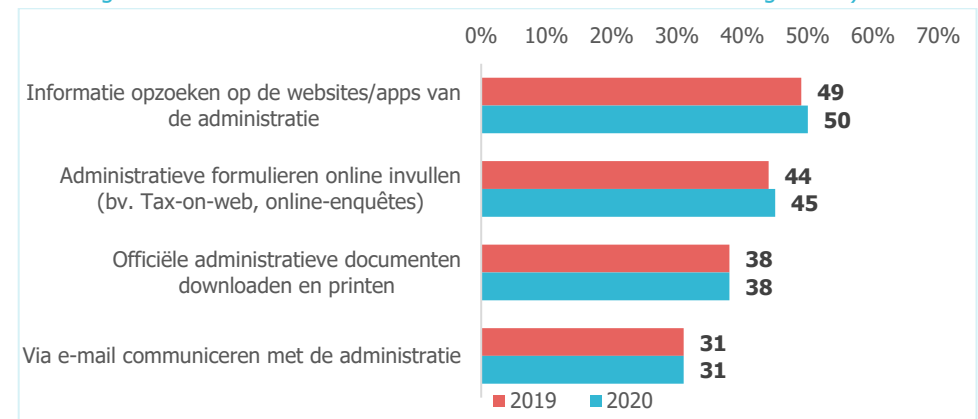
Studies in het buitenland (Ebbers et al., 2016) bevestigen dat veel mensen die voor het overige het internet standvastig en gevarieerd gebruiken, ervoor kiezen om bepaalde administratieve handelingen niet online uit te voeren vanwege de complexiteit ervan en/of een gebrek aan responsiviteit van de kant van de administratie tijdens hun online-

---

<sup>21</sup> Om de digitalisering van de 28 EU-lidstaten te monitoren, heeft de Europese Commissie de Digital Economy and Society Index (DESI) ontwikkeld. DESI is gebaseerd op 5 dimensies: connectiviteit, menselijk

interacties. Dit jaar is deze stagnatie waarschijnlijk ook een gevolg van de vertraging van de activiteiten die is waargenomen in het kader van de eerste lockdown tijdens de gezondheids crisis.

Grafiek 15: evolutie in het type gebruik van e-administratie, 2019 en 2020 (in % gebruikers die de laatste twaalf maanden het internet hebben gebruikt)



Legende: % internetgebruikers die online deze handelingen hebben gesteld in het jaar dat aan de enquête voorafging.

Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van de enquête van Statbel-Eurostat 2020.

## HET (NAGENOEG) GEEN BEROEP DOEN OP E-ADMINISTRATIE: VOORAL EEN ZAAK VAN JONGEREN (16-24) EN LAAGGESCHOOLDE PERSONEN

Hoewel steeds meer administratieve handelingen vandaag de dag digitaal gebeuren, moet we ook erkennen dat dat minder regelmatig

kapitaal/digitale vaardigheden, gebruik van onlinediensten, integratie van digitale technologieën en digitale overheidsdiensten. De resultaten worden jaarlijks gepubliceerd. Het DESI 2020-verslag kan worden gedownload op <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi>.

gebeurt dan bij andere digitale praktijken. Dit kan gedeeltelijk de betrekkelijk lage mate van gebruik verklaren (grafiek 16).

Naast de indicator 'gebruik of niet gebruik van digitale overheidsdiensten' is het interessant te bekijken *in welke mate* Belgische internetgebruikers gebruik maken van e-administratie. Statistische analyses maken het mogelijk om verschillende gradaties van gebruik van digitale overheidsdiensten vast te stellen, op basis van het aantal administratieve handelingen dat internetgebruikers in het jaar voorafgaand aan de enquête online hebben verricht.<sup>22</sup>

Uit de gegevens blijkt dat over het algemeen bijna zes van de tien internetgebruikers tussen 16 en 74 jaar (58%) in het beste geval in beperkte mate gebruik maken van het internet om hun administratie te doen: 32% van hen stelt geen enkele digitale handeling, 26% slechts in beperkte mate.

Afgezien van deze algemene constatering zijn er ook op dit gebied weer grote verschillen tussen de diverse sociale groepen. In het nadeel zijn vrouwen, mensen die tot kansengroepen behoren en jongeren.

Ondanks het toegenomen gebruik van het internet door jongeren in het algemeen worden digitale overheidsdiensten inderdaad zeer weinig gebruikt door 16- tot 24-jarigen: bijna een op de twee jongeren (48%) maakt geen gebruik van e-administratie, wat 10% meer is dan bij 55- tot 74-jarigen. Bijna een kwart van hen (23%) zegt er bijna nooit gebruik van te maken.

Hoewel het gebrek aan zelfstandigheid inzake administratie bij veel jongeren, bij wie hun ouders dit nog regelen, ongetwijfeld een van de hoofdredenen voor deze vaststelling is, moet we toch ook wijzen op de aanzienlijke verschillen binnen deze leeftijdsgroep naargelang van hun opleidingsniveau: bijna zeven op de tien jongeren (67%) met een lage scholingsgraad maken nooit gebruik van e-administratie en 16% van hen slechts in beperkte mate. Ter vergelijking: de percentages bij hun leeftijdgenoten met een diploma hoger onderwijs bedragen respectievelijk 25% en 19%.

Binnen de algemene bevolking zijn de verschillen ook opvallend volgens het opleidingsniveau: bij de mensen met hoogstens een diploma lager middelbaar onderwijs maakt een grote meerderheid (80%) niet of nauwelijks gebruik van de verschillende onlinemiddelen die de overheidsdiensten ter beschikking stellen. Dat is verhoudingsgewijs

---

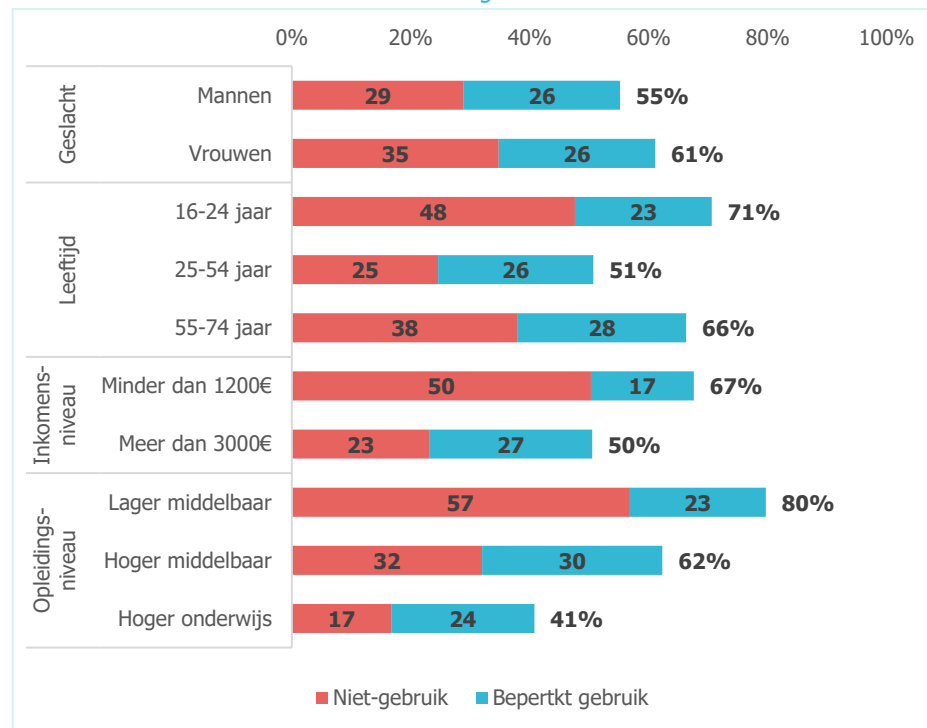
<sup>22</sup> De mate van gebruik van e-administratie is een synthetische indicator. Hij werd geconstrueerd door de zes items van de vragenlijst met betrekking tot administratieve onlinehandelingen te combineren, namelijk: (1) informatie zoeken op de websites van de overheid; (2) administratieve formulieren online invullen; (3) officiële formulieren downloaden en afdrucken; (4) via e-mail met de overheid communiceren; (5) andere officiële documenten, zoals attesten, downloaden; (6) bepaalde diensten boeken of zich daarvoor

registreren. Op basis van de positieve of negatieve antwoorden van individuen op de verschillende items werden vier niveaus van gebruik van e-administratie gedefinieerd: (1) geen gebruik = geen enkel positief antwoord; (2) beperkt gebruik = 1 of 2 positieve antwoorden; (3) matig gebruik = 3 of 4 positieve antwoorden; (4) gevarieerd gebruik = 5 of 6 positieve antwoorden.

twee keer zo hoog als bij degenen met een diploma hoger onderwijs (41%).

Deze resultaten komen overeen met verschillende recente studies (Robles et al., 2021), die wijzen op de grote invloed van het opleidingsniveau op het onlinegebruik van openbare diensten. Dat laatste zou verschillen weerspiegelen in de toegankelijkheid van de digitale omgeving en in de vaardigheden die nodig zijn om er gemakkelijk in te kunnen navigeren. Wat ook een rol speelt, is het vertrouwen dat wordt gesteld in onlinehandelingen, zoals bijvoorbeeld begrijpen welk gebruik er van persoonsgegevens wordt gemaakt of het zich niet gecontroleerd willen voelen.

Grafiek 16: percentages niet- en beperkt gebruik van e-administratie volgens de diverse sociaal-demografische variabelen



Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van de enquête van Statbel-Eurostat 2020.

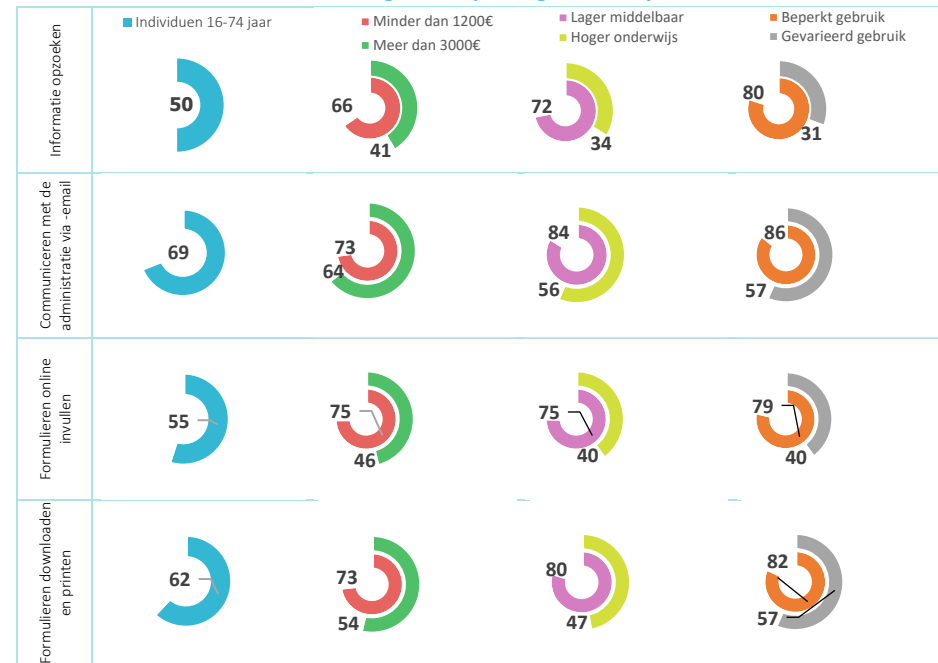
## ONMISBARE EN TEGELIJK DISCRIMINERENDE ADMINISTRATIEVE ONLINEHANDELINGEN

Als we inzoomen op enkele administratieve onlinehandelingen die onmisbaar zijn in het dagelijks leven van burgers, blijkt hoe discriminerend die zijn voor de laagst opgeleiden en financieel minst draagkrachtigen onder hen. Voor personen die slechts een beperkt internetgebruik hebben, is de toegang tot e-administratie ook minder

evident (grafiek 17). De resultaten van de het onderzoek in Vlaanderen rond ICT-bezit en ICT-moeilijkheden van personen die leven in armoede (Anrijs, Ponnet, De Marez, 2020) bieden aanvullende interessante informatie. Er werd gefocust op twee specifieke administratieve handelingen : het zoeken naar werk et het zoeken naar informatie met betrekking tot (sociale) dienstverlening. Hieruit blijkt dat ongeveer 40% van de personen die in een situatie van armoede leven moeite hebben om online jobaanbiedingen te zoeken. 30% ondervindt moeilijkheden om informatie te vinden omtrent sociale diensten, verzekeringen of nutsvoorzieningen. Voor gezinnen die niet in armoede leven betreft dit percentage telkens 'slechts' zo'n 10 %

Deze vormen van asymmetrie bevestigen eens te meer wat diverse sociologische studies reeds lang aangeven (Granjon et al, 2009 ; Pasquier, 2018 a et b): internetgebruikers uit de lagere klassen zijn geneigd om hun gebruik te beperken tot intermenselijke communicatie en vrijetijdsbesteding. Zij maken maar weinig gebruik van de digitale diensten voor het beheer van hun administratie. Vaak gaat het daarbij om complexere computeroperaties die een goede beheersing van het geschreven woord vereisen. Bovendien staan deze praktijken dikwijls ver af van hun culturele gewoonten, die gebaseerd zijn op mondelinge communicatie en op een meer familiale geschreven taal. Het officiële karakter van administratieve operaties versterkt ook de 'angst' om een fout te maken én de angst voor de mogelijk onomkeerbare gevolgen van deze fout voor de toegang tot hun rechten.

Grafiek 17: percentages 'niet verrichten van enkele digitale administratieve handelingen', volgens het opleidings- en inkomensniveau en het gevarieerde internetgebruik (in % gebruikers)



Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van de enquête van Statbel-Eurostat 2020.

## ENKELE SPECIFIEKE ACTIVITEITEN I.V.M. E-HANDEL EN E-GEZONDHEID

Hoewel de tendens om gebruik te maken van e-handel in 2020 over het algemeen is toegenomen bij internetgebruikers, blijkt uit een nadere analyse van een aantal specifieke activiteiten (grafiek 19) dat het in de praktijk vooral gaat om de aankoop van kleding, schoenen en accessoires. De andere types van activiteiten die we in beschouwing namen, zoals de aankoop van voedsel of diensten (kaartjes voor

culturele activiteiten of vervoerbewijzen), blijven over het algemeen weinig courant.

Ondanks de energie die de diverse maatschappijen voor openbaar vervoer in België besteden aan de digitalisering van hun diensten, is het belangrijk te wijzen op het hoge percentage internetgebruikers (82,5%) die zeggen nog nooit online een ticket te hebben gekocht, bijvoorbeeld via de recent ontwikkelde toepassingen voor mobiele telefoons.

Ook blijkt uit grafiek 18 dat een groot percentage geen gebruik maakt van de diverse mogelijkheden inzake e-handel. Hoewel die tendens groter is bij personen die leven in huishoudens met een bescheiden inkomen, zijn de verschillen (uitgedrukt in procentpunten) met de huishoudens met hoge inkomens ook niet erg groot:  $\Delta$  2% voor de aankoop van vervoersbewijzen en  $\Delta$  6% voor de aankoop van levensmiddelen; het verschil is groter bij het bestellen van tickets voor culturele evenementen ( $\Delta$  15%).

Parallel hiermee is het niet verbazend dat de bevolkingsgroepen met het laagste opleidingsniveau zich vaker afzijdig houden van e-handel. De verschillen met de internetgebruikers met een diploma hoger onderwijs zijn echter kleiner voor de aankoop van alledaagse goederen, zoals kleding ( $\Delta$  5%) of levensmiddelen ( $\Delta$  9%), dan voor het bestellen van diensten, zoals de aankoop van vervoersbewijzen ( $\Delta$  10%) of tickets voor culturele activiteiten ( $\Delta$  19%).

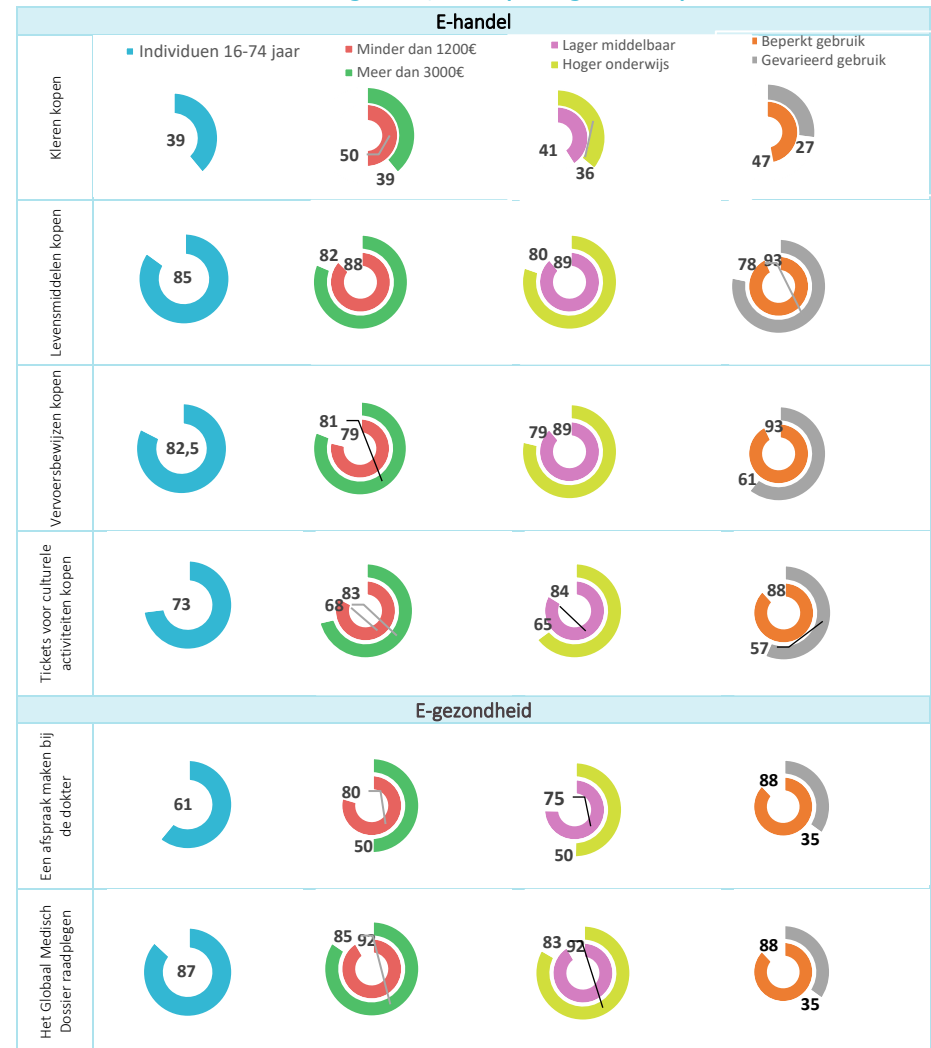
Als we focussen op twee specifieke praktijken in verband met e-gezondheid, blijkt ook dat bij de populatie van internetgebruikers het maken van een afspraak met een gezondheidsprofessional via digitale weg in het algemeen veel meer voorkomt (39%) dan het online raadplegen van het Globaal Medisch Dossier (13%) (grafiek 18). Toch blijft het maken van een afspraak online een discriminerende praktijk (grafiek 18): terwijl een minderheid van de sociaal minder bevoorrechte bevolkingsgroepen in termen van opleiding of financiën er gebruik van maakt, wordt het wel gebruikt door een op de twee internetgebruikers (50%) met een hoger inkomen of een diploma hoger onderwijs.

Ten slotte blijkt uit de analyses van de diverse toepassingen in verband met e-handel en e-gezondheid – volgens de mate van internetgebruik (grafiek 18) – eens te meer hoezeer deze activiteiten in de feiten een zaak zijn van internetgebruikers met een brede waaier aan activiteiten. De vormen van ongelijkheid zijn bijzonder frappant als het gaat over het online raadplegen van het Globaal Medisch Dossier: het percentage gebruikers daarvan is bijna nihil (2%) bij degenen die er maar een beperkt aantal internetpraktijken op nahouden, terwijl het stijgt naar bijna drie op de tien (28%) bij degenen die aangeven dat ze een gevarieerd aantal activiteiten op het internet verrichten.

De laatste bevindingen op het gebied van e-gezondheid wijzen er dus op dat de digitale toepassingen die in het kader van de COVID-19-pandemie zijn opgelegd, zoals de prioritair digitale toegang tot informatie over COVID-tests en -vaccins of het verkrijgen van het COVID-certificaat van de Europese Unie, voor veel mensen, onder wie ook internetgebruikers, problemen kunnen hebben opgeleverd. Het valt

nog te zien in welke mate deze 'digitale eisen' op de langere termijn zullen bijdragen tot een intenser gebruik van e-gezondheidsdiensten, dan wel of ze juist hebben geleid tot het verder uitdiepen van de bestaande asymmetrie tussen degenen die in staat zijn hun voordeel te doen met het gebruik van internet om hun rechten te doen gelden en degenen die daar moeite mee hebben.

Grafiek 18: gemiddelde percentages niet-gebruik van praktijken i.v.m. e-handel en e-gezondheid, volgens de inkomens- en opleidingsniveaus en volgens de variatie in het internetgebruik, 2020 (in % gebruikers)



Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van de enquête van Statbel-Eurostat 2020.



# DEEL 3: DE VOORDELEN VAN HET INTERNETGEBRUIK

---

Ter herinnering: de sociaal-digitale vormen van ongelijkheid die verband houden met wat gewoonlijk 'de digitale kloof van de derde graad' wordt genoemd, hebben betrekking op de ongelijke mogelijkheden van mensen om de opportuniteiten die digitale technologieën, en met name het internet, bieden, om te zetten in effectieve voordelen. Dat heeft een negatieve impact op hun volwaardige deelname aan de verschillende domeinen van het maatschappelijk leven.

De evaluatie van deze vorm van sociaal-digitale ongelijkheid is complex, vooral omdat het begrip 'effectieve voordelen' relatief normatief is en moeilijk te meten, zeker aan de hand van enquêtes met vragenlijsten. Niettemin vormt de perceptie bij individuen van de voordelen die zij ervaren van het gebruik van het internet in de diverse aspecten van hun dagelijks leven (sociale contacten, behandeling van professionele of administratieve aangelegenheden, burgerlijke betrokkenheid enz.) een

---

<sup>23</sup> Deze uitspraken luiden als volgt: (1) het internet stelt mij in staat contact te houden met vrienden en kennissen; (2) het internet stelt mij in staat op eenvoudige wijze administratieve zaken af te handelen; (3) het internet biedt mij de mogelijkheid opleidingen te volgen of mijn beroep uit te oefenen; (4) het internet

goede aanwijzing om vat te krijgen op de ongelijkheid die verband houdt met de maatschappelijke gevolgen van de verschillen inzake de toegang tot het internet en het gebruik ervan.

De graad van intensiteit die men ervaart van de voordelen van het internet is een samengestelde indicator. Hij bestaat uit zeven stellingen over de voordelen die individuen kunnen hebben van hun gebruik van het internet in verschillende domeinen van het maatschappelijk leven.<sup>23</sup> De respondenten werd gevraagd aan te geven of zij het oneens, gematigd eens of eens waren met elk van de zeven stellingen. Uit de gegeven antwoorden werd voor elke respondent een score tussen 10 en 30 berekend. Op basis van de scores werden vier categorieën 'intensiteit van de voordelen van het internet' gedefinieerd.

- Geringe voordelen: internetgebruikers met een score tussen 7 en 15
- Gematigde voordelen: internetgebruikers met een score tussen 16 en 20
- Grote voordelen: internetgebruikers met een score tussen 21 en 25
- Zeer grote voordelen: internetgebruikers met een score tussen 26 en 30.

stelt mij in staat betrokken te zijn bij het gemeenschapsleven of militant te zijn; (5) het internet geeft mij meer vrijetijd; (6) het internet is nodig voor mijn beroepsleven; (7) het internet is nodig voor mijn dagelijks leven.

De voordelen die aan het gebruik van internet worden gekoppeld, blijken naargelang van de gewesten en sociale groepen vrij sterk uiteen te lopen.

Uit tabel 5 blijkt dat een groter deel van de Waalse internetgebruikers (in vergelijking met internetgebruikers in de andere Gewesten) van mening is dat het internetgebruik hen weinig voordelen oplevert in diverse domeinen van het maatschappelijk leven. Het onderscheid met Vlaanderen is bijzonder duidelijk. Daar is het percentage internetgebruikers dat van mening is dat zij veel baat hebben bij het internet, het hoogst.

Tabel 5: voordelen uit het internetgebruik volgens de gewesten, 2020 (in % van gebruikers)

	Brussels Hoofdst. Gewest	Vlaanderen	Wallonië	België
Geringe voordelen	13	10	15	12
Grote voordelen	13	14	10	12

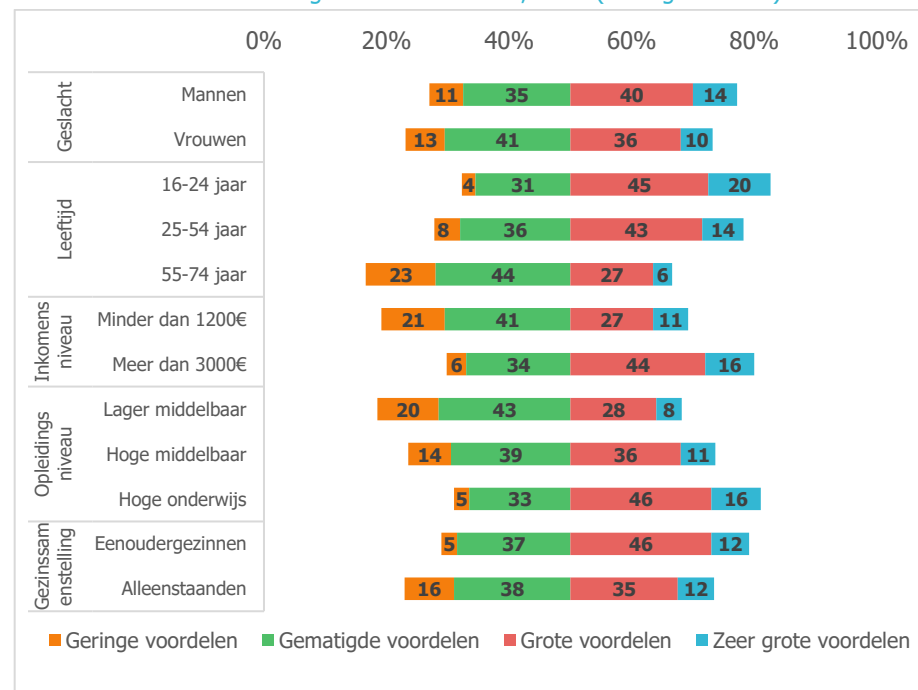
Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van de enquête van Statbel-Eurostat 2020.

Grafiek 19 laat verschillen zien in de waargenomen maatschappelijke voordelen van het internetgebruik. Ouderen en kansengroepen zijn hierbij in het nadeel. Zij geven ook het vaakst aan dat ze slechts een beperkte waaier van activiteiten op het web ontvouwen.

Zo zegt bijna een kwart (23%) van de 55-74-jarigen weinig baat te hebben bij het gebruik van internet. Dat is bijna vijf keer meer dan bij de 16-24-jarigen (4%). Ook is één op de vijf (20%) internetgebruikers met een laag opleidingsniveau van mening dat zij weinig baat hebben

bij hun gebruik van het web, tegenover slechts 5% van hun tegenhangers met een diploma hoger onderwijs.

Grafiek 19: voordelen die men haalt uit het gebruik van het internet volgens diverse sociaal-demografische variabelen, 2020 (in % gebruikers)



Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van de enquête van Statbel-Eurostat 2020.

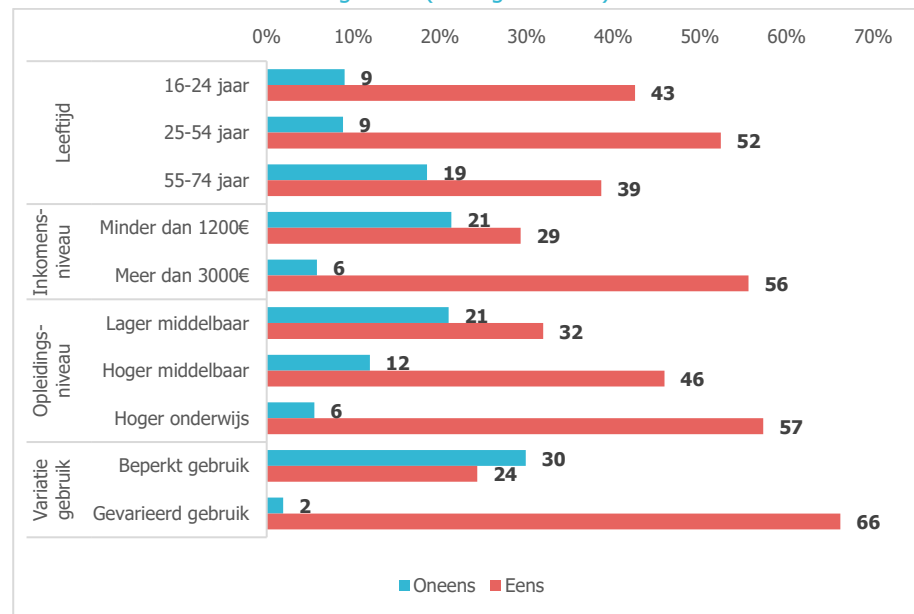
## ADMINISTRATIEVE VEREENVOUDIGING ONLINE: VERDEELDE MENINGEN

Voor veel personen staat de 'administratieve vereenvoudiging' door de digitalisering niet noodzakelijk gelijk aan een vereenvoudiging van de

stappen die zij moeten zetten. Dit is nochtans een van de argumenten die het vaakst worden aangehaald om de omvang en de snelheid van de lopende digitaliseringsprocessen te rechtvaardigen.

Grafiek 20 toont het percentage gebruikers dat het oneens is met de stelling 'het internet stelt mij in staat op eenvoudige wijze administratieve zaken af te handelen', rekening houdend met verschillende sociaal-economische en demografische kenmerken.

Grafiek 20: percentage internetgebruikers dat het eens of oneens is met de stelling dat het gebruik van het internet toelaat om administratieve zaken makkelijker te behandelen, volgens diverse sociaal-demografische variabelen en volgens de mate van gebruik (in % gebruikers)



Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van de enquête van Statbel-Eurostat 2020.

Hoewel uit de analyse duidelijke verschillen van mening naar voren komen, naargelang van leeftijd, opleidingsniveau en inkomen van de internetgebruikers, blijken die vooral verband te houden met de uitgebreidheid van hun activiteiten op het internet. Het gevoel dat men inderdaad geniet van de voordelen van e-administratie, in termen van de vereenvoudiging van procedures, is bijna unaniem bij de internetgebruikers die er een groot aantal praktijken op het web op nahouden, terwijl bijna een derde van degenen met een beperkt gebruik het oneens is met de stelling (30%).

Samenvattend: al deze bevindingen samen bevestigen dat er sprake is van asymmetrie bij de spreiding van de voordelen van het internetgebruik wat de toegang tot overheidsdiensten in het bijzonder betreft, en tot essentiële digitale diensten in het algemeen.

# Bibliografie

---

Anrijs, S., Ponnet, K., et De Marez, L. (2020). ICT-bezit en -moeilijkheden van personen die leven in armoede: Een vergelijkend vragenlijstonderzoek. Gent : Universiteit Gent.

Baromètre du numérique — édition 2021, publié par l'ARCEP, France. Disponible à : [https://www.arcep.fr/uploads/tx\\_gspublication/rapport-barometre-numerique-edition-2021.pdf](https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/rapport-barometre-numerique-edition-2021.pdf).

Brotcorne. P. et Mariën I. (2020). [Fichier PDF]. Baromètre de l'inclusion numérique. Fondation Roi Baudouin. Disponible à : [https://www.kbs-frb.be/fr/Activities/Publications/2020/2020\\_08\\_24\\_CF](https://www.kbs-frb.be/fr/Activities/Publications/2020/2020_08_24_CF).

Baromètre de maturité numérique des citoyens wallons — édition 2021, publié par l'Agence du Numérique, Belgique. Disponible à : <https://www.digitalwallonia.be/fr/publications/citoyens2021>.

DiMaggio P., Hargittai E., Celeste C., et Shafer S. (2004). "Digital Inequality: Inequality: From unequal access to differentiated use". In K.M. Neckerman (dir.), *Social Inequality* (pp. 355-400). New York: Russel Sage Foundation.

Ebbers W. E., Jansen M et Van Deursen A (2016). "« Impact of the Digital Divide on E-Government: Expanding from Channel Choice to Channel Usage »". *Government Information Quarterly*, 33 (n° 4), pp. 685-692.

Granjon F., Lelong B. et Metzger J. (2009). *Inégalités numériques : clivages sociaux et modes d'appropriation des TIC*. Paris :Paris: Lavoisier.

Hargittai E. (2002). "Second-Level Digital Divide: Differences in People's Online Skills", *First Monday*, vol. 7, (n° 4). <https://doi.org/10.5210/fm.v7i4.942>.

Pasquier D. (2018b). « Classes populaires en ligne : des « oubliés » de la recherche ? », *Réseaux*, 2-3 (n° 208-209), pp. 9-23.

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

Ragnedda M. (2017). *The Third Digital Divide: A Weberian Approach to Digital Inequalities*. Oxford :Oxford: Routledge.

Robinson L., Schulz J., Blank G., Ragnedda M., Ono H., Hogan B., et Mesch G. S. (2020). "Digital inequalities 2.0: Legacy inequalities in the information age". *First Monday*, 25, (7). <https://doi.org/10.5210/fm.25i7.1084>.

Robles J. M., Torres-Albero C. et Villarino G. (2021). "Inequalities in digital welfare take-up: lessons from e-government in Spain", *Policy Studies*. <https://doi.org/10.1080/01442872.2021.1929916>.

Van Deursen A. et Helsper J. (2015). "The Third-Level Digital Divide: Who Benefits Most of Being Online?" In *Communication and Information Technologies Annual. Digital Distinctions and Inequalities (Vol. 10)*, edited by Laura Robinson, Shelia R. Cotten, Jeremy Schulz, Timothy M. Hale, and Apryl Williams, Bingley: Emerald Group, pp. 30–52.

Van Deursen A. et 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.