

De versnelde digitalisering van onze samenleving beheren



Context

De digitalisering van onze samenleving, van onze openbare en privédiensten, neemt ook in België een snelle vaart. Het heeft een grote invloed op hoe onze samenleving is georganiseerd en functioneert, en dat op elk niveau: economisch, sociaal, politiek, individueel, enz. Dit brengt zowel kansen als uitdagingen met zich mee.

Veel fysieke loketten waar burgers vroeger geholpen werden met praktische en administratieve vragen, zijn verdwenen. Zo zijn de afgelopen jaren veel loketten voor overheidsdiensten, bankfilialen, mutualiteiten en postkantoren gesloten.

Dat heeft grote gevolgen voor de meest kwetsbare groepen. Zo bestaat het gevaar voor discriminatie en het gevaar voor een ongelijke toegang tot rechten.

Discriminatie: onze samenleving is steeds meer verdeeld tussen mensen die digitaal vaardig zijn, en zij die dat niet zijn.

Digitale diensten uitbreiden zonder rekening te houden met mensen die deze toepassingen niet kunnen gebruiken, is een vorm van indirecte discriminatie, een proces van uitsluiting.

Ongelijke toegang tot rechten: geen toegang hebben tot cruciale dienstverlening zal de kwetsbaarheid en sociale uitsluiting van reeds kwetsbare mensen alleen maar versterken. Het wordt voor hen nog moeilijker om voor hun rechten op te komen.

Een digitale samenleving kan *enkel en alleen* voordelig zijn wanneer er ook oplossingen worden voorzien voor zij die mogelijke negatieve effecten ondervinden van die digitalisering.

Vandaag zijn publieke en private spelers vrij in het ontwerpen van digitale hulpmiddelen en procedures. Een strikter kader om dergelijke digitale praktijken te standaardiseren en te vereenvoudigen, kan een oplossing bieden.

Wat verstaan we onder digitale ongelijkheid?

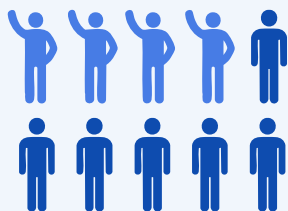
We verkiezen het begrip 'digitale ongelijkheden' in plaats van 'digitale kloof'. Het begrip 'digitale kloof' maakt een duidelijk onderscheid tussen twee groepen, terwijl we allemaal wel eens problemen hebben met digitale hulpmiddelen en praktijken.

We onderscheiden drie digitale ongelijkheden¹:

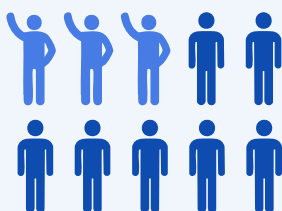
- 1** De ongelijke **toegang** tot digitale technologieën: mensen die al dan niet beschikken over technologische apparatuur (smartphone, computer, tablet) of toegang hebben tot het internet.
- 2** Het ongelijk **gebruik** van digitale technologieën: mensen die al dan niet over de nodige vaardigheden beschikken om zich digitale technologieën eigen te maken en te gebruiken.
- 3** **Sociale gevolgen** van deze ongelijkheid in toegang en gebruik: het vermogen om de voordelen van digitale technologieën te gebruiken in het sociale leven. Denk aan onderwijs, werkgelegenheid, bestuur en het burgerlijke leven.

Enkele cijfers

Uit de barometer van de digitale inclusie 2024²



4 op de 10 mensen tussen 16 en 74 jaar in België (40%) digitaal kwetsbaar zijn, ofwel omdat ze geen gebruik maken van het internet (5%), ofwel omdat ze beperkte digitale vaardigheden hebben (35%). Opvallend: leeftijd, inkomen en opleidingsniveau blijven belangrijke factoren voor digitale kwetsbaarheid.



30% van de Belgen vroeg al eens hulp om een belangrijke online opdracht uit te voeren.

Bij de digitaal kwetsbaren en bij laaggeschoolden stijgt dit cijfer respectievelijk tot 34% en 53%.



Volgens Statbel **verschilt de digitale toegang voor mensen met een beperking, met een ziekte of langdurige gezondheidsproblemen sterk van die van de algemene bevolking.**

6% van de bevolking tussen 16 en 64 jaar heeft thuis geen toegang tot het internet. Dit percentage ligt **drie keer hoger** voor mensen met ernstige beperkingen.

Slechts 81% van de mensen met ernstige beperkingen is de afgelopen drie maanden op het internet geweest, tegenover 95% van de totale bevolking³.

¹ Périne Brotcorne en Ilse Mariën, Barometer van de digitale inclusie 2020, Fondation Roi Baudouin, 2020.

² Barometer van de digitale inclusie 2024, Fondation Roi Baudouin, 2024.

³ 3 december, Internationale dag voor personen met een handicap | Statbel (fgov.be)

Unia en de uitdaging van digitale ongelijkheid

Sinds 2017 ontving Unia **meer dan 220 meldingen over de digitale kloof**. Helaas weten we dat de **meldingsgraad erg laag ligt** en het aantal mensen dat zich gediscrimineerd voelt in de realiteit dus veel hoger is.

De meldingen gaan over ervaringen in zowel **openbare als private diensten** en dat zowel binnen de **goederen en diensten**⁴: winkels, vervoer, bankieren en verzekeren, gezondheidszorg en persoonlijke verzorging, hotels en restaurants, sociaal-culturele activiteiten. Ook zijn er meldingen over de **media, sociale bescherming, werkgelegenheid en onderwijs**.

De gemelde feiten gaan over **beschermd criteria als vermogen (financiële draagkracht), leeftijd, handicap, sociale afkomst, gezondheid, sociale achtergrond, taal of nationale afkomst**, maar kunnen ook gaan over **multidimensionale situaties**.

Enkele voorbeelden op basis van de beschermde criteria:

Leeftijd

De geleidelijke verdwijning van bankloketten en diensten zoals telefonisch bankieren ervaren ouderen als moeilijk. Het heeft ook een impact op hun autonomie.



Handicap

Mensen met een beperking hebben het moeilijk met het digitaal aankopen van vervoersbewijzen. De toegang én het gebruik van digitale loketten is moeilijk, waardoor ze in de trein een kaartje kopen en meer moeten betalen.



Gezondheid

Bij sommige artsen kan je enkel nog online of via mail afspraken maken, waardoor het voor sommigen steeds moeilijker wordt om afspraken te maken of te annuleren.



Vermogen

Steeds meer winkels weigeren om cash geld aan te nemen. Dat heeft een grote impact op kansarme mensen zonder bankkaart of digitale betaaltoepassingen.



Sociale toestand of afkomst

Bij bepaalde OCMW's kan je enkel nog een afspraak maken via e-mail en niet meer per telefoon of aan het onthaal. Dat maakt het voor veel gebruikers, waaronder analfabeten en ongeletterden, erg moeilijk om hulp te vragen aan een dergelijke dienst.



Taal en nationale afkomst

Het verdwijnen van fysieke loketten benadeelt mensen die de nationale talen niet goed spreken. Zij vinden het erg moeilijk om eventuele administratieve problemen uit te leggen via mail of andere digitale toepassingen.



⁴ De zeer brede goederen- en dienstensector omvat het aanbod van en de toegang tot huisvesting, financiële diensten, hotels en restaurants, vervoer, gezondheidszorg, openbare diensten, het culturele leven en de verschillende diensten die worden aangeboden door de vrije beroepen.

Belangrijkste aanbevelingen van Unia

Garandeer wettelijk de verplichting om diverse toegangsmethoden in te voeren voor zowel overheidsdiensten, diensten van algemeen belang als private dienstverlening. En voorkom zo dat opdrachten enkel via digitale kanalen kunnen worden uitgevoerd.



Ontwikkel een wettelijk kader met:

- Fysieke alternatieven die effectief en universeel toegankelijk zijn;
- Fysieke alternatieven die niet duurder zijn;
- Toegankelijke en duidelijk geïdentificeerde fysieke loketten die onderhouden worden;
- Ondersteuning aan gebruikers die problemen ondervinden met hun transacties;
- Een alternatief voor digitaal betalen, inclusief de mogelijkheid om contant te betalen.

Verbeter de digitale toegankelijkheid:

- Voorzie voor de meest kwetsbare groepen digitale hulpmiddelen, internettoegang en ondersteuning om digitale vaardigheden te ontwikkelen;
- Standaardiseer digitale procedures en de ergonomie van digitale diensten;
- Vereenvoudig het taalgebruik en kom tot één enkele identificatiecode voor alle overheidsdiensten;
- Neem alle passende maatregelen om digitale diensten, zowel openbare als private, toegankelijk te maken voor mensen met een handicap;
- Zorg voor een strikte naleving van de toepassing van Richtlijn (EU)2016/2102 inzake de toegankelijkheid van websites en toepassingen, en de periodieke evaluatie van de wetgeving op dit gebied.

Bevorder de ondersteuning en dialoog over problemen rond digitale toegang:

- Maak overheidsambtenaren en maatschappelijk werkers bewust van, en leidt ze op over, de moeilijkheden die bepaalde mensen ondervinden bij het gebruik van digitale hulpmiddelen;
- Voer procedures in die het voor gebruikers gemakkelijker maakt om een melding te maken of klacht in te dienen;
- Richt een onafhankelijke markspeler met als taak om klachten van digitale platformgebruikers te verzamelen, de naleving van normen af te dwingen en praktijken te veranderen.

Hou rekening met de realiteit van kwetsbare groepen:

- Beoordeel systematisch vooraf de mogelijke gevolgen van nieuw digitaal beleid of nieuwe digitale apparaten voor kwetsbare groepen. Een systeem dat geschikt is voor de meest kwetsbare groepen in onze samenleving zal ook geschikt zijn voor de samenleving in haar geheel;
- Betrek kwetsbare mensen en de organisaties die hen vertegenwoordigen bij discussies over digitalisering.

