



POD | Maatschappelijke Integratie  
SPP | Intégration Sociale

17.10.2010

**MIIS/2010/02**  
**Vorbereitung van de tweede fase van het nationale actieplan  
ter bestrijding van de digitale kloof 2011-2015**

***Eindrapport***

Périne Brotcorne  
Jan Dekelver  
Luc Mertens  
Karine Nicolay  
Gérard Valenduc

**FTU – Fondation Travail-Université**

Centre de recherche Travail & Technologies  
Rue de l'Arsenal, 5  
5000 Namur  
[www.ftu-namur.org](http://www.ftu-namur.org)

**KH Kempen**

K-point  
Kleinhoefstraat, 4  
2440 Geel  
[www.k-point.be](http://www.k-point.be)

## Inhoud

<b>VOORWOORD</b> .....	<b>3</b>
<b>INLEIDING</b> .....	<b>5</b>
<b>HOOFDSTUK I: EVALUATIE VAN DE EERSTE FASE 2005-2010</b> .....	<b>6</b>
1. Voorafgaande opmerkingen .....	6
2. Evaluatie van de algemene doelstellingen van het plan .....	7
3. Evaluatie van het luik “sensibilisering” .....	16
4. Evaluatie van het luik “opleiding” .....	18
5. Evaluatie van het luik “toegang voor iedereen” .....	22
6. Evaluatie van het luik “transversale acties” .....	26
7. Evaluatie van de methodologie en de opvolging van de eerste fase van het plan.....	28
<b>HOOFDSTUK II: VAN 2005 TOT 2010, DE NIEUWE GEZICHTEN VAN DE DIGITALE KLOOF</b> .....	<b>30</b>
1. De evolutie van het begrip “digitale kloof” .....	30
2. De evolutie van het gebruik van het internet in België .....	32
3. De evolutie van het Europese beleid .....	36
<b>HOOFDSTUK III: VOORSTELLEN VOOR EEN “BELGISCH STRATEGISCH E-INCLUSIEPLAN 2011-2015”</b> .....	<b>43</b>
1. Een nieuwe visie op e-inclusie : een verschuiving van het zwaartepunt .....	43
2. De basisprincipes van het nieuw strategisch plan .....	44
3. Een coördinatie op maat van de doelstellingen .....	45
4. Doelstellingen om de huidige en toekomstige uitdagingen van de digitale inclusie aan te gaan.....	48

## Voorwoord

Tijdens de voorbije dertig jaar hebben de informatietechnologieën onze manier van produceren, beheren en communiceren revolutionair veranderd. Hoewel ze eerst aanwezig waren in de werksfeer, zijn ze beetje bij beetje de privésfeer binnengedrongen.

Deze nieuwe technologieën gelden tegenwoordig als een standaard wanneer we ons informeren, communiceren, sociale contacten leggen, werken, kopen, administratieve handelingen verrichten, ons ontspannen... Hun impact op ons dagelijks leven is dus verre van neutraal, met ontegensprekelijke voordelen voor hen die ze beheersen. Maar ze brengen ook nieuwe vormen van kwetsbaarheid en uitsluiting met zich mee voor personen die geen toegang hebben tot deze technologieën of die weinig of geen kennis hebben van hun werking.

Deze kloof tussen hen die de weldaden van het Internet genieten en zij die ervan uitgesloten zijn bleek al snel een probleem, omdat ze een bron is van ongelijkheid in termen van toegang tot werk, onderwijs, verschillende diensten en goederen, uitoefening van het burgerschap... Zo is het in de feiten een drager van sociale uitsluiting geworden.

Om dit te verhelpen werd er door de federale regering en de deelstaten eind 2005 een Nationaal Actieplan ter bestrijding van de digitale kloof aangenomen. Dit plan maakte het mogelijk om de vertrekende acties en beleidsopties die betrekking hebben op dit maatschappelijk probleem vanuit gemeenschappelijke doelstellingen te structureren. Binnen het kader van hun bevoegdheden hebben de deelstaten een nieuwe impuls kunnen geven aan hun respectieve interventies en hebben ze binnen een nationale dynamiek nieuwe projecten kunnen ontwikkelen.

Het Actieplan bestond uit twee onderscheiden fases, elk met een duur van 5 jaar. Om de digitale kloof effectief te bestrijden, werd het belangrijk geacht om de acties op lange termijn in te schrijven, zonder echter te rigide te zijn. De informatietechnologieën evolueren immers constant, de digitale kloof is geen statisch fenomeen.

De eerste fase loopt eind dit jaar ten einde. Om de dynamiek voort te zetten die op gang werd gebracht in 2005, moet er dus een tweede fase 2011-2015 uitgewerkt worden.

Alvorens naar de toekomst te kijken, is het nodig om even terug te blikken en de voorbije acties in hun perspectief te bekijken. Dit is de doelstelling van de opdracht die werd gegeven aan de teams van de Fondation Travail-Université (Namen) en de Katholieke Hogeschool Kempen.

Hun werk sloeg op de evaluatie van het Plan 2006-2010, maar ook op een analyse van de recente – Belgische of buitenlandse - initiatieven en programma's met betrekking tot de bestrijding van de digitale kloof. Tegen het licht van deze ontwikkelingen, bestond hun opdracht ook uit het formuleren van aanbevelingen voor een volgend plan.

Bij het opstellen van hun rapport hebben de onderzoekers rekening gehouden met bestaande expertise binnen instanties en verenigingen inzake sociale inclusie, armoedebestrijding en bestrijding van de digitale kloof. Om zo dicht mogelijk bij de realiteit op het terrein aan te sluiten, wou ik inderdaad dat het voorbereidend werk de mening van de actoren zou

weergeven op de uitgangspunten voor de tweede fase van het plan, het doelpubliek, de doelstellingen...

De actoren op het werkveld waren talrijk aanwezig tijdens de workshops die georganiseerd werden door de teams van onderzoekers. Ik wil hen hartelijk bedanken voor hun inhoudelijke bijdrage.

Ik wil ook de vertegenwoordigers van de federale overheid en de deelstaten danken die constructief deelnamen aan het opvolgingscomité van dit rapport. Dit geldt ook voor de teams onderzoekers voor het kwaliteitswerk dat ze hebben neergezet.

Het rapport over de voorbereiding van de tweede fase van het nationaal plan ter bestrijding van de digitale kloof 2011-2015 is nu voltooid.

Het document dat u in handen houdt, is echter nog niet de definitieve tekst van de tweede fase. Dankzij de vruchtbare samenwerking met alle betrokken politieke, institutionele actoren en de verenigingen, vormt het wel een uitstekende bron van informatie en reflectie, die verankerd is in de actualiteit van de informatie- en communicatietechnologieën, en in de realiteit op het terrein. De voorstellen van de onderzoekers voor een toekomstig plan vormen concrete actiepistes.

Ik nodig bij deze de federale staat en deelstaten uit om er gebruik van te maken in het kader van de Interministeriële Conferentie en om er zich in ruime mate door te laten inspireren tijdens de uitwerking van de tweede fase van het Nationaal Actieplan ter bestrijding van de digitale kloof.

De Staatssecretaris voor Maatschappelijke Integratie  
en Armoedebestrijding

## Inleiding

Dit document is het eindrapport van een onderzoek dat in het kader van het Nationaal actieplan ter bestrijding van de digitale kloof door de POD Maatschappelijke Integratie aan de Fondation Travail-Université en aan het onderzoekscentrum K-point van de Katholieke Hogeschool Kempen werd toevertrouwd. Het onderzoek bestaat uit een evaluatie van de eerste fase van het plan (2005-2015) en uit oriëntaties en voorstellen voor de tweede fase van het plan (2011-2015). Gemakshalve wordt in het rapport de afkorting “het plan” gebruikt om het Nationaal actieplan ter bestrijding van de digitale kloof aan te duiden.

Voor de evaluatie van de eerste fase van het plan, en ter voorbereiding van de tweede fase hebben de onderzoeksteams een beroep gedaan op de inbreng van terreinwerkers en van de vertegenwoordigers van overheidsinstellingen. Zij werden actief betrokken bij het onderzoek door middel van workshops. De vertegenwoordigers van de overheidsinstellingen zaten twee keer samen. Op twee andere workshops werden terreinwerkers uitgenodigd die projecten hebben uitgevoerd die n.a.v. het plan tot stand kwamen of duidelijk aansluiten op de doelstellingen van het plan.

Het opvolgingscomité van het plan kwam, op uitnodiging van het Kabinet van Staatssecretaris Philippe Courard, verantwoordelijk voor Maatschappelijke Integratie, drie keer samen. Op de eerste vergadering werd de onderzoeksmethode door het onderzoeksteam voorgesteld en vervolgens goedgekeurd, en werden de institutionele aspecten besproken. Op de tweede vergadering, eind juni, werd het tussentijds rapport voorgesteld. Het opvolgingscomité werd in de gelegenheid gesteld om de oriënterende voorstellen te bespreken en bij te schaven. Op de laatste vergadering die plaatsvond op het einde van het onderzoek, werd de eerste versie van het eindrapport gepresenteerd.

Het rapport bevat drie delen:

- Het eerste deel bestaat uit de evaluatie van de eerste fase van het plan (2005-2010). De evaluatie betreft de algemene doelstellingen van het plan en de vier onderdelen die het plan vormgaven: sensibilisatie, opleiding, toegankelijkheid, transversale acties. Ook enkele aspecten van de coördinatie van het plan komen hier ter sprake.
- Het tweede deel besteedt aandacht aan de veranderingproces waaraan de digitale kloof problematiek sinds 2005 onderhevig is. Van ongelijkheden i.v.m. de toegang tot ICT is de klemtoon steeds meer komen liggen op de ongelijkheden inzake gebruik. Met de verspreiding van het Internet heeft het gebruik zich de laatste jaren steeds meer gediversifieerd. Ook het Europees e-inclusie beleid waarop het plan aansloot, heeft ondertussen significante wijzigingen ondergaan.
- Het derde deel gaat in op de doelstellingen en voorstellen voor tweede fase van het plan, waarvoor een nieuwe benaming wordt voorgesteld: “Belgisch strategisch e-inclusieplan (2011-2015)”. Na een voorstelling van de algemene doeleinden, worden de aanbevelingen voorgesteld aangaande de coördinatie en communicatie van het plan. De vijf krachtlijnen van het plan worden vervolgens toegelicht en aan de hand van concrete voorbeelden geïllustreerd.

# Hoofdstuk I: evaluatie van de eerste fase 2005-2010

## 1. Voorafgaande opmerkingen

Deze evaluatie van de eerste fase van het plan gebeurde op basis van informatie die de twee onderzoeksteams uit drie soorten bronnen haalden:

- documenten aangeleverd door de cel “digitale kloof” van de POD Maatschappelijke Integratie, maar ook door andere instellingen;
- documenten en andere bronnen die online beschikbaar zijn;
- de resultaten van de workshops die werden georganiseerd met de vertegenwoordigers van overheidsinstellingen (7 mei en 24 juni) en de terreinwerkers (21 mei en 25 mei).

Veel deelnemers aan de workshops, vooral onder terreinwerkers maar ook onder de vertegenwoordigers van de overheidsinstellingen, merkten op dat er geen of weinig weet is van het bestaan van een nationaal plan ter bestrijding van de digitale kloof. Sommigen ontdekten het plan pas nadat ze hun acties ten uitvoer hadden gebracht.

Die vaststelling kan worden geïnterpreteerd op twee schijnbaar tegenstrijdige, maar in werkelijkheid complementaire manieren.

Enerzijds spruit de gebrekkige kennis van het bestaan van het plan, zijn inhoud of de beschikbare middelen voort uit een communicatieprobleem tussen de overheden die instaan voor de coördinatie van het plan, en de instellingen of organisaties die mogelijk betrokken zijn bij de toepassing ervan. Dit weerspiegelt een gebrekkige coördinatie en zichtbaarheid van het plan, iets wat we verderop zullen bespreken.

Dat talloze initiatieven van instellingen en organisaties zo goed kaderen in de 28 door het plan bepaalde actielijnen suggereert anderzijds dat die actielijnen heel goed werden gekozen tijdens het ontwerpen van het plan. Die 28 actielijnen werden toen voorgesteld op basis van een inventaris van realisaties of projecten die al bestonden op federaal niveau of in de federale entiteiten. Ze weerspiegelden dus de stand van zaken van de initiatieven ter bestrijding van de digitale kloof in 2004-2005.

Daarom bleek het in de evaluatie van de uitgevoerde acties noodzakelijk om een onderscheid te maken tussen enerzijds de acties uitgevoerd door de federale of regionale overheden die zijn betrokken bij het ontwerp en de uitvoering van het plan, en anderzijds de initiatieven van andere spelers, met name in non-profit verenigingen, die kaderen in de doelstellingen van het plan, maar die onafhankelijk van het plan werden uitgevoerd.

## 2. Evaluatie van de algemene doelstellingen van het plan

De algemene doelstellingen van het plan 2005-2010 werden aanvankelijk als volgt geformuleerd: de digitale kloof de komende vijf jaar met een derde verkleinen, een barometer van de digitale kloof uitwerken en deelnemen aan de Europese inspanning ter bevordering van de digitale insluiting (e-inclusie).

We moeten hier in herinnering brengen dat de eerste fase van het plan hoofdzakelijk een vermindering van de ongelijkheid in de toegang tot ICT en dan vooral het internet beoogde, d.w.z. de digitale kloof van de eerste graad. De ongelijkheid op het vlak van vaardigheden en het gebruik van ICT – dus de digitale kloof van de tweede graad – wordt deels al behandeld door het plan, met name in het onderdeel opleiding en het onderdeel transversale acties. In dit eerste deel van het verslag heeft de evaluatie betrekking op de doelstellingen zoals ze aanvankelijk waren bepaald. Het tweede deel van het verslag zal aantonen dat – vijf jaar later – zich een nieuwe aanpak van de digitale kloof en digitale insluiting heeft opgedrongen.

### 2.1 De dichting van de digitale kloof

In België heeft de verspreiding van het internet zich de voorbije vijf jaar, van 2005 tot 2009, aan een constant tempo voortgezet (+29.3% over de hele periode, ofwel gemiddeld +6.6% per jaar). In 2009 bedroeg de verhouding internetgebruikers<sup>1</sup> onder de Belgische bevolking van 15 tot 75 jaar 75%, tegenover 58% in 2005. De verhouding huishoudens met een internetaansluiting bedroeg 67% in 2009, terwijl dat in 2005 nog 50% was<sup>2</sup>. De leeftijdsgroep 25-54 jaar – dus de jongste en oudste mensen uitgesloten – telt momenteel 83% internetgebruikers. Drie vierde van hen gebruikt het internet nagenoeg dagelijks.

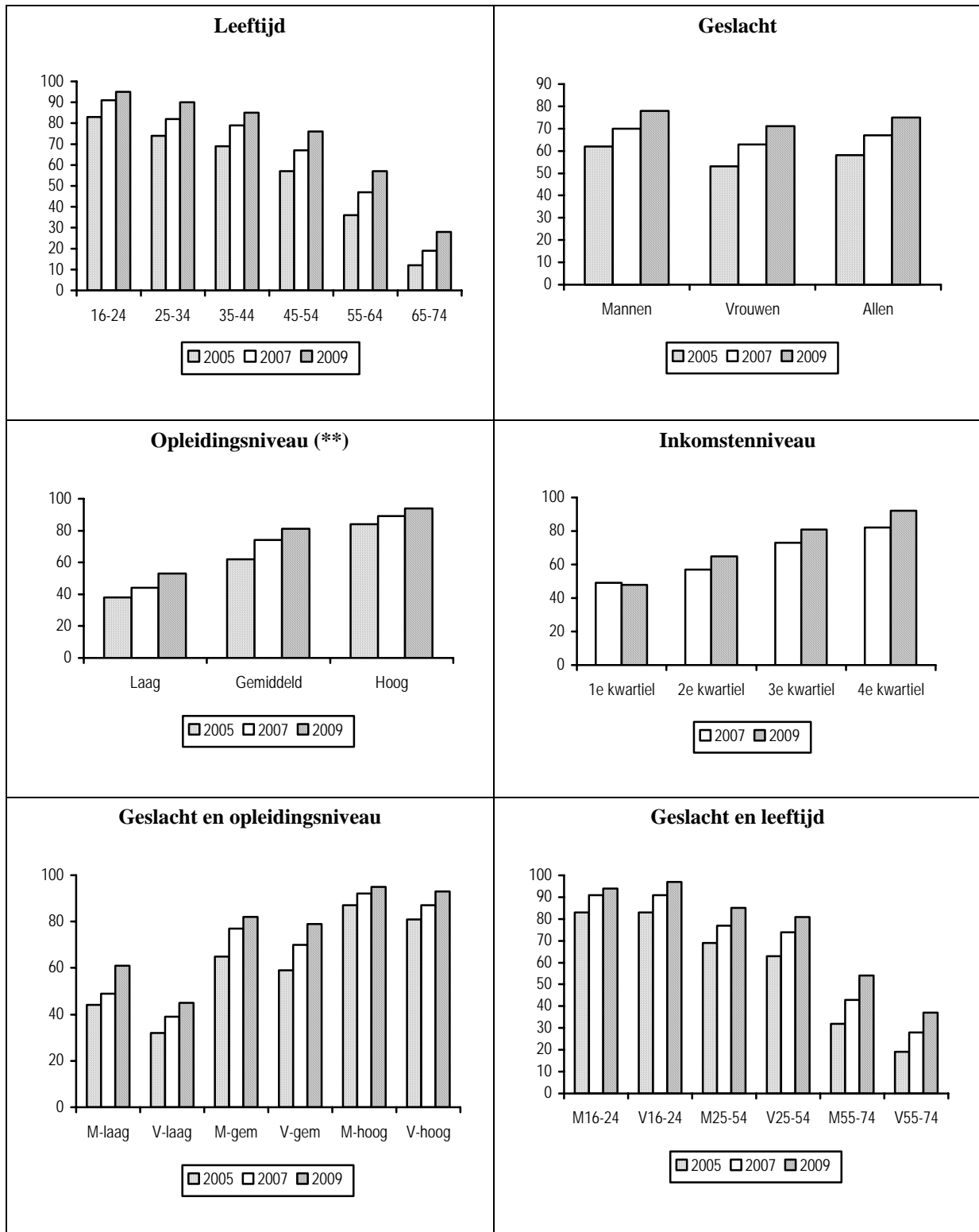
Om te beoordelen in hoeverre de toename van het internetgebruik de digitale kloof heeft verkleind, moeten deze twee vragen worden beantwoord: betrof de toename van het internetgebruik alle categorieën van de bevolking, de minderbedeelde categorieën inbegrepen? Is de digitale kloof – d.w.z. het verschil tussen de verschillende categorieën – ook daadwerkelijk verkleind met de toename van het gebruik?

#### 2.1.1 Het internetgebruik in de verschillende bevolkingscategorieën

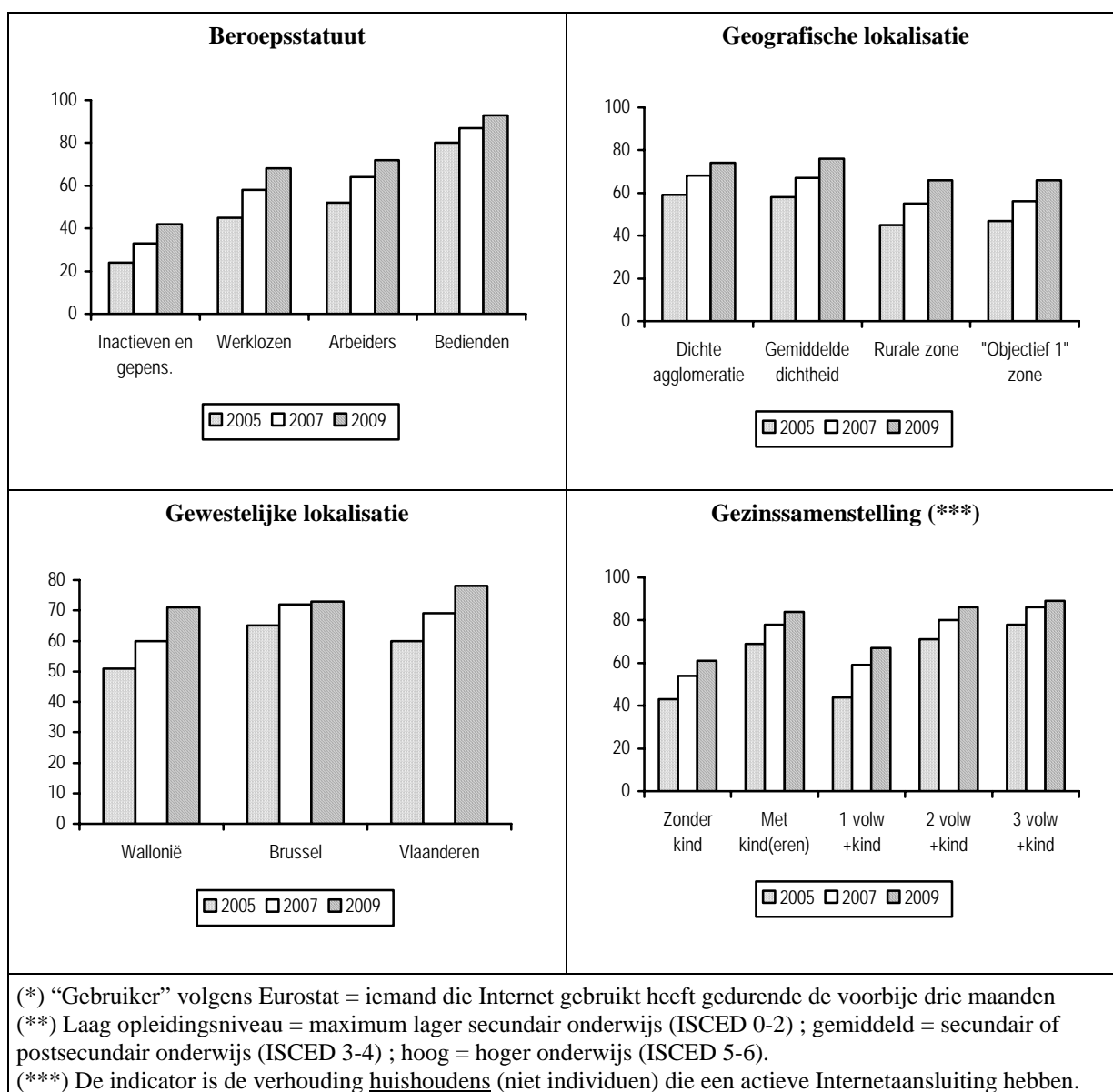
Zoals uit de grafieken van afbeelding 1 blijkt, is de toename van het aandeel internetgebruikers zichtbaar in alle sociaaldemografische categorieën die doorgaans worden gebruikt om de ongelijkheden op het vlak van ICT te meten: leeftijd, geslacht, opleidingsniveau, inkomensniveau, professionele status, geografische plaats en gezinssamenstelling.

- 
1. Van alle ICT-indicatoren werd hier enkel rekening gehouden met de indicatoren die verband houden met de internetverspreiding en het internetgebruik. Uit statistieken blijkt immers dat slechts heel weinig mensen een computer gebruiken zonder het internet te gebruiken, en dat heel weinig mensen het internet enkel gebruiken via andere middelen dan de computer.
  2. Dit verslag beroept zich op gegevens die door de FOD Economie en statistieken (Statbel) werden verzameld en gepubliceerd, met enquêtes die de Eurostat-database over de informatiemaatschappij voeden. De meest recente gegevens dateren van 2009.

**Afbeelding 1**  
**Evolutie van de verhouding Internetgebruikers (volgens de Eurostat definitie \*) in de Belgische bevolking, 2005-2009**







Bronnen: Statbel en Eurostat, berekening FTU

Bij de interpretatie van die grafieken kunnen enkele bijkomende opmerkingen worden geformuleerd:

- De verschillen tussen mannen en vrouwen concentreren zich op mensen met een laag opleidingsniveau en op 55-plussers (waar men ook minder gediplomeerde vrouwen aantreft). Voor de andere opleidingsniveaus en leeftijdsgroepen zijn de verschillen klein.
- De personen met een laag inkomen (1e kwartiel) vormen de enige categorie die de voorbije jaren geen toename van het aantal internetgebruikers heeft gekend.
- De geografische ongelijkheden zijn niet verdwenen. De ongunstige situaties betreffen personen die leven in landelijke gebieden (lage bevolkingsdichtheid) en economisch achtergestelde streken (zones "objectief 1"), die meer werklozen tellen. De kloof tussen Vlaanderen en Wallonië is de voorbije vijf jaar dan weer aanzienlijk verkleind.

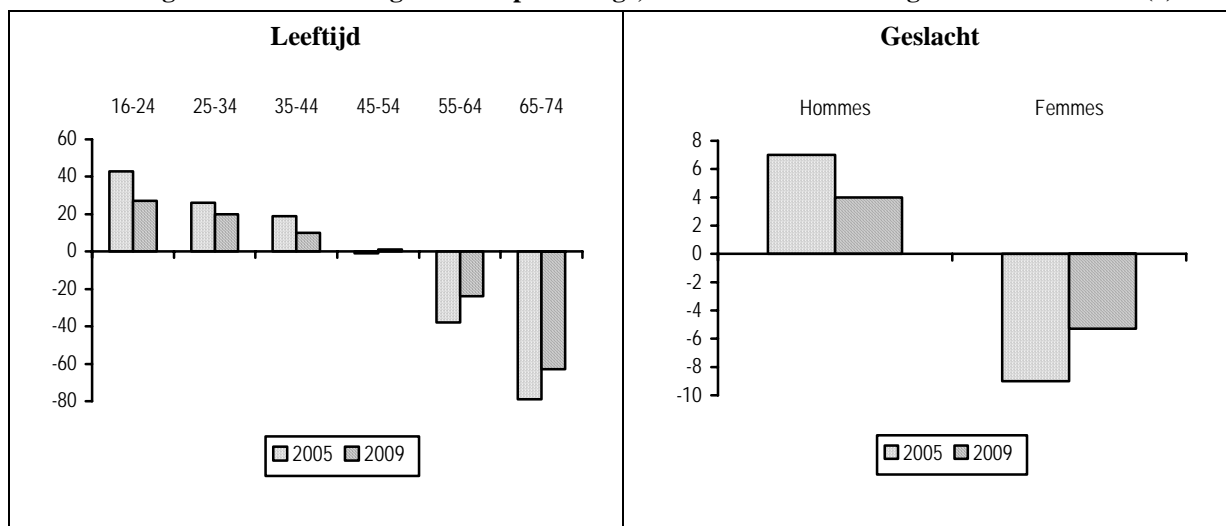
- Uit de gegevens over de internetaansluiting van gezinnen blijkt dat de aanwezigheid van kinderen in het gezin een gunstige factor is voor de aanwezigheid van een internetaansluiting. Die gegevens brengen ook een benadeelde groep aan het licht: eenoudergezinnen (een alleenstaande volwassene met één of meerdere kinderen), waarvan slechts 67% een aansluiting heeft, tegenover 84% voor alle gezinnen met kinderen. De relatieve kloof tussen eenoudergezinnen en het gemiddelde van gezinnen met (een) kind(eren) is evenwel verkleind: ze bedroeg 36% in 2005, en 20% in 2009.
- De voorbije vijf jaar kon het hoogste groeicijfer worden opgemerkt in bepaalde groepen waar de gebruikerspercentages het laagste waren: vijftigplussers (+58% bij de groep van 55-64 jaar, +133% bij de groep van 65-74 jaar), werkzoekenden (+51%), inwoners van landelijke gebieden (+47%), volwassenen van 25 tot 54 jaar met een laag opleidingsniveau (+41%) en Walen (+39%). Ter herinnering: het gemiddelde groeicijfer is 29.3%. Dit wijst dus op een inhaaleffect bij deze groepen.

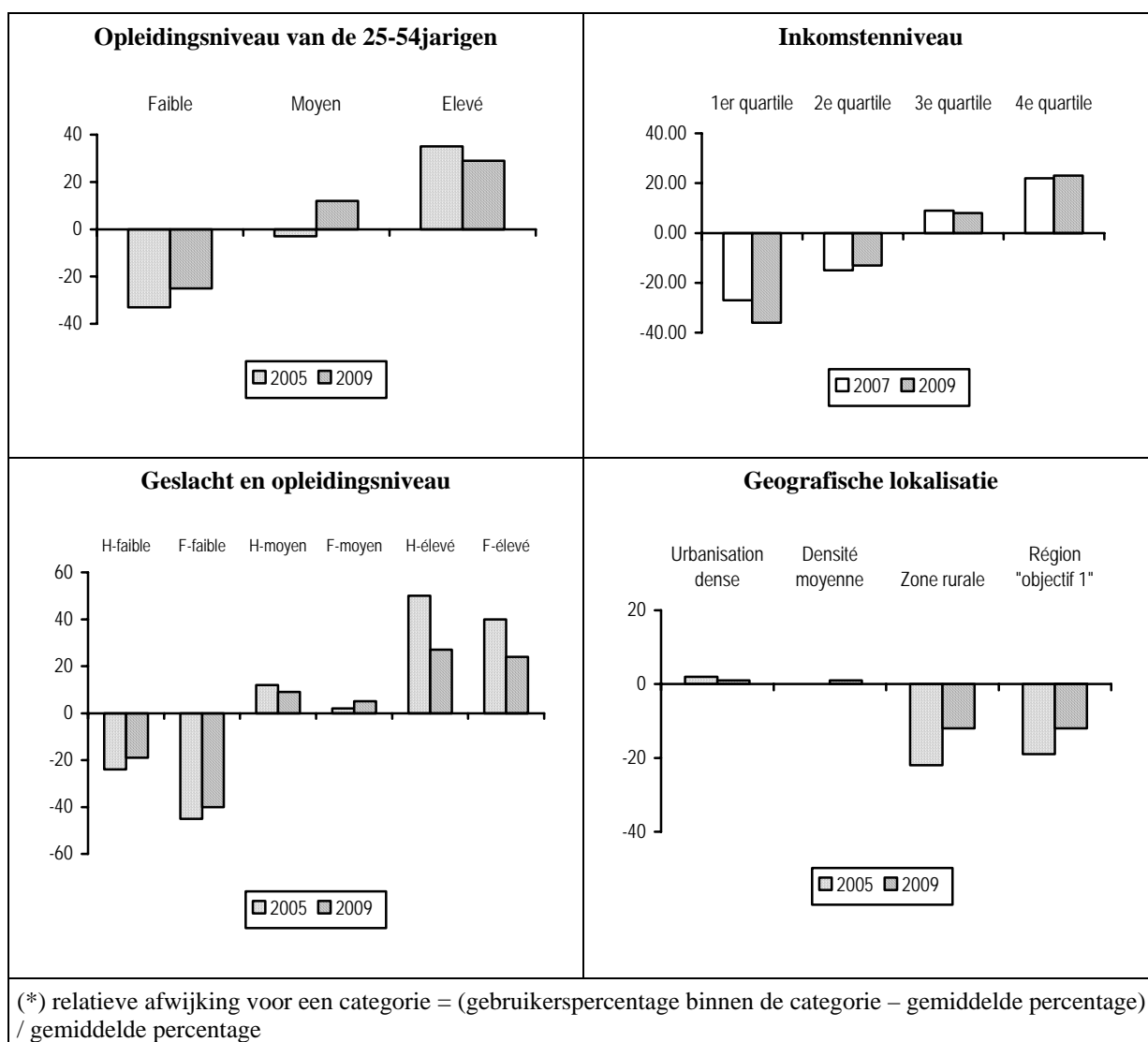
### 2.1.2 Is de digitale kloof daadwerkelijk verkleind in België?

Intuïtief wel, omdat het internet meer verspreid raakt en er een inhaalmanoeuvre aan de gang is. De digitale kloof wordt evenwel niet gemeten aan de hand van het aantal mensen dat al dan niet met het internet is verbonden, maar wel op basis van de verschillen tussen de verschillende categorieën voor eenzelfde sociaaldemografische variabele. Zijn die verschillen echter kleiner geworden? Met andere woorden: zijn de extreme categorieën voor elke variabele dichter bij het gemiddelde gekomen? Deze berekening (afbeelding 2) werd gemaakt op een vereenvoudigde manier (berekening van de relatieve verschillen in verhouding tot het gemiddelde) voor enkele variabelen van afbeelding 1.

Afbeelding 2

Vermindering van de digitale kloof van de eerste graad: evolutie van de relatieve afwijking in vergelijking met het gemiddelde van het gebruikerspercentage, voor enkele sociodemografische variabelen (\*)





Source : Statbel et Eurostat, calculs FTU

Deze grafieken leren ons dat de verschillen in verhouding tot het gemiddelde tussen 2005 en 2009 zijn afgenomen voor alle in aanmerking genomen sociaaldemografische variabelen, behalve het inkomen. In dit geval zijn de verschillen tussen het eerste en het vierde kwartiel groter geworden.

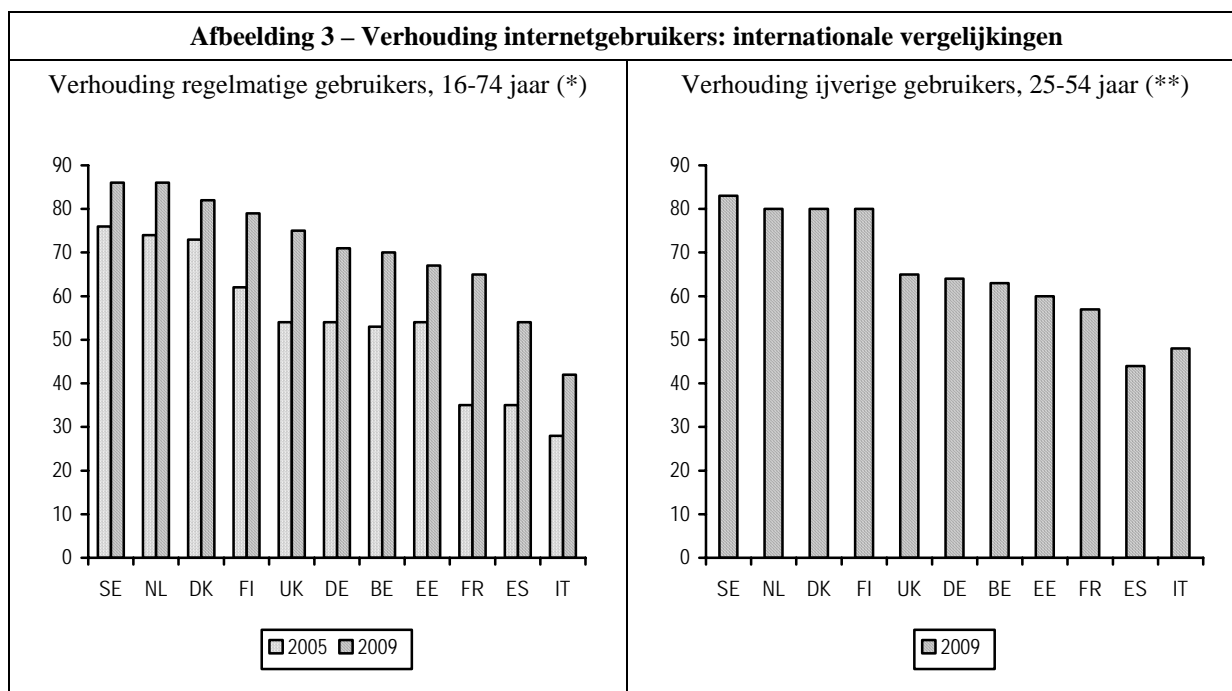
Als we kijken naar de digitale kloof van de eerste graad, dus de kloof met betrekking tot de ongelijkheden in de toegang tot ICT, kunnen we stellen dat de algemene doelstelling van het plan om “het aandeel burgers dat vandaag niet in staat is om ICT te gebruiken met een derde te verminderen” werd gehaald. De verhouding niet-gebruikers in de hele bevolking werd immers met meer dan een derde teruggebracht: van 42 % naar 25 %, wat goed is voor een relatieve daling van 40 %. Het aantal gezinnen zonder een internetaansluiting werd met een derde teruggeschoefd (van 50 % naar 33 %). Deze ruwe cijfers zeggen echter niets over de vermindering van de ongelijkheden onder de bevolking, in tegenstelling tot de grafieken van afbeelding 2. Bovendien is het uiteraard onmogelijk om te meten wat het aandeel is van de

toename van het internetgebruik dat zou kunnen worden toegeschreven aan de maatregelen die in het plan werden genomen.

De Europese verklaring van Riga, die België onderschreef in juni 2006, bepaalde meer nauwkeurige doelstellingen. De digitale kloof tussen 2005 en 2010 met de helft verkleinen, en dan vooral ten voordele van de volgende doelgroepen: oudere mensen, gehandicapte personen, mensen met een laag opleidingsniveau, werkzoekenden, etnische minderheden, inwoners van minder ontwikkelde gebieden, maar ook verschillen tussen de geslachten<sup>3</sup>. In België toont afbeelding 2 dat de doelstellingen van de verklaring van Riga in 2009 al helemaal of bijna helemaal werden gehaald voor bepaalde doelgroepen: personen van 55-64 jaar, inwoners van landelijke gebieden, alsook de ongelijkheden tussen mannen en vrouwen. Voor andere doelgroepen, met name personen met een laag opleidingsniveau en mensen die in gezinnen met een laag inkomen leven, werden deze doelstellingen nog lang niet bereikt.

De maatregel voor de verkleining van de digitale kloof kan tot slot niet worden beperkt tot de ongelijkheden in de toegang. Hij moet immers in een ruimer kader worden geplaatst, om zo ook rekening te houden met de ongelijkheden in het gebruik, die vooral te wijten zijn aan een ongelijke verdeling van kennis en vaardigheden, onder degenen die al aangesloten zijn. Die argumentering zal worden ontwikkeld in het tweede deel van het verslag.

Vergelijkingen met andere landen van de Europese Unie, en vooral met de buurlanden, tonen dat België op het vlak van toegang aanzienlijk boven het Europese gemiddelde zit.



(\*) *Regelmatige gebruikers = tenminste gemiddeld één keer per week gedurende de voorbije drie maanden*

(\*\*) *Ijverige gebruikers = dagelijks of bijna dagelijks*

Bron: Eurostat, augustus 2010

3. De berekeningsmethode die in Riga werd voorgesteld, is “tegen 2010 de verschillen tussen het gemiddelde van de bevolking en bepaalde benadeelde groepen met de helft verminderen”. Het is deze methode die werd gebruikt in afbeelding 2.

Hoewel een redenering in termen van scores altijd wat simplistisch is, kunnen we in Europa een leidinggevende, voornamelijk Scandinavische (ZW, DK, FI, NL) groep onderscheiden, gevolgd door een tweede groep, op sleeptouw genomen door het Verenigd Koninkrijk en met inbegrip van vooral Duitsland, Oostenrijk, België, Estland en iets achterop hinkend ook Frankrijk.

Bovenstaande afbeelding 3 brengt twee internationale vergelijkingsindicatoren samen: de verhouding regelmatige internetgebruikers (minstens één keer per week) onder de bevolking van 16 tot 74 jaar – een indicator die momenteel wordt gehanteerd door Eurostat – en de verhouding trouwe internetgebruikers (nagenoeg dagelijks) onder de bevolking van 25 tot 54 jaar. Deze tweede indicator verkleint de kloven die te wijten zijn aan de demografische structuur (vooral de min of meer grote verhouding oudere mensen van land tot land). De bevooroordeelde positie van België wordt nog duidelijker als we gebruikmaken van deze tweede indicator, die de systematische fout veroorzaakt door de vergrijzing “corrigeert”.

## **2.2 De barometer van de digitale kloof**

In het plan dat in 2005 werd opgesteld, noteerde men dat “de digitale kloof niet geniet van uniforme kwantitatieve indicatoren, die nauwkeurig en vergelijkbaar zijn voor heel België (...) en het nodig is om een regelmatig bijgewerkte barometer voor de evolutie van de digitale kloof in het leven te roepen”. Op dit vlak werden sindsdien al grote inspanningen geleverd. Het plan profiteerde immers al van de toepassing, onder de vlag van Eurostat sinds 2004, van een Europees instrument voor enquêtes rond de toegang tot ICT en de aanwending ervan door gezinnen, personen en ondernemingen. De FOD Economie en statistieken (Statbel) heeft zich ontfemd over de uitvoering en analyse van deze enquêtes in België. De door het plan gewenste barometer maakt het dus niet enkel mogelijk om een statistisch portret voor België te maken, maar ook om vergelijkingen met de andere Europese landen te maken.

De andere overheidsniveaus lanceerden of deden trouwens ook geregeld inspanningen om de toegang tot ICT en het gebruik ervan te meten, met name de Studiedienst Vlaamse Regering (SVR) en het Waalse Agentschap voor Telecommunicatie (AWT). Er werden specifieke “barometers” ontwikkeld voor bepaalde sectoren zoals het onderwijs en de gezondheidszorg, en dat zowel aan Nederlandstalige als Franstalige zijde. Tegelijkertijd werden er ook interessante gegevens over het gebruik van ICT verzameld via enquête-instrumenten waarin ICT niet de voornaamste focus is: bijvoorbeeld de enquête over de sociaal-culturele veranderingen in Vlaanderen en die over de audiovisuele consumptie in de Franse Gemeenschap.

De digitale ongelijkheden blijven echter moeilijk te vatten via relevante, exhaustieve en uniforme kwantitatieve indicatoren. Met uitzondering van de enquête van Statbel, die een uniform statistisch portret van de digitale kloof van heel België schept en vergelijkingen met de andere Europese landen mogelijk maakt, verschillen de metingen van de digitale kloof en haar evolutie vaak van studie tot studie. Dit maakt dat interregionale vergelijkingen nog moeilijk zijn uit te voeren in België.

De toepassing van statistische barometers van de digitale kloof beperkt haar evaluatie trouwens tot de kwantitatieve indicatoren. Ze gaan voorbij aan de meer kwalitatieve indicatoren die zich buigen over de technologische en cognitieve hindernissen bij het gebruik van ICT, zoals die zich voordoen onder de bevolking. Maar vandaag weet men hoe belangrijk die factoren zijn om inzicht te krijgen in de evolutie van de digitale kloof.

Algemeen gesproken wordt door onderzoekers de nadruk gelegd op de beperkingen van de kwantitatieve methode. Ze levert een statisch beeld van de digitale kloof maar maakt het niet mogelijk om inzicht te verwerven in de evolutieve dynamiek van het internetgebruik en heeft geen aandacht voor het zeer uiteenlopend niveau aan vaardigheden waarvan eenzelfde persoon, afhankelijk van de applicatie die hij gebruikt, blijk kan geven.

### **2.3 Het standpunt ten opzichte van Europese initiatieven**

In 2000, tijdens de Top van Lissabon, kreeg het begrip digitale insluiting voor de eerste keer een plaatsje op de Europese politieke agenda. De digitale insluiting werd ontwikkeld als een aspect van de sociale cohesie, een van de drie doelstellingen van de “Lissabonstrategie”, naast economische concurrentie en duurzame ontwikkeling. Deze initiatieven werden datzelfde jaar nog gevolgd door het actieplan e-Europe “Een informatiemaatschappij voor iedereen”, dat zich vooral toespitste op een uitgebreide internetaansluiting in Europa, en twee jaar later door het actieplan “e-Europe 2005”. Dit plan wilde die aansluiting niet enkel mogelijk maken via een sterkere economische prestatie en een betere toegankelijkheid tot de diensten voor alle burgers, maar ook via tewerkstelling en sociale cohesie. Een informatiemaatschappij die voor iedereen toegankelijk is, vroeg om een benadering in termen van noden en bijzonderheden van alle sociale groepen. Daarom kunnen tussen alle actieregels door specifieke maatregelen met betrekking tot e-inclusie worden gelezen.

Die beleidslijnen ter bevordering van de digitale insluiting zouden echter versnipperd blijven tot de ministeriële verklaring van Riga in juni 2006. Dit is immers een belangrijk baken in het beleid inzake e-inclusie in Europa omdat ze concrete verbintenissen bevat om de verschillende Europese beleidslijnen voor digitale insluiting met elkaar in overeenstemming te brengen. Wat het internetgebruik betreft, stelde de Europese Unie zich als streefdoel om de verschillen tussen het gemiddelde van de bevolking en bepaalde achtergestelde groepen tegen 2010 met de helft terug te dringen. Het gaat dan vooral om oudere personen, gehandicapte personen, mensen met een laag opleidingsniveau, werkzoekenden, etnische minderheden en inwoners van minder ontwikkelde gebieden, maar ook om de verschillen tussen de geslachten. De verklaring spitst zich toe op zes aspecten van e-inclusie: de specifieke noden van oudere werknemers en vijftigplussers, geografische ongelijkheden, de e-toegankelijkheid en het gebruiksgemak van ICT, onderwijs en digitale vaardigheden, de culturele diversiteit in het digitale universum en de kwaliteit van de online overheidsdiensten (e-government) voor iedereen. Het Belgische plan, dat dateert van 2005, werd voorgesteld tijdens de conferentie van Riga.

In november 2007 werden die verbintenissen herhaald in het Europese initiatief i2010 over digitale insluiting, in het ruimere kader van het programma i2010, in navolging van de plannen e-Europe 2002 en e-Europe 2005. Ze werden ondersteund door de sensibilisatiecampagne “e-Inclusion, be part of it!”. Er werden drie algemene doelstellingen bepaald:

- Iedereen de middelen geven om deel uit te maken van de informatiemaatschappij dankzij toegankelijke, betaalbare en gebruiksvriendelijke technologieën. De bestaande ongelijkheden op het vlak van breedband, e-toegankelijkheid (voor mensen met beperkte zintuiglijke, fysieke, motorische of cognitieve vermogens) of digitale vaardigheden dichten. Gebruikers sensibiliseren voor de risico's die ICT meebrengt, en dan vooral wat de veiligheid en persoonlijke gegevens betreft.

- De deelname verbeteren van groepen die door uitsluiting zijn bedreigd of die niet van de voordelen van ICT kunnen genieten. Er zijn specifieke acties gepland voor doelgroepen: vijftigplussers, gehandicapten, culturele of etnische minderheden, gemarginaliseerde jongeren, migranten.
- De acties voor digitale insluiting beter coördineren op nationale en Europese schaal.

Het Belgische plan, dat werd uitgewerkt in de geest van de Wereldtop van de Informatiemaatschappij in 2004, sloot naadloos aan bij de Europese doelstellingen die in 2006 in Riga werden bepaald en in 2007 geherformuleerd werden. Toch is het jammer dat het Belgische beleid voor de bestrijding van de digitale kloof een grote afwezigheid was op de grote conferenties over e-inclusie die de Europese Commissie na 2006 organiseerde, met in het bijzonder de conferentie voor de tussentijdse evaluatie van de doelstellingen van Riga in december 2008.

#### **2.4 Actieplannen die op andere beleidsniveaus werden bepaald**

In de loop van de periode die de eerste fase van het plan besloeg (2005-2010), zagen nog andere actieplannen of politieke programma's die rechtstreeks of onrechtstreeks verband hielden met de digitale insluiting het levenslicht op verschillende niveaus.

Op federaal niveau werd het plan "België – digitaal hart van Europa 2010-2015: 30 actiepunten" in 2009 voorgesteld door minister Van Quickenborne. Het bevat vooral maatregelen voor de ontwikkeling van het technologische aanbod, het dienstenaanbod en de veiligheid van netwerken, maar heeft slechts onrechtstreeks betrekking op de digitale insluiting via de actie "ICT-opleiding voor specifieke doelgroepen", die voornamelijk bestaande initiatieven herneemt.

In Vlaanderen stemde het Vlaamse Parlement in juni 2008 in met een motie over de politieke oriëntatienota "Digitaal Vlaanderen", die de Vlaamse Regering vraagt om het in 2005 aangenomen "Digitaal actieplan Vlaanderen" bij te werken en te versterken. Het strategische plan "Geletterdheid verhogen 2005-2011" bevat trouwens geen specifieke ICT-maatregel, maar stelt wel een systematische ICT-integratie in de initiatieven voor basisopleidingen voor sociaal achtergestelde groepen voor.

In het Brussels Gewest werkte de "Commission consultative formation emploi enseignement" in maart 2005 een plan uit met de naam "Plan AFECT voor toegang, opleiding, tewerkstelling, sociale economie, burgercultuur en duurzame ICT in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest". Hoewel het niet als dusdanig werd toegepast, werden bepaalde maatregelen geconcretiseerd, vooral op het vlak van opleiding en socioprofessionele integratie. Recenter (mei 2009) publiceerde het Centrum voor Informatica voor het Brussels Gewest (CIBG) het witboek "Een prestatiegericht ICT-beleid voor een prestatiegericht gewest – 34 maatregelen voor de gewestelijke legislatuur 2009-2014", met een reeks maatregelen ter bevordering van de digitale insluiting, met name een multimediaplan voor het onderwijs, de verbetering van de onlinediensten voor het grote publiek en green IT.

In Wallonië zet de algemene politieke verklaring van 2009 de strijd tegen de digitale kloof opnieuw op het politiek agenda en stelt verschillende maatregelen op het vlak van opleiding, digitale openbare ruimtes, de bevordering van open normen, de renovatie van computers en de productie van inhoud voor.

Op verenigingsniveau nam het VSNG in 2006 het initiatief tot een reeks maatregelen voor de vermindering van de digitale ongelijkheden, het “Digiplan 2007-2011” gedoopt. Het Digiplan werd op nationale schaal verspreid tijdens de Digitale Week van 2007. De door het Digiplan voorgestelde maatregelen sluiten aan op de algemene oriëntaties van de eerste fase van het plan, maar willen nog verder en sneller gaan. Het Digiplan is een soort van manifest van de verenigingswereld ter bestrijding van de digitale kloof.

Met uitzondering van het Digiplan verwijzen de hierboven kort aangehaalde actieplannen niet uitdrukkelijk naar het nationale plan ter bestrijding van de digitale kloof.

### **3. Evaluatie van het luik “sensibilisatie”**

Dit luik beoogt vooral een “vermindering van het aandeel van de bevolking dat het praktische nut van ICT niet kent, dat denkt dat die technologieën ingewikkeld in gebruik zijn en dat geen vertrouwen heeft in ICT” (acties 1 tot 4). Het tweede streefdoel betreft de centralisatie van de informatie betreffende alle initiatieven ter bestrijding van de digitale kloof (actie 5).

- Actie 1: campagnes in de traditionele media
- Actie 2: ontwikkeling en verspreiding van een informatieve dvd
- Actie 3: papieren gidsen voor doelgroepen
- Actie 4: sensibiliseren over veiligheid om het vertrouwen te versterken
- Actie 5: database van initiatieven rond digitale insluiting

Bijlage 1 bevat een overzicht van de verwezenlijkingen. Hier vindt u een synthese en een evaluatie van deze acties.

#### **3.1 Acties ondernomen door de overheid**

De overheid organiseerde allerhande sensibilisatiecampagnes om de bevolking ervan bewust te maken hoe belangrijk het gebruik van ICT is en hoe gemakkelijk het te gebruiken is. Zo was er de tv-campagne “Peeceefobie” van FEDICT in 2005, de reeks van zes filmpjes van “Juliette, reine du net” van AWT in samenwerking met RTL-Tvi in 2006, de dvd “Trop faciles, les TIC” van AWT in 2008, maar ook de praktische gidsen van AWT over het gebruik van het web en zijn veiligheid, de gids voor internetgebruikers van de FOD Economie in 2008, en de sensibilisatiecampagne van IST “e-Dinges – leven in digitaal Vlaanderen” in 2010. Andere sensibilisatie-acties richtten zich tot meer specifieke doelgroepen, zoals zelfstandigen (AWT) of websitehouders (FOD Economie).

Een meer bijzondere klemtoon werd gelegd op de sensibilisatie voor de risico’s van het internetgebruik (actie 4), met name via de federale campagne Suske & Wiske / Bob & Bobette (2006) en de publicaties van het Observatorium van de rechten op het internet over cyberpesten.

De doelstelling voor de ontwikkeling van een nationale database van initiatieven ter bevordering van de digitale insluiting werd niet gehaald. Het tussentijdse evaluatieverslag van het plan (2007) maakt melding van de nakende lancering van een online-inventaris door de POD Maatschappelijke Integratie, maar dit is niet gebeurd. In Vlaanderen had die taak kunnen worden vervuld door het Coördinatiepunt Informatiemaatschappij, dat in 2005 werd gelanceerd maar niet heeft gewerkt. Ze werd nu overgenomen door IST (Vlaams Parlement)



in het kader van zijn campagne e-Dinges en in samenwerking met het VSNG. In Wallonië geeft de website van AWT toegang tot een gids met publieke internetpunten en een inventaris van ICT-opleidingscentra voor het grote publiek, hoewel hij niet de hele problematiek van de digitale insluiting behandelt.

### **3.2 Acties ondernomen door mensen op het terrein**

Naast de overheden ontwikkelden ook talloze terreinwerkers sensibilisatie-activiteiten, o.a. de Digitale week/La Semaine numérique, die gezamenlijk in de drie Gewesten van het land wordt georganiseerd, en een groot aantal digitale-kloof-initiatieven in de kijker zet. Op het meer specifieke terrein van de actielijn “sensibiliseren over veiligheid om het vertrouwen te versterken” hebben ook de campagnes van Child Focus bij adolescenten, gezinnen en onderwijzers, alsook de informatiecampaagnes van het OIVO/CRIOC een nationale dimensie.

Naast een inventaris is het interessant om de aandacht te vestigen op enkele transversale kenmerken van de sensibilisatie-acties van de terreinwerkers.

- Het gaat meestal om sensibilisatie-acties die verband houden met een opleidingsaanbod of een educatieve benadering. Dit geldt vooral voor de talloze acties gericht op vijftigplussers.
- De meeste acties mikken op een specifiek publiek: gezinnen, adolescenten, vijftigplussers, migranten, inwoners van een gemeente of wijk, gebruikers van onlinediensten enz.
- Er worden talloze sensibilisatie-acties gevoerd via lokale partnerschappen. Vaak spelen de OCR/EPN's een grote rol in die lokale partnerschappen.

Wat de centralisering van de initiatieven ter bestrijding van de digitale kloof betreft, namen de terreinwerkers initiatieven en ontwikkelden ze zelf verschillende platforms. In Vlaanderen werd die rol ingevuld door het VSNG, met een bijzondere klemtoon op de digitale alfabetisering. In Brussel vervulde Banlieues die rol in het begin van de periode 2005-2009, om die pas recent weer op te nemen (2010). In Wallonië neemt Technofutur TIC die rol voor zijn rekening via de activiteiten van zijn resourcecentrum voor de OCR's. Die verenigingen coördineren ook de Digitale week/Fête de l'internet, wat op zich een soort van platform voor de uitwisseling van ervaringen is.

### **3.3 Relevantie en doeltreffendheid van de acties op het vlak van sensibilisatie**

Deze sensibilisatie-acties beantwoorden aan de stand van zaken van de digitale kloof op het moment dat het plan werd uitgewerkt (2004-2005). In die tijd toonden de enquêtes aan dat de meeste niet-internetgebruikers er het nut niet van inzagen of het veel te ingewikkeld vonden. Sensibilisatie alleen volstaat thans niet meer, omdat het publiek dat toegang heeft tot de klassieke of elektronische informatiemedia inmiddels al door die acties werd bereikt. Om andere, moeilijker te bereiken doelgroepen aan te kunnen spreken, moet de sensibilisatie ingepast worden in een breder aanbod, en kunnen rekenen op een begeleiding op maat en op langere termijn. Tenslotte blijft het moeilijk om een uitspraak te doen over het effect van algemene sensibilisatie-acties. Ze hebben zeker bijgedragen aan de veranderde houding van de bevolking ten opzichte van ICT, maar het is onmogelijk om hun effect apart te bekijken.

Tenslotte blijft het moeilijk om een uitspraak te doen over het effect van algemene sensibilisatie-acties. Ze hebben zeker bijgedragen aan de veranderde houding van de bevolking ten opzichte van ICT, maar het is onmogelijk om hun effect apart te bekijken

De relevantie van de sensibilisatie-acties op het vlak van veiligheid en vertrouwen is de laatste jaren toegenomen, naarmate het internet meer verspreid geraakt en de risico's op ongelijkheden zich verplaatsen van de toegang tot het gebruik (digitale kloof van de tweede graad). Veiligheid en vertrouwen zijn kernelementen in de ontwikkeling van het gebruik. Zijn deze acties doeltreffend? We zien positieve signalen van hun doeltreffendheid als we kijken naar de website consumentenbedrog.be van OIVO/CRIOC of de website eCops van de FOD Economie, of als we stilstaan bij de omvang en diversiteit van de vragen die Child Focus beantwoordt.

De huidige situatie met betrekking tot de gecentraliseerde database van initiatieven voor digitale insluiting wordt als weinig doeltreffend beschouwd, ook al is het idee relevant voor de meeste terreinwerker en de instellingen die we in de workshops ontmoetten. De manier waarop die wordt toegepast, is echter omstrede. Een vorm van “vernetting” tussen de platforms die bestaan in de drie Gewesten, maar die voortvloeien uit vrijwillige initiatieven van gedecentraliseerde spelers (VSNG, Technofutur TIC, AWT, CABAN), zou het startpunt van een nieuwe aanpak kunnen vormen.

## 4. Evaluatie van het luik “opleiding”

Op dit terrein streeft het plan drie doelstellingen na: alle jongeren een ICT-opleiding geven (acties 6 tot 8), burgers die iets willen leren over ICT autodidactische instrumenten aanbieden (actie 9), ICT-opleiding voorzien voor achtergestelde doelgroepen (acties 10 tot 12). Op dit terrein zijn er geen wezenlijk federale bevoegdheden. Het zijn voornamelijk de Gewesten of Gemeenschappen die hiervoor bevoegd zijn.

- Actie 6: zero tolerance voor de digitale kloof in scholen (mediaopleiding, beheersing van de vaardigheden)
- Actie 7: één computer per 15 leerlingen op elk onderwijsniveau
- Actie 8: versterkte ICT-opleidingsnetwerken voor leerkrachten
- Actie 9: autodidactische instrumenten om ICT-vaardigheden te leren
- Actie 10: kennisuitwisseling inzake het opleidingsaanbod, met name voor achtergestelde groepen
- Actie 11: een beter ICT-opleidingsaanbod voor werkzoekenden
- Actie 12: een instrument voor de erkenning van ICT-vaardigheden

Bijlage 1 bevat een overzicht van de verwezenlijkingen. Hierna vindt u een synthese en een evaluatie van deze acties.

### 4.1 Acties ondernomen door de overheid

#### *Onderwijs*

Bij de Vlaamse Gemeenschap: kwam er in 2007 een volledig nieuw ICT-curriculum met 10 afzonderlijke eindtermen in basisvorming. De ambitie is dat alle leerlingen de nodige ICT-basisvaardigheden hebben (veilig ICT-gebruik, informatie kunnen opzoeken en verwerken,

gebruik van ICT voor het eigen leerproces enz.). In 2012 zal er met een test aan de computer gemeten worden of de leerlingen de ICT-competenties hebben bereikt.

Op het vlak van mediaopleiding ondersteunt de Vlaamse overheid CJSM de ontwikkeling van een “Kenniscentrum voor mediawijsheid”. Het werkt nog niet, maar zou zich moeten ontfemen over sensibilisatie, de opbouw van kennis en de verspreiding ervan in het onderwijs en in jeugdverenigingen.

De Franse Gemeenschap ontwikkelde een “ICT-paspoort” voor het basisonderwijs en de eerste cyclus van het secundair onderwijs, eerst als experiment in 2003, en dan op een meer formele manier in 2006. Scholen beslissen zelf of ze er al dan niet aan deelnemen. De scholen die willen deelnemen, moeten zich aan het begin van het jaar inschrijven bij de Franse Gemeenschap. De Franse Gemeenschap heeft talloze pedagogische hulpmiddelen voor de leerkrachten online gezet, maar voorzag geen formele integratie van het ICT-paspoort in de organisatie van de lessen, noch een verplichte opleiding voor het onderwijzend personeel.

De ratio van één computer per 15 leerlingen, die in die tijd overeenkwam met de doelstelling die de Europese Unie had bepaald, is momenteel niet bereikt in het Franstalige basisonderwijs (1/16). De doelstelling is gehaald in het Franstalige secundair onderwijs (1/10), in het Vlaams basisonderwijs (1/7) en in het Vlaams secundair onderwijs (1/3). De verschillen tussen de Vlaamse Gemeenschap en de Franse Gemeenschap op het vlak van informatica-uitrusting zijn dus aanzienlijk.

Aan Nederlandstalige en Franstalige zijde werden netwerken voor de uitwisseling van ervaringen en pedagogische hulpmiddelen voor leerkrachten ontwikkeld. In Vlaanderen is dat een provinciaal georganiseerd netwerk (REN, regionale expertise netwerken), met contactpunten voor de bijscholing van leerkrachten over het gebruik van ICT op school. De Franse Gemeenschap werkte dan weer aan een onlinecatalogus met pedagogische hulpmiddelen (RESPEL) die berust op een principe van decentralisering van de bijdragen en centralisering van de validatie van de hulpmiddelen.

### ***Autodidactische hulpmiddelen***

Buiten de al aangehaalde dvd van AWT, die zowel dienstdoet als sensibilisatie-instrument en didactisch materiaal voor “iedereen”, nam de overheid weinig initiatieven op dit terrein, in tegenstelling tot het werkveld (zie 4.2).

### ***ICT-opleiding voor achtergestelde groepen***

Voor de opleiding van *werkzoekenden* voerde elk Gewest een gestructureerd hulpmiddel in.

- In Vlaanderen gaat het om het programma “Aangename kennismaking met de computer” (VDAB – eerste fase 2001-2005, tweede fase vanaf 2005). Dit omvat een gerichte basisopleiding voor de achtergestelde groepen, een aanbod beroepsopleidingen voor bepaalde beroepen, en een e-learningplatform.
- In Wallonië gaat het om het “Plan mobilisateur TIC” (PMTIC), gelanceerd in 2002 en via een decreet georganiseerd sinds 2005, onder de vlag van FOREM en LabSET (Universiteit van Luik). De originaliteit van dit instrument schuilt in het gebruik van een netwerk van 94 opleidingsoperatoren die deel uitmaken van instellingen of organisaties, en die van LabSET een “PMTIC-erkenning” kregen. Op vraag van de Waalse overheid

ontwikkelden FOREM, LabSET en AWT ook een portaalsite met het opleidingsaanbod (learnonline.be).

- In Brussel nam Bruxelles Formation ICT niet alleen op als vak, maar ook als pedagogisch instrument in de opfris- of “trampolinecursussen” die een overgang vormen naar de kwalificerende opleidingen georganiseerd door Bruxelles Formation of zijn partners. Het referentiecentrum Evoliris legt de klemtoon dan weer op de socioprofessionele integratie van werkzoekenden en jonge schoolverlaters via gerichte opleidingen over de basisvaardigheden in ICT-beroepen (pc- of netwerktechnicus, helpdesk, onderhoud enz.).

PMTIC en het programma “aangename kennismaking” richten zich beide voornamelijk op werkzoekenden, maar stellen zich ook open voor andere achtergestelde groepen.

Naast de opleidingsmiddelen die zich vooral tot werklozen richten, ontwikkelden bepaalde overheden programma’s voor een *laaggeschoold publiek*. Dat is bijvoorbeeld het geval voor de Federatie Basiseducatie in Vlaanderen. Ze biedt deze doelgroep een ICT-opleiding en bevordert het gebruik van ICT in de andere onderwijstakken. Er werden ook meer specifieke projecten uitgewerkt met organisaties ter bestrijding van de armoede, bibliotheken, digidak enz.

Onlangs nog lanceerde de POD Maatschappelijke Integratie twee projectoproepen voor gerichte acties, met name op het vlak van opleiding en begeleiding (eind 2008 en 2010). De tweede oproep was bedoeld voor jongeren die een risico vertonen inzake marginalisering en/of kwetsbaarheid vertonen met betrekking tot het gebruik van ICT.

## **4.2 Acties ondernomen door het werkveld**

### ***Onderwijs***

Sommige externe onderwijspartners ontwikkelden een dienstenaanbod om de digitale kloof op school en in de omgeving van de school (vooral bij de ouders) te dichten: uitwisseling van hulpmiddelen, pedagogische steun aan onderwijzers, forums. Dat is het geval voor organisaties zoals IT Huis, KlasCement enz.

### ***Autodidactische hulpmiddelen***

Non-profit-organisaties bleken heel actief in de ontwikkeling van autodidactische hulpmiddelen, zoals de pakketten “leren is leuk” van de organisaties LINC en VSNG, de instrumenten die online werden gezet door het resourcecenter van de Waalse OCR’s enz.

Het Vlaamse Steunpunt voor Sociaal-Cultureel Volwassenenwerk SoCiuS paste een in Nederland ontwikkelde methodologie (“23 dingen”) aan voor de ontwikkeling van autodidactische instrumenten ten behoeve van o.a.: sociaal-cultureel werk, werk in bibliotheken, blogs van verenigingen en webtools 2.0.

### ***ICT-opleiding voor achtergestelde groepen***

Op dit terrein is het werkveld heel actief geweest. Het is dus onmogelijk om alle realisaties op te sommen. De organisaties richten zich meestal tot groepen die worden beschouwd als bijzonder kwetsbaar voor digitale ongelijkheden, zoals vijftigplussers, laaggeschoolde personen (vroegtijdige schoolverlaters inbegrepen), nieuwkomers, door armoede bedreigde mensen, daklozen en illegalen. Bepaalde initiatieven beantwoorden aan meer specifieke

noden, zoals die van laaggeschoold personeel van lokale besturen, ongeletterde werknemers of vijftigplussers in een rusthuis.

Het plan wilde die opleidingsinitiatieven ook beter bekend maken. Op dit vlak spelen bepaalde jaarlijkse evenementen een grote rol: de Digitale week/Semaine Numérique), waarover we het eerder al hadden, of de Rencontres wallonnes de l'internet citoyen et solidaire (REWICS).

### **4.3 Belang en effect van de acties inzake opleiding**

Over het belang van onderwijs en opleiding als instrument om de digitale ongelijkheden weg te werken, bestaat geen enkele twijfel, noch onder deskundigen, noch onder de terreinwerkers.

Om alle jongeren een doeltreffende ICT-opleiding te kunnen geven, zijn een grote betrokkenheid van het schoolsysteem en begeleidingsstructuren voor jongeren cruciaal. Uit de evaluatie-elementen die de onderzoekers verzamelden, blijkt dat – onafhankelijk van de institutionele verschillen tussen de Gemeenschappen – de betrokkenheid van het schoolsysteem heel ongelijk is. Twee heel recente enquêtes (ICT Monitor Onderwijs in Vlaanderen en de enquête van AWT over het gebruik van ICT in het Waalse onderwijs) bevatten een uitvoerige evaluatie van de realisaties en lacunes van het schoolsysteem op dit terrein. De inventaris die in deze studie werd opgemaakt, toont dat de op school ingevoerde instrumenten met de huidige stand van zaken meer effect hebben als ze georganiseerd zijn in een samenwerkingsverband tussen onderwijzers, lokale projecten die ouders of jeugdorganisaties bereiken en bijvoorbeeld gebruik maken van gezamenlijke resourcecentra.

Over autodidactische leerinstrumenten merkten verschillende deelnemers aan de workshops op dat zelfscholing geen relevante methode is, vooral voor een sociaal kwetsbaar of cultureel achtergesteld publiek. Deze mensen hebben vooral nood aan een fysieke persoon die tussen hen en de machine staat, die hen geruststelt en begeleidt in het leerproces. Veel terreinwerkers zijn er daarnaast van overtuigd dat het startpunt van een ICT-leerproces net het omgekeerde van zelfscholing moet zijn. *We moeten samen met hen vertrekken met materiële ondersteuningsmiddelen waarmee ze al vertrouwd zijn, om hen zo te begeleiden naar die onbekende digitale wereld die ze vervolgens leren kennen.* We moeten die autodidactische instrumenten dus zien als ondersteuningsmiddelen voor een collectieve en vooral geleide aanpak, en niet als louter individuele instrumenten.

De initiatieven voor de opleiding van achtergestelde groepen hebben met elkaar gemeen dat ze hebben af te rekenen met financiële onzekerheid. Ze moeten meestal middelen verzamelen uit diverse geldbronnen (gemeentelijk, regionaal, communautair, federaal, Europees), met elk verschillende eisen en looptijden. Sommige terreinwerkers noemen zich dan ook ironisch “subsidiologen”. In Wallonië biedt de financiering van gedecentraliseerde opleidingsinitiatieven door PMTIC een gedeeltelijke oplossing voor dit probleem. In sommige gevallen bevordert dit soort van financiële constructies de integratie van de ICT-opleiding in opleidingsvoorzieningen met een bredere missie.

## 5. Evaluatie van het luik “toegang voor iedereen”

Op dit terrein streeft het plan drie doelstellingen na: iedere burger een publieke toegang tot het internet garanderen, en dat dicht bij huis en voor een redelijke kostprijs (acties 13 tot 15), de uitrusting en aansluiting van gezinnen stimuleren en aantrekkelijke toepassingen voor de burger ontwikkelen (acties 16 tot 19), en up-to-date computers ter beschikking stellen aan een betaalbare prijs (actie 20).

- Actie 13: verhoging van het aantal OCR's
- Actie 14: cartografie van de OCR's in België
- Actie 15: aanbod informaticamateriaal met label voor OCR's (OCR-pakket)
- Actie 16: ontwikkeling van een pakket “Internet voor iedereen”
- Actie 17: gebruik van de pc door werknemers thuis
- Actie 18: aanbod diensten met meerdere kanalen via interactieve digitale tv
- Actie 19: stimuleren van onlinetoepassingen die nuttig zijn voor burgers
- Actie 20: recyclage van het informaticamateriaal van besturen

Bijlage 1 bevat een overzicht van de verwezenlijkingen. Hier vindt u een synthese en een evaluatie van deze acties.

### 5.1 Acties ondernomen door de overheid

De bevordering en ondersteuning van bestaande en nieuwe OCR/EPN's was een kernelement in het overheidsbeleid voor de dichting van de digitale kloof.

- Op federaal niveau steunde de POD Maatschappelijke Integratie een reeks projecten die prioritair, maar niet uitsluitend, bedoeld waren voor de CPAS/OCMW's.
- In Wallonië steunde de Waalse regering via plaatselijke overheden de ontwikkeling van OCR's in de gemeentes via twee projectoproepen (2005 en 2007, 99 projecten geselecteerd). De coördinatie en de leiding van een resourcecentrum voor de Waalse OCR's werden toevertrouwd aan het competentiecentrum TechnofuturTIC. Er werd een OCR-charter opgesteld, net als een OCR-label (momenteel toegekend aan 110 Waalse OCR's).
- Hoewel de inrichting van openbare multimediaruimtes in Brussel een prominente plaats in het AFECT-plan van de Commission consultative formation emploi enseignement (2005) innam, hielden de regionale overheden zich pas laat bezig met de oprichting van OCR's via het CIBG (2010).
- In Vlaanderen spruiten de OCR's voornamelijk voort uit initiatieven van plaatselijke besturen of van verenigingen. Ze worden enkel gesubsidieerd in het kader van andere voorzieningen (openbare bibliotheken, wijkacties enz.).

Voor de cartografie van de OCR's lanceerde de POD Maatschappelijke Integratie een project, maar dit heeft geen bruikbare resultaten opgeleverd. AWT maakte een inventaris van de Waalse OCR's (al dan niet met label), die beschikbaar is op de website, terwijl TechnofuturTIC voor rekening van de Waalse overheid een gids met OCR's met label en hun voornaamste activiteiten bijhoudt. Recenter (2010) riep het IST (Vlaams Parlement) in Vlaanderen een soortgelijke inventaris in het leven.

Actie 15 (OCR-pakket) werd voornamelijk geconcretiseerd voor de OCR/EPN's van de CPAS/OCMW's in het kader van een samenwerkingsovereenkomst tussen de POD Maatschappelijke Integratie en Oxfam Solidariteit van 2005 tot 2008. Dit pakket, dat de naam Easy-(e)-Space droeg, moest de OCMW's en vzw's voor kwetsbare doelgroepen aanmoedigen om de digitale kloof te bestrijden door hun gebruikers een jaar lang een informaticapark van minstens vijf gerecycleerde computers ter beschikking te stellen, samen met een internetaansluiting en vrije software zoals de bureauticabool OpenOffice of de browser FireFox. Oxfam was de operator die zich een jaar lang bezighield met de installatie en technische opvolging van de parken. Daarna werd het informaticapark eigendom van het OCMW, dat de kosten voor de internetaansluiting en die van de technische opvolging van het materiaal voortaan voor zijn rekening moest nemen. In vier jaar tijd werden 160 voorzieningen financieel gesteund.

Voor de tweede doelstelling (de aansluiting van gezinnen stimuleren en aantrekkelijke diensten aanbieden) waren de acties van FEDICT nog het meest zichtbaar, en wel via de pakketten "Internet voor iedereen" (2006) en "Start2surf" (2009). Daar komen nog eens de faciliteiten bij die de POD Maatschappelijke Integratie aanbood zodat de OCMW's gerecycleerde computers konden aankopen voor hun gebruikers. Het in 2009 bijgewerkte plan PC-Privé is op zijn beurt uitsluitend bestemd voor de aankoop van materiaal via de werkgever, en dit onder nogal beperkte voorwaarden. Het aanbod onlinediensten via de interactieve digitale televisie (IDTV) kwam in de loop van het voorbije jaar pas echt van de grond. Dat komt vooral omdat de verspreiding van de interactieve digitale televisie onder de bevolking veel trager verliep dan men in 2005 had verwacht.

De aantrekkelijkheid van de online-overheidsdiensten is er fors op vooruitgegaan op alle beleidsniveaus (federaal, regionaal en communautair, en gemeentelijk), maar ook wat betreft het openbaar vervoer en andere algemene webdiensten. Maar bepaalde opvallende producten zoals tax-on-web of police-on-web, mogen anderzijds de snelle verspreiding van nuttige online diensten – met name in de regionale besturen en de gemeentes – niet in de schaduw plaatsen. Sommige toepassingen werden echter gestraft door de tergend trage start van het gebruik van de elektronische identiteitskaart (eID).

Wat tot slot de recyclage van overheidscomputers betreft, kunnen op federaal niveau enkel beperkte realisaties worden genoteerd. In dit terrein is de sector van de sociale economie nog het actiefst gebleken.

## **5.2 Acties ondernomen door het werkveld**

In Vlaanderen moest de ontwikkeling van OCR's het vooral hebben van initiatieven van plaatselijke besturen (vooral in grote steden zoals Antwerpen en Gent) en verenigingen. Digidak is een mooi voorbeeld van een initiatief van terreinwerkers. Het heeft zich als model verspreid en kon stilaan op de steun van diverse overheden rekenen (plaatselijke besturen, de provincie Antwerpen, het Vlaams netwerk van openbare bibliotheken).

Ook in Brussel staan de terreinwerkers aan de wieg van de meeste bestaande OCR's. Ze hebben zich onlangs gegroepeerd via een nieuw Brussels platform voor coördinatie en uitwisseling, namelijk CABAN (Coordination de l'accessibilité numérique des acteurs bruxellois), dat een dubbel doel nastreeft. Dit platform wil niet alleen de uitwisseling van middelen en kennis tussen de Brusselse voorzieningen versterken, maar ook en vooral hun zichtbaarheid bij de Brusselse overheid en het grote publiek vergroten. Het netwerk staat

daarnaast op het punt om een website te publiceren met een complete cartografie van de OCR's en de Brusselse terreinwerkers die actief zijn in de strijd tegen de digitale kloof, om de informatie zo duidelijker te maken voor het grote publiek, de regionale instellingen en potentiële partners.

In Wallonië maakten de plaatselijke samenwerkingsverbanden die rond de OCR's werden opgebouwd het mogelijk om het verenigingsweefsel te versterken en bepaalde reeds bestaande initiatieven nieuw leven in te blazen.

In het kader van actie 15 (OCR-pakket) moet we de initiatieven van het resourcecenter van de Waalse OCR's vermelden. Het centrum ondersteunt de ontwikkeling en verspreiding van vrije software voor de organisatie, het beheer en de opvolging van de activiteiten van de OCR's.

In het kader van actie 20 (gerecycleerde computers) is de sector van de sociale economie het actiefst gebleken (PC Solidarity, Close the gap, Web Informatek enz.). Hiervoor genoot deze sector geregeld steun van erkende organisaties zoals de Koning Boudewijnstichting en de POD Maatschappelijke Integratie. Het succes bracht ook aan het licht hoe moeilijk het is om het aanbod en de vraag naar gerecycleerde computers op elkaar af te stemmen, en dat zowel wat de kwantiteit als de kwaliteit betreft (technische prestatie en betrouwbaarheid).

### **5.3 Belang en effect van acties op het vlak van de toegang voor iedereen**

Het belang en het nut van de maatregelen die werden genomen op het gebied van de publieke toegankelijkheid (OCR/EPN) is de voorbije vijf jaar geëvolueerd. Vandaag is het minder de bedoeling om toegang te bieden aan mensen die nog geen toegang hebben, maar wel om een omgeving te scheppen die niet alleen technisch, maar ook en vooral pedagogisch en menselijk van kwaliteit is. Het model van de OCR/EPN's kan helpen om aan die nieuwe doelstellingen tegemoet te komen, zolang er maar een reeks voorwaarden wordt ingevuld.

De eerste voorwaarde, die al sinds jaar en dag wordt geëist door de terreinwerkers, is de erkenning en professionalisering van het beroep van OCR/EPN-animator (multimediawerker), net als de uitbreiding van de voorzieningen. Voor terreinwerkers is dit trouwens een absolute voorwaarde voor het voortbestaan van kwaliteitsvolle openbare computerruimtes, waarin begeleiding een hoofdrol speelt.

De tweede voorwaarde voor het welslagen van het OCR/EPN-model is dat de OCR/EPN een ontmoetingsplek wordt die volledig is geïntegreerd in het plaatselijk sociaal en cultureel leven. Die verankering in het plaatselijke sociale weefsel is van cruciaal belang voor de doeltreffendheid van het project. Voor de OCR/EPN is het immers heel belangrijk dat de samenwerking met verschillende plaatselijke organisaties wordt versterkt om onder meer ook de socioprofessionele integratie of sociale en culturele emancipatie in de hand te werken. Dit betekent dat het werk van de multimediawerkers grotendeels samenvalt met dat van mensen die actief zijn in de maatschappelijke sector (bij achtergestelde groepen, in wijken enz.). Dankzij die samenwerkingsverbanden met organisaties en plaatselijke openbare diensten (bibliotheken, OCMW's, werkwinkels, jongeren enz.) kan de doeltreffendheid van een van hun basistaken worden gegarandeerd: een springplank vormen naar de digitale integratie van achtergestelde groepen die buiten de ICT-wereld staan. De OCR's willen immers een brug slaan naar andere educatieve voorzieningen die het ICT-gebruik van kwetsbare groepen verder zullen begeleiden eens obstakel van de "toegang" overwonnen is. Zonder die



plaatselijke partners kan de voornaamste opdracht van een OCR slechts moeizaam worden ingevuld.

Een dergelijke samenwerking tussen verschillende plaatselijke structuren vereist natuurlijk een betere algemene coördinatie van de initiatieven op plaatselijk niveau. Dit is dan ook een derde voorwaarde voor het welslagen van de OCR/EPN's. Het veronderstelt een versterking van de financiële steun aan plaatselijke besturen voor de invoering van een coherent plan voor digitale integratie. In dit opzicht betreuren de terreinspelers, en dan vooral die van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, het feit dat er zoveel gerichte, tijdelijke subsidies worden toegekend aan bescheiden voorzieningen via occasionele projectoproepen, en dit ten nadele van een structureel meer consequente financiering voor enkele grote, bestaandevoorzieningen. De toename van kleine initiatieven zonder een gegarandeerde levensduur versnipperd de acties ter bestrijding van de digitale kloof en is niet bevorderlijk voor het werk in netwerken. Met een meer samenhangend financieringsmodel op plaatselijk niveau zouden één of enkele grote gemeentelijke voorzieningen de hoofdspelers kunnen worden in een echt project voor sociale cohesie, van waaruit dan aanvullende en/of kleinschaliger initiatieven kunnen voortspruiten. Sommigen stellen voor om per wijk een voldoende grote openbare computerruimte in te richten die kan dienen als expertise- en referentiecentrum voor de kleinere toegangspunten in bibliotheken, OCMW's of andere wijkorganisaties. Als centraal punt zou de OCR/EPN een soort van openbaar uitstalraam moeten zijn van de acties die worden gevoerd in de strijd tegen de digitale kloof op wijkniveau, en dat meer specifieke en gerichte acties in handen van de betrokken wijkorganisaties legt. Dankzij een dergelijke coördinatie van initiatieven kan een echte geïntegreerde en transversale aanpak van de acties ter bestrijding van de digitale kloof worden bevorderd en wordt een samenhangend beleid voor digitale integratie op plaatselijk niveau mogelijk.

Het probleem van het voortbestaan van initiatieven die gerichte financiële steun genoten, wordt duidelijk met het voorbeeld van de "Easy-(e)-spaces". Een "Easy-(e)-Space" is een soort van openbare computerruimte die enkel bestaat uit tweedehandscomputers die op een netwerk zijn aangesloten, en die gratis in de OCMW's en andere vzw's voor sociale hulp worden geleverd en geïnstalleerd door Oxfam Solidariteit. Om ervan te kunnen genieten, konden deze organisaties reageren op projectoproepen die de POD Maatschappelijke Integratie van 2005 tot 2008 jaarlijks lanceerde. Met die projectoproepen moest steun worden geboden aan organisaties die zich richten tot kwetsbare doelgroepen door ze gratis en één jaar lang een informaticapark met gerecycleerde computers ter beschikking te stellen. Dankzij het technisch beheer, dat werd gecentraliseerd door Oxfam Solidariteit, moest het hoofd van de organisatie niet noodzakelijk over specifieke computervaardigheden beschikken. De operator nam ook de opleiding van begeleiders voor zijn rekening. In vier jaar tijd kreeg België 165 "Easy-(e)-Spaces", waarvan 79 in Vlaanderen, 72 in Wallonië en 14 in Brussel.

Oxfam ontfermde zich een jaar lang over de installatie en technische opvolging van de parken. Daarna werd het materiaal eigendom van de betrokken OCMW's of vzw's. Dit betekende echter dat de kosten van de internetaansluiting en het technische nazicht van het materiaal dan volledig voor rekening van de ontvangende structuur werd, als die de Easy-(e)-Space tenminste wilde zien voortbestaan in zijn organisatie. Uit het eindrapport voor de evaluatie van het project (2009) blijkt dat de stopzetting van de subsidies na een jaar grote financiële problemen meebracht voor de organisaties omdat ze zelden alternatieven vonden. Omdat ze in Wallonië niet waren erkend als EPN konden ze ook niet genieten van de steun die voor EPN's was bestemd (zoals de opleiding van multimediawerkers). In Vlaanderen zijn OCR's niet erkend. Ze moesten zich dus beredderen met gemeentelijke subsidies, waarvoor

de Easy-(e)-Space slechts werd beschouwd als een activiteit voor bijkomende diensten. In Brussel zijn OCR/EPN's niet eens gedefinieerd of erkend. Dit maakte een hernieuwing van de subsidies heel moeilijk tot onmogelijk. Het evaluatierapport onderstreept ook dat het gebrek aan structurele subsidies noodlottige gevolgen heeft gehad op de duur en het type van arbeidscontract dat de multimediawerkers werd aangeboden. Het gebrek aan erkenning en professionalisering van het beroep van multimediawerker leidde bovendien tot een zekere afstoting en een hoge rotatie van het personeel.

## 6. Evaluatie van het luik “transversale acties”

Op dit terrein streeft het plan drie doelstellingen na: de verscheidenheid aan software bevorderen (actie 21), de burgers het recht op traditionele diensten garanderen (actie 22), een verhoogde toegankelijkheid tot en kennis van ICT voor een achtergesteld publiek, “oudere personen, vrouwen en gehandicapte personen” (letterlijk) (acties 23 tot 28).

- Actie 21: het publiek inlichten over de verscheidenheid aan types software
- Actie 22: het recht op de traditionele kanalen van de publieke diensten
- Actie 23: opvolging van de digitale kloof en de doelgroepen
- Actie 24: onderzoek naar de oorzaken van de digitale kloof
- Actie 25: steun aan initiatieven van organisaties
- Actie 26: gids met goede praktijkvoorbeelden op het vlak van e-toegankelijkheid
- Actie 27: veralgemening van het label AnySurfer voor alle overheden
- Actie 28: steunfonds voor gerichte initiatieven

### 6.1 Acties ondernomen door de overheid

De doelstelling om de verscheidenheid aan types software te bevorderen (actie 21), bestond voornamelijk uit acties ter bevordering van vrije software, en dat zowel op overheids- als verenigingsniveau, en vooral ten gunste van OCR/EPN's.

Acties 26 en 27 betreffen de toegankelijkheid voor mensen met een handicap (e-toegankelijkheid), met name het label AnySurfer. Op dit terrein hebben de gewestelijke en communautaire overheden de federale overheid voorbijgestoken. Bij de Gewesten en Gemeenschappen werden samenwerkingsakkoorden afgesloten met AnySurfer en werd er een tijdspad afgesproken aangaande te behalen resultaten, terwijl de samenwerking met federaal niveau vooralsnog eerder geval per geval vorm krijgt. De Vlaamse en Waalse overheden publiceerden gidsen voor ontwikkelaars van vooral gemeentelijke of provinciale websites.

Acties 25 en 28 betreffen de steun aan initiatieven van het werkveld. Dit aspect van het plan werd al rijkelijk besproken in de luiken sensibilisatie, opleiding en openbare toegang, met name met betrekking tot het beleid inzake de subsidiëring van de verschillende overheden.

Acties 23 en 24 betreffen het gebruik van statistische en wetenschappelijke expertise. Actie 23 is immers de herhaling van een van de algemene doelstellingen: de barometer van de digitale kloof (zie 2.2 hierboven). Het luik “onderzoeken” (actie 24) werd niet alleen geconcretiseerd door de POD Maatschappelijke Integratie, maar ook door andere federale overheden, met name de POD Wetenschapsbeleid (zie de lijst met onderzoeken die in bijlage is opgenomen). Algemeen bekeken, ging de aandacht van de uitgevoerde studies naar thema's die verder gaan dan de ongelijke toegang tot ICT, zoals het verwerven van vaardigheden,

veiligheid en vertrouwen, politieke mobilisatie, de digitale kloof in de tweede graad, het gebruik van ICT door kinderen en jongeren enz.

## **6.2 Acties ondernomen door het werkveld**

Verschillende organisaties, die deel uitmaken van de private profitsector (Telenet Foundation, CERA, Microsoft) of non-profitsector (Koning Boudewijnstichting, Digipolis), lanceerden acties ter ondersteuning van de initiatieven van de terreinwerkers, en dan hoofdzakelijk wat opleiding en de openbare toegang tot ICT betreft. In sommige gevallen gaat het om aanzienlijke bedragen. Zo bedraagt het budget van de projectoproepen van Telenet Foundation ongeveer €300 000 per jaar.

## **6.3 Belang en effect van de acties**

De doelstelling om de verscheidenheid aan soorten software te vergroten (actie 21), werd vaak opgevat als de bevordering van vrije software. Haar aanvankelijke formulering is meer genuanceerd, maar toch dubbelzinnig. Gaat het om de bevordering van het gebruik van vrije software door de bevolking in het algemeen (de interpretatie van talloze terreinwerkers) of eerder om het aantonen van het nut van open source software in vergelijking met proprietary software in de ontwikkeling van informaticatoepassingen door de overheid en andere diensten van algemeen nut (onderwerp van het colloquium van de FOD Economie)? Het verband met de dichting van de digitale kloof lijkt in geen van beide interpretaties vanzelfsprekend. Over vrije software heerst bovendien verdeeldheid onder de terreinwerkers. Sommigen – met name de multimediawerkers van de OCR/EPN's – zijn overtuigde "vrijesoftwaremilitanten". Open source software werd ontwikkeld om het beheer van de OCR/EPN's te vereenvoudigen. Ook het easy-(e)-space pack legde de klemtoon op de vrije software. Andere actoren op het terrein stellen zich daarentegen meer pragmatisch op. Ze erkennen de voordelen van open source software, maar ook de noodzaak om vertrouwd te raken met de meest verkochte software, vooral met het oog op professionele integratie. De ondersteuningacties gericht op het werkveld die Microsoft op touw zet (Do IT, Unlimited potential, Socialware), maken het debat nog moeilijker. Per slot van rekening lijkt de aanvankelijke formulering van het plan de termen van het debat goed te weerspiegelen: "de bevolking informeren over de verschillen, de voordelen en nadelen van vrije software en proprietary software".

De doelstelling om iedereen een toegang tot de traditionele kanalen voor publieke diensten te garanderen (actie 22), is een politiek principe dat niet operationeel werd geformuleerd. Het blijft controversieel. De voorbije vijf jaar flakkerde het debat verschillende keren op. Enkele voorbeelden: het (opgegeven) plan om belastingplichtigen die hun belastingaangifte online invullen fiscaal te belonen, de reglementering van de tarieven voor bankdiensten of, recenter nog, de toeslag van de NMBS op internationale treintickets die niet via het internet worden aangekocht. De overheden die instaan voor het plan konden in deze debatten geen standpunt innemen omwille van reeds aangehaalde redenen met betrekking tot de gebrekkige coördinatie van het plan.

De gerealiseerde onderzoeksacties (actie 24) betroffen onderwerpen die alle kaderen in de doelstellingen van het plan. Wat hun politieke verlenging betreft, kenden ze echter een verschillende afloop. Hoewel sommige in concrete politieke maatregelen zijn uitgemond (bijvoorbeeld de studie over offline jongeren), hadden andere weinig invloed op de politieke beslissing (bijvoorbeeld de vergelijkende internationale studie over de internettarieven).

Wat de e-toegankelijkheid betreft (actie 27), werden de vooropgestelde doelstellingen slechts gedeeltelijk gehaald. Volgens een balans die werd opgemaakt op initiatief van het consortium AnySurfer vertonen de websites van de overheid nog steeds grote tekortkomingen ten opzichte van de aanbevelingen van de Europese Commissie. Het label AnySurfer kon niet worden toegekend aan alle websites die werden vermeld in de programma's van de federale regering en de federale entiteiten, hoewel er instrumenten werden uitgewerkt voor webontwikkelaars, en dat zowel aan Nederlandstalige als Franstalige kant (actie 26). De situatie is nog slechter op gemeentelijke vlak. Ook de websites van de privésector vertonen in België een grote achterstand inzake het e-toegankelijkheid.

Daar moeten we nog aan toevoegen dat het luik “transversale acties” algemeen gesteld eerder een “variariubriek” lijkt dan een samenhangend geheel van maatregelen.

## **7. Evaluatie van de methodologie en de opvolging van de eerste fase van het plan**

Het plan voorzag verschillende middelen voor de evaluatie en opvolging:

- De oprichting van een cel “digitale kloof” binnen de POD Maatschappelijke Integratie
- De inrichting van een opvolgcomité dat de vertegenwoordigers van de federale, regionale en communautaire overheden die bij het plan betrokken zijn moest verenigen.
- De samenstelling van een groep van externe en onafhankelijke deskundigen, belast met een voortdurende evaluatie van de acties die werden ondernomen in het kader van het plan.
- De oprichting van een adviescommissie van terreinwerkers, die het werk van de deskundigen met hun expertise moest bijstaan.

Enkel het eerste instrument heeft echt vorm gekregen en werkte gedurende de hele duur van het plan. De cel “digitale kloof” was voor veel terreinwerkers en ook voor bepaalde instellingen trouwens de meest zichtbare manifestatie van het actieplan. Het is deze cel die de projectoproepen van de POD Maatschappelijke Integratie heeft voorbereid, en dat zowel voor studies als voor de steun aan acties op het terrein.

De tussentijdse evaluatie van 2007 bracht al een gebrekkige zichtbaarheid en coördinatie van het plan aan het licht: een gebrek aan zichtbaarheid waar het de externe communicatie betreft, en een gebrek aan coördinatie tussen de partners van het plan.

De resultaten van de workshops bevestigden die vaststellingen en voegen daar – naast de elementen die al werden aangehaald in de voorafgaande opmerkingen aan het begin van dit document - nog verschillende elementen aan toe:

- Het plan omvatte actielijnen, maar geen vermelding van de verantwoordelijkheden aangaande de toepassing en opvolging van deze acties.
- De methodologie voor de uitwerking van het plan, die uitging van het bestaande om de ervaring en goede praktijken te versterken, leidde tot een juxtapositie van nogal uiteenlopende doelstellingen.
- Een doeltreffende coördinatie moet ook rekening houden met initiatieven van andere actoren dan de overheid (zoals de Koning Boudewijnstichting, de Telenet Foundation, bepaalde intercommunales, bepaalde mecenaatacties van ondernemingen enz.).

- Er is weinig feedback over het resultaat van maatregelen die in het kader van het plan werden ondersteund.

Naast het gebrek aan operationele coördinatie willen de meeste actoren van de digitale insluiting ook ervaringen en goede praktijkvoorbeelden kunnen uitwisselen, iets waar de overheid tot nu toe niet echt veel aandacht aan heeft besteed. De bestaande evenementen of platforms spruiten voort uit initiatieven van verenigingen die nog steeds niet op overheidssteun kunnen rekenen.

Die moeilijkheid om een totaalstrategie ter bestrijding van de digitale kloof vorm te geven, heeft tenslotte ook opvallend veel te maken met de institutionele complexiteit van België. Zo bekeken, is het plan een belangrijke stap voorwaarts omdat het ons land een gemeenschappelijke visie schenkt op het gebied van toegang, bekwaamheid, regelgeving en sociaal beleid. Deze oefening blijft moeilijk in België maar heeft de verdienste dat ze tenminste werd uitgevoerd.

## **Hoofdstuk II: Van 2005 tot 2010, de nieuwe gezichten van de digitale kloof**

### **1. De evolutie van het begrip “digitale kloof”**

#### **1.1 Een multidimensionele kloof die aan verandering onderhevig is**

Het begrip “digitale kloof”, dat eind jaren ’90 met de sterke opkomst van de informatie- en communicatietechnologieën (ICT) in alle terreinen van de samenleving<sup>4</sup> opdook, verwijst doorgaans naar de kloof die de mensen die wel toegang tot het internet en de digitale technologieën hebben, onderscheidt van de mensen die deze niet hebben – zij die “in” zijn tegenover zij die “out” zijn. Vandaag de dag oordelen onderzoekers dat het begrip “digitale kloof” minder gepolariseerd is, in die zin dat ze verschillende interactieve en evoluerende dimensies inhoudt.

In de eerste plaats heeft de digitale kloof een *materiële* dimensie. In deze eerste betekenis verwijst ze naar een tekort aan middelen, uitrusting en toegangsmogelijkheden. Dit eerste niveau wordt ook aangeduid als de *digitale kloof van de eerste graad*.

Naast deze eerste dimensie, heeft de digitale kloof ook een *intellectuele en sociale* dimensie. In deze tweede betekenis verwijst ze naar sociocognitieve verschillen, meer bepaald naar een onvoldoende beheersing van de basiskennis en -vaardigheden voor het ICT-gebruik en naar het beheer van hun inhoud, alsook naar het tekort aan sociale middelen om gebruiksvormen te ontwikkelen waarmee men zijn maatschappelijke positie kan verbeteren. Het eerste aspect is een voorwaarde die men altijd moet vervullen om zich de technologieën eigen te kunnen maken; het tweede aspect betreft de verwerving van autonome en efficiënte gebruiksvormen in verband met de ICT. Beide aspecten vormen de digitale kloof *van de tweede graad*. Deze notie verwijst dus naar een soort kloof binnen de kloof op het vlak van de *gebruiksmodi* waarover de gebruikers beschikken, niet enkel m.b.t. de technologie, maar ook m.b.t. de inhoud en diensten die online toegankelijk zijn, die tot stand komt zodra de toegangsdrempel genomen is.

Deze invalshoek legt de nadruk op de multidimensionele aard van het begrip “digitale kloof”. Daarom kan men beter spreken over *digitale kloven* dan over *de digitale kloof* aangezien de ongelijkheden waar dit begrip naar verwijst, zo talrijk zijn. De problematiek van de digitale ongelijkheden is complex en impliceert verscheidene differentiatiefactoren. Achter de fysieke toegang tot de ICT gaat meestal een omgang met ICT schuil die verschillende vormen kan aannemen en verschillende doelstellingen kan nastreven. Deze gebruiksvormen treden in diverse contexten op, via verschillende technologische platforms of diensten, en vereisen zeer uiteenlopende vaardigheids- en beheersingsniveaus.

---

4. De uitdrukking *digital divide* zou voor het eerst gebruikt zijn in 1995 door A. Long-Scott in “Access Denied”, *Outlook*, vol 8, nr. 1 : [www.maynardije.org](http://www.maynardije.org)

Om de digitale kloof te overstijgen en een volwaardige inclusie in de informatiemaatschappij te bereiken, moet men met al deze dimensies rekening houden.

Daarnaast is het belangrijk om, binnen de toegangsmogelijkheden tot ICT en binnen de gebruiksvormen ervan, een duidelijk onderscheid te maken tussen enerzijds de verschillen, en anderzijds de ongelijkheden. Het is niet *noodzakelijkerwijs* omdat er verschillen tussen subcategorieën van de bevolking bestaan, dat deze verschillen van ongelijke aard zijn; sommige verschillen kunnen op een verschillend gedrag duiden. Bijvoorbeeld: het feit dat sommige mensen het internet slechts weinig gebruiken, kan een bewuste keuze zijn en is dus niet noodzakelijk het gevolg van discriminatie. Wanneer men het over de digitale kloof heeft, verwijst men eerst en vooral naar de discriminerende invloeden die het gebruik van de ICT kan teweegbrengen bij bepaalde bevolkingscategorieën op diverse terreinen van het maatschappelijk leven zoals werk en professionele ontplooiing, consumptie, communicatie of burgerparticipatie. Op deze manier komen we door simpelweg het aantal verbindingen en gebruikers te tellen, slechts weinig te weten over de manier waarop deze technologieën al dan niet tot ongelijkheden leiden. Daarom komt het er niet zozeer op aan oog te hebben voor de verschillen in gebruiksvormen, maar wel voor de discriminerende invloeden die deze verschillen op bepaalde terreinen van het maatschappelijk leven kunnen veroorzaken. Deze discriminerende invloeden zijn essentieel om de gevolgen van de digitale kloof te begrijpen.

De digitale kloof is niet enkel multidimensioneel; ze evolueert ook. Daarom moet ze eerder opgevat worden als een *sociaal proces* dan als een *toestand*. Dit uitgangspunt laat ons toe om de digitale ongelijkheden niet in een statisch, maar gaandeweg in een dynamisch perspectief te plaatsen. De dynamische aard van dit verschijnsel is belangrijk want hij stelt ons in staat de wijdverspreide idee te nuanceren volgens dewelke er een duidelijk en stabiel onderscheid zou bestaan tussen de mensen die op materieel en intellectueel vlak via de ICT toegang hebben tot de digitale wereld en de mensen die deze niet hebben. Volgens dit standpunt kan men ICT echter nooit definitief beheersen; alle gebruikers – en dus niet enkel de zwakke gebruikers of de niet-gebruikers – dreigen voortdurend hun ICT-niveau (wat beheersing, performance en integratie betreft) te verliezen omdat de online technologieën en diensten voortdurend evolueren. Met andere woorden: alle individuen – en dus niet enkel de mensen die behoren tot de bevolkingsgroepen die van de informatiemaatschappij afgesneden zijn – kunnen, tijdelijk althans, afhankelijk van hun specifieke leefomstandigheden, in mindere of meerdere mate in de marge van de digitale wereld terechtkomen.

## **1.2 De gevolgen van deze begripsveranderingen op het strategisch plan**

Dankzij deze toelichting aangaande de evolutie van het begrip ‘digitale kloof’, kunnen we beter begrijpen hoe dit begrip in de eerste fase van het plan werd opgevat en hoe het in de tweede moet worden ingevuld.

De verdienste van de eerste fase van het plan ligt in het feit dat ze de dubbele dimensie (toegang en gebruik) van de digitale kloof benadert, in die zin dat de acties rond drie luiken uitgewerkt zijn: toegang, bewustmaking en opleiding. Terwijl de eerste twee luiken op de strijd tegen de digitale kloof van de eerste graad betrekking hebben, is het laatste luik in verband met de opleiding al gericht op de strijd tegen de digitale kloof van de tweede graad, meer bepaald op het niveau van de vaardigheden. De gegevens uit het eerste deel van het verslag tonen aan dat de toegangsdrempel gedurende de laatste vijf jaar door een overgrote meerderheid van de bevolking overstegen werd. De aandacht die in de eerste fase van het plan

naar de digitale kloof van de tweede graad uitging, was dus relevant. De vooruitgang die op dit vlak geboekt werd, blijft echter moeilijk te evalueren aan de hand van kwantitatieve indicatoren. De methodes om de gebruiksvormen en vaardigheden te meten, moeten nog verbeterd worden, maar dit is moeilijk aangezien er tal van mogelijke indicatoren bestaan, die bovendien niet eenduidig zijn (frequentie en intensiteit van het gebruik, plaats van het gebruik, variëteiten in het gebruik, doelstellingen van het gebruik enz.).

Ondanks deze gevoeligheid voor de problematiek van de ongelijke gebruiksvormen, besteedt de eerste fase van het plan vooral aandacht aan de bestaande kloof tussen de mensen die op materieel en intellectueel vlak toegang hebben tot de ICT en de mensen die deze niet hebben. Hiertoe stelt ze hoofdzakelijk curatieve acties voor ten behoeve van de bevolkingsgroepen die momenteel uitgesloten worden. Aan de hand van deze statistische uiteenzetting over de kloof, kan men de strijd tegen de digitale kloof niet ‘preventief’ aanpakken door acties voor te stellen om de risico’s van toekomstige ongelijkheden te voorkomen. De remediërende beleidsinitiatieven die de uitgesloten bevolkingscategorieën in de maatschappij willen ‘integreren’, zijn ongetwijfeld nodig, maar volstaan niet aangezien de digitale kloof een dynamisch en multidimensioneel proces is.

Volgens dit perspectief moet de politieke aandacht niet enkel uitgaan naar de acties die gevoerd moeten worden bij de bevolkingsgroepen die momenteel uitgesloten worden, maar ook naar preventieve acties voor bevolkingsgroepen waarvan het (professionele, persoonlijke) ICT-gebruik ertoe kan leiden dat ze op lange termijn uit de maatschappij gesloten worden. Dit geldt ook voor de bevolkingsgroepen (overheids-, privé- of beroepsspelers van de sociale actie) waarvan het ICT-gebruik kan bijdragen aan de instandhouding – of zelfs tot de verscherping – van maatschappelijke ongelijkheden.

Maar men mag door de digitale kloof als een multidimensioneel proces te benaderen, ICT niet als zaligmakend middel tegen alle maatschappelijke kwalen beschouwen, dat automatisch en gewoonweg door zijn gebruik, tot eenieders inclusie zou leiden. Om helemaal efficiënt te zijn, moeten de gerichte politieke maatregelen inzake digitale inclusie, die eenieders integratie in de informatiemaatschappij willen vereenvoudigen, gekoppeld worden aan acties die bedoeld zijn om de structurele ongelijkheden inzake opvoeding, huisvesting, mobiliteit, gezondheid enz. te beperken. In dit opzicht moet het gebruik van ICT door zoveel mogelijk mensen, vooral het resultaat zijn van een structurele dichting van de sociale ongelijkheden.

## 2. De evolutie van het internetgebruik in België

De barometer van de digitale kloof die door Statbel in het kader van het werkprogramma Eurostat uitgewerkt werd, evalueert niet zozeer de evolutie van de aard van het gebruik, maar op de eerste plaats het gebruik *tout court* van ICT – we herinneren er even aan dat het begrip ‘gebruik’ dat we hierna zullen hanteren niet enkel de aanwending van een technologie, maar ook het gedrag, de verwachtingen en de voorstellingen van de gebruikers bestrijkt. Dit in acht genomen, kunnen we enkele grote tendensen binnen de evolutie van het gebruik van het internet en van de ICT in de loop van de laatste vijf jaar onder de aandacht brengen<sup>5</sup>.

---

5. Het grootste deel van de commentaar en de gegevens uit sectie 2 is overgenomen uit een onderzoeksverslag van de FTU voor het Federaal Wetenschapsbeleid: Brotcorne P., Damhuis L., Laurent V., Valenduc G., Vendramin P., *Diversité et vulnérabilité dans les usages des TIC – La fracture numérique au second degré*, Academia Press, Brussel, 2010, hoofdstuk II.



## **2.1 De evolutie van de frequentie van het internetgebruik en van de plaatsen waar het internet gebruikt wordt**

Zodra ze de toegangdrempel tot het internet overschreden hebben, gebruiken de meeste surfers het regelmatig. Binnen de groep van 16- tot 74-jarigen die het internet in de loop van de laatste drie maanden gebruikt hebben (definitie door Eurostat van het woord “gebruiker”), hebben 94% van deze gebruikers het minstens een keer per week gebruikt in 2009 (92% in 2005). Er is geen beduidende variatie naargelang de verschillende sociodemografische categorieën.

Onder deze gebruikers identificeert het onderzoek van Statbel/Eurostat een groep trouwe gebruikers: de mensen die het internet (bijna) dagelijks gebruiken. Ze vertegenwoordigen 75% van de gebruikers. De laatste jaren is het percentage trouwe gebruikers beduidend gestegen: van 66% in 2005 naar 75% in 2009. Dit percentage overstijgt het gemiddelde van de leeftijdscategorie van 16 tot 34 jaar, waaronder mensen met een diploma hoger onderwijs, van de gezinnen met een hoog inkomen (4<sup>de</sup> kwartiel) en van de kenniswerkers. Dit gemiddelde is beduidend lager dan het gemiddelde bij de 65+’ers, bij de laaggeschoolde 25+’ers, bij gezinnen met een laag inkomen (1<sup>ste</sup> kwartiel), bij handarbeiders, bij werkzoekenden en bij gezinnen die niet over een breedbandverbinding beschikken.

De meeste internetgebruikers hebben thuis toegang tot het internet (92% in 2009). Dit percentage is de laatste jaren gestegen (81% in 2005). De enige categorieën die lichtjes van het gemiddelde afwijken, zijn werkzoekenden (85%) en mensen uit een gezin met een laag inkomen (83%).

Toegang tot het internet op het werk komt veel minder vaak voor dan toegang tot het internet thuis. Binnen de leeftijdscategorie 25-54 jaar, de categorie van de werkende mens, gebruikten slechts 52% van de mensen internet op het werk in 2009 (40% in 2005), waarbij oudere werknemers minder surften dan hun jongere collega’s (59% bij de 25-34 jarigen en 45% bij de 45-54 jarigen, tegenover respectievelijk 42% en 37% in 2005). Binnen dezelfde leeftijdscategorie gebruikten meer mannen dan vrouwen internet op het werk (56% tegenover 49%) en meer kenniswerkers dan handarbeiders (68% tegenover 22%); het grootste verschil had betrekking op het onderwijsniveau: 78% van de mensen met een diploma hoger onderwijs tegenover 20% van de mensen zonder diploma middelbaar onderwijs.

De mensen uit de leeftijdscategorie 25-54 jaar die internet enkel op het werk gebruikten, zonder dat ze er thuis toegang tot hadden, vertegenwoordigden nog maar 3% van de gebruikers in 2009, tegenover 12% in 2005.

De plaatsen waar internet gebruikt wordt, zijn de laatste jaren heel uiteenlopend: vandaag de dag hebben 20% van de gebruikers toegang tot het internet binnen hun kennissenkring (buren, vrienden, ouders), tegenover 8% in 2005. Dit percentage is het hoogst bij de mensen jonger dan 35 jaar, studenten, werkzoekenden en ICT-professionals. Uiteenlopende lokalisatie zal nog hoger worden met de toekomstige ontwikkeling van het mobiele internet.

## **2.2 De evolutie inzake de aard van het internetgebruik**

Tabel 4 geeft het percentage internetgebruikers weer (nog steeds volgens Eurostat) die verschillende online diensten in België gebruiken. Het gaat om de diensten uit de jaarlijkse

onderzoeken van Eurostat over de informatiemaatschappij. Ze beslaan dus niet het ganse gebruiksterritorium van de internetgebruikers.

**Tabel 4**  
**Percentage internetgebruikers die de voorbije drie maanden diverse online diensten gebruikt hebben**  
(% van de internetgebruikers tijdens de voorbije drie maanden)

		2005	2007	2009
Communicatie- of ontspanningsactiviteiten	Communicatie via internet (alle vormen)	85	92	92
	E-mails verzenden en ontvangen	85	90	92
	Telefoneren via internet, videoconferentie	–	16	24
	Andere vormen van online dialoog (chat, fora's, enz.)	–	34	–
	Gebruik of download van spelletjes, muziek of video's	29	34	<b>44</b>
	Software downloaden	–	22	26
	Gebruik van radio of televisie op het internet	–	20	27
	Online inhoud plaatsen of delen	–	–	24
Activiteiten m.b.t. het opzoeken van informatie	Informatie opzoeken over gezondheid of voeding	33	38	<b>44</b>
	Informatie opzoeken over goederen en diensten	75	82	80
	Online kranten of tijdschriften lezen	22	25	<b>46</b>
Administratieve activiteiten	Interactie met de overheid (e-gov)	32	35	<b>41</b>
	Werk zoeken of solliciteren	14	12	18
Commerciële activiteiten	Reis- of accommodatiediensten	–	51	<b>45</b>
	Internetbankieren	41	52	62
	Online aankoop van goederen of diensten	27	31	<b>47</b>
	Verkoop van goederen of diensten, veilingssites	–	12	22

*Bron: gegevens Eurostat / Statbel*

Deze tabel toont aan dat het percentage gebruikers de laatste jaren toegenomen is voor de meeste internetdiensten, met name kranten of tijdschriften lezen, internetbankieren en online aankopen, waarvan het gebruik met meer dan de helft toegenomen is. Naast e-mails verwerken en informatie over goederen en diensten opzoeken, die - zoals verwacht - de basis voor het gebruik van het internet vormen, kan men een groep online diensten onderscheiden die door ongeveer 40 tot 50% van de gebruikers gebruikt wordt (vetgedrukt) en een andere groep online diensten die slechts door ongeveer 20 tot 25% van de gebruikers gebruikt wordt (cursief).

### **2.3 Enkele indicaties aangaande het ongelijk gebruik van internetdiensten**

#### *Volgens de leeftijd*

Onder de internetgebruikers contrasteert het profiel van de jongeren van 16-24 jaar met dat van de leeftijdscategorieën 25-34 jaar en 35-44 jaar, net als met dat van de volgende leeftijdscategorieën. Enerzijds, zijn bepaalde toepassingen die met communicatie en ontspanning gepaard gaan, veel meer verspreid bij de 16-24 jarigen: chatten, spelletjes en muziek, software downloaden en naar de radio luisteren of televisie kijken op het internet.

Anderzijds, zijn de leeftijdscategorieën 25-34 jaar en 35-44 jaar voor alle andere vormen van gebruik (informatie opzoeken, administratieve stappen, commerciële activiteiten), veel beter vertegenwoordigd dan de leeftijdscategorie 16-24 jaar. De 55-jarigen onderscheiden zich vooral van de voorgaande leeftijdscategorieën (35-44 jaar en 45-54 jaar) door het feit dat ze minder online kopen (behalve wat de reisdiensten betreft) en verkopen. In zekere zin kan men qua internetgebruik drie gebruiksprofielen onderscheiden: de profielen van jongeren, volwassenen en senioren.

### ***Volgens geslacht en leeftijd***

De verschillen volgens geslacht komen vooral tot uiting wanneer ze met de leeftijd of het onderwijsniveau in verband gebracht worden. Bepaalde gebruiksvormen zijn geslachtsgebonden voor alle leeftijdscategorieën: software downloaden en veilingsites raadplegen zijn hoofdzakelijk mannelijke activiteiten, terwijl informatie over gezondheid en voeding opzoeken eerder een vrouwelijke activiteit is, vooral bij de leeftijdscategorie jonger dan 55 jaar. Bij jongeren (16-24 jaar) is de publicatie van inhoud op het internet eerder een vrouwelijke activiteit, maar in de andere leeftijdscategorieën is ze eerder mannelijk. Het lezen van online kranten en tijdschriften, het gebruik van radio of televisie op het internet, het gebruik van spelletjes, muziek en video's, online aankopen, evenals de interactie met de overheid zijn geen geslachtsgebonden activiteiten bij jongeren, maar in de andere leeftijdscategorieën zijn ze eerder mannelijk.

### ***Volgens geslacht en onderwijsniveau***

Doorgaans neemt het gebruik van de online diensten toe met het onderwijsniveau, behalve voor audiovisuele ontspanning, veilingsites en de publicatie van inhoud, die weinig beïnvloed worden door deze variabele. De verschillen volgens geslacht worden kleiner naarmate het onderwijsniveau toeneemt, behalve voor bepaalde typische activiteitscategorieën die sterk geslachtsgebonden zijn: software downloaden en online aankopen voor mannen; gezondheid en voeding voor vrouwen. Laag opgeleide vrouwen gebruiken de meeste online diensten veel minder dan het gemiddelde (en beduidend minder dan de andere vrouwen), behalve wat audiovisuele ontspanning en internettelefonie betreft.

### ***Volgens het socioprofessioneel statuut***

Werklozen doen beduidend minder een beroep op de commerciële diensten dan het gemiddelde, met uitzondering van de veilingsites. Ze gebruiken de informatieve diensten iets minder dan het gemiddelde. Verder onderscheiden ze zich niet van het gemiddelde. De meest bijzondere categorie is die van de handarbeiders: met uitzondering van internetbankieren en de veilingsites, gebruiken ze alle andere online diensten beduidend minder dan het gemiddelde. Het verschil tussen hoofdarbeiders en handarbeiders is aanzienlijk, zelfs voor de basisdiensten (e-mails verwerken en informatie opzoeken). Wat studenten en gepensioneerden betreft: hun profielen onderscheiden zich niet op een beduidende manier van dat van hun respectievelijke leeftijdscategorieën.

### ***Volgens geografische ligging***

De verschillen tussen Vlaanderen, Wallonië en Brussel liggen hoofdzakelijk in de ongelijkheden wat de toegang betreft. Het gebruikersprofiel is gelijkaardig in de drie Gewesten en de verschillen zijn vrij klein. Doorgaans scoort Vlaanderen beter, behalve op het vlak van geavanceerde communicatiediensten, audiovisuele ontspanning en e-commerce, waarin de Brusselaars – en soms de Walen – het nationale gemiddelde omhoog trekken.

In vergelijking met zijn buurlanden, telt België een hoog percentage trouwe internetgebruikers, maar dit ligt zeker niet aan het gebruik van internet op het werk: op dit vlak scoort België veel slechter dan zijn buurlanden, terwijl de economische structuren onderling niet zo sterk verschillen. In België is de waaier aan internetdiensten die door het publiek effectief gebruikt worden beperkter dan in de buurlanden. Ten slotte bevindt België zich voor bepaalde toepassingen op cultureel en commercieel vlak of inzake geavanceerde communicatievormen verrassend genoeg onder het gemiddelde van de 27 Europese lidstaten – terwijl België wat toegang tot het internet betreft een vrij gunstige positie bekleedt (zie eerste deel).

### 3. De evolutie van het Europese beleid

#### 3.1 De nieuwe “Digitale Strategie voor Europa”

De Europese Commissie heeft onlangs (mei 2010) haar verbintenissen op het vlak van digitale inclusie voor het komende decennium in de Digitale Strategie voor Europa hernieuwd. Dit laatste initiatief past binnen de voortzetting van i2010. Naar dit voorbeeld, wil ze ICT als een van de belangrijke hefboomen aan wenden, zowel voor de groei van een competitieve Europese economie als voor de verbetering van de levenskwaliteit van alle Europese burgers. Deze strategie illustreert het traditionele slingerbeleid dat door de Commissie wordt aangehangen. Ze promoot de economische belangen en wil hiermee tegelijkertijd de sociale uitsluiting bestrijden, die de ontwikkeling van een harmonieuze maatschappij verstoort.

In tegenstelling tot het vorige initiatief, past deze digitale strategie echter in een context waarin men uit de economische crisis komt. Deze strategie vormt immers de eerste van de zeven richtinggevendende initiatieven die genomen werden binnen het ruimere kader van de strategie Europa 2020 – een strategie voor een intelligente, duurzame en inclusieve groei<sup>6</sup>, die door de Europese Commissie in maart 2010 opgestart werd om de crisis te overwinnen en de economie van de EU op de uitdagingen van het komende decennium voor te bereiden. Binnen dit kader beoogt de digitale strategie het sociaal en economisch potentieel van de ICT, en vooral van internet, zo goed mogelijk te beheren om de werkgelegenheid, de duurzame ontwikkeling en de sociale integratie te bevorderen. Hiertoe werden zeven actiedomeinen of hoofddoelstellingen vastgelegd:

- Een nieuwe eenheidsmarkt creëren waarin alle burgers, over de grenzen heen, van commerciële diensten en culturele inhoud kunnen genieten, en waarbij deze inhoud toegankelijk gemaakt wordt door de oprichting van pan-Europese digitale diensten.
- De normalisatie en interoperabiliteit van de voorzieningen, toepassingen, diensten en netwerken verbeteren om creatie en innovatie te vereenvoudigen, door met name een betere aanwending van de normen te promoten en door de interoperabiliteit via coördinatie te verhogen.
- Het vertrouwen versterken en de veiligheid van de online tools en diensten verhogen, met name door een betere coördinatie van de acties op Europees vlak (zoals de campagnes

---

6. EUROPE 2020 – Een strategie voor een intelligente, duurzame en inclusieve groei, COM(2010)2020.

voor de bewustmaking van het grote publiek voor een veiliger internet) en door de regels voor de bescherming van persoonsgegevens te verstrengen.

- De toegang van de Europeanen tot het snel en supersnel internet verbeteren, en dit aan een concurrerende prijs, om de competitiviteit, welvaart (economische groei, werkgelegenheid) en sociale integratie te bevorderen.
- Spitsonderzoek en innovatie stimuleren om ervoor te zorgen dat de beste ideeën ontwikkeld en op de markt gebracht worden, door met name de inbreng van privé-investeringen en een verhoging van de financiering van het onderzoek binnen de EU.
- Alle Europeanen, ongeacht hun leeftijd, sociale afkomst of handicap, van een digitale cultuur en digitale vaardigheden voorzien. Ervoor zorgen dat de digitale technologieën en de digitale inhoud toegankelijk, betaalbaar en gebruiksvriendelijk worden, om iedereen de kans te bieden probleemloos deel uit te maken van de informatiemaatschappij. Bovendien, moet men de ICT-opleidingen verbeteren, in het bijzonder voor jongeren, om de ICT-vaardigheden die nodig zijn voor de groei, uit te breiden, en het tekort aan bekwaam personeel in de ICT-sector op te vullen, met name door de digitale vaardigheden in de officiële opleidingssystemen te erkennen, maar ook door certificatie- en opleidingsinstellingen inzake ICT buiten de officiële onderwijscircuits te voorzien.
- Het potentieel en de voordelen van de ICT ontsluiten, opdat de ganse maatschappij er de vruchten van zou kunnen plukken. Het komt erop aan de ontwikkeling van een intelligente aanwending van de technologie en van het beheer van de informatie te bevorderen, om oplossingen te vinden waarmee men met name de uitdagingen met betrekking tot het leefmilieu en tot de vergrijzing van de bevolking kan aangaan.

In het eerste deel van het verslag zijn tal van overeenkomsten tussen de Europese agenda van de e-inclusie en de eerste fase van het Belgisch plan in de verf gezet. Maar ondanks deze overeenkomsten, zijn er ook verschillen waar te nemen in de visies die de benaderingen van digitale inclusie ondersteunen; deze verschillen zijn eveneens waarneembaar op het vlak van de nieuwe Europese digitale strategie.

Binnen het Europees beleid, is er de traditionele politieke benadering van het slingerbeleid van de Commissie: de digitale exclusie moet tegelijkertijd bestreden worden met het oog op de verbetering van de markt en van de tewerkstelling en met het oog op een verbetering van de levenskwaliteit en de sociale samenhang. Om kort te gaan: het Europees schenkt bijzondere aandacht aan bepaalde doelgroepen zoals bejaarden, werkzoekenden, personen met een handicap of ongeschoolden, omdat deze uitgesloten groepen geen koopkrachtige consumenten zijn. Of nog anders gezegd: burgers die niet mee kunnen in de informatiemaatschappij belemmeren de economische groei.

Wat het Belgisch beleid betreft, past de visie op de digitale inclusie die het nationaal actieplan ondersteunt, in een ruimer perspectief van sociale inclusie, in die zin dat het plan tracht te vermijden dat de ICT een bijkomende uitsluitingsfactor zouden worden, en zo nog meer ongelijkheid in de maatschappij zou teweegbrengen. Dit beleid wil eveneens de initiatieven ter bestrijding van de digitale kloof, inzetten als een volwaardig instrument om, meer algemeen gesproken, de zelfredzaamheid van kansarmen te bevorderen. Dit is trouwens de reden waarom het verenigingsleven sterk bij deze acties betrokken wordt.

Terwijl het Europese beleid resoluut voor een optimistische (en zelfs deterministische) benadering kiest, steunend op het hoofdidee dat het ontsloten potentieel van de ICT zowel het

bedrijfsleven als het leven van alle burgers zal verbeteren, is het Belgisch plan veel meer genuanceerd en tracht het een evenwicht te vinden tussen de toepassing van nieuwe technologische ontwikkelingen en de keuzevrijheid van de burgers.

### **3.2 Het Belgisch plan en de nationale initiatieven van onze buurlanden**

In dit deel worden de nationale plannen overlopen die in Frankrijk, Nederland en Groot-Brittannië tot stand kwamen. De hoofdlijnen van deze nationale plannen worden samengevat, enkele “goede praktijkvoorbeelden” worden vermeld en de aard van de betrokkenheid van hun initiatiefnemers en uitvoerders wordt toegelicht.<sup>7</sup>

#### **3.2.1 De nationale actieplannen in Frankrijk, Nederland en Groot-Brittannië**

In Frankrijk kreeg de Staatssecretaris die met de planning en evaluatie van het overheidsbeleid en met de ontwikkeling van de digitale economie belast is, de opdracht om het plan *France numérique 2012* [Digitaal Frankrijk 2012] op te stellen. Dit plan, dat in oktober 2008 openbaar gemaakt werd na een openbare raadplegingsprocedure die “Assises du numérique” gedoopt werd, stelt 154 acties rond vier prioriteiten voor:

- Alle Fransen de kans bieden om toegang te krijgen tot de digitale netwerken en diensten, door voor alle gezinnen een rechtvaardige toegang tot het hogesnelheidsinternet te bevorderen tegen 2012, en een overstap naar de digitale televisie met aardverbinding (Télévision Numérique Terrestre) te voorzien, gewest per gewest en tegen 2011. Dit alles om de ontwikkeling van de digitale media-landschap te bevorderen.
- De aanmaak en het aanbod van digitale inhoud ontwikkelen door de verspreiding, de verscheidenheid en de bescherming ervan, maar ook het juridisch kader van de auteursrechten te verbeteren.
- Het gebruik van de ICT en de digitale diensten in de ondernemingen, in de besturen en bij particulieren diversifiëren, door het vertrouwen in de internetdiensten en -gebruiksvormen te versterken, de bescherming van persoonsgegevens te vrijwaren, cybercriminaliteit te bestrijden en het gebruik van de digitale technologieën in het onderwijs en de opleidingen te verbeteren.
- De governance van de digitale economie moderniseren, door ondernemerschap aan te moedigen, via onderzoek en ontwikkeling op het vlak van ICT, maar ook door de nationale en internationale governance op de uitdagingen van de digitale technologieën af te stemmen.

De visie op de digitale inclusie die door de doelstellingen en prioriteiten van het Franse plan ondersteund wordt, is een visie die in grote mate op een infrastructuurbeleid (digitale technologieën voor iedereen) gebaseerd is en op het aanbod aan toegangsmogelijkheden en diensten van de laatste generatie gericht is. Daarom gaat het luik ‘digitale inclusie’ eerst en vooral over als een aspect van het economisch beleid, in die zin dat de verkleining van de digitale kloof eerder de competitiviteit dan de sociale integratie als dusdanig moet verhogen.

---

7. De informatie die hier gebundeld is, komt uit een onderzoeksverslag van de FTU voor het Federaal Wetenschapsbeleid: Brotcorne P., Damhuis L., Laurent V., Valenduc G., Vendramin P., *Diversité et vulnérabilité dans les usages des TIC – La fracture numérique au second degré*, Academia Press, Brussel, 2010, hoofdstuk VI.

Hoewel Nederland uitstekende statistieken kan voorleggen op het vlak van digitale infrastructuur en het gebruik van ICT door zijn bevolking, koestert de Nederlandse regering de ambitie om, via de *ICT Agenda 2008-2011*, vooral de kwaliteit van de ICT-diensten en –toepassingen op de voorgrond te plaatsen, door van de gebruiker in het middelpunt van haar ICT-bekommernissen te maken. Dit plan valt onder de verantwoordelijkheid van de Staatssecretaris voor Binnenlandse Zaken, in samenwerking met de Minister van Onderwijs, Wetenschap en Cultuur<sup>8</sup>. De vijf hoofdprioriteiten van het plan zijn de verbetering van de digitale vaardigheden; de verbetering van de kwaliteit van de informaticadienstverlening die door de overheid verzorgd wordt, via een betere infrastructuur en een meer gepersonaliseerde dienstverlening; de interoperabiliteit en standaardisatie van de toepassingen, door de aanwending van open normen aan te bevelen; de meerwaarde van de ICT in maatschappelijke domeinen zoals onderzoek, onderwijs of veiligheid; en ten slotte, de bijdrage van de ICT aan de ontwikkeling van de dienstensector. Door eerder de aspecten ‘levenskwaliteit’ en ‘kwaliteit van de dienstverlening’ dan de aspecten ‘toegang’ en ‘technologische prestaties’ te benadrukken, biedt het Nederlandse plan een visie op de digitale inclusie die beter in een sociaal dan in een economisch beleid past.

In Groot-Brittannië valt het plan *Delivering Digital Inclusion* (UK Government, 2008) onder de verantwoordelijkheid van de Minister voor Digitale inclusie. Hij definieert digitale inclusie als «de best mogelijke, rechtstreekse of onrechtstreekse, aanwending van de digitale technologieën, met de bedoeling de leefomstandigheden en kansen van alle burgers te verbeteren, daar waar ze leven». Dit plan steunt op de vaststelling dat de technologieën binnen alle aspecten van de hedendaagse maatschappij sociale voordelen kunnen bieden, maar dat deze voordelen momenteel niet toegankelijk zijn voor alle burgers, noch op een rechtvaardige manier onder de verschillende bevolkingscategorieën verspreid zijn; hierdoor dreigt men de bestaande sociale ongelijkheden te vergroten of er andere te doen ontstaan. Volgens dit plan houdt de digitale inclusie twee stappen in. De eerste stap bestaat erin zich te vergewissen dat alle burgers de *directe voordelen* van de ICT zouden kunnen genieten, zowel via de toegang tot de ICT als via de vaardigheden, de motivatie en het vertrouwen die nodig zijn om de ICT te kunnen aanwenden. De tweede stap bestaat erin zich ervan te vergewissen dat de burgers ook van de *indirecte voordelen* van deze technologieën kunnen genieten, via een aanbod aan producten en diensten dat beter aan de noden van de gebruikers aangepast is en dat de moeilijkheden kan opvangen die de uitgesloten of kansarmen in de maatschappij ondervinden. In dit plan wordt eveneens vastgesteld dat nog te weinig mensen, gemeenschappen, organisaties of beslissingnemers zich vandaag de dag bewust zijn van de voordelen of kansen die de ICT te bieden hebben. Het is dus belangrijk hen te motiveren en de internetdiensten te personaliseren. Dit plan werd uitgewerkt rond de dialectiek van sterktes en zwaktes: de mogelijkheden en kansen die de ICT op het vlak van sociale, communautaire en menselijke ontplooiing te bieden hebben enerzijds; de beperkingen waardoor men de directe en indirecte voordelen van de ICT niet ten volle kan genieten (toegang, vaardigheden, motivatie en vertrouwen) anderzijds.

In dit Britse plan worden een reeks acties voorgesteld die verschillende doelgroepen beogen, uitgaand van het principe dat de bevolkingscategorieën die aan digitale uitsluiting blootgesteld worden, dezelfde zijn als die welke doorgaans sociale moeilijkheden ondervinden. De digitale inclusie moet, rechtstreeks of onrechtstreeks, de optimale aanwending van de digitale technologieën mogelijk maken, om de leefomstandigheden en

---

8. [http://www.ez.nl/Actueel/Kamerbrieven/Kamerbrieven\\_2008/Juni\\_2008/](http://www.ez.nl/Actueel/Kamerbrieven/Kamerbrieven_2008/Juni_2008/)

kansen van alle burgers te verbeteren, daar waar ze leven. In dit opzicht past de visie op de digitale inclusie die in dit plan ondersteund wordt, in een breder perspectief van sociale inclusie, net zoals dat het geval is in het Belgische plan.

### 3.2.2 Enkele goede praktijkvoorbeelden uit het buitenland

In de meeste programma's die hier besproken worden, is de verbetering van de digitale vaardigheden een van de krachtlijnen van de acties op het terrein. In Nederland verwijst de actie *e-vaardigheden 2009-2011* expliciet naar de typologie van de digitale vaardigheden uit hoofdstuk I (sectie 1.2). Naast de kansarme groepen beoogt deze actie eveneens de werknemers en directeurs van kleine ondernemingen, die beschouwd worden als groepen met gebrekkige digitale vaardigheden. In het Franse plan daarentegen, ligt de nadruk op het verwerven van digitale vaardigheden zodra men de schoolplichtige leeftijd bereikt. Er wordt voorgesteld om het onderdeel « burgereducatie » van het schoolbrevet 'Informatica en internet (B2i)', dat sinds 2003 veralgemeend is, uit te breiden. Dit brevet bestaat uit twee niveaus: niveau 1, aan het einde van het lager onderwijs, en niveau 2, aan het einde van het lager middelbaar onderwijs. Dit brevet evalueert de technologische, burgerlijke en kritische dimensies van het ICT-gebruik. De verworven kennis wordt gaandeweg door de leerkrachten op een "evaluatiefiche" vermeld en elke leerling wordt tot op het einde van zijn schoolcarrière opgevolgd. In Groot-Brittannië beoogt de regeringscampagne *Next Generation Learning Campaign* de aanwending van ICT in de klassen te bevorderen, zodat de leerlingen op een veilige manier online kunnen studeren en leren. Dit Britse plan bevordert eveneens de ontwikkeling van de digitale vaardigheden via levenslang leren en culturele acties, bijvoorbeeld met behulp van een netwerk van ongeveer 3500 *UK online centres* in openbare bibliotheken en lokale gemeenschapscentra.

Media-opvoeding wordt vaak vermeld als een onontbeerlijke aanvulling op de opleidingsacties en op de acties om vaardigheden te ontwikkelen. Het is echter niet altijd even duidelijk hoe deze intentie geconcretiseerd moet worden. In Nederland werd het expertisecentrum *Mediawijsheid Expertisecentrum* door de vereniging *Jeugd en gezin* en door het Ministerie van Onderwijs, Wetenschap en Cultuur opgericht<sup>9</sup>. Dit centrum wil jongeren, hun ouders en de scholen sensibiliseren voor een bewust, kritisch en verantwoordelijk gebruik van de media.

Een ander vaak voorkomend thema is de bewustmaking voor en de informatie over de risico's die aan het internetgebruik verbonden zijn, met name de risico's in verband met de bescherming van de persoonlijke levenssfeer alsook n.a.v. commerciële en financiële transacties. Het is het Franse plan dat de meeste aandacht aan deze aspecten besteedt. Dit plan voorziet met name een bewustmakingscampagne "Informatique et libertés", die opgestart moet worden door de CNIL (Commission nationale de l'informatique et des libertés), om het brede publiek - en jongeren in het bijzonder - te sensibiliseren voor de risico's die verbonden zijn aan de verspreiding van persoonlijke gegevens op het internet. Er zijn nog andere campagnes voorzien, o.a. over het illegaal downloaden en over het voorkomen van ongewenst gedrag op het internet (namaak, bedrog, afwijkend gedrag, criminaliteit enz.). In Nederland wordt in de nieuwe ICT-agenda voorgesteld om een tweede fase van het bewustmakingsprogramma *Digibewust* te ontwikkelen. Dit programma werd door het

---

9. <http://www.mediawijzer.net/>



Ministerie van Economische Zaken ingevoerd om de burgers voor de specifieke risico's van de internettoepassingen 2.0 te sensibiliseren.

De Britse regering heeft een origineel beleidsinstrument in het leven geroepen, dat de vorm heeft aangenomen van een verantwoordelijke voor de promotie van alle initiatieven op het terrein. De functie van “kampioen van de digitale inclusie” (*digital inclusie champion*) werd door de regering gecreëerd om de digitale inclusie van de meest kansarme burgers te bevorderen, maar ook om te netwerken en samenwerkingsverbanden tussen verschillende sectoren en verschillende spelers te creëren. En dit met het oog op de identificatie van de bestaande problemen en op de acties die gevoerd dienen te worden. Het gaat om een onafhankelijke instantie, maar ze werkt wel nauw samen met de regering. De “kampioen” die in juni 2009 aangesteld werd, wordt bijgestaan door een comité van deskundigen (*digital inclusion task force*) uit de overheidssector, de privésector en de non-profit sector. Dit systeem beschikt eveneens over een studiedienst en een secretariaat <sup>10</sup>.

In Frankrijk werd in 2003 – dus lang voor de uitwerking van het plan *France numérique 2012* – een vrij gelijkaardig systeem ingevoerd onder de naam “Délégation aux usages d'internet” (DUI) <sup>11</sup>. Het functieprofiel van de Franse algemeen afgevaardigde lijkt op dat van de Britse kampioen. Het huidige institutionele standpunt van de DUI ten opzichte van de regeringsplannen is echter onduidelijk. De missies van de DUI betreffen hoofdzakelijk de toegang tot het internet voor het publiek, de coördinatie van het regionaal beleid inzake digitale technologieën en het stimuleren van opleidingsacties. DUI is een van de partners van het plan “France numérique 2012”, maar vormt er niet de spil van.

### 3.2.3 De betrokkenheid van relevante spelers bij de uitwerking van de nationale plannen

In Frankrijk en Groot-Brittannië werd de uitwerking van de actieplannen aangevuld met een participatieve aanpak die diverse formules gebruikt om het publiek en de relevante spelers actief te betrekken. Het plan *France numérique 2012* kwam immers tot stand na een uitgebreide raadpleging die in 2008 georganiseerd werd onder de naam “Assises du numérique”. Tijdens deze raadpleging werd er over 27 voorstellen gedebatteerd. In eersre instantie werden 130 ateliers betreffende het gebruik van ICT in heel Frankrijk en de overzeese departementen georganiseerd. Een website <sup>12</sup> met een wiki en forums werd ontworpen om burgers de kans te bieden mee over het thema na te denken. Tenslotte werd er een beroep gedaan op diverse externe bijdragen, al of niet spontaan aangeleverd, onder de vorm van verslagen van verenigingen, columns op blogs of mobiliseringscampagnes. Deze raadplegingsprocedure werd aangevuld met diverse bijdragen van burgers, verenigingen, kamers van koophandel, lokale en territoriale besturen, universiteitsonderzoekers, beroepsfederaties. Op institutioneel vlak heeft het Staatssecretariaat voor digitale economie met name de “Commission nationale de l'informatique et des libertés” (CNIL), de “Délégation aux usages de l'internet” (DUI) en de “Direction du développement des médias” (DDM) bij de consultatie betrokken.

Aan het Britse plan *Delivering Digital Inclusion* ging ook een openbare raadpleging vooraf. De uitwerking van de eerste versie van het plan, begin 2008, vloeide voort uit een formele

---

10. Digital inclusion task force : <http://www.raceonline2012.org>

11. DUI : <http://www.delegation.internet.gouv.fr>

12. <http://www.assisesdunumerique.fr>

raadplegingsprocedure met spelers uit de industriesector, de universiteitswereld, de sector van het verenigingsleven en consumentenorganisaties. Deze versie, die zowel online als op papier gepubliceerd werd, is vervolgens gedurende acht maanden aan een openbare raadpleging van het brede publiek onderworpen. Dit document bevatte een reeks thema's waarover de overheid de mening van de burgers alsook van de industriële, institutionele en verenigingssector wou inzamelen. De definitieve versie werd aan het einde van deze raadpleging goedgekeurd.

In Nederland kende de uitwerking van het nationaal plan een meer klassieke verloop. Het kwam tot stand in dankzij intern overleg. Soms werd er gebruik gemaakt van formeel overleg met betrokkenen, maar van een echte participatieve aanpak is hier geen sprake geweest.

Dit was eveneens het geval in België. De coördinatie van de uitwerking en van de invoering de eerste fase van het nationaal actieplan werd aan de federale Minister voor sociale integratie toevertrouwd. Die aanpak is het gevolg van nationaal karakter van het plan. Of anders gezegd de federale, gewestelijke en communautaire regeringen zijn, naargelang hun respectievelijke institutionele bevoegdheden verantwoordelijk voor de aanmaak en de uitvoering van het plan.

De institutionele complexiteit van België verklaart met name waarom er eerst tussen de kabinetten intens over de aanmaak van een nationaal plan onderhandeld moest worden, waardoor er waarschijnlijk niet voldoende ruimte voor een participatieve aanpak overbleef. Zoals reeds in het tussentijds evaluatieverslag uit 2007 aangehaald werd, blijkt evenwel dat de verschillende spelers, waaronder het verenigingsleven en de sector van de sociale hulpverlening, bij de uitwerking van het plan meer betrokken hadden moeten worden. Zij hadden op een heel concrete manier hun noden en behoeften in de strijd tegen de digitale kloof kunnen laten gelden.

Daarom moet de uitwerking van de tweede fase van het plan (2011-2015), naar het goede voorbeeld van Frankrijk en Groot-Brittannië, en rekening houdend met de aanbevelingen die in het tussentijds evaluatieverslag (2007) geformuleerd werden, steunen op een aanpak die meer participatief is en veel ruimte laat voor de raadpleging van het werkveld en de institutionele wereld die bij de strijd tegen de digitale kloof betrokken zijn.

## **Hoofdstuk III: Voorstellen voor een “Belgisch strategisch e-inclusieplan 2011-2015”**

### **1. Een nieuwe visie op e-inclusie : een verschuiving van het zwaartepunt**

In het nationaal plan ter bestrijding van de digitale kloof, fase 2005-2010, lag de klemtoon op een snelle aansluiting van het brede publiek en van de kansengroepen op het Internet. Daartoe moesten de educatieve en sociaal culturele instellingen, en bij voorkeur ook de burgers thuis voorzien worden van een aansluiting op het Internet, en was opleiding en bijscholing noodzakelijk om hen de basisvaardigheden voor het gebruik bij te brengen. Het e-inclusiebeleid van het nationaal plan eerste fase van sloot aan op wat inmiddels als de digitale kloof van de eerste graad wordt aangeduid.

Alhoewel socio-economische factoren voor de zogeheten kansengroepen de aansluiting op de informatiesamenleving nog steeds bemoeilijken, heeft gaandeweg het begrip e-inclusie een nieuwe en bredere invulling gekregen. Er wordt vandaag de dag dan ook gesproken over een digitale kloof van de tweede graad. Of anders geformuleerd: het volstaat niet meer om een aansluiting te hebben op het Internet om volwaardig deel te kunnen nemen aan de informatiemaatschappij. Andere belemmeringen staan de deelname van de burger aan de informatiesamenleving in de weg. Met betrekking tot de digitale kloof problematiek is het begrip doelgroep of kansengroep dan ook aan herziening toe.

In recent onderzoek <sup>13</sup> spreekt men bij voorkeur over kwetsbare personen en groepen. Zowel onderzoekers als terreinwerkers wijzen erop dat niet noodzakelijk sociaal-economische factoren aan de basis liggen van de digitale kwetsbaarheid van de burger, maar een veelvoud van factoren die meestal ook sterk contextgebonden zijn. De digitale kwetsbaarheid van de burger kan evengoed het gevolg zijn een lichamelijke en/of verstandelijke beperking of van psycho-sociale en familiale misstanden, als zijn oorsprong vinden in cultuurverschillen al dan niet van allochtone of van autochtone aard. Daarnaast toont onderzoek eveneens aan dat het risico van de burger op e-kwetsbaarheid toeneemt op moment dat hij bijvoorbeeld van de ene naar de andere levensfase migreert. Of anders gezegd: breuklijnen in het individuele levensparcours zoals: de doorstroming van de jongere naar de arbeidsmarkt, werkloosheid, huisvestingsproblemen, gezinssplitsing of herstelling, oppensioenstelling enz. , kunnen het risico op e-exclusie aanzienlijk verhogen.

Om aan deze risicofactoren het hoofd te kunnen bieden, is het belangrijk dat de burger een beroep kan doen op de “hulpverlener” die hem het meest nabij staat. De publieke Internet voorzieningen (OCR) die totnogtoe het licht zagen, bieden ondanks hun enorme verdiensten hier veelal geen uitkomst. De problematiek van e-kwetsbare personen en groepen is vaak te

---

13. We verwijzen naar twee recente publicaties (2010) die een breed overzicht en analyse bieden van de bestaande wetenschappelijke kennis: het onderzoek van FTU voor POD Wetenschapsbeleid “Diversité et vulnérabilité dans les usages des TIC – La fracture numérique au second degré” en het onderzoek van SMIT voor IST (Vlaams Parlement) “De digitale kloof van de tweede graad in Vlaanderen”.

complex en te specifiek, en vraagt een begeleiding en aanpak en/of aangepaste soft- en hardware waarop de doorsnee OCR niet is voorzien. Door een grotere rol toe kennen in de bestrijding van de e-exclusie aan het onderwijs, de sociaal-culturele sector en de maatschappelijke hulpverlening, kiest het Belgisch strategisch e-inclusieplan ook voor duurzaamheid.

Inspanningen om aan de e-exclusie te remediëren werden, uitzonderingen niet te na gesproken, totnogtoe vooral in de marge van het onderwijs en de sociaal-culturele sector geleverd. Men ging er van uit dat e-exclusie een tijdelijk probleem was dat zichzelf wel zou oplossen. Vandaag is men er van overtuigd dat blijvend zorg en aandacht zal moeten worden besteed aan de (nieuwe) geletterdheid van de burger.

## **2. De basisprincipes van het nieuw strategisch plan**

Aansluitend op het Nationaal actieplan ter bestrijding van de digitale kloof, 2005-2010, heeft het “Strategisch e-inclusieplan 2011-2015” de ambitie om een visie neer te zetten die nauw aansluit op de maatschappelijke en technologische ontwikkelingen van de nabije toekomst. Hiervoor baseert het strategisch plan 2011-2015 zich op de noden inzake e-inclusie die door de terreinwerkers in kaart werden gebracht. Daarnaast ondersteunen recent wetenschappelijk onderzoek en de nieuwe Europese digitale strategie dit plan van aanpak.

De basisprincipes van het strategisch plan zijn de volgende:

1. In tegenstelling tot het Nationaal actieplan 2005-2010, dat reeds veel concrete maatregelen voorstelde, wil het Strategisch plan 2011-2015 eerder een blauwdruk afleveren waarin de basisprincipes en de belangrijke aandachtspunten worden neergezet voor het Belgisch e-inclusiebeleid 2011-2015. Het zijn de federale overheid, de gemeenschappen en de gewesten die, binnen het raam van hun respectievelijke bevoegdheden, deze basisprincipes en aandachtspunten in concrete maatregelen moeten omzetten. Deze aanpak biedt ruimte voor concrete maatregelen die beter beantwoorden aan de specifieke noden van onder andere de gemeenschappen en gewesten.
2. Het Strategisch plan 2011-2015 houdt rekening met het feit dat het e-inclusiebeleid gaandeweg aan nieuwe maatschappelijke en technologische uitdagingen moet kunnen worden aangepast. Daartoe voorziet het strategisch plan in een overlegstructuur die het e-inclusiebeleid opvolgt en waar nodig kan bijsturen.
3. Het Strategisch plan wil breder inzetten op de risicobestrijding van potentieel kwetsbare personen en groepen. In plaats van remediërend achteraf, zoals nu veelal gebeurt, moet het e-inclusiebeleid 2011-2015 proactief te werk gaan. Digitale kwetsbaarheid van personen en groepen kan voorkomen worden als hun begeleiders sneller anticiperen op nieuwe maatschappelijke en technologische trends.
4. De onderwijssector, de sociaal-culturele sector, het jeugdwerk, de zorgsector en alle andere sociale bemiddelaars moeten duidelijk de opdracht krijgen om de digitale uitsluiting van de burger en kansengroepen te voorkomen. Omdat digitale uitsluiting vooral te maken heeft met vaardigheden en attitudes, is het noodzakelijk dat de opleiding van alle educatieve, culturele en sociale bemiddelaars de nodige zorg

besteedt aan de digitale geletterdheid en aan de pedagogische competenties op dit vlak van hun studenten.

5. Het Strategisch plan wil in het bijzonder aandacht besteden aan de digitale geletterdheid van lokale en bovenlokale beleidsverantwoordelijken en leidinggevendenden, en aan eenieder die binnen het educatieve en sociaal-culturele veld en binnen het verenigingsleven een bemiddelende rol heeft en een schakelfunctie vervult.
6. Het strategisch plan moet een intersectorale aanpak en partnerschappen tussen de verschillende spelers bevorderen, met de bedoeling om het overleg en de dialoog te ontwikkelen tussen de verschillende institutionele spelers en de terreinwerkers van diverse betrokken sectoren zoals alfabetisering, sociaalprofessionele integratie, levenslang leren, cultureel werk, buurtwerk, sociale hulpverlening enz. Ook de economische wereld kan op een vruchtbare manier bij deze samenwerking betrokken worden. Terreinervaring leert dat een succesvol e-inclusiebeleid op alle niveaus moet kunnen rekenen op het samenspel tussen de verschillende instanties en actoren die op het terrein de burger begeleiden en bijstaan.

### **3. Een coördinatie op maat van de doelstellingen**

Het strategisch plan is een raamwerk dat de uitdagingen en doelstellingen van de digitale inclusie vormgeeft, maar de autonomie van de federale en gefedereerde entiteiten intact laat wat betreft de invulling van de acties die ondernomen moeten worden. In die zin moet het plan op een sterke coördinatie kunnen rekenen tussen de verschillende machtsniveaus, om hun respectievelijke beleidsinitiatieven inzake e-inclusie op elkaar af te stemmen en van een meerwaarde voorzien.

#### **3.1 Een aangepast, efficiënt en flexibel institutioneel overlegorgaan**

Gezien de complexiteit van de digitale kloof, veronderstelt de strijd voor e-inclusie een aanpak die aansluit op de verscheidenheid aan levenssferen en beleidsverantwoordelijkheden. Binnen de bijzondere institutionele structuur van België, waarin de bevoegdheden over verschillende machtsniveaus verdeeld zijn, veronderstelt een dergelijke aanpak een actieve samenwerking en coördinatie tussen de federale regering, de Gewesten, de Gemeenschappen en de lokale besturen, die zich ertoe verbinden de e-inclusie in hun langetermijnbeleid op te nemen. Daarom is het noodzakelijk dat de invoering van een structureel beleid inzake digitale inclusie in België kan beschikken over een institutioneel overlegorgaan dat een optimale basis voor de samenwerking tussen de verschillende machtsniveaus mogelijk maakt, rond strategische doelstellingen die collectief geformuleerd worden, maar waarin elke entiteit haar eigen maatregelen mag toepassen om de gemeenschappelijke doelstellingen te bereiken.

Hiervoor kan de overheid beroep doen op een stevig maar complex institutioneel instrument: het samenwerkingsakkoord. Zo'n akkoord wordt onderhandeld en afgesloten tussen de federale Staat en bepaalde gefedereerde entiteiten, of door bepaalde gefedereerde entiteiten onderling, om hun samenwerking op een bepaald vlak te versterken of elkaars rol te verduidelijken. Er bestaan verplichte samenwerkingsakkoorden, voor materies waarbij de wet

deze akkoorden oplegt, of facultatieve akkoorden, die uit eigen initiatief genomen worden.<sup>14</sup> Dergelijke akkoorden bestaan al, op het vlak van de e-regering sinds 2001, of voor de invoering van het nationaal actieplan voor sociale integratie en bestrijding van de armoede, in het Europees kader van de open coördinatiemethode.

Indien deze procedure te zwaar en te tijdrovend is, kunnen de verschillende federale en gefedereerde entiteiten instemmen met de ondertekening van een eenvoudig – tijdelijk of definitief – intergouvernementeel protocolakkoord dat tenminste toelaat de modaliteiten van de samenwerking vast te leggen, en de verantwoordelijkheid van alle ondertekenende partijen te bevestigen, zonder dat er echter juridische gevolgen mee gemoeid zijn indien het protocol niet nageleefd wordt.

### **3.2. Zorgen voor een strategische coördinatie en voor een “e-inclusie woordvoerder”**

Opdat de samenwerking tussen de verschillende machtsniveaus inzake digitale inclusie daadwerkelijk, efficiënt en regelmatig zou zijn, moet het akkoord of protocol noodzakelijkerwijs voorzien in de oprichting van een algemeen coördinatieorgaan, dat ermee belast wordt de samenwerking tussen de federale en gefedereerde entiteiten te garanderen, en toe te zien op de regelmatige naleving en opvolging van de strategische doelstellingen die collectief geformuleerd werden.

Aangezien de begeleiding en opvolging van de eerste fase van het plan bij de tussentijdse evaluatie uit 2007 als twee belangrijke zwakke punten beschouwd werden, net als bij de huidige evaluatie door alle institutionele spelers en terreinwerkers, is het belangrijk dat het coördinatieorgaan bijzondere aandacht schenkt aan de versterking van deze tekortschietende aspecten van het plan. Op deze manier kan men op federaal niveau zowel “team spirit” tussen de belanghebbenden bewerkstelligen als gezamenlijk blokvormen in de bestrijding van de digitale kloof.

Het coördinatieorgaan zal moet waken over een betere zichtbaarheid van het plan. Het moet voorgesteld worden aan het brede publiek en aan alle overheidsspelers en spelers uit het verenigingsleven die al dan niet nauw betrokken zijn bij de problematiek van de strijd tegen de digitale kloof. Het is heel belangrijk dat er een efficiënte communicatiestrategie ingevoerd wordt, te meer daar deze dimensie in de eerste fase van het plan onvoldoende geacht werd. De tussentijdse evaluatie (2007) en alle spelers die tijdens de voorbereiding van de tweede fase van het plan geraadpleegd werden, hebben immers de tekortkomingen van deze dimensie benadrukt, in die mate dat sommige terreinwerkers, die rechtstreeks bij de desbetreffende initiatieven betrokken waren, zelfs niets afwisten van het bestaan van dit plan. Om dit in de toekomst te vermijden, zal het coördinatieorgaan er voortaan op toezien dat de overheidsspelers en verenigingen die bij de acties van het plan betrokken zijn, in de communicatiestrategie opgenomen zijn. Deze participatieve dimensie rond de promotie van het plan zal ongetwijfeld voor een belangrijkere gemeenschappelijke dynamiek rond deze problematiek zorgen.

---

<sup>14</sup> Definitie van het CRISP op <http://www.rbc.irisnet.be/crisp/fr/glossaire.htm>, geraadpleegd op 8 september 2010.

Om een evenwicht in en een evenwaardige betrokkenheid van de verschillende machtsniveaus in het opvolgings- en begeleidingsproces van het plan te vrijwaren, moet het coördinatieplatform samengesteld worden uit minstens één vertegenwoordiger van elke entiteit die bij de uitvoering van het plan betrokken is. Het is echter duidelijk dat dit coördinatieorgaan niet opgericht wordt om de vertegenwoordigers van de verschillende overheden nog meer te controleren, maar wel om ervoor te zorgen dat er overleg en dialoog tussen hen is, met het oog op een algemene samenhang tussen alle maatregelen die in het kader van de strijd voor de digitale inclusie in België genomen worden.

De werking van dit coördinatie- en opvolgingsorgaan zal gesuperviseerd worden door een e-inclusie woordvoerder. Hij/zij zal als woordvoerder optreden van het coördinatie- en opvolgingsorgaan en zal bijgevolg de stabiliteit en de continuïteit van het Belgische e-inclusie beleid in zijn geheel verzekeren. Naar het voorbeeld van de “kampioen van de digitale inclusie” in Groot-Brittannië, zal de coördinator aan de “vernetting” moeten werken door o.a. de oprichting van samenwerkingsverbanden tussen de verschillende gefedereerde entiteiten en met de actoren op het terrein om de samenhang van de te voeren acties te vergroten. Als verantwoordelijke voor het coördinatieorgaan, zal de coördinator ook belast worden met de opstelling van een gestructureerde en regelmatige kalender van de coördinatievergaderingen tussen de geassocieerde entiteiten. Om de betrokkenheid van elke partner in het plan te vergroten, zal de coördinator ook instaan voor de opmaak van een beurtkalender voor de vergaderingen, zodat elke entiteit bij toerbeurt verzocht wordt om een vergadering te organiseren.

In samenwerking met de andere leden van het coördinatieorgaan, zal de e-inclusie woordvoerder zich door deskundige groepen laten bijstaan, via de oprichting van verschillende thematische werkgroepen die op basis van de verschillende luiken van het plan uitgewerkt worden. Deze werkgroepen zouden kunnen worden samengesteld uit deskundigen van het werkveld, uit deskundigen uit de wetenschappelijke en institutionele sector alsook uit het vertegenwoordigers van het verenigingsleven. Zo kan men bijvoorbeeld een werkgroep oprichten die zich met de toegankelijkheid bezighoudt, een andere die de evolutie van de digitale ongelijkheid evalueert en nog een andere die verantwoordelijk is voor ICT-opleidingen voor kansengroepen, of nog een groep die zich toelegt op de recyclage van computers en de problematiek van de duurzame technologieën. Dankzij zo'n gedecentraliseerde werkstructuur kan men op een eenvoudige manier de concrete verwezenlijking van de strategische verbintenissen van de verschillende luiken van het plan nauwkeurig opvolgen.

Als bevoorrechte schakel binnen de coördinatie, zal het coördinatieorgaan regelmatig overleggen en samenwerken met de verschillende gewestelijke platformen, die de verschillende spelers uit het verenigingsleven en de institutionele wereld samenbrengen die in hun regio bij de strijd voor de digitale inclusie betrokken zijn.

### **3.3 Gewestelijke platformen oprichten**

Gezien zijn transversale dimensie, wordt de strijd voor de digitale inclusie en de toe-eigening van de ICT, in elk gewest door diverse spelers en initiatieven ondersteund. Dit potentieel en deze rijkdom vereisen echter een gezamenlijke opbouw op gewestelijk niveau, die met name steun aan de partnerschappen en overleg tussen de terreinwerkers en de instellingen beogen. Deze gewestelijke platformen zullen worden samengesteld uit terreinwerkers, verenigingen,

lokale overheden, de vereniging van steden en gemeenten om de zichtbaarheid en samenhang te vergroten van de diverse initiatieven ter bestrijding van de digitale kloof, die op gewestelijk niveau nog te vaak versnipperd zijn. Op deze manier kunnen regelmatige en constructieve interacties bevorderd worden tussen het verenigingsleven en de institutionele wereld, die nog te vaak van elkaar gescheiden zijn. Dankzij deze platformen zal men ook de dialoog tussen de gewestelijke en lokale besluitvormingsinstellingen kunnen regulariseren.

Overigens zullen ze als bevoorrechte raadplegings- en overlegschakel van het algemeen coördinatieorgaan fungeren, waarin – ter herinnering – minstens één vertegenwoordiger van elk machtsniveau dient te zetelen.

Om tegemoet te komen aan een wens die al lang door de terreinwerkers geuit wordt, zal het algemeen coördinatieorgaan een jaarlijkse ontmoeting van de gewestelijke platformen organiseren, met de bedoeling, over de gewest- en taalgrenzen heen, ervaringen en goede praktijkvoorbeelden uit te wisselen inzake de strijd voor de digitale inclusie. Deze ontmoeting kan bijvoorbeeld n.a.v. de digitale week plaatsvinden.

#### **4. Doelstellingen om de huidige en toekomstige uitdagingen van de digitale inclusie aan te gaan**

##### **4.1 Integratiebevorderende digitale technologieën en diensten promoten, door ze toegankelijker en gebruiksvriendelijker te maken**

De doelstellingen die in deze sectie voorgesteld worden, zijn niet enkel bedoeld om de fysieke en materiële toegang tot de ICT mogelijk te maken, maar ook om de digitale interfaces, inhoud en diensten toegankelijk en bruikbaar te maken, opdat deze gebruikt zouden kunnen worden door zoveel mogelijk burgers, ongeacht hun afkomst, sociale achtergrond, leeftijd of handicap. De uiteindelijke bedoeling bestaat erin ervoor te zorgen dat alle burgers ten volle aan de maatschappij kunnen deelnemen.

##### **4.1.1 De individuele toegang en gebruik**

- **Herziening van de beleidsinitiatieven om individuen te helpen bij de aanschaf van multimedia computermateriaal.** De initiatieven die de federale overheid tot nog toe ingevoerd heeft, van het type “pack Internet voor iedereen” en “Start2surf”, die op fiscale incentives steunen, waren voor de ganse bevolking bestemd. Hoewel vele gezinnen zich hierdoor aan een voordelige prijs een computer en een Internetverbinding hebben kunnen aanschaffen, hebben deze initiatieven de echte kansengroepen onvoldoende bereikt. De federale regering moet aangemoedigd worden om voortaan initiatieven voor hulp bij de aanschaf van computermateriaal in te voeren, die op de eerste plaats de meest kansarme bevolkingscategorieën of mensen die tijdelijk kwetsbaar zijn bereiken, bijvoorbeeld via een systeem van sociale leningen.
- **De kostprijs van het hogesnelheidsinternet voor de ganse bevolking verlagen.** Aangezien de kostprijs van de Internetverbindingen vandaag nog een groter ontradend effect heeft dan de kostprijs van de individuele aanschaf van de uitrusting *an sich*, moet de federale overheid een verlaging van de kostprijs van de Internetverbindingen voor alle bevolkingscategorieën voorzien. Dit initiatief is uitermate belangrijk, te meer daar de



kostprijs van het hogesnelheidsinternet zou kunnen toenemen met de ontwikkeling van het mobiele Internet. Hiervoor moet de regering zorgen voor een betere reglementaire omkadering van de markt van de Internetverbindingen, met het oog op de naleving van de Europese concurrentiebepalingen.

Anderzijds moet de federale regering op Europees niveau de discussie voortzetten over de herziening en uitbreiding van de Richtlijn over de universele dienstverlening inzake telecommunicatie, om er de hogesnelheidsinternetverbinding in te integreren.

- **Een “sociaal Internettarief” voor de meest kansarme bevolkingscategorieën invoeren.** Aangezien de kostprijs van een Internetverbinding voor mensen met een laag inkomen de grootste economische belemmering blijft, moet men de federale regering aanmoedigen met de toegangsleveranciers te onderhandelen over de invoering van een “sociaal Internettarief”, om ervoor te zorgen dat mensen of gezinnen met een inkomen dat lager is dan een bepaald maximumbedrag, aan een gereduceerd tarief toegang tot het Internet kunnen krijgen. Dit sociaal tarief kan verschillende vormen aannemen naargelang de aard van de kwetsbaarheid (arme gezinnen, jongeren die een inschakelingstraject aan het volgen zijn, bejaarden, gehandicapten). De federale regering wordt verzocht in deze context initiatief te nemen, zonder hiervoor op de Europese Commissie te wachten.

Meer algemeen gesproken, moet voor iedereen de universele toegang tot het Internet worden gegarandeerd door de invoering van een minimum dienstverlening zoals dat reeds het geval is inzake energievoorziening, watervoorziening en telefonie.

- **Voor technische problemen, een aanbod van computeronderhoudsdiensten ontwikkelen en ondersteunen** aan prijzen die aan de situatie van de verschillende bevolkingscategorieën aangepast zijn. Voor veel zwakke gebruikers heeft het onderhoud een ontradend effect. Dergelijke voorzieningen moeten op gewestelijk en/of lokaal niveau vorm krijgen. Om dit aanbod te garanderen, kunnen de gewestelijke entiteiten een beroep doen op de sector van de sociale economie en op bestaande structuren die reeds over de nodige vaardigheden en infrastructuur beschikken. De betrokken entiteiten kunnen bijvoorbeeld proberen ambulante, goedkope en toegankelijke teams op te richten die PC's herstellen, software installeren en problemen aan huis oplossen.
- **De verbintenissen die de federale en gewestelijke overheden inzake e-toegankelijkheid aangegaan zijn** (met name het label 'Anysurfer'), **toepassen en versterken** voor alle soorten handicaps of deficiënties, met inbegrip van de verstandelijke handicaps. De achterstand inhalen die België in de toepassing van de Europese aanbevelingen inzake e-toegankelijkheid opgelopen heeft. Naast de louter technische aspecten van e-toegankelijkheid, moet men ook zorgen voor een betere toegankelijkheid van de inhoud van de websites en de online toepassingen, en er op toezien dat overheidsdiensten deze toegankelijkheid ook waarmaken.

In diezelfde optiek moeten de federale en gewestelijke overheden hun inspanningen voortzetten om websiteontwerpers te sensibiliseren voor het belang van e-toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid (usability), door praktische tools te ontwikkelen die ontwerpers in staat stellen om de vormgeving en de inhoud van interfaces beter te laten aansluiten op de noden en het gedrag van de gebruikers.

- **Maatregelen voor een veilig en vertrouwenwekkend Internetgebruik voortzetten en versterken**, in het bijzonder voor de meest kwetsbare groepen (kinderen en adolescenten, mensen die aan verslavingen blootgesteld zijn, gezinnen die schulden dreigen op te stapelen enz.). Er op toezien dat campagnes aangaande de gevaren van het Internet een meer evenwichtige boodschap uitdragen. Ook de meerwaarde van het Internetgebruik moet in de kijker worden geplaatst. Nog al te vaak hebben deze campagnes voor gevolg dat bijvoorbeeld kinderen en jongeren van hun ouders geen toegang krijgen tot het Internet.

#### 4.1.2 Op collectief vlak

- **De bestaande publieke toegangspunten tot het internet en de openbare computerruimtes in de kijker plaatsen en versterken.** Binnen het kader van de eerste fase van het plan, hebben de federale regering en de gewestelijke entiteiten de uitbreiding van het aantal openbare computerruimtes aanzienlijk ondersteund, hoofdzakelijk via specifieke subsidies die n.a.v. projectoproepen aangeboden werden. Hoewel de gebruikers hierdoor nieuwe voorzieningen gekregen hebben in hun buurt, moet worden toegekeken op een meer evenwichtige spreiding van de overheidsuitgaven. Er moet vermeden worden om geld te besteden aan kleine projecten waarvan de duurzaamheid niet gegarandeerd is en die binnen eenzelfde buurt soms met andere projecten overlappen. Naar de toekomst toe, moet men de betrokken regeringen aanmoedigen om vooral de bestaande lokale voorzieningen te ondersteunen en te versterken, aan de hand van een structurele financiering van hun materiële en personele middelen.
- **Voortzetting van het initiatief om minstens één openbare computerruimte per gemeente op te richten.** Men mag niet uit het oog verliezen dat naast de rationalisering in de spreiding van de oprichting van openbare computerruimten, het belangrijk is om elke gemeente en/of belangrijke buurt van een OCR te voorzien. Zo'n voorziening in de buurt is van wezenlijk belang om de zwakste of meest sociaal geïsoleerde gebruikers te bereiken. In overleg met de gemeenten die nog geen OCR hebben, moet men de gewestelijke overheid aanmoedigen om er minstens één op het grondgebied van deze gemeenten te openen. Deze buurtdienst kan worden geïnstalleerd in de ruimtes die al voor het publiek geopend zijn, zoals in de lokalen van de educatieve sector of van de sociaalprofessionele integratie. Een formule van het type “package” kan worden voorgesteld, met een aanbod van materiaal, opleidingen en opvolging evenals een incentive om samenwerkingsverbanden met complementaire doeleinden in te voeren met de lokale verenigingen en overheidsdiensten.
- **De gewestelijke netwerken van openbare computerruimtes ontwikkelen en versterken.** Naar het voorbeeld van het OCR-netwerk, dat sinds 2005 door het Waals Gewest ontwikkeld wordt, moet men de betrokken regeringen aanmoedigen om de oprichting van platformen of koepels voort te zetten, volgens een driedubbele doelstelling: coördinatie, uitwisseling van ervaring en middelen, opleiding en begeleiding van de animatoren. De betrokken regeringen moeten ook de reflectie over de rol, de toekomst en de evolutie van OCR's aanmoedigen.
- **De dienstverlening inzake informatisering en computeronderhoud t.b.v. de sociaaleducatieve sector ontwikkelen en ondersteunen.** Terwijl enerzijds veel verenigingen niet beschikken over geschikte vaardigheden of tools voor het onderhoud

van hun computers en voor de update of ontwikkeling van hun toepassingen, kunnen anderzijds sommige spelers uit het verenigingsleven of de sociale economie dergelijke diensten leveren aan prijzen die aan de sector aangepast zijn. Om deze acties gestalte te geven, kunnen de gewestelijke en/of lokale overheden een beroep doen op operatoren die reeds over de nodige vaardigheden en infrastructuur alsook over bekwaam personeel beschikken. Dergelijke diensten kunnen bijvoorbeeld ook binnen openbare computerruimtes ontwikkeld worden. Dankzij zo'n kleinschalige aanpak kan de kostprijs worden beperkt.

#### **4.2 De digitale technologie ten dienste stellen van de sociale samenhang. Projecten bevorderen die met behulp van ICT sociale cohesie nastreven.**

De bedoeling is om lokale initiatieven, te ondersteunen en op te waarderen, die niet enkel als oogmerk hebben om de digitale ongelijkheid te verkleinen, maar ook de sociale samenhang versterken.

- **De lokale overheden sensibiliseren voor de invoering van de lokale plannen voor digitale inclusie**<sup>15</sup>. De lokale overheden en de non-profitsector sensibiliseren en meer financiële steun bieden opdat ze zouden investeren in ICT-projecten die voor iedereen toegankelijk zijn en kunnen zorgen voor een betere lokale uitbouw van de verschillende initiatieven met het oog op de strijd voor de digitale inclusie en de sociale inclusie. De OCR in het lokale educatieve en culturele beleid, in het buurtwerk en in het lokale verenigingsleven integreren en bij hun werking betrekken. Ook de andere lokale partners (ondernemingen, sociale hulpverleners, onderwijsinstellingen) moeten bij de uitwerking van een lokaal ICT-beleid betrokken worden.
- **Zorgen voor de professionele erkenning van het beroep ‘OCR-begeleider’** door met name de groeiende sociale rol ervan te erkennen en hun statuut te professionaliseren.

De begeleiding in een OCR veronderstelt meer vaardigheden dan alleen maar ICT-kennis. De digitale achterstand van de gebruiker is vaak zeer specifiek en contextgebonden. Ook in deze problematiek moeten OCR-begeleiders worden gevormd en bijgeschoold. Het is van belang dat het OCR-personeel goed vertrouwd is met de lokale educatieve, sociaal-culturele sector en het maatschappelijk werk. OCR's hebben ook een belangrijke doorverwijsfunctie voor zowel sterke als zwakke gebruikers.

- **Het aanbod aan innoverende ICT-opleidingen ondersteunen en uitbreiden, die door de lokale OCR's, sociale instellingen of openbare infrastructuur (OCMW, jeugdhuis, asielcentra, revalidatiecentra, gevangenis, gesloten centra voor jongeren, sociale restaurants enz.) worden aangeboden.** Hiermee worden bevolkingscategorieën bereikt die doorgaans weinig of geen toegang tot de ICT hebben (werkzoekenden, kansarme jongeren, allochtonen, daklozen, gehandicapten, gevangenen, woonwagenbewoners enz.)

---

15. Een referentiemodel zou dat van de “Lokale agenda’s 21” kunnen zijn, dat aan het begin van de 21ste eeuw op het vlak van duurzame ontwikkeling op vrijwillige basis tot stand kwam, om op lokaal niveau de globale verbintenissen te concretiseren die in het kader van Agenda 21 van het Milieu- en ontwikkelingsprogramma van de Verenigde Naties aangegaan werden.

**4.3 De toe-eigening door de burger van de digitale cultuur democratiseren om zoveel mogelijk burgers bij de nieuwe digitale communicatie-, expressie- en productievormen te betrekken.**

**4.3.1 ICT niet langer als apart leervak, maar geïntegreerd in het vormingsparcours**

- **ICT inpassen in de algemene vorming.** Voor alle bevolkingscategorieën, met inbegrip van de allerjongsten, gaandeweg en systematisch het ICT-gebruik integreren in alle formele en niet formele vormings- en opleidingstrajecten. Dit betekent dat ICT niet meer beschouwd wordt als een apart vak, maar als een hulpmiddel om kennis te verwerven. Dankzij de systematische integratie van de ICT-tools in alle leervakken, zullen de allerjongsten ICT beschouwen als een voor de hand liggend middel om kennis op te zoeken en te ontwikkelen, en zullen volwassenen deze tools beschouwen als een efficiënt middel om toegang tot de arbeidsmarkt te krijgen en om hun vaardigheden continu op peil te houden.
- Voor de erg kwetsbare of geïsoleerde bevolkingscategorieën, **de sociale begeleiding en de begeleiding bij het gebruik van de ICT beter op elkaar afstemmen en versterken.** En een beroep doen op maatschappelijk werkers om de individuele of collectieve ICT-projecten vorm te geven die aansluiten op de behoeften van deze gebruikers en die kaderen in perspectief van hun sociale integratie op langere termijn.
- **De e-cultuur van leerkrachten, maatschappelijk werkers en andere sociaal-culturele kennisbemiddelaars bevorderen.** Binnen de programma's voor de vorming van deze professionals, op een systematische manier een opleiding integreren waarmee ze deze tools in hun dagelijkse professionele werkzaamheden kunnen integreren. Alle professionals van de sociale actie verder mobiliseren rond de problematiek van de digitale inclusie, door ze op te leiden in het gebruik van ICT voor de communicatie, interactie met hun doelgroepen.

**4.3.2 De nieuwe mogelijkheden van web 2.0 benutten**<sup>16</sup>

- **Opleiden met het oog op de productie van inhoud.** Met de komst van web 2.0 moet in plaats van een passief gebruik, de productie van eigen inhoud breed worden aangemoedigd. Deze nieuwe ontwikkeling veronderstelt o.a. dat het onderwijs, de sociaal-culturele sector en de maatschappelijke werkers hierin terdege worden bijgeschoold. Aangezien sinds de doorbraak van web 2.0, ICT duidelijk meer is dan communiceren en informatie vinden en zoeken, moeten ook OCR's en andere initiatieven voldoende ruimte en begeleiding aanbieden voor de eigen productie van de gebruikers.

---

<sup>16</sup> “Web 2.0” verwijst naar het geheel van nieuwe gebruiksvormen van het Internet, die de productie van inhoud door de gebruikers en de onderlinge interacties tussen hen gemeen hebben. Deze gebruiksvormen omvatten sociale netwerken zoals Facebook of MySpace, blogs, websites om muziek en afbeeldingen te delen, samenwerkingstools voor de productie van inhoud zoals de wiki's, virtuele werelden zoals Second Life en platformen zoals Google. Web 2.0 is niet zozeer een technische revolutie, maar eerder een progressieve transformatie van de gebruiksvormen van het Internet, die al sinds meer dan vijftien jaar berusten op een klassiek verspreidingsmodel dat door de leveranciers van diensten en inhoud gestructureerd wordt.

- **De interactieve communicatie en de productie van inhoud in de programma's voor sociaalprofessionele integratie opnemen.** De ICT-opleidingen die door de sector van de sociaalprofessionele integratie (met name door Bruxelles-Formation, de VDAB, FOREM en hun partners) en door de volwasseneneducatie en levenslang leren zijn ingericht, verder zetten en updaten, door er systematisch de nieuwe webtoepassingen en de nieuwe digitale communicatievormen in op te nemen. Vormingsinstellingen moeten bovendien in deze het goede voorbeeld geven en zelf gebruik maken van deze nieuwe vormen van communicatie en interactie.
- **Sensibiliseren voor de nieuwe vormen van de digitale cultuur,** op het gebied van de lectuur, audiovisuele middelen, muziek, kunsten, spektakels enz. De vertrouwdheid van het brede publiek met nieuwe participatieve vormen van de digitale cultuur aanmoedigen en bevorderen.
- **Een juridisch kader voor de nieuwe gebruiksvormen van web 2.0 binnen het maatschappelijk werk invoeren.** Veel organisaties die werken met gemarginaliseerde jongeren hebben vragen over juridische aangelegenheden als ze het Internet en sociale netwerksites gebruiken als werkvorm. Ze vragen zich af wat de minimale juridisch voorzorgsmaatregelen zijn die organisaties moeten respecteren als ze sociale software gaan gebruiken als ondersteuning voor hun werking. Op al deze vragen is nog geen sluitend antwoord geformuleerd waardoor onderzoek hier op zijn plaats is.

#### **4.3.3 Het gebruik van ICT in het optreden en de werkzaamheden van de besluitvormers verankeren**

De verwerving van een betere digitale cultuur door de besluitvormers op alle bestuurs- en overheidsniveaus aanmoedigen. Voor de verspreiding van de digitale cultuur onder de besluitvormers, hebben de gefedereerde entiteiten een voorbeeldfunctie, met name door in deze de kennisoverdracht tussen de lokale, regionale en federale administraties te bevorderen, en door de besluitvormers bij te scholen op de hoogte te houden van nieuwe ontwikkelingen.

#### **4.4 De promotie van de digitale technologie kaderen binnen een perspectief van duurzame ontwikkeling**

Met het begrip 'duurzame ontwikkeling' worden hier drie dimensies bestreken: de ecologische dimensie, de dimensie "sociale rechtvaardigheid" en de dimensie "intergenerationele solidariteit".

##### **4.4.1 Digitale inclusie en de ontwikkeling van "Green IT" op elkaar laten aansluiten**

- **De ontwikkeling ondersteunen van procedés voor de recyclage en herstelling** van het computermateriaal en de computerbenodigdheden, met name via de sociale economie en 'groen' ondernemerschap. Hierbij komt het erop aan de federale en/of gewestelijke regering aan te moedigen duurzame samenwerkingsverbanden met diverse partners aan te gaan (gespecialiseerde vzw's, IT-ondernemingen en de IT-sector) om programma's voor de recuperatie en herstelling van PC's uit te werken die minstens aan drie basisvoorwaarden voldoen:

- De producten van dit recyclage- en herstellingsprocedé moeten over een bepaald kwaliteitsniveau beschikken dat aan de technische vereisten van de huidige web- en multimediatoepassingen voldoet.
- Het gerecupereerde en herstelde materiaal moet hoofdzakelijk ter beschikking gesteld worden van specifieke gebruikerscategorieën: gezinnen met een laag inkomen, geïsoleerde mensen of mensen die in een onzekere situatie verkeren, en instellingen voor sociale hulpverlening en de non-profitsector.
- Het gerecupereerde en herstelde materiaal moet voorzien worden van een onderhoudsdienst die toegankelijk en betaalbaar is voor de gebruikers. In dit opzicht kan men tewerkstelling binnen de sociale economie overwegen.
- **De ecologische voetafdruk van ICT beperken.** De institutionele spelers en de terreinwerkers verantwoordelijk voor ICT-opleidingen en voor de toegang van het publiek tot de ICT, sensibiliseren voor concrete ingrepen die de ecologische voetafdruk van hun activiteiten (energiebesparingen, recycleerbare computerbenodigdheden, recuperatie van het gebruikte materiaal enz.) verminderen.
- **De ontwikkeling en implementatie van originele open source oplossingen** promoten (vrije software, samenwerkingsplatformen enz.) voor de specifieke noden van het onderwijs, van de cultuur en van de sociale actie.

#### 4.4.2 ICT ten behoeve van een duurzame levenskwaliteit promoten

Tot nu toe werd ICT nogal eenzijdig gekoppeld aan scholing en werk. ICT moet in de nabije toekomst voor iedereen meer bijdragen aan de kwaliteit van het dagelijks bestaan en aan de zelfredzaamheid van de burgers.

- Eenvoudige ICT-toepassingen promoten, die binnen eenieders bereik zijn, om het energieverbruik van de gezinnen te optimaliseren en de **kwaliteit van de woonomstandigheden** te verbeteren.
- **De initiatieven op het vlak van communicatie en samenwerking tussen generaties, met behulp van de ICT voortzetten en versterken.** Deze initiatieven steunen op wederzijdse begeleiding, opleiding en de overdracht van vaardigheden tussen generaties, naar het voorbeeld van de intergenerationele opleidingsacties die ondersteund worden door de Koning Boudewijnstichting of de actie “papy et mamy branchés” die onlangs door de Waalse regering ingevoerd werd. Deze initiatieven moeten niet enkel een doelstelling inzake de opleiding van senioren beogen, maar ook - en vooral - een dubbele doelstelling nastreven inzake intergenerationele solidariteit en de kapitalisatie van het cultureel erfgoed.
- ICT-toepassingen promoten **ten behoeve van de levenskwaliteit en autonomie** van gehandicapten, bejaarden, mensen met een zwakke gezondheid of chronisch zieken, met name via “ambient assisted living” technologieën (AAL). De participatie van de onderzoekscentra, ondernemingen en het Belgisch verenigingsleven aan de Europese initiatieven op dit vlak bevorderen.

## **4.5 Anticiperen op de technologische evolutie en de opkomst van nieuwe factoren inzake kwetsbaarheid of exclusie**

### **4.5.1 Anticiperen op de technologische evolutie**

- Een **technologisch bewakingsplatform** invoeren met het oog op de risico's en mogelijkheden van de opkomende innovaties, door nieuwe samenwerkingsverbanden te creëren tussen de bestaande initiatieven op het vlak van technologische bewaking (met name AWT, IBBT). De technologische bewaking mag zich niet beperken tot een observerende functie, maar moet ook nieuwe toepassingen overwegen die aan specifieke maatschappelijke noden kunnen voldoen.
- De monitoring van **nieuwerwetse gebruiksvormen** van de digitale technologieën verzekeren, met bijzondere aandacht voor de gebruiksvormen die ontwikkeld werden door sommige pioniers, met name door en voor jongeren, in de mediawereld, in de kunstwereld en in topondernemingen.

### **4.5.2 Anticiperen op de evoluties in de maatschappij**

- **Anticiperen op de digitale kwetsbaarheid.** Maatschappelijke en economische veranderingen hebben vaak een weerslag op de e-kwetsbaarheid van de burger. Zij verdienen aandacht om de achteruitstelling van bepaalde kwetsbare groepen en personen tijdig op te kunnen vangen. ICT moet veel meer instrument worden om problemen te voorkomen en te verhelpen, dan dat het een gegeven is dat de achteruitstelling van bepaalde groepen en burgers in de hand werk.
- **De bestaande barometer inzake digitale ongelijkheid verfijnen en verbeteren** door via een groep interinstitutionele deskundigen, de methode en resultaten te bestuderen en te verwerken van onderzoek dat op verschillende beleidsniveaus gevoerd werd; niet enkel ICT-onderzoek *an sich*, maar ook onderzoek over de gebruiksvormen van de nieuwe media en onderzoek over de ICT in het onderwijs, de gezondheidssector, de culturele wereld enz.
- Op nationaal niveau, een permanente groep deskundigen inschakelen die afkomstig is uit de academische wereld, de institutionele wereld en het werkveld, om de kennis over e-inclusie te consolideren en te updaten, alsook om de politieke besluitvormers te adviseren.

### **4.5.3 Het interdisciplinair onderzoek naar de gebruiksvormen en naar de impact van ICT op de samenleving versterken**

Om vooruit te kunnen lopen op de technologische en maatschappelijke evoluties, is er een goede wisselwerking nodig tussen de onderzoekswereld en de politieke besluitvormers. Een versterking van het onderzoek naar de digitale inclusie draagt bij aan de verbetering van het wetenschappelijk potentieel en van het deskundigheidsniveau in België.

- De onderzoekscentra en universiteiten op een systematischere manier bij bovenvermelde evaluatie- en anticipatiemethodes betrekken.

- Onderzoeksprojecten op het vlak van de sociale en humane wetenschappen opstarten en ondersteunen met betrekking tot de gebruiksvormen van de ICT in de maatschappij, de evolutie van de digitale ongelijkheid, de risico's en mogelijkheden voor de verschillende bevolkingscategorieën, de nieuwe juridische kaders die de ontwikkeling van web 2.0 vereist, de rol van de ICT binnen de sociale samenhang en de democratische participatie.
- Op een concrete manier, het principe van de integratie van een onderzoeksluik aangaande de sociale, juridische en ethische aspecten van ICT in de programma's voor technologische ontwikkeling invoeren. Dit principe is al in het Europees kaderprogramma voor onderzoek en ontwikkeling verworven; het wordt op een bepaalde manier ingevoerd in instellingen zoals IBBT in Vlaanderen, maar is nog niet veralgemeend in het R&D beleid van de drie Gewesten van ons land.
- Op een systematischere manier, zorgen voor de ontwikkeling van de evaluatie door externe deskundigen uit de wetenschappelijke wereld van de acties die in het kader van tweede fase van het plan bedacht en ingevoerd worden.



## Inhoudstafel

<b>VOORWOORD</b> .....	<b>3</b>
<b>INLEIDING</b> .....	<b>5</b>
<b>HOOFDSTUK I: EVALUATIE VAN DE EERSTE FASE 2005-2010</b> .....	<b>6</b>
1. Voorafgaande opmerkingen .....	6
2. Evaluatie van de algemene doelstellingen van het plan .....	7
2.1 De dichtung van de digitale kloof .....	7
2.1.1 Het internetgebruik in de verschillende bevolkingscategorieën .....	7
2.1.2 Is de digitale kloof daadwerkelijk verkleind in België?.....	10
2.2 De barometer van de digitale kloof .....	13
2.3 Het standpunt ten opzichte van Europese initiatieven .....	14
2.4 Actieplannen die op andere beleidsniveaus werden bepaald .....	15
3. Evaluatie van het luik “sensibilisatie” .....	16
3.1 Acties ondernomen door de overheid.....	16
3.2 Acties ondernomen door mensen op het terrein.....	17
3.3 Relevantie en doeltreffendheid van de acties op het vlak van sensibilisatie.....	17
4. Evaluatie van het luik “opleiding” .....	18
4.1 Acties ondernomen door de overheid.....	18
4.2 Acties ondernomen door het werkveld.....	20
4.3 Belang en effect van de acties inzake opleiding .....	21
5. Evaluatie van het luik “toegang voor iedereen” .....	22
5.1 Acties ondernomen door de overheid.....	22
5.2 Acties ondernomen door het werkveld.....	23
5.3 Belang en effect van acties op het vlak van de toegang voor iedereen .....	24
6. Evaluatie van het luik “transversale acties” .....	26
6.1 Acties ondernomen door de overheid.....	26
6.2 Acties ondernomen door het werkveld.....	27
6.3 Belang en effect van de acties .....	27
7. Evaluatie van de methodologie en de opvolging van de eerste fase van het plan.....	28
<b>HOOFDSTUK II: VAN 2005 TOT 2010, DE NIEUWE GEZICHTEN VAN DE DIGITALE KLOOF</b> .....	<b>30</b>
1. De evolutie van het begrip “digitale kloof” .....	30
1.1 Een multidimensionele kloof die aan verandering onderhevig is .....	30
1.2 De gevolgen van deze begripsveranderingen op het strategisch plan.....	31

2.	De evolutie van het internetgebruik in België.....	32
2.1	De evolutie van de frequentie van het internetgebruik en van de plaatsen waar het internet gebruikt wordt .....	33
2.2	De evolutie inzake de aard van het internetgebruik .....	33
2.3	Enkele indicaties aangaande het ongelijk gebruik van internetdiensten .....	34
3.	De evolutie van het Europese beleid .....	36
3.1	De nieuwe “Digitale Strategie voor Europa” .....	36
3.2	Het Belgisch plan en de nationale initiatieven van onze buurlanden.....	38
3.2.1	De nationale actieplannen in Frankrijk, Nederland en Groot-Brittannië .....	38
3.2.2	Enkele goede praktijkvoorbeelden uit het buitenland .....	40
3.2.3	De betrokkenheid van relevante spelers bij de uitwerking van de nationale plannen.....	41

### **HOOFDSTUK III: VOORSTELLEN VOOR EEN “BELGISCH STRATEGISCH E-INCLUSIEPLAN 2011-2015”..... 43**

1.	Een nieuwe visie op e-inclusie : een verschuiving van het zwaartepunt .....	43
2.	De basisprincipes van het nieuw strategisch plan .....	44
3.	Een coördinatie op maat van de doelstellingen.....	45
3.1	Een aangepast, efficiënt en flexibel institutioneel overlegorgaan.....	45
3.2.	Zorgen voor een strategische coördinatie en voor een “e-inclusie woordvoerder” .....	46
3.3	Gewestelijke platformen oprichten .....	47
4.	Doelstellingen om de huidige en toekomstige uitdagingen van de digitale inclusie aan te gaan .....	48
4.1	Integratiebevorderende digitale technologieën en diensten promoten, door ze toegankelijker en gebruiksvriendelijker te maken .....	48
4.1.1	De individuele toegang en gebruik.....	48
4.1.2	Op collectief vlak .....	50
4.2	De digitale technologie ten dienste stellen van de sociale samenhang. Projecten bevorderen die met behulp van ICT sociale cohesie nastreven. ....	51
4.3	De toe-eigening door de burger van de digitale cultuur democratiseren om zoveel mogelijk burgers bij de nieuwe digitale communicatie-, expressie- en productievormen te betrekken.....	52
4.3.1	ICT niet langer als apart leervak, maar geïntegreerd in het vormingsparcours .....	52
4.3.2	De nieuwe mogelijkheden van web 2.0 benutten .....	52
4.3.3	Het gebruik van ICT in het optreden en de werkzaamheden van de besluitvormers verankeren .....	53
4.4	De promotie van de digitale technologie kaderen binnen een perspectief van duurzame ontwikkeling .....	53
4.4.1	Digitale inclusie en de ontwikkeling van “Green IT” op elkaar laten aansluiten.....	53
4.4.2	ICT ten behoeve van een duurzame levenskwaliteit promoten.....	54

4.5	Anticiperen op de technologische evolutie en de opkomst van nieuwe factoren inzake kwetsbaarheid of exclusie.....	55
4.5.1	Anticiperen op de technologische evolutie .....	55
4.5.2	Anticiperen op de evoluties in de maatschappij.....	55
4.5.3	Het interdisciplinair onderzoek naar de gebruiksvormen en naar de impact van ICT op de samenleving versterken .....	55