



Service de lutte contre la pauvreté,
la précarité et l'exclusion sociale
Steunpunt tot bestrijding van armoede,
bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting
Dienst zur Bekämpfung von Armut,
Prekären Lebensumständen und
Sozialer Ausgrenzung

30/11/2022 - Thematiek

Bestrijding van de risico's van e-uitsluiting verbonden aan de digitale transformatie

De digitale transformatie die we momenteel meemaken, verandert fundamenteel alle aspecten van onze samenleving: economisch, sociaal, politiek, individueel... Deze belangrijke (r)evolutie gaat veel verder dan eenvoudige technische en technologische kwesties. Het is een van de ontwikkelingen en tendensen die een grotere impact hebben op mensen in bestaansonzekerheid dan op andere bevolkingsgroepen en die de ongelijkheid, ook financieel, vergroten. Sommigen zien in de digitale transformatie onbeperkte mogelijkheden, terwijl anderen zich zorgen maken over de enorme kloof tussen de meer welvarende en de meer kwetsbare delen van de bevolking die deze transformatie onomkeerbaar dreigt te vergroten, met name wat betreft de toegang tot fundamentele rechten.

Hoewel de voordelen van digitale technologieën (toegang tot informatie, hulpmiddelen bij het zoeken naar werk, sociale contacten, telewerkmogelijkheden, onlinediensten, automatisering van rechten...) niet kunnen worden betwist, kunnen ook de nadelen niet worden genegeerd. Het probleem is niet nieuw. Het [Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting](#) (hierna Steunpunt tot bestrijding van armoede) wees reeds in zijn tweejaarlijks Verslag 2014-2015 'Publieke diensten en armoede'¹ op de tekenen van een ongebreidelde digitalisering op bepaalde gebieden, zoals de toen reeds gangbare verstoring van de energiefactuur per e-mail of de digitale communicatie met de publieke diensten. Mensen in armoede en hun verenigingen en netwerken die betrokken waren bij het overleg (dat de basis vormt voor alle tweejaarlijkse Verslagen van het Steunpunt) uitten reeds hun bezorgdheid over cliënten en gebruikers die geen toegang hebben tot internet of die slechts weinig vertrouwd zijn met de nieuwe informatietechnologieën.

Een digitale kloof op 3 niveaus

Hoewel de toegang tot ICT-apparatuur en internet in ons land verder toeneemt, blijft de digitale kloof tussen laagopgeleiden en mensen met een laag inkomen enerzijds en hoogopgeleiden en mensen met een hoog inkomen anderzijds groot. Dit komt tot uiting in ongelijkheden op drie niveaus: toegang tot internet, toegang tot ICT-materiaal (hardware en software) en digitale vaardigheden.

¹ Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting, tweejaarlijks Verslag 2014-2015 '[Publieke diensten en armoede](#)', december 2015.

Volgens de laatste Barometer Digitale Inclusie 2022 van de Koning Boudewijnstichting² had 92 % van de Belgische huishoudens in 2021 thuis een internetverbinding, wat een stijging is van 15 % in de afgelopen tien jaar en een stijging van 2 % sinds 2019. Achter deze schijnbaar positieve ontwikkeling gaan in werkelijkheid echter veel ongelijkheden schuil. Terwijl in 2011 95 % van de huishoudens met de hoogste inkomens al een internetverbinding had, had nauwelijks de helft van de huishoudens met de laagste inkomens thuis een aansluiting. En ondanks een geleidelijke afname van deze kloof had in 2021 bijna één op de vijf (18 %) huishoudens in armoede in België nog steeds geen internetverbinding thuis. Als reden voor het ontbreken van een internetverbinding thuis noemt 1 op de 5 huishoudens de kosten van de apparatuur (22 %) of de verbindingskosten (21 %)³.

De ongelijkheden in toegang tot ICT-materiaal (hardware en software) werden nog schrijnender tijdens de Covid-19 crisis. De behoeften zijn geëvolueerd (videogesprekken, afstandsonderwijs, telewerken...) en laptops of smartphones zijn onmisbaar geworden. Zo is het percentage laptopgebruikers gestegen van 53 % (2019) naar 68 % (2021)⁴, terwijl 90 % van alle internetgebruikers een smartphone heeft, hoewel die vaak duurder zijn, zoals deelnemers aan het overleg dat leidde tot het tweejaarlijks Verslag 'Solidariteit en armoede'⁵ opmerkten: "*Er is een steeds grotere verplichting om een smartphone te hebben, maar het is een duur object en niet iedereen weet hoe het te gebruiken*". Opmerkelijk is dat de kloof in laptopbezit tussen personen met een laag en een hoog inkomen is toegenomen, van 13 % in 2019 tot 24 % in 2021.

Wat de digitale vaardigheden betreft, was er volgens de Barometer Digitale Inclusie 2022 een stijging van het aantal Belgen tussen 16 en 74 jaar in een situatie van digitale kwetsbaarheid met 6 % (46 % tegenover 40% in 2019). Bij een analyse van het gebruik van onlinediensten is er een verschil van 30 % tussen hoog- en laagopgeleiden. Ook geldt hoe hoger het inkomen, hoe lager de digitale kwetsbaarheid (33 % voor inkomens van meer dan 3 200 euro en 63 % voor inkomens van minder dan 1 400 euro per maand).

De digitale kloof vergroot door de Covid-19 crisis

Met de Covid-19 crisis is de digitalisering van goederen en diensten in een ongekende stroomversnelling geraakt. De beschermende maatregelen van de overheid⁶ (verplicht telewerk, massaal gebruik van afstandsonderwijs, digitale hulpmiddelen voor zorg- en dienstverlening, elektronische betalingen...) hebben geleid tot een verdieping van de digitale kloof die al bestond vóór de gezondheidscrisis. Tijdens de lockdown bleven mensen zonder internettoegang thuis verstoken van informatie, contacten en solidariteit. Zij werden ook sterker getroffen door het gebrek aan continuïteit van bepaalde publieke diensten tijdens de

² Koning Boudewijnstichting, [Barometer Digitale Inclusie 2022](#), Brussel, september 2022.

³ Blanckaert Christophe en De Vaal David, Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting, [L'accessibilité numérique, enjeu majeur](#). Dans : Politique, n°120, septembre 2022, pp. 116-120.

⁴ Koning Boudewijnstichting, [Barometer Digitale Inclusie 2022](#), Brussel, september 2022.

⁵ Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting, tweejaarlijks Verslag 2020-2021 '[Solidariteit et armoede](#)', december 2021.

⁶ Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting, '[Interfederale nota over de impact van de Covid-19-crisis in situaties van armoede en bestaansonzekerheid](#)', april 2021.

pandemie. De meeste diensten en administraties hebben hun loketten gesloten en waren enkel nog toegankelijk via hun website of op afspraak, die in de meeste gevallen online moest worden gemaakt, zoals aangegeven in de nota over de impact van de Covid-19 crisis die het Steunpunt tot bestrijding van armoede heeft gepubliceerd⁷. Dit alles heeft de toegang tot essentiële diensten en sociale rechten veel moeilijker gemaakt, waardoor het risico op [non-take-up van rechten](#), waarbij iemand niet kan genieten van de rechten waarvoor hij in aanmerking komt, toeneemt. Zo hebben de gezondheidsmaatregelen het voor de rechthebbenden moeilijker gemaakt om de nodige informatie te verzamelen om een dossier aan te leggen, omdat ze gedwongen waren zich aan te passen aan een situatie die zij niet of nauwelijks beheersten.

Van de digitale kloof tot e-uitsluiting

Deze versnelde digitalisering van bepaalde essentiële diensten en van de toegang tot goederen en diensten leidt tot een ware e-uitsluiting (e-sociale kloof) van mensen in armoede, waardoor zij steeds moeilijker toegang krijgen tot hun rechten, met alle gevolgen van dien voor hun budget, vanwege de kosten die deze uitsluiting met zich meebrengt (bijkomende kosten, geen gebruik kunnen maken van verlaagde tarieven of toegang tot hulp, gebrek aan informatie, verplaatsingskosten...).

E-uitsluiting treft kwetsbare mensen op vele domeinen. Wat mobiliteit en in het bijzonder het openbaar vervoer betreft, hebben mensen in armoede minder toegang tot goedkopere tarieven online. Het is niet langer mogelijk om op de bus een kaartje te kopen en kwetsbare gebruikers worden geconfronteerd met ticketautomaten en de vermindering van het aantal NMBS-loketten. Ook in de energiesector zijn zij minder goed in staat om een digitaal contract af te sluiten, dat vaak financiële voordelen biedt, of om toegang te krijgen tot online instrumenten om tarieven te vergelijken. De gezondheidszorg wordt ook steeds meer gedigitaliseerd, met online toegang tot medische dossiers, elektronische voorschriften, online afspraken met artsen of ziekenhuizen..., wat de medisch-sociale kloof dreigt te vergroten⁸. Het zoeken naar werk is sterk verbonden met het gebruik van een computer en internettoegang, of het nu gaat om toegang tot vacatures of om het solliciteren naar een baan. Ten slotte versterken de geleidelijke verdwijning van bankkantoren, de digitalisering van bankdiensten en betaalmiddelen en de vermindering van de mogelijkheid om contant te betalen de financiële uitsluiting van mensen in armoede.

Pistes en maatregelen om e-uitsluiting te bestrijden

De digitale transformatie werpt steeds onoverkomelijkere obstakels op voor mensen in armoede, dus zijn maatregelen nodig. Sommige daarvan worden momenteel uitgevoerd. Begin november werd het voorstel van minister Petra De Sutter tot hervorming van de sociale tarieven voor elektronische communicatie definitief aanvaard, wat gedeeltelijk tegemoet komt

⁷ Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting, '[Interfederale nota over de impact van de Covid-19-crisis in situaties van armoede en bestaansonzekerheid](#)', april 2021.

⁸ Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting, tweejaarlijks Verslag 2018-2019 '[Duurzaamheid en armoede. Een bijdrage aan politiek debat en politieke actie](#)', december 2019.

aan de vraag van het Steunpunt in zijn [advies over het wetsontwerp tot hervorming van de sociale tarieven voor elektronische communicatiediensten](#)⁹. Het nieuwe sociale internetabonnement zal gelden voor mensen die al recht hebben op het sociale tarief voor gas en elektriciteit en treedt in januari 2024 in werking. Het zal 19 euro (eenheidstarief) kosten voor de meer dan 500.000 begunstigen die er potentieel toegang toe zullen hebben. Om de non-take-up van deze maatregel tegen te gaan, zal aan de rechthebbenden een brief worden gestuurd.

Ten tweede is het essentieel om alternatieven te bieden voor 'alles digitaal' door loketten en een menselijke aanwezigheid in overheidsdiensten te behouden. Dit is een belangrijk punt voor de deelnemers aan het overleg dat heeft geleid tot het tweejaarlijks Verslag 'Solidariteit en armoede': "*Digitalisering is belangrijk voor de automatisering van rechten... maar het virtuele mag niet de overhand krijgen op het reële. Het risico is ook dat nog meer kantoren van publieke instanties met fysiek contact worden afgeschaft*". De toegankelijkheid van digitale diensten moet bovendien kunnen worden geëvalueerd. Dit betekent dat systematisch moet worden nagegaan of iedereen de diensten in gelijke mate kan gebruiken en of er een alternatief is voorzien¹⁰. Ook een proactieve, gerichte en passende communicatie naar kwetsbare groepen mag niet vergeten worden, alsook passende opleiding voor degenen die op het terrein werken met nieuwe technologieën en het gebruik daarvan, om deze groepen gepersonaliseerde ondersteuning te bieden.

Ten slotte zou de inschrijving van het recht op internet in de grondwet ook kunnen bijdragen tot de bestrijding van e-uitsluiting, door zo de bescherming van sociale rechten te versterken. Het Steunpunt tot bestrijding van armoede heeft in zijn verschillende werkzaamheden gewezen op het gebrek aan continuïteit van de publieke diensten voor mensen die geen toegang hebben tot internet en op de noodzaak om de digitale kloof te bestrijden. Het Federaal Instituut voor de bescherming en de bevordering van de mensenrechten (FIRM) heeft deze elementen opgenomen in zijn advies over de voorstellen tot herziening van artikel 23 van de Grondwet met het oog op de verankering van het recht op internet en de netneutraliteit¹¹. Het FIRM stelt dat "*een uitdrukkelijke verankering van het recht op toegang tot het internet in de Grondwet zou kunnen bijdragen tot de bescherming, het genot en de uitoefening van andere mensenrechten, met inbegrip van de economische, sociale en culturele rechten*".

De strijd tegen e-uitsluiting is dus een fundamentele kwestie waaraan het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting aandacht wil blijven besteden, in overleg met mensen in armoede en hun verenigingen, alsook met alle betrokken actoren. Verschillende overheidsplannen en -acties zetten in op een verdere digitale

⁹ [Advies van het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting betreffende het voorontwerp van wet met betrekking tot de hervorming van de sociale tarieven inzake elektronische communicatie.](#)

¹⁰ Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting, tweejaarlijks Verslag 2014-2015 '[Publieke diensten en armoede](#)', december 2015.

¹¹ Federaal Instituut voor de Rechten van de Mens, '[Voorstellen tot herziening van artikel 23 van de grondwet om het recht op internet en netneutraliteit te verankeren](#)', Advies n° 4/2022 van 18 februari 2022.

evolutie¹², maar het is duidelijk dat verschillende bevolkingsgroepen niet even goed gewapend zijn voor deze steeds uitgebreidere digitale dienstverlening. Er moeten dan ook aanvullende sterke maatregelen uitgewerkt worden om ervoor te zorgen dat iedereen toegang heeft tot internet, ICT-apparatuur en -vaardigheden, gecombineerd met een interfederale aanpak en afstemming. De financiële impact van digitalisering is trouwens een van de onderwerpen die besproken worden tijdens het overleg voor het volgende tweejaarlijkse Verslag van het Steunpunt over de financiële dimensie van armoede, dat in december 2023 zal verschijnen.

¹² Zie onder andere het Plan voor herstel en veerkracht, en de bijdrage van het Steunpunt tot bestrijding van armoede in de sociale impactanalyse ervan: [Bijdrage van het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting in het kader van het Plan voor herstel en veerkracht](#), 13 april 2021.