

# Digitale inclusie: helft van de Belgen surft niet mee op de digitale golf

Resultaten uit de Barometer Digitale Inclusie 2022 (KBS)

Astrid Luypaert — Studiedienst

## Samenvatting

In september 2022 publiceerde de Koning Boudewijnstichting (KBS) haar tweede Barometer Digitale Inclusie. De resultaten onthullen een verontrustende tendens. Want ondanks de groeiende digitalisering in België sinds de coronapandemie, blijven de digitale kloven een realiteit voor bijna de helft van de Belgen. En dit is niet zonder gevolgen, want wie niet mee kan surfen op de digitale golf die pijlsnel door onze samenleving raast, ziet de toegang tot het recht op het vlak van onder andere onderwijs en gezondheidszorg afnemen. Daarenboven zijn het voornamelijk sociaaleconomisch en cultureel meer geprivilegieerde groepen die de voordelen halen uit de digitalisering. Zo zullen zij vaker dan meer kwetsbare groepen kansen krijgen om hun digitale vaardigheden bij te schaven, wat de digitale kloof enkel vergroot. Ook de toegang tot internet, digitale tools en essentiële diensten is niet gelijk voor iedereen.

Zo nam tussen 2019 en 2021 het percentage digitaal kwetsbare personen met een laag inkomen toe tot 63%. En dat is niet verwonderlijk, want deze mensen ervaren te veel drempels om in deze intensief digitale maatschappij mee aan boord te blijven. De barometer is dan ook een warm pleidooi om als maatschappij diegenen die er het meest nood aan hebben verder te ondersteunen, want al deze drempels kunnen ze niet op eigen houtje overwinnen.

Sleutelwoorden: Digitale inclusie, digitale kloof, barometer, digitalisering, sociaal-digitale ongelijkheid, digitale vaardigheden, essentiële e-diensten, voor u gelezen

## 1. Inleiding

De Barometer Digitale Inclusie ontstond op initiatief van de Koning Boudewijnstichting (KBS) en werd in 2020 voor het eerst uitgevoerd (Brotcorne & Mariën, 2020). Hieronder kan je de belangrijkste resultaten uit de tweede barometer voor digitale inclusie terugvinden die werd uitgevoerd in 2022 door onderzoeksteams van de UCLouvain en van de VUB (Faure, et al., 2022). De onderzoekers baseerden zich voor hun analyses op de gegevens van STATBEL, het Belgische statistiekbureau, uit 2019 en 2021. Hieronder worden de resultaten samengevat van de meest recente barometer die naging in welke mate de sociaal-digitale ongelijkheid in België geëvolueerd is sinds de publicatie van 2020. Het rapport geeft hierbij diepgaandere inzichten over drie specifieke doelgroepen, namelijk jongeren, senioren en werkzoekenden.

De recente resultaten uit de Barometer Digitale Inclusie zijn niet hoopgevend. Ondanks de steeds groeiende digitalisering van de maatschappij is ongeveer de helft van de Belgen digitaal kwetsbaar. Dit is de harde conclusie die we moeten maken inzake digitale inclusie in tijden van versnelde digitalisering. Deze versnelling kwam er mede onder invloed van de coronapandemie, waarbij de sanitaire crisis een katalysator was voor nooit eerder geziene investeringen in digitale technologie in alle lagen van de maatschappij. Maar ondanks deze digitale vooruitgang is niet iedereen mee aan boord. En hierbij zijn de risico's op digitale uitsluiting ongelijk verdeeld. Deze conclusie wordt ondersteund door het feit dat er kwalitatief ongelijke toegang is tot het internet en tot digitale technologieën. En niet alleen de toegang vormt een probleem. We slagen er in België niet in om onze digitale vaardigheden even snel te laten toenemen in vergelijking met de steeds hogere eisen die de hyperdigitale maatschappij van ons verlangt. Onder impuls van de coronapandemie zagen we in onze maatschappij een steeds groter wordende digitalisering van essentiële diensten. En hoewel we een geruststellende stijging zien in de drie Belgische gewesten van het gebruik van deze essentiële diensten, moeten we jammer genoeg ook vaststellen dat de kloof tussen diverse bevolkingsgroepen toeneemt.

## 2. Digitale ongelijkheden op drie verschillende niveaus

### 2.1. Ongelijke digitale vaardigheden versus steeds hogere eisen

De barometer ging na in welke mate mensen over digitale vaardigheden beschikken. De resultaten zijn alarmerend, want als we de 7% niet-gebruikers optellen bij de 39% Belgen met zwakke digitale vaardigheden, is 46% van de Belgische bevolking tussen 16 en 74 jaar digitaal kwetsbaar. Dit is een stijging met 6% ten opzichte van de eerste meting. Jammer genoeg betekent een toename in bezit en gebruik van digitale middelen geen automatische verbetering van de vaardigheden om deze te gebruiken. Een deel van de verklaring hiervoor is te vinden in het feit dat digitale vaardigheden per definitie traag evolueren, terwijl de digitale maatschappij verder doorraast. Om aan deze hoge eisen te voldoen hebben mensen tijd, energie en aandacht nodig om hun vaardigheden bij te schaven. Digitale vaardigheden zijn ook ruim en bevatten zowel informatie- en communicatievaardigheden als vaardigheden omtrent software, abstractie en online veiligheid. Omdat de eisen en vaardigheden niet parallel toenemen, zien we zelfs een relatieve daling van de algemene vaardigheden. Hierbij zijn het voornamelijk vrouwen, alleenstaanden en mensen met een laag inkomen die tot de meest kwetsbare groepen behoren als het op digitale vaardigheden aankomt. Maar vergis je niet, ook binnen de zogenaamde *digital natives*, waarvan we verwachten dat ze over grote digitale vaardigheden beschikken, beschikt één op drie over zwakke algemene digitale vaardigheden. Ten slotte zien we dat er minder digitale adepten zijn in Wallonië in vergelijking met Vlaanderen, deels omdat er minder middelen en interventies worden ingezet (bijvoorbeeld minder digitale dienstverlening in verschillende levensdomeinen), ondanks de pertinentere noden in het Franstalige landsgedeelte.

### 2.2. Ongelijke toegang tot internet en digitale technologieën

7% van de Belgische bevolking tussen 16 en 74 jaar heeft nog nooit gebruik gemaakt van het internet. Dit ondanks de nooit eerder geziene toename in toegang tot het internet en digitale technologieën, weerspiegeld in de 92% Belgische gezinnen die thuis een internetaansluiting hebben. Toch zien we hier belangrijke verschillen op basis van inkomen, leeftijd en gezinssamenstelling. Zo heeft slechts

84% van de alleenstaanden een internetaansluiting (ten opzichte van de 92% gemiddeld). En ook andere cijfers liegen er niet om: één op vijf huishoudens met een laag inkomen heeft thuis geen internet en 27% van de laaggeschoolde 55-plussers gaat nooit online. De belangrijkste belemmeringen voor de internetaansluiting thuis zijn de kosten, ontoereikende digitale vaardigheden en de perceptie van nutteloosheid.

Niet alleen óf je toegang hebt, maar ook hoé je toegang hebt, is een belangrijke indicator binnen het onderzoek naar digitale inclusie. We zien dat Belgen vooral via smartphone toegang vinden tot het internet, waaronder ook mensen met lage inkomens (89%) of een lager opleidingsniveau (84%). Het gebruik van de laptop nam met 15% toe, al hinken oudere vrouwen en personen met de laagste inkomens hierbij wel achterop. Het bezit van beide, wat ons multigeconnecteerd maakt, is echter voorbehouden aan jongeren en aan mensen met hogere inkomens. Aan de andere kant van het connectie-spectrum behoren mensen die alleenstaand zijn, die een bescheiden inkomen hebben en een laag opleidingsniveau bezitten dan weer vaker tot de groep niet-gebruikers van smartphone en/of laptop.

### 2.3. Ongelijk gebruik van essentiële dienstverlening

In twee jaar tijd is er een significante stijging vast te stellen in de drie Belgische gewesten van het gebruik van essentiële digitale diensten. Zo zijn aankopen via internet en e-gezondheidsdiensten niet meer weg te denken uit onze huidige maatschappij. Toch zien we dat slechts 49% van de internetgebruikers met een laag opleidingsniveau gebruik maakt van e-handel en dat 42% van internetgebruikers uit een arm huishouden gebruik maakt van e-gezondheid. De kloof bij het gebruik van essentiële digitale diensten tussen verschillende bevolkingsgroepen blijft groot. Hoewel 70% van de mensen met een laag inkomen gebruik maakt van e-administratie, is de kloof tussen hen en mensen met een hoog inkomen 17%. Essentiële digitale diensten worden voornamelijk gebruikt door multigeconnecteerde internetgebruikers en door de mensen die beschikken over goede digitale vaardigheden. En hoewel factoren zoals toegang en vaardigheden zeer belangrijk zijn, is de kloof tussen verschillende bevolkingsgroepen niet enkel hieraan te wijten. Om ervoor te zorgen dat essentiële diensten gebruikt kunnen worden door diverse groepen, moet het aanbod zowel uitgebreid worden als aan de diverse gebruikersgroepen aangepast zijn. Zo kan het gebruik van essentiële digita-

le diensten toenemen als de toegankelijkheid verbeterd wordt of de complexiteit van taal en handelingen tot een minimum wordt herleid.

## 3. Resultaten bij jongeren, senioren en werkzoekenden

In het rapport wordt verder ingezoomd op drie specifieke doelgroepen, namelijk jongeren, senioren en werkzoekenden. Hoewel deze focus belangrijk is om gemeenschappelijke noden te detecteren, is het belangrijk te beseffen dat binnen deze doelgroepen potentieel (sterk) verschillende digitale behoeften bestaan én dat deze categorieën niet vrij zijn van intragenerationele en transversale vormen van ongelijkheid.

Wat opviel bij de **jongeren** is dat er nog een mythe leeft dat die per definitie multitaskende *digital natives* zijn. Hoewel jongeren tussen 16 en 24 jaar inderdaad het meest digitaal (multi)geconnecteerd zijn in vergelijking met andere leeftijdsgroepen, was in 2019 de helft van de jongeren met een laag opleidingsniveau niet multigeconnecteerd. Gelukkig is hier vooruitgang in geboekt, al blijft wel nog een kwart van de jongeren met een laag opleidingsniveau tot de niet-multigeconnecteerde groep behoren (in vergelijking met amper 4% van de mensen met een diploma hoger onderwijs). En niet enkel de verbondenheid met internet kan beter, ook de digitale vaardigheden kunnen aangescherpt worden aangezien 33% van de jongeren tussen 16 en 24 jaar hier zwak op scoort. Interessant is het algemeen beeld dat jonge vrouwen meer gebruik maken van essentiële digitale diensten (zoals e-gezondheid, e-handel en e-administratie) dan de jonge mannen.

Het rapport stelt ook vast dat de federale statistieken de digitale ongelijkheid bij **senioren** onderschatten. Zo gebruikt maximaal de helft van de senioren e-gezondheidsdiensten. Dit is een belangrijke vaststelling omdat dit tot problemen kan leiden wat het gebruik van gezondheidszorg betreft. Toch geeft het rapport mee dat 55-plussers niet per definitie 'resistent' en weinig e-vaardig zijn. Het zijn voornamelijk de leefomstandigheden die bepalen of deze mensen op de digitale sneltrein (kunnen) zitten.

Ten slotte viel het op dat **werkzoekenden** met specifieke moeilijkheden worden geconfronteerd die hen verder benadelen bij het zoeken naar werk. E-vaardigheden zijn over

het algemeen belangrijk voor mensen, maar ze krijgen nog meer betekenis voor de 320.000 werkzoekenden die België rijk is. Want digitale diensten zijn vaak dé toegangspoort om mensen op weg te zetten naar een job. En voor wie toegang heeft tot digitale diensten, zijn vier basisvaardigheden cruciaal als het aankomt op het zoeken van een job: het gebruik van een mailbox en tekstverwerker, online solliciteren en online bijleren. Deze vaardigheden ontwikkelen en op peil houden vraagt een bijna continue investering, wat als uitputtend en stressvol kan ervaren worden door heel wat mensen. Nog veel werk aan de winkel dus om mensen digitaal te sterken zodat hun kansen op de arbeidsmarkt kunnen toenemen.

## 4. Conclusie

De snelweg richting digitalisering ligt open in België, al zeker na de versnelde digitale inspanningen tijdens de coronapandemie. De meest bevoorrechte (sociaal, economisch en met het hoogste opleidingsniveau) inwoners kunnen moeiteloos doorrijden en verbeteren hun digita-

le vaardigheden en middelen. Een groot aandeel Belgen staat echter in de file, of raakt de digitale snelweg niet op. De financiële, educatieve en maatschappelijke middelen die mensen in staat stellen om mee te doen en ook te blijven meedoen, zijn ongelijk verdeeld over de bevolking. Dit is een gemiste kans voor België, want we moeten ernaar blijven streven om digitalisering voor iedereen toegankelijk te maken en te houden. Zo staan we nog voor belangrijke socioprofessionele uitdagingen wat betreft gelijke toegang tot integratie op de arbeidsmarkt.

Op onderzoek gebaseerde instrumenten zoals de Barometer Digitale Inclusie helpen de inspanningen van verschillende organisaties, overheden en private partners te bundelen en de uitdagingen zwart op wit tastbaar te maken. Bovenal laat het rapport toe mensen te informeren rond (het probleem van) digitale inclusie en zo het onderwerp op de politieke agenda te plaatsen. De inzichten laten toe constructieve voorstellen te formuleren en stappen te zetten richting werkelijke digitale inclusie, in het bijzonder wat jongeren, senioren en werkzoekenden betreft. We hopen alvast dat de resultaten in de huidige barometer alle betrokkenen aanzetten om actie te ondernemen, zodat de volgende Barometer Digitale Inclusie meer inclusieve conclusies kan trekken.