

# Hoofdstuk V - De financiële gevolgen van de digitalisering van diensten en van geld



## Inhoudsopgave

Inleiding .....	97
1. De digitalisering rukt op.....	97
1.1 Versnelling als gevolg van de COVID-19-crisis .....	97
1.2 Digitalisering van diensten als politiek project .....	98
1.3 Digitalisering tegen elke prijs?.....	100
2. De kosten van digitalisering voor mensen in armoede.....	101
2.1 Aankoop van apparatuur en internetverbinding.....	102
2.2 Digitale vaardigheden.....	103
2.3 De kosten van niet-digitale (niet-)alternatieven.....	104
2.4 Moeilijker budgetbeheer.....	105
2.5 Kwetsbaarheid op het internet .....	105
3. De digitalisering van geld en bankdiensten .....	105
3.1. Bancaire en financiële uitsluiting .....	106
3.1.1 Moeilijkheden bij de toegang tot online bankdiensten .....	106
3.1.2 Moeilijkheden bij het gebruik van online betaalmiddelen en bankdiensten .....	108
3.1.3 Bankkosten en kosten voor diensten.....	109
3.2. Contant betalen wordt steeds moeilijker .....	110
3.2.1 Beperkte toegang tot contant geld .....	111
3.2.2 Het recht om contant te betalen wordt uitgehold .....	111
3.2.3 Manieren van elektronisch betalen bevorderen .....	112
4. Niemand achterlaten.....	114
5. Aanbevelingen.....	115

## Inleiding

De digitalisering van onze samenleving, publieke diensten en de privésector gaat snel, zowel in België als daarbuiten. Deze digitale evolutie verandert ingrijpend de structuur en de werking van onze samenleving, op alle niveaus: economisch, sociaal, politiek, individueel, enzovoort. Ze brengt zowel kansen als bedreigingen met zich mee en is de afgelopen twee jaar duidelijk sneller verlopen onder invloed van de COVID-19-pandemie. De digitale transformatie is niet zonder gevolgen voor de toegang tot essentiële diensten en tot de rechten van mensen die het opgelegde tempo niet kunnen volgen<sup>1</sup>. Vooral voor hen brengt dit een groot aantal financiële problemen met zich mee. In dit hoofdstuk worden deze onderzocht.

In punt 1 geven we een overzicht van de digitalisering van de samenleving, die in de nasleep van de COVID-19-crisis in een stroomversnelling is geraakt en op beleidsniveau steeds meer een verlengstuk krijgt. Vervolgens wordt de vraag gesteld: moeten we koste wat het kost digitaliseren? Punt 2 gaat dieper in op de kosten van de digitalisering voor mensen in armoede voor de aankoop van apparatuur en de internetverbinding, digitale vaardigheden en de kosten van niet-digitale (niet-)alternatieven. We bekijken ook hoe het moeilijker wordt om een budget te beheren, en gaan in op kwetsbaarheid op het internet. In punt 3 onderzoeken we de financiële gevolgen van de digitalisering van geld en van bankdiensten voor mensen in armoede, waarbij meer in detail wordt ingegaan op de problematiek van bancaire en financiële uitsluiting enerzijds en de toenemende moeilijkheid om contant te betalen anderzijds. Tenslotte roepen we in dit hoofdstuk over digitalisering op om niemand achter te laten in deze digitale evolutie (punt 4) en stellen we een aantal aanbevelingen voor, waarbij het belang wordt benadrukt van niet-digitale informatie- en contactkanalen in functie van een effectieve toegang tot rechten (punt 5).

## 1. De digitalisering rukt op

### 1.1 Versnelling als gevolg van de COVID-19-crisis

In het tweejaarlijkse Verslag ‘Solidariteit en armoede’<sup>2</sup>, dat in december 2021 werd gepubliceerd, benadrukken de deelnemers hoe de COVID-19-crisis de digitalisering van de samenleving heeft versterkt en versneld.

Het Steunpunt tot bestrijding van armoede heeft bij zijn eerdere werkzaamheden al gewezen op situaties waarin digitalisering de toegang tot bepaalde diensten kan bemoeilijken voor mensen in armoede. In de energiesector bijvoorbeeld, biedt het afsluiten van een online contract vaak financiële voordelen, waarvan deze mensen kunnen worden uitgesloten. Het verlies van menselijk contact, voor het doorgeven van metergegevens bijvoorbeeld, is een extra moeilijkheid voor de meest kwetsbare mensen. Deze toegenomen digitalisering heeft ook gevolgen op andere domeinen, zoals mobiliteit -

<sup>1</sup> UNIA en Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting (2023). [Advies over de impact van de digitalisering van \(overheids- of particuliere\) diensten](#).

<sup>2</sup> Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting (2021). [Solidariteit en armoede. Een bijdrage aan politiek debat en politieke actie. Tweejaarlijks verslag 2020-2021](#), Brussel, Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting.

## Hoofdstuk V – De financiële gevolgen van de digitalisering van diensten en van geld

met de geleidelijke verdwijning van loketten van de vervoersbedrijven die vervangen worden door digitale terminals - of bankdiensten en de gezondheidszorg.

De digitale kloof, die al bestond vóór de gezondheidscrisis, werd nog groter door de maatregelen van de overheden<sup>3</sup>, zoals het massale gebruik van telewerk, afstandsonderwijs, digitale hulpmiddelen voor zorg en diensten, elektronische betalingen, enzovoort. Tijdens de lockdown werden mensen die thuis geen toegang hadden tot internet, niet alleen beroofd van bepaalde vormen van contact en solidariteit, maar werden zij ook zwaarder getroffen door het gebrek aan continuïteit van bepaalde publieke diensten. De meeste diensten en administraties hadden hun loketten gesloten en waren alleen toegankelijk via hun website of op afspraak, die in de meeste gevallen online moest worden gemaakt. Dit heeft de toegang tot essentiële diensten en sociale rechten veel moeilijker gemaakt, waardoor het risico op non-take-up – waarbij iemand geen baat heeft van de rechten waarop hij of zij recht heeft (zie hoofdstuk VI) - toenam. Door de gezondheidsmaatregelen was het voor rechthebbenden bijvoorbeeld moeilijker om de nodige elementen voor een dossier te verzamelen, omdat ze gedwongen werden zich aan te passen aan een situatie die ze niet of zeer slecht beheersten.

Tijdens het colloquium ‘Armoede en rechtvaardige transitie’<sup>4</sup> werden volgende opmerkingen gemaakt over de impact van de COVID-19-pandemie. De eerste is dat *"de COVID-ervaring ons heeft laten zien dat wat de meest kwetsbare mensen overkomt, uiteindelijk iedereen overkomt: de digitale kloof treft vandaag de dag veel mensen, zelfs mensen die geen sociaal-economische problemen hebben maar die gek worden van digitale technologie"*. De tweede observatie is dat er geen weg terug is naar de situatie van vóór COVID als het gaat om toegang tot rechten: *"Voor elke dienst, verhuizing, het krijgen van borden van de gemeente, moet je nu online procedures doorlopen. Tijdens de COVID-19-crisis zei iedereen 'ai, ai, ai, wat een ramp, die loketten die gesloten worden, ze verminderen de toegang tot rechten'. Iedereen was het daarmee eens, maar zodra de crisis voorbij was, kwam er een minister met een ordonnantie om de digitalisering van overheidsdiensten te versnellen"*.

### 1.2 Digitalisering van diensten als politiek project

De ambities om onze samenleving versneld te digitaliseren, zijn duidelijk verankerd op alle beleidsniveaus. Op 1 februari 2023 heeft de Europese Unie de 'Europese verklaring over digitale rechten en beginselen voor het digitale decennium'<sup>5</sup> aangenomen. Hierin zijn de volgende belangrijke doelstellingen voor 2030 vastgelegd: ten minste 80 % van de bevolking moet over digitale basisvaardigheden beschikken; 75 % van de bedrijven moet gebruikmaken van *cloud computing*, artificiële intelligentie en big data; 80 % van de burgers moet een digitale identiteitskaart kunnen gebruiken en meer dan 90 % van de kleine en middelgrote ondernemingen moet ten minste een basisniveau van digitale intensiteit bereiken<sup>6</sup>.

In België hebben de verschillende overheidsniveaus de afgelopen jaren ook verschillende digitale strategieën of plannen ingevoerd. In 2021 keurde de federale regering een nieuwe digitale strategie

<sup>3</sup> Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting (2021). [Interfederale nota over de impact van de Covid-19-crisis in situaties van armoede en bestaansonzekerheid](#).

<sup>4</sup> Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting - [Colloquium 'Armoede en rechtvaardige transitie'](#).

<sup>5</sup> Het Europees Parlement, de Raad en de Commissie (2023). "[Europese verklaring over digitale rechten en beginselen voor het digitale decennium](#)", *Publicatieblad van de Europese Unie*, 23 januari 2023, 2023/C 23/01.

<sup>6</sup> Europese Commissie, Vertegenwoordiging in België - [De Europese digitale strategie in België](#).

## Hoofdstuk V – De financiële gevolgen van de digitalisering van diensten en van geld

#SmartNation<sup>7</sup> goed, die tot doel heeft "het digitaliseringsproces te versnellen en tegelijk te zorgen voor een gecoördineerde aanpak in heel België"<sup>8</sup>. Vlaanderen heeft in december 2020 een regionaal herstelplan opgesteld dat digitale transformatie omvat<sup>9</sup>. De Federatie Wallonië-Brussel heeft een hoofdstuk over digitalisering opgenomen in haar algemene strategie voor 2020-2025<sup>10</sup>. Ook Wallonië heeft een digitale strategie voor 2019-2024, met 'Digitaal Wallonië'<sup>11</sup>. In het nationale herstel- en veerkrachtplan van België<sup>12</sup> richt de digitale component zich voornamelijk op e-vaardigheden en e-overheid.

Het Brussels Gewest is van zijn kant van plan om binnenkort een ordonnantie aan te nemen met de titel 'Digitaal Brussel'<sup>13</sup>, met als doel de publieke diensten te digitaliseren. Het ontwerp van ordonnantie, dat eind september 2023 is goedgekeurd, wordt sterk bekritiseerd door tal van organisaties en beroepskrachten uit de Brusselse sociale sector, die vrezen voor de verdere sluiting van loketten en verdwijning van persoonlijke begeleiding<sup>14</sup>. Zoals de *Fédération des Services Sociaux* opmerkt, "[legt deze ordonnantie] de online afhandeling van alle administratieve procedures op zonder fysieke loketten in de publieke diensten te garanderen". Sterker nog, "de ordonnantie voorziet in het recht om contact te hebben met een ambtenaar van de overheid, 'op zijn minst via een fysiek onthaal en/of per telefoon en per post'. Die 'of' is problematisch. Door deze term garandeert [het ontwerp van ordonnantie] geen fysieke ontvangst in overheidsdiensten". De organisaties waren zeer verrast door het plan om de digitalisering van de publieke diensten in Brussel verder te versnellen, "want in buitenlandse voorbeelden leidt dit altijd tot de geleidelijke afschaffing van fysieke loketten, zelfs als dit niet van bij het begin gepland was. In Frankrijk heeft men gezien dat zodra fysieke diensten werden afgeschaft, er andere structuren moesten worden opgezet om ermee om te gaan. Digitalisering kan dus ook heel duur worden"<sup>15</sup>.

In 2019, bij het begin van de huidige legislatuur, kwam dit streven naar de digitalisering van diensten al aan bod in de algemene beleidsverklaringen van de verschillende overheden van dit land. In Brussel wordt deze verandering hoofdzakelijk gerechtvaardigd door de noodzaak "de procedures zoveel

<sup>7</sup> Belgium.be - [SmartNation - #convergence #inclusion #ambition](#).

<sup>8</sup> Belgium.be - [Over | SmartNation](#).

<sup>9</sup> Vlaamse Regering (2020). [Vlaamse Veerkracht. Relanceplan Vlaamse Regering](#), Brussel, Departement Kanselarij en Buitenlandse Zaken.

<sup>10</sup> Fédération Wallonie-Bruxelles (2021). [FÉDÉ 20 > 25. Notre engagement pour un service public accessible et de qualité](#), Brussel, Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

<sup>11</sup> DigitalWallonie.be - [Digital Wallonia. Stratégie numérique de la Wallonie](#).

<sup>12</sup> [Nationaal plan voor herstel en veerkracht. België](#) (2021). Brussel, Kabinet van de staatssecretaris voor Relance en Strategische Investerings, belast met Wetenschapsbeleid.

Zie ook: Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting (2021). [Bijdrage van het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting in het kader van het Plan voor herstel en veerkracht](#).

<sup>13</sup> Brussels Hoofdstedelijk Parlement (2023). [Ontwerp van gezamenlijk decreet et ordonnantie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie en de Franse Gemeenschapscommissie betreffende de digitale transitie van de overheidsinstanties, memorie van toelichting](#), A-758/1 – 2023-2024, B-164/1 – 2023-2024.

<sup>14</sup> Zie onder andere:

- la Carte Blanche publiée en novembre dans La Libre et signée par plus de 200 associations : La libre - [Le projet "Bruxelles numérique" du gouvernement Vervoort mettra en difficulté un Bruxellois sur deux](#).

- le rassemblement fait contre l'ordonnance « Bruxelles numérique » le 6 décembre 2022 : Lire et Écrire - [Un millier de Bruxellois-es exigent des guichets pour accéder à leurs droits](#).

<sup>15</sup> Fédération des services sociaux (2023). [Critique de l'avant-projet d'ordonnance 'Bruxelles numérique' approuvé par le gouvernement en deuxième lecture](#).

## Hoofdstuk V – De financiële gevolgen van de digitalisering van diensten en van geld

*mogelijk te vereenvoudigen, in te zetten op dematerialisering, de termijnen voor de behandeling van de dossiers van de burgers in te korten, informatie vlot toegankelijk te maken, de administratiekosten en de verplaatsingen te verminderen en er tegelijk voor te zorgen dat de besturen overschakelen naar een paperless beheer en het goede voorbeeld geven op het vlak van milieuvriendelijkheid*<sup>16</sup>. In Wallonië wordt gesteld dat deze digitalisering gepaard moet gaan met *“gepaste acties om de digitale kloof te vermijden en ervoor te zorgen dat de dienstverlening universeel blijft”*<sup>17</sup>.

Wellicht is één van de doelstellingen van de digitalisering van diensten het streven om kosten te drukken, door het personeelsbestand te beperken en een deel van het werk door te schuiven naar de gebruiker, de cliënt. De vraag is hoe groot deze besparing werkelijk is, omdat er ook nieuwe structuren worden opgezet om mensen die moeilijk toegang hebben tot digitale diensten te ondersteunen. Zo stelt een vereniging waar armen het woord nemen vast dat *“als je een afspraak wilt maken bij de Stad Brussel, moet je die online maken, vooral buiten de kantooruren. Aan de andere kant, als je er naartoe gaat, zijn er medewerkers die je ter plaatse helpen met de computers. Je moet naar de gemeente gaan om een afspraak te maken en dan kun je naar de afspraak gaan”*<sup>18</sup>.

### 1.3 Digitalisering tegen elke prijs?

*“Ik weet niet naar wat voor wereld we op weg zijn, maar zo'n wereld wil ik niet. Ik wil niet dat mensen die de macht hebben voor mij beslissen, ik wil mijn leven zelf kunnen bepalen”.*

De veronderstelling dat digitalisering onvermijdelijk is, vormt vaak het uitgangspunt voor veel politieke overwegingen, debatten en beslissingen. Maar moet alles wel digitaal worden? Wat de toegang tot publieke diensten betreft, is het kernidee bij de verschillende beleidsniveaus van het land om 'standaard digitaal' te gaan, wat wil zeggen dat *“het middel dat de voorkeur heeft om in interactie te gaan met burgers, zodat deze administratieve procedures kunnen uitvoeren, digitaal zal zijn”*<sup>19</sup>. Terwijl de ontwikkeling van digitale technologieën essentieel is geworden voor het sociale, economische, culturele en politieke leven van onze samenlevingen en een echte stap voorwaarts kan betekenen voor mensen met een eenvoudige administratieve vraag of met de juiste vaardigheden en digitale hulpmiddelen, kan hetzelfde niet gezegd worden voor een groot aantal burgers, of ze zich nu in een preciaire situatie bevinden of niet. Er zijn er velen die niet overweg kunnen met een onbegrijpelijke computervragenlijst of een online robot die hun vragen moet beantwoorden.

Zowel op het colloquium 'Armoede en rechtvaardige transitie' als tijdens het overleg werden veel bedenkingen geuit over de 'volledig digitale' aanpak. *“Iedereen zegt dat we de digitale trein niet mogen missen. Ik ben het daar niet helemaal mee eens. Ik weet niet precies voor wie het is en waar het goed voor is”.* Er werden verschillende voorbeelden van overdreven digitalisering aangehaald, zoals een project voor sociale huisvesting waarbij de deur alleen met een smartphone kan worden geopend.

<sup>16</sup> Brusselse regering (2019). [Gemeenschappelijke Algemene Beleidsverklaring van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering en het Verenigd College van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie, regeerperiode 2019-2024](#), p. 112.

<sup>17</sup> Gouvernement wallon (2019). [Déclaration de politique régionale pour la Wallonie, 2019-2024](#), p. 41.

<sup>18</sup> Citaten zonder bron zijn gebaseerd op interventies tijdens de overlegbijeenkomsten die het Steunpunt tot bestrijding van armoede heeft georganiseerd in functie van de opmaak van dit tweejaarlijkse Verslag.

<sup>19</sup> Conseil bruxellois de coordination sociopolitique – [‘Bruxelles numérique’, l’ordonnance de la discorde](#).

## Hoofdstuk V – De financiële gevolgen van de digitalisering van diensten en van geld

Tegelijk zien deelnemers die in armoede leven verschillende voordelen en positieve effecten van digitalisering vanuit financieel oogpunt. In het algemeen maken internetprocedures een zekere mate van automatisering van de rechten mogelijk. Bovendien zijn de kosten van verschillende procedures lager wanneer men toegang heeft tot het internet. *"Vroeger was solliciteren duur. Om een brief te sturen, moesten mensen een envelop en postzegel kopen. Nu kan per mail één brief naar 80 adressen verzonden worden, zonder kosten. Ook in de zoektocht naar een woning biedt digitalisering voordelen. Online zijn er geen mensen die oordelen vellen en gaat het allemaal veel sneller".* Een ander voorbeeld op het domein van wonen is dat *"als je weet in welke omgeving iemand zoekt en wat diens budget is, online zoeken minder tijdrovend is dan alle buurten af te lopen, speurend naar affiches. Bovendien krijg je via de website al een zicht op de staat en ligging van de woning".*

### 2. De kosten van digitalisering voor mensen in armoede

De digitalisering van de samenleving brengt bepaalde kosten met zich mee voor huishoudens, bijvoorbeeld voor de aankoop van apparatuur of telecomabonnementen. Uiteraard hebben deze kosten een grotere impact op huishoudens met lagere inkomens. Maar naast de kosten van digitalisering zelf, zijn het de kosten van digitale ongelijkheden die zwaar wegen op mensen in armoede. In feite zijn het vooral het gebrek aan geschikte apparatuur, het onvermogen of de angst om online diensten te gebruiken en de verhoogde kwetsbaarheid op het internet die hoge kosten met zich meebrengen.

De uitdrukking 'digitale kloof', die vaak in de media gebruikt wordt, dook voor het eerst op in de jaren 1990, met de ontwikkeling van nieuwe informatie- en communicatietechnologieën (ICT). Vandaag dekt deze uitdrukking meerdere ladingen en verwijst ze zowel naar de materiële toegang tot deze technologieën als naar de sociale ongelijkheden die voortvloeien uit het diverse gebruik ervan<sup>20</sup>. *"Technologieën veranderen onze samenleving razendsnel. De digitale praktijk volgt echter niet noodzakelijk hetzelfde ritme; niet iedereen surft even vlot mee op de digitale golf (...) Vele mensen hebben geen toegang tot de mogelijkheden die digitale toepassingen bieden en kunnen hierdoor bepaalde sociale rechten niet uitoefenen"*<sup>21</sup>. Van de digitale kloof wordt doorgaans aangenomen dat die zich op verschillende niveaus manifesteert: toegang tot apparatuur en internet, beheersen van digitale vaardigheden, en toegang tot digitale diensten (administratie, bankdiensten, gezondheid, enzovoort). In België blijft een grote digitale kloof gapen tussen laag- en hooggeschoolden. Hoe hoger het opleidingsniveau en het inkomen, des te groter zijn doorgaans de digitale vaardigheden. Er zijn ook enkele regionale verschillen<sup>22</sup>.

In dit punt geven we een overzicht van een aantal elementen van digitalisering die een zekere kost met zich meebrengen voor huishoudens in armoede, in het bijzonder huishoudens die te maken hebben met de digitale kloof.

<sup>20</sup> UNIA en Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting (2023). [Advies over de impact van de digitalisering van \(overheids- of particuliere\) diensten](#), p. 6.

<sup>21</sup> Koning Boudewijn Stichting (2022). [Barometer digitale inclusie 2022](#), Brussel, KBS, p. 1.

<sup>22</sup> Koning Boudewijn Stichting (2022). [Barometer digitale inclusie 2022](#), Brussel, KBS.

## 2.1 Aankoop van apparatuur en internetverbinding

De aanschaf van computerapparatuur en een internetverbinding brengt aanzienlijke kosten met zich mee voor mensen die in armoede leven. De afgelopen jaren is de toegang tot deze apparatuur en het internet in ons land gestaag toegenomen. Volgens het Belgische statistiekbureau, Statbel, had in 2023 94 % van de huishoudens thuis toegang tot internet, tegenover 54 % in 2006<sup>23</sup>. Achter deze a priori positieve statistieken gaan volgens de Barometer digitale inclusie van 2022 echter enorme verschillen schuil die verband houden met inkomen en met de samenstelling van huishoudens. *“In 2021 beschikt bijna één op de vijf arme gezinnen (18 %) in België niet over een internetaansluiting thuis. Dit komt overeen met ongeveer 183.000 huishoudens, terwijl de huishoudens met de hoogste inkomens thuis nagenoeg allemaal op het internet zijn aangesloten”*. Volgens deze studie zijn in 9 op de 10 gevallen *“de redenen waarom mensen niet over een dergelijke verbinding beschikken hoofdzakelijk van economische aard”*<sup>24</sup>.

Tijdens het overleg waren ook terreinorganisaties van mening dat politici *“de situatie op het terrein beter moeten bekijken om de omvang van de digitale kloof te zien. 40 % van de wijk Nieuw-Gent, waar De Zuidpoort zich bevindt, heeft geen internettoegang. Kinderen plakken er tegen die gebouwen waar ze wel toegang tot internet kunnen krijgen”*. Er moet worden opgemerkt dat *“de daling van het aantal mensen zonder internet of computerapparatuur ook kan gekoppeld worden aan de inspanningen die tijdens de COVID-19-pandemie zijn gedaan om alle burgers toegang tot internet te geven. Maar dit was een eenmalige aanpak en als er op dit gebied geen aanhoudende inspanningen worden geleverd, zullen al deze apparaten volgend jaar verouderd zijn. Deze budgetten moeten worden verankerd en er moeten doorlopend budgetten beschikbaar worden gesteld”*.

Bovendien veranderen de behoeften (meer veeleisende toepassingen, videogesprekken, enzovoort) en vereisen ze steeds hogere internetsnelheden, wat goedkope abonnementen doorgaans niet toelaten. De kloof dreigt dus nog groter te worden naarmate de technologie zich verder ontwikkelt. Mobiele breedbandverbindingen winnen terrein en zijn meestal gekoppeld aan het gebruik van een duurdere tablet of *smartphone*, zoals deelnemers aan het overleg voor het tweejaarlijkse Verslag ‘Solidariteit en armoede’<sup>25</sup> opmerkten: *“Er is een toenemende verplichting om een smartphone te hebben, maar het is ook een duur voorwerp dat niet iedereen weet te gebruiken”*.

Daarenboven is de aanwezigheid van computerapparatuur en een internetverbinding in huishoudens geen garantie voor digitale toegang. Veel mensen in armoede ervaren ook problemen met de kwaliteit van de hardware, hoe krachtig deze is, beschikbare ruimte of compatibele software.

Tot slot ontstaan er nieuwe ongelijkheden door de ontwikkeling van artificiële intelligentie op het gebied van digitale toestellen en woningen. *“Er ontstaan nieuwe kloven in bezit, zoals intelligente toestellen en domotica in de energiesector, die vaak geld besparen. Er ontstaat dus een nieuwe digitale kloof in de energiesector, maar deze sector geeft zelf toe dat er nog geen debat over dit onderwerp is geweest, zelfs niet op Europees niveau”*.

<sup>23</sup> Statbel - [ICT-gebruik in huishoudens](#).

<sup>24</sup> Koning Boudewijn Stichting (2022). [Barometer digitale inclusie 2022](#), Brussel, KBS, p. 6-7.

<sup>25</sup> Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting (2017). [Solidariteit en armoede. Bijdrage aan politiek debat en politieke actie. Tweejaarlijks Verslag 2020-2021](#), Brussel, Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting.

## 2.2 Digitale vaardigheden

Door een gebrek aan digitale vaardigheden, of het nu gaat om taal, de gebruikte terminologie of het digitale hulpmiddel zelf, gebruiken een aantal mensen het internet niet om formulieren in te vullen en in te dienen bij overheidsinstanties. Zij vinden het erg moeilijk om online toegang te krijgen tot gezondheidsinformatie, om online te bankieren of om contact op te nemen met een administratie.

Volgens de laatste resultaten van het onderzoek naar ICT-gebruik in huishoudens dat jaarlijks door Statbel wordt georganiseerd, is het internetgebruik in 2023 blijven stijgen: 95 % van de Belgen tussen 16 en 74 jaar gebruikt het internet, tegenover 89 % in 2018 en 82% in 2013<sup>26</sup>. Deze cijfers brengen echter grote verschillen en ongelijkheden aan het licht tussen de bevolkingsgroepen, waarvan sommige nog steeds niet of heel weinig online zijn. Volgens de barometer 2023 van de digitale maturiteit van de Waalse burgers heeft 6 % van de Waalse bevolking nog nooit het internet gebruikt, voornamelijk de 75-plussers. Het aantal Waalse burgers dat helemaal geen gebruik maakt van digitale technologie is bovendien gestegen, van 5,5 % in 2021 naar 6,5 % in 2023. 29 % van de Walen zegt ver verwijderd te zijn van digitale technologie<sup>27</sup>. Opnieuw volgens Statbel maakt "16 % van de 65-74-jarigen en 18 % van de personen met langdurige gezondheidsproblemen geen gebruik van het internet of heeft dat in de drie maanden voor de enquête niet gedaan"<sup>28</sup>.

Wat digitale vaardigheden betreft, "is het percentage Belgen (in de leeftijdsklasse 16 tot 74 jaar) dat over minstens basis digitale vaardigheden beschikt, gestegen van 54 % in 2021 naar 59 % in 2023"<sup>29</sup>. Hoewel dit een positieve ontwikkeling is, betekent dit niettemin dat 41 % van de Belgen nog steeds niet over basisvaardigheden beschikt, wat een zeer groot deel van de bevolking vertegenwoordigt. Bovendien houden de statistieken enkel rekening met de bevolking tussen 16 en 74 jaar. We kunnen ons dus alleen maar voorstellen hoe groot de digitale kloof is voor de 1.100.000 Belgen van 75 jaar en ouder, en voor alle andere mensen die niet in de statistieken zijn opgenomen (asielzoekers, enzovoort). Volgens de door de Koning Boudewijnstichting gepubliceerde Barometer voor digitale inclusie 2020 kiezen "56 % van de internetgebruikers met een laag inkomen en 57 % van degenen met een laag opleidingsniveau ervoor om online geen formulieren te bezorgen aan administraties, terwijl ze nochtans deze administratieve stap moesten zetten"<sup>30</sup>. In 2023 en volgens Statbel zijn "de grootste digitale vaardigheden te vinden bij studenten en werkenden waar respectievelijk 72 % en 67 % over minstens basis digitale vaardigheden beschikken. Werklozen (47 %), inactieven (41 %) en gepensioneerden (40 %) ondervinden meer moeilijkheden. Ook leeftijd en opleidingsniveau spelen zeker een rol: we zien een duidelijke daling van de digitale vaardigheden na 45 jaar en bij laagopgeleide bevolking"<sup>31</sup>.

Hoewel de term 'digibetisme' soms wordt gebruikt om mensen aan te duiden die zich door een gebrek aan vaardigheden in een digitale kloof bevinden, weerspiegelt deze term niet de realiteit. Tijdens het overleg werd namelijk betoogd dat de samenleving niet opgedeeld is in mensen die op de digitale trein zijn gesprongen en mensen die er niets van begrijpen: iedereen kan op een dag, in verschillende mate, te maken krijgen met de complexiteit van een technologie, een programma of een online tool. Volgens

<sup>26</sup> Statbel - [Digitale vaardigheden](#).

<sup>27</sup> Digital Wallonia (2023). [Baromètre de maturité numérique 2023 des citoyens wallons](#), Agence du Numérique.

<sup>28</sup> Statbel - [ICT-gebruik in huishoudens](#).

<sup>29</sup> Statbel - [Digitale vaardigheden](#).

<sup>30</sup> Koning Boudewijn Stichting (2020). [Barometer digitale inclusie 2020](#), Brussel, KBS, p. 5.

<sup>31</sup> Statbel - [Digitale vaardigheden](#).



## Hoofdstuk V – De financiële gevolgen van de digitalisering van diensten en van geld

de deelnemers aan het overleg is het een illusie te denken dat de opleiding van individuen om online tools te leren hanteren op een dag de ongebreidelde ontwikkeling van digitale technologieën, die steeds moeilijker te begrijpen en te hanteren zijn, zal inhalen. Ook de Barometer digitale inclusie van 2022 wijst er op *“dat de vaardigheden in de loop van de tijd weliswaar toenemen, maar dat deze verbetering tegelijk onderhevig is aan de druk van een veranderende en steeds complexere wereld. (...) De noodzaak om voortdurend nieuwe en vaak onvoorspelbare digitale vaardigheden te ontwikkelen, blijkt uit de gegevens in de toename van de digitale kwetsbaarheid”*<sup>32</sup>.

Bovendien kan elke burger op een dag moeite hebben om online gezondheidsinformatie te vinden, een online bankdienst te gebruiken of contact op te nemen met een overheidsadministratie. Niets is erger voor de toegang tot rechten dan geconfronteerd worden met een foutmelding of een onbegrijpelijke vragenlijst zonder menselijke gesprekspartner. *“Het is onmogelijk om te 'onderhandelen' met een computer. Wie vraag je om uitleg? Als je vakjes moet aanvinken, weet je niet altijd welke je moet aanvinken om in orde te zijn. Je moet begrijpen wat de elektronische formulieren betekenen. En dat is niet eenvoudig”*.

Toch wordt er door lokale en bovenlokale overheden ingezet op het aanbieden van ondersteuning en begeleiding om digitale vaardigheden te versterken, al dan niet in combinatie met (tijdelijk) ter beschikking stellen van ICT-materiaal. Dit aanbod is volgens de deelnemers aan het overleg zeker van belang als één van de mogelijke pistes om de digitale kloof te dichten, maar kent ook zijn beperkingen. Zo lijkt dit makkelijker te organiseren in een stedelijke context dan in een landelijke omgeving. Het brengt ook nieuwe onzekerheden met zich mee, bijvoorbeeld bij het uitlenen van computermateriaal. Een medewerker van een Digipunt vertelt: *“We worden nu voor het eerst geconfronteerd met een gestolen laptop: de laptop wordt niet vervangen en de lener krijgt er geen nieuwe. Wat er bij schade door de lener gebeurt is onduidelijk, daarover is niets vast gelegd”*. Een medewerker van een vereniging waar armen het woord nemen vreest ook dat *“we het risico lopen dat we degenen die geen gebruik maken van ondersteuning verantwoordelijk of zelfs schuldig maken voor het niet gebruiken van deze initiatieven”*.

### 2.3 De kosten van niet-digitale (niet-)alternatieven

Tijdens het overleg werden verschillende voorbeelden gegeven van prijsverschillen tussen online- en contante betalingen, bijvoorbeeld bij verschillende openbaarvervoerbedrijven, diverse winkels, aanbiedingen op het gebied van telecommunicatie, kaartjes voor culturele activiteiten, enzovoort. Het gaat bijvoorbeeld over gedifferentieerde prijzen, kortingen en aanbiedingen die alleen via internet mogelijk zijn, en getrouwheidsvoordelen waarvan klanten die niet online zijn, zijn uitgesloten. *“Sommige supermarkten werken met apps waarop kortingen of spaarpunten worden aangeboden bovenop kortingen in de winkel. Niet iedereen kan daarvan profiteren”*.

Problematischer vanuit het oogpunt van gelijkheid tussen burgers zijn de tariefverschillen voor procedures of het verkrijgen van documenten bij de gemeente. Deze kunnen online gratis zijn en aan het loket betalend, waardoor ongelijkheden ontstaan tussen burgers die online kunnen gaan en burgers die dat niet kunnen.

<sup>32</sup> Koning Boudewijn Stichting (2022). [Barometer digitale inclusie 2022](#), Brussel, KBS, p. 23 en 26.

## Hoofdstuk V – De financiële gevolgen van de digitalisering van diensten en van geld

Ten slotte zijn verplaatsingen soms duurder wanneer de dienst alleen online - en ook niet meer telefonisch - toegankelijk is en er dus hulp nodig is.

### 2.4 Moeilijker budgetbeheer

De digitalisering van diensten maakt budgetbeheer moeilijker voor mensen in armoede die het slachtoffer zijn van de digitale kloof of voor hen die hun budget op papier willen beheren. Zij hebben geen duidelijk zicht meer op hun budget, hun bankrekeningen, hun saldo en hun te betalen rekeningen wanneer deze bijvoorbeeld op een online klantenruimte binnenkomen. Hetzelfde geldt voor rekeninguittreksels en maaltijdcheques, die steeds minder op papier beschikbaar zijn, zelfs niet op verzoek<sup>33</sup>.

Bovendien kunnen ze aanbiedingen en prijzen niet op eenvoudige manier vergelijken, bijvoorbeeld telefonie- of energieleveranciers. Nochtans kan de online vergelijking van verschillende aanbiedingen voor energiecontracten of van het telecomaanbod aanzienlijke besparingen opleveren.

Hetzelfde geldt voor belastingaangiften, die moeilijk, zo niet onmogelijk, in te vullen zijn zonder iemand tot wie men zich kan wenden in geval van een probleem, of die persoon nu vertrouwd is met digitale technologie of niet.

### 2.5 Kwetsbaarheid op het internet

De deelnemers aan het overleg bevestigen de grotere kwetsbaarheid voor oplichting en *phishing*-pogingen bij gebrek aan een contactpersoon en zwakkere digitale vaardigheden. Er is *“angst voor oplichting, vooral voor mensen met weinig kennis van digitale tools”*. Deze mensen lopen een groter risico dat hun gegevens worden gehackt of dat ze worden afgeperst en er is een grotere kans dat ze moeite hebben met het beheren van hun accounts en wachtwoorden, of dat ze formulieren met persoonlijke gegevens niet correct invullen. Bovendien kan de gebruiker niet alleen verantwoordelijk gesteld worden wanneer die slachtoffer wordt van digitale oplichting. Een medewerker van een sociale organisatie merkt op dat *“de systemen van de overheid zelf vaak niet veilig zijn en datalekken vertonen. Nu lijkt het alsof vooral de mensen zelf verantwoordelijk zijn wanneer ze slachtoffer zijn van phishing. Wanneer deze systemen beter zijn, zullen de gebruikers beter beschermd zijn en zich ook veiliger voelen”*.

Er is ook een groter risico op schulden. *“Mensen worden sneller verleid tot consumeren bij e-commerce omdat ze via apps constant reclame op maat krijgen. Reclame is overal”* (zie hoofdstuk IV).

## 3. De digitalisering van geld en bankdiensten

De bancaire en financiële sector is vandaag ongetwijfeld een van de meest gedigitaliseerde ter wereld<sup>34</sup>: het aantal online betalingsmethoden neemt voortdurend toe en vervangt in toenemende mate contante transacties, online banken ontwikkelen zich steeds verder, digitale banktoepassingen

<sup>33</sup> Bpost - [bpaid | Rekeninguittreksel](#).

<sup>34</sup> Gemeente Rixensart – [Bientôt un distributeur de cash au centre de Rixensart ?](#)  
HLN – [Affligem bant cash geld op het gemeentehuis](#).

## Hoofdstuk V – De financiële gevolgen van de digitalisering van diensten en van geld

en -diensten nemen toe, enzovoort. Tegelijkertijd neemt het aantal bankfilialen met een fysieke vestiging steeds verder af.

Sommige aspecten van deze ontwikkeling hebben veel voordelen, ook voor mensen in armoede, op voorwaarde dat ze toegang hebben tot deze digitale toepassingen. Zoals deelnemers aan het overleg die in armoede leven, erkenden: *"Digitaal geld maakt het mogelijk om betalingen vanop afstand te doen, wat praktisch is voor mensen die zich moeilijk kunnen verplaatsen"; "de mogelijkheid om onmiddellijke transacties te doen is een voordeel tussen particulieren", "dankzij bankapplicaties kunnen mensen overal hun saldo controleren..."*.

Deze digitalisering van bankdiensten en betaalmiddelen kan echter het leven van burgers ook aanzienlijk bemoeilijken, met name voor degenen die niet online zijn en daardoor hun rekeningen moeilijker kunnen betalen of geen toegang meer hebben tot bepaalde diensten. Mensen in armoede ondervinden ook moeilijkheden om toegang te krijgen tot bank- en financiële diensten: zicht- en spaarrekeningen, verzekeringen en kredieten worden soms om verschillende redenen geweigerd of zijn ontoegankelijk, wat een grote impact heeft op hun financiën en budgetbeheer.

### 3.1. Bancaire en financiële uitsluiting

Er zijn verschillende soorten ongelijkheden als het gaat om financiële uitsluiting. Ze hebben betrekking op de toegang tot en het gebruik van bankrekeningen en online bankdiensten, en op de kosten die eraan verbonden zijn.

#### 3.1.1 Moeilijkheden bij de toegang tot online bankdiensten

De eerste vereiste om elektronische transacties uit te voeren en gebruik te maken van bank- en financiële diensten is beschikken over een bankrekening en een bankkaart. Hoewel dit het geval is voor 98 % van de huishoudens die legaal in het land verblijven<sup>35</sup>, staan sommige mensen nog steeds in de kou. Volgens een Myria-rapport over 'Toegang tot bankdiensten en financiële inclusie voor vreemdelingen', gepubliceerd in 2023, *"worden Myria en Unia regelmatig gecontacteerd – zowel vanuit het middenveld, door sociale diensten als door particulieren – over problemen die vreemdelingen ondervinden bij de toegang tot bankdiensten. Die problematiek bestond vroeger ook al, maar terwijl vroegere meldingen alleen maar gingen over mensen in irregulier verblijf en mensen zonder identiteitsdocumenten die geen bankrekening konden openen, gaat het nu ook over mensen in wettig verblijf en dan vooral nieuwkomers, zoals asielzoekers, mensen met internationale bescherming, niet-begeleide minderjarigen... Zo krijgen zelfs mensen met een tijdelijke maar vernieuwbare A-kaart vaak geen toegang tot een bankrekening"*<sup>36</sup>. Ook voor mensen in financiële moeilijkheden is het niet gemakkelijk om een zichtrekening bij een bank te krijgen. Zoals het bovengenoemde Myria-rapport aangeeft, *"speelt er ook een commercieel aspect mee. Banken zijn private ondernemingen die winst nastreven"*. Minder vermogende klanten zijn voor banken daarom commercieel minder aantrekkelijk.

<sup>35</sup> De Sola Perea M. & L. Van Bemme (2022). "Eerste resultaten van de vierde ronde van de enquête naar het financiële gedrag van de Belgische gezinnen", *Economisch tijdschrift*.

<sup>36</sup> Myria (2023). [Toegang tot bankdiensten en financiële inclusie voor vreemdelingen](#). MyriaDocs#12, p. 2.

## Hoofdstuk V – De financiële gevolgen van de digitalisering van diensten en van geld

Om dit soort situaties te verhelpen, verplicht de wet van 24 maart 2003, gewijzigd op 1 april 2007<sup>37</sup>, banken om een basisbankdienst aan te bieden aan elke persoon die daarom vraagt en die geen andere actieve rekeningen heeft. *"Elke bank is verplicht een zichtrekening met een debetkaart te openen voor mensen in moeilijkheden. Op die manier zullen zij een aantal basisverrichtingen kunnen uitvoeren"*<sup>38</sup>. Op voorwaarde dat er voldoende geld op staat - want een negatief saldo is uitgesloten - kunnen mensen *"geld storten en afhalen, overschrijvingen doen, doorlopende betalingsopdrachten doen, domiciliëringen uitvoeren, betalen met een debetkaart maar niet met kredietkaart, de digitale kanalen van de bank gebruiken, uittreksels ontvangen: elektronisch of gedrukt"*<sup>39</sup>. De basisbankdienst is niet noodzakelijk gratis. De bank kan tot 19,10 euro per jaar in rekening brengen (bedrag geldig vanaf 1 januari 2023).

Dit gezegd zijnde, is het volgens leden van verenigingen waar armen het woord nemen niet ongewoon dat banken hun verplichtingen tot basisbankdiensten niet nakomen: hetzij door te weigeren deze toe te kennen, bijvoorbeeld omwille van (pseudo)argumenten omtrent identificatie, hetzij door aanvragers te ontmoedigen door abnormaal lang te doen over het verwerken van aanvragen of door het onmogelijk te maken om afspraken te maken<sup>40</sup>. In feite is *"het cliënteel (van de basisbankdienst) vaak minder kapitaalkrachtig en dus commercieel minder interessant voor de banken, de kosten van een basisbankrekening zijn hoger dan de winsten, en het hele proces dat de bank moet volgen om te voldoen aan de antiwitwasregelgeving is duur"*<sup>41</sup>.

Een ander probleem is de toegankelijkheid van online bankdiensten voor mensen die slachtoffer zijn van de digitale kloof en voor hen die deze online diensten niet gebruiken. Om *"tegenmoet te komen aan de behoeften van de groep klanten die weinig of geen gebruik maakt van digitale kanalen om hun financiële zaken te regelen"*, werd een 'universele bankdienst' in het leven geroepen via een charter uit 2021 tussen Febelfin en de overheid<sup>42</sup>. Iedereen *"die, om welke reden dan ook, geen toegang heeft tot de online toepassingen die banken aanbieden"*, kan zich hiervoor aanmelden. Het is een dienstenpakket dat ten minste de volgende elementen omvat, voor een maximumbedrag van 60 euro per jaar (bedrag geldig tot 30 juni 2024)<sup>43</sup>:

- minstens 60 manuele verrichtingen per jaar (bijvoorbeeld: papieren overschrijvingen, af te geven aan het bankkantoor en, als de infrastructuur van het kantoor dit toelaat, geldafhalingen aan het loket);
- een debetkaart;
- minstens 24 geldafhalingen aan de geldautomaat van de eigen bank;
- afdrukken van rekeninguittreksels aan de bankeigen automaten in het kantoor, maandelijks afhalingen aan het loket (als de bank dit aanbiedt) of maandelijks verzending op verzoek van de klant.

<sup>37</sup> Wet van 24 maart 2003 tot instelling van een basisbankdienst, B.S., 15 mei 2003.

<sup>38</sup> Febelfin - [Basisbankdienst aanvragen](#).

<sup>39</sup> Febelfin - [Basisbankdienst aanvragen](#).

<sup>40</sup> Dit werd bevestigd door Myria, *Association pour le droit des étrangers* (ADDE) en de *Service Droit des jeunes de Bruxelles*. Zie: [L'ouverture d'un compte en banque pour les personnes en séjour irrégulier ou précaire : Quand les banques bafouent leurs propres règles](#).

<sup>41</sup> Myria (2023). [Toegang tot bankdiensten en financiële inclusie voor vreemdelingen](#), MyriaDocs#12.

<sup>42</sup> Regering en Febelfin (2021). [Charter tussen Febelfin en de Regering inzake het aanbieden van een 'universele bankdienst'](#).

<sup>43</sup> Febelfin - [Alles wat je moet weten over de universele bankdienst](#).

## Hoofdstuk V – De financiële gevolgen van de digitalisering van diensten en van geld

Er moet opgemerkt worden dat de effectiviteit van deze universele bankdienst duidelijk afneemt door het verdwijnen van bankfilialen, fysieke loketten en geldautomaten. Het wordt steeds moeilijker om banktransacties handmatig uit te voeren als je kilometers moet afleggen om een bank te vinden. Bovendien lijkt deze dienst erg beperkt in verhouding tot de realiteit van huishoudens. De meeste huishoudens doen bijvoorbeeld meer dan 60 overschrijvingen per jaar (wat neer komt op 5 overschrijvingen per maand).

Een laatste geval van geen toegang hebben tot een bankkaart en online bankdiensten betreft mensen die onder bewindvoering staan. Volgens deelnemers aan het overleg die in armoede leven, *"hebben mensen die onder bewindvoering staan geen toegang tot 'normale' bankkaarten. Ze hebben wat ze noemen 'zakgeldkaarten'. Deze kaarten kunnen niet gebruikt worden om online aankopen te doen. Ze kunnen alleen worden gebruikt om geld op te nemen bij een geldautomaat of om in een winkel te betalen. Je kunt ze zelfs niet gebruiken om je saldo te controleren bij een geldautomaat. Daarom nemen mensen al het geld dat ze van hun beheerder voor de week hebben gekregen in één keer op - zo weten ze precies hoeveel geld ze nog hebben. Bovendien zijn uitgaven met de kaarten beperkt tot 100 euro per dag - dus als iemand een koelkast wil kopen, enzovoort, moet hij meerdere dagen achter elkaar geld opnemen bij een bankautomaat"*. Volgens dezelfde deelnemers beschouwen veel bewindvoerders *"het internet als een 'luxe' (...). Met de trend om diensten steeds meer online aan te bieden, is dat idee sterk achterhaald"*.

### 3.1.2 Moeilijkheden bij het gebruik van online betaalmiddelen en bankdiensten

Volgens een onderzoeker die deelnam aan het overleg *"denken we vaak dat financiële inclusie geen probleem meer is omdat 99 % van de mensen een zichtrekening heeft. Maar dat is niet genoeg. Je hebt een bankkaart nodig, je moet weten hoe je die moet gebruiken... Je moet aan andere voorwaarden voldoen dan alleen maar een rekening hebben. Als we kijken naar de armste 40 %, dan heeft 98 % een rekening. Maar slechts 93 % van hen heeft een bankkaart en 83 % gebruikt deze. We moeten dus onderscheid maken tussen toegang en gebruik"*.

Het feit dat iemand een bankrekening heeft, betekent niet dat hij weet hoe deze te gebruiken of dat hij daadwerkelijk toegang heeft tot financiële diensten en producten. Mensen in armoede ervaren meer moeilijkheden met het gebruik van online bankdiensten en mobiele applicaties. De meeste van deze moeilijkheden overlappen uiteraard met de problemen die verbonden zijn aan de digitale kloof: gebrek aan toegang tot kwalitatief materiaal, geen internetverbinding thuis, onvoldoende digitale vaardigheden, enzovoort.

Het gebruik van online bankdiensten (e-banking of elektronisch bankieren) blijft de facto veel lager voor lage-inkomensgroepen, ook al is dit de voorbije jaren verbeterd, volgens een studie van AB-REOC, een vzw die een platform biedt voor verschillende consumentenorganisaties. *"Wat e-banking betreft, is er in 2022 een vrij opmerkelijke stijging van het gebruik ervan bij de groep in het 1e inkomenskwintiel (nu gebruikt 65 % van de huishoudens in het 1<sup>ste</sup> inkomenskwintiel e-banking, tegenover 55 % in 2021). Dit is een stijging van 10 procentpunten. De andere inkomensgroepen zijn gemiddeld slechts met 3 procentpunten gestegen. Een van de mogelijke verklaringen hiervoor is te vinden in de initiatieven voor de verspreiding van ICT-hardware tijdens de COVID-periode. Het verschil tussen het percentage van deze internetgebruikers dat e-banking gebruikt en het totale aantal Belgen dat e-banking gebruikt, is gehalveerd in de inkomensgroep van het 1<sup>ste</sup> inkomenskwintiel, en stabiel gebleven voor de andere*

## Hoofdstuk V – De financiële gevolgen van de digitalisering van diensten en van geld

*inkomensgroepen*<sup>44</sup>. Ondanks deze evolutie, betekent dit dat meer dan 1 op 3 huishoudens van het 1<sup>ste</sup> inkomenskwintiel geen gebruik maakt van e-banking.

De deelnemers aan het overleg herinnerden aan het belang van bankkantoren en persoonlijke ondersteuning voor mensen die onvoldoende digitale vaardigheden hebben om toegang te krijgen tot informatie of om toepassingen (apps) te gebruiken, die bang zijn om fouten te maken, enzovoort. Er moet worden opgemerkt dat persoonlijke ondersteuning ook van vitaal belang blijft voor iedereen die online of bij het beheren van zijn dossier op een probleem stuit. Het wordt steeds moeilijker om een afspraak te krijgen, om een bankbediende aan de telefoon te spreken, om hulp te krijgen bij het papierwerk... Een deelnemer zei dat ze *“vorige week getuige was van een onaanvaardbaar tafereel: een vrouw die haar bankkaart kwijt was en geld nodig had, ging zonder afspraak een bank binnen. De middagafspraken moeten worden geboekt met een QR-code, maar ze wist niet hoe ze die moest gebruiken. De bankmedewerkers weigerden haar een afspraak te geven, ook al waren ze wel aanwezig. Ze kwam tussenbeide om de vrouw te helpen en erop aan te dringen dat ze een afspraak kreeg. Het bankpersoneel had echt geen voeling met de realiteit van het leven van mensen”*.

Online bankieren vereist ook inzicht in de gebruikte taal en de vaardigheden om formulieren in te vullen. Volgens de deelnemers aan het overleg, *“moeten de banken hun toepassingen standaardiseren. De toepassingen moeten de mogelijkheid omvatten om bepaalde informatie gemakkelijker te verkrijgen voor mensen/beroepskrachten die kwetsbare personen helpen. Zelfs als deze toepassingen zelf digitaal zijn”*. In sommige gezinnen zijn het de kinderen die de betalingen moeten doen.

Tenslotte stelt het feit dat mensen hun eigen banktransacties online moeten uitvoeren hen ook bloot aan meer pogingen tot fraude en *phishing*. Banken verplichten consumenten om hun banktransacties digitaal uit te voeren, maar wanneer codes worden doorgegeven en mensen worden opgelicht, weigeren sommige banken hen terug te betalen met het argument dat het de schuld van de gebruiker is. Dit schuift de verantwoordelijkheid door naar de consument, die niet over de nodige kennis beschikt. Daarom werd er op de colloquium 'Armoede en rechtvaardige transitie'<sup>45</sup> op gewezen dat *“het belangrijkste is om mensen niet te dwingen digitaal te gaan, want dat maakt ze te kwetsbaar voor fraude”*. De cijfers tonen aan dat *“de toename van het gebruik van het internet, en in het bijzonder e-bankieren, niet zonder gevaar is als je bedenkt dat de kennis van online veiligheidsmaatregelen lager is voor huishoudens die in armoede leven (huishoudinkomen in het 1<sup>ste</sup> kwintiel): 35 % van deze huishoudens heeft zelfs geen basiskennis over hoe ze zich online beter kunnen beschermen (gemiddelde voor Belgen: 28 %)”*<sup>46</sup>. Op het colloquium werd gezegd dat *“de toegankelijkheid van overheidsinstanties het onderwerp is van veel klachten, waarop de overheid probeert te reageren door nieuwe tussenpersonen te creëren, zoals in het geval van digibanken. Maar dit zijn mensen met wie er niet altijd een vertrouwensrelatie is en bij wie men zijn privacy moet opgeven”*.

### 3.1.3 Bankkosten en kosten voor diensten

Een andere reden voor ongelijkheid bij bank- en financiële diensten zijn de kosten van deze diensten.

<sup>44</sup> AB-REOC (2023). [De digitale kloof overbruggen voor alle consumenten](#), Brussel, AB-REOC, p. 12.

<sup>45</sup> Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting - [Colloquium 'Armoede en rechtvaardige transitie'](#).

<sup>46</sup> AB-REOC (2023). [De digitale kloof overbruggen voor alle consumenten](#), Brussel, AB-REOC, p. 12.

## Hoofdstuk V – De financiële gevolgen van de digitalisering van diensten en van geld

Voor mensen in armoede kunnen de bankkosten hoog zijn<sup>47</sup>. Ze worden aan de bron ingehouden en kunnen ervoor zorgen dat de rekening in het rood staat. Zo merkte een deelnemer onder bewindvoering tijdens het overleg op dat in zijn geval de bankkosten een zeer hoge last zijn: *"Met 70 euro per week kan ik enkel overleven. Als de bank kosten aanrekent, nemen ze dat op dit budget"*. Bovendien zijn de banken wettelijk verplicht jaarlijks een overzicht van de bankkosten te verstrekken, maar deze overzichten zijn moeilijk toegankelijk en wanneer zij beschikbaar zijn, zijn de meeste mensen vaak zeer verbaasd over de hoogte van de kosten. Niet-digitale bankverrichtingen zoals overschrijvingen en rekeningafschriften worden ook steeds duurder, wat een zware last legt op het budget van de meest kwetsbaren.

Bovendien behandelen banken hun 'beste' en 'minder goede' klanten verschillend. Er is een negatief herverdelingseffect voor mensen in armoede die hoge kosten betalen voor verrichtingen die voor de 'rijkere' klanten gratis zijn. Er is sprake van een verschil in behandeling bij het gebruik van bevoorrechte elektronische betaalinstrumenten (Visa Gold, World Elite) voor degenen die er toegang toe hebben: *"Banken hebben het recht om klanten te weigeren en een aantal spelers - Visa, Bancontact, enzovoort - worden betaald voor betalingen. Een kaartbetaling brengt drie bronnen van kosten met zich mee: terminal, netwerk en bank. Ook deze betaalmiddelen zijn onderhevig aan commercialisering en moeten rendabel zijn. Dit alles doet vragen rijzen over inclusie"*.

### 3.2 Contant betalen wordt steeds moeilijker

*"Digitale middelen worden steeds meer aangemoedigd: bankkaarten, online overschrijvingen,... De limieten voor contactloze betalingen worden verhoogd en er zijn steeds minder geldautomaten. Het verdwijnen van cash deposito's stimuleert ook detailhandelaren om geen contant geld meer aan te nemen"*.

De evolutie van de betaalmiddelen is een onderwerp dat regelmatig in het nieuws komt: aankondigingen van de geleidelijke verdwijning van cash of contant geld in bijvoorbeeld de Scandinavische landen, de komst van nieuwe betaalmiddelen... Onze samenleving evolueert onvermijdelijk in de richting van een steeds geringer gebruik van bankbiljetten en munten<sup>48</sup>. Elektronische betaalmiddelen zijn steeds meer aanwezig en worden aangemoedigd (online-overschrijvingen, bankkaarten) ten koste van contant geld, cheques, enzovoort.

Zoals hierboven gezegd wordt, kan deze ontwikkeling de toegang tot bepaalde grondrechten bedreigen, met name voor preciaire groepen. De digitalisering van betaalmiddelen leidt tot sociale uitsluiting en heeft gevolgen voor de financiën en het budgetbeheer van huishoudens die in preciaire situaties leven. Een vereniging waar armen het woord nemen stelde in het overleg dat *"mensen een vrije keuze moeten hebben, zonder sancties. Je zou niet gestraft mogen worden als je ervoor kiest om niet digitaal te bankieren"*. Dit punt bespreekt drie huidige trends die de vrijheid om betaalmiddelen te kiezen beperken: de toenemende moeilijkheid om contant geld te verkrijgen, de uitholling van het recht om contant te betalen en de politieke voorkeur voor elektronische betaalmiddelen.

<sup>47</sup> Le Soir – [BNP, Bpost...: plusieurs banques augmentent leurs frais en 2022](#).

<sup>48</sup> Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting (2018). [Newsflits - Het recht om contant te betalen](#).

## Hoofdstuk V – De financiële gevolgen van de digitalisering van diensten en van geld

### 3.2.1 Beperkte toegang tot contant geld

Het wordt steeds moeilijker om aan cash geld te komen door de sluiting van geldautomaten en bankfilialen. Bovendien is er een slechte dekking in achtergestelde gemeenten en is geldopname daardoor duur (verplaatsingen, opnamekosten).

De kwestie van de toegang tot contant geld staat centraal in de politieke en bancaire actualiteit, zoals het project Batopin<sup>49</sup> aantoont. Het project, in 2019 door de vier grootste banken van het land opgestart, heeft als doel om tegen 2024 de 5.062 geldautomaten die in hun filialen geïnstalleerd zijn, te vervangen door 2.240 'neutrale' automaten verspreid over een kleiner aantal locaties, tussen 675 en 725, tegen 2024. Dit project heeft veel kritiek gekregen van alle kanten (consumenten, gemeenteraden, verkozenen, enzovoort). In de Belgische Senaat werd in januari 2023 een voorstel van resolutie ingediend waarin deze bezorgdheden worden versterkt en waarin onder andere wordt opgeroepen tot het instellen van een moratorium op het sluiten van bankautomaten tot een concrete politieke oplossing wordt gevonden om een voldoende dekkingsgraad te garanderen<sup>50</sup>. In maart 2023 hebben de federale ministers Pierre-Yves Dermagne, Vincent Van Peteghem, staatssecretaris Alexia Bertrand en de Belgische federatie van de financiële sector Febelfin en Batopin eindelijk een akkoord gesloten over toegang tot geldautomaten. Doel is *"de dekkingsgraad van de bevolking die zich binnen 2 km over de weg van een geldautomaat bevindt in stedelijke gebieden, binnen 3 km in zogenaamde tussengebieden en binnen 5 km op het platteland"* te verbeteren door 207 nieuwe geldautomaten te installeren op strategische locaties<sup>51</sup>. Dit akkoord wordt echter nog steeds bekritiseerd als grotendeels ontoereikend door veel actoren, die er onvoldoende garanties in zien. Dit geldt met name voor Financité, dat in april 2023 een gedetailleerde analyse van de overeenkomst publiceerde<sup>52</sup>.

### 3.2.2 Het recht om contant te betalen wordt uitgehold

Het wordt moeilijk om contant te betalen: steeds meer winkeliers weigeren contante betalingen. Toch is dit normaal gesproken een recht, dat in veel situaties niet wordt gerespecteerd, zoals werd uitgelegd door een onderzoeker tijdens het overleg: *"Er bestaat het begrip 'wettelijke betaalkracht' van geld, dat een juridisch begrip is, en we kunnen het niet weigeren als betaalmiddel. Wanneer je een schuld hebt bij iemand, kan hij deze wettelijke middelen niet weigeren als betaalmiddel. In een winkel of zaak, staan we dicht bij het begrip 'contractuele vrijheid'. Bij het gebruik van euro's worden in België grenzen gesteld aan contant geld: je kunt een bedrag niet betalen met meer dan x munten en je kunt geen biljet gebruiken waarvan de waarde niet in verhouding staat tot de aankoop. Steeds vaker beroepen winkels die contante betalingen weigeren zich op het beginsel van goede trouw: een winkelier kan contant geld weigeren om veiligheidsredenen. Hij kan dat legitiem doen. Volgens de Nationale Bank van België (NBB) is dit illegaal. Het kan gemeld worden aan de FOD Economie, maar er bestaan geen sancties voor deze klachten. Er is een verschil in de wet en in de feiten"*.

<sup>49</sup> [Batopin, \(Belgian ATm Optimization INitiative\)](#) is een project van Belfius, BNP Paribas Fortis, ING en KBC om samen de uitbouw van een optimaal netwerk van geldautomaten in België te beheren.

<sup>50</sup> [Voorstel van resolutie om de billijke toegankelijkheid en nabijheid van geldautomaten in België te verzekeren](#), Parl. St., Senaat, 2023, nr. S. 7-413.

<sup>51</sup> Pierre-Yves Dermagne - [Un accord solide pour garantir l'accès au cash](#).

<sup>52</sup> Fily, Anne (2023). [Accord sur l'accès aux distributeurs de billets. Le compte n'y est pas](#), Bruxelles, Financité avec testachats et Okra.



## Hoofdstuk V – De financiële gevolgen van de digitalisering van diensten en van geld

Het recht om contant te betalen zal in de toekomst misschien beter beschermd worden. Een nieuw wetsontwerp van de federale minister van Economie Pierre-Yves Dermagne werd in november 2023 in de Kamer ingediend en er zal op 21 december 2023 in de plenaire vergadering over gestemd worden. Het wil detailhandelaars verplichten om contante betalingen te aanvaarden, op straffe van sancties, zodat *"consumenten altijd de keuze hebben om elektronisch te betalen of niet. Zonder één betaalmethode op te leggen ten koste van een andere"*<sup>53</sup>. Het ontwerp wordt echter zwaar bekritiseerd door actoren uit de sector zoals Unizo en Comeos, in het bijzonder vanwege het verschil in behandeling tussen lokale overheidsdiensten en detailhandelaren. *"De overheid past zelf niet toe wat ze aan anderen wil opleggen. Een groot aantal lokale publiek diensten aanvaarden geen contante betalingen meer: zwembaden, bibliotheken, lokale overheden, parkeermeters, enzovoort"*<sup>54</sup>. Het zou de moeite waard zijn om deze aanpak ook uit te breiden naar de publieke sector.

In elk geval draagt deze steeds beperktere toegang tot contant geld bij tot de uitsluiting van de meest kwetsbare mensen, die zich niet kunnen behelpen met digitale betalingen. *"Hoe gaan we om met mensen die zich niet kunnen verplaatsen en voor wie een buurman de boodschappen doet? Hoe betalen we? Hoe betaal je tweedehands goederen tussen mensen? Ze zeggen dat het 'in het zwart is', maar als je een kast verkoopt en er is geen contant geld meer, hoe betaal je dan?"* Er werd ook gewezen op de kosten om een digitale betaalmogelijkheid aan te bieden. *"In onze vereniging kost een koffie 25 cent. Ze hebben gekeken hoeveel een digitale terminal kost, maar de kosten staan niet in verhouding tot de opbrengsten"*.

Bovendien melden mensen in armoede een vorm van stigma, en soms zelfs schaamte, bij het betalen met contant geld, bijvoorbeeld in een winkel. *"Als je in een winkel aan de kassa komt en met een kaart wil betalen, kan je niet betalen wanneer er één cent ontbreekt op de kaart, en word je als een bedelaar bekeken"*. Tegelijkertijd is het in andere situaties niet altijd mogelijk om met een kaart te betalen voor kleine bedragen.

Ten slotte neemt de ongelijkheid nog toe voor mensen die onder bewindvoering staan en voor analfabete personen.

### 3.2.3 Een beleid ter bevordering van elektronisch betalen

De staat is eerder voorstander van het stimuleren van elektronisch betalen. Dit blijkt uit de huidige politieke ontwikkelingen, zoals het ontwerp van ordonnantie 'Digitaal Brussel' of de verplichting voor alle ondernemingen die met consumenten te maken hebben, van de kleinste tot de grootste, om hun klanten vanaf 1 juli 2022 ten minste één oplossing te bieden waarmee zij hun aankopen elektronisch kunnen betalen<sup>55</sup>.

Een ander voorbeeld, aangehaald tijdens het overleg, *"is het regeerakkoord, dat stelt dat elektronische betalingen aanzienlijk moeten worden uitgebreid en dat elke handelaar een elektronische betalingsmethode moet kunnen aanbieden. Vervolgens wil de regering de contante betalingen drastisch verminderen. Het politieke doel is volledig duidelijk. Monetaire uitsluiting kan dan wel als een*

<sup>53</sup> Le Vif. - ["Ce projet sent l'improvisation, si pas pire" : les commerces belges bientôt obligés d'accepter les paiements en cash.](#)

<sup>54</sup> Le Vif. - ["Ce projet sent l'improvisation, si pas pire" : les commerces belges bientôt obligés d'accepter les paiements en cash.](#)

<sup>55</sup> FOD Economie - [Verplichting om een elektronisch betaalmiddel aan te bieden.](#)

## Hoofdstuk V – De financiële gevolgen van de digitalisering van diensten en van geld

*probleem worden gezien door de instellingen, het wordt beschouwd als een probleem van voorbijgaande aard dat kan worden ingedamd. Het idee is dat we de situatie zullen oplossen. Deze evolutie wordt gezien als een wenselijke beleidsontwikkeling. Politici zien er alleen de goede kanten van en denken dat problemen met ondersteuning kunnen worden opgelost”.*

Tegelijkertijd is de betalingssector nu voornamelijk georganiseerd rond de private sector; geld is steeds minder een publieke zaak. Sterker nog, *“bankbiljetten en munten zijn nu de enige vorm van publiek geld waartoe we toegang hebben (...) De elektronische euro's van vandaag de dag zijn private geldmiddelen, uitgegeven door private commerciële banken en verstuurd via al even private betalingsdienstaanbieders. Deze euro's vertegenwoordigen vorderingen bij de commerciële bank waar ze worden bijgehouden en zijn niet zonder risico, aangezien een commerciële bank failliet kan gaan”*<sup>56</sup>.

Om dit verlies aan monetaire soevereiniteit te compenseren en de strategische autonomie van de eurozone te versterken, werkt de Europese Centrale Bank momenteel aan een project voor een digitale euro, een nieuw betaalmiddel voor Europeanen. Het idee is om een publieke digitale munt te creëren met dezelfde voordelen als contant geld voor consumenten: *“Een digitale euro zou hen het leven gemakkelijker maken door iets te bieden dat nu nog niet bestaat: een digitaal betaalmiddel dat universeel wordt geaccepteerd in de hele eurozone, voor betalingen in winkels, online of tussen particulieren. Net als contant geld zou een digitale euro risicovrij, breed toegankelijk, gebruiksvriendelijk en gratis zijn voor basisgebruik”*<sup>57</sup>.

Tijdens het overleg uitten armoedebestrijdingsorganisaties hun bedenkingen bij een dergelijk project. Ze vrezen dat het gebruik van contant geld nog moeilijker, zo niet onmogelijk, zal worden.

Daarnaast wezen ze op verschillende problemen rond privacy, de traceerbaarheid en de toegankelijkheid van een dergelijk betaalmiddel voor de meest kwetsbare mensen, zoals daklozen en mensen zonder wettig verblijf. Onderzoeker Tristan Dissaux<sup>58</sup> verklaarde tijdens het overleg dat *“de digitale euro vergelijkbaar is met het Proton-systeem. Het zou niet mogelijk mogen zijn voor winkels om deze te weigeren omdat men verwijst naar de wettelijke betaalkracht van de munt. Wat de traceerbaarheid betreft, genereert de digitale euro geen gegevens die door derden geraadpleegd zouden kunnen worden. Bankbiljetten hebben een serienummer dat toelaat de geldigheid ervan te controleren zonder te weten aan wie zij toebehoren. We zouden een vergelijkbaar systeem kunnen hebben met de digitale euro. Er bestaan technische oplossingen. Voor mensen in een irreguliere situatie zou de digitale euro zelfs een oplossing kunnen zijn. We zouden kaarten zonder naam kunnen hebben die in de boekhandel kunnen worden gekocht, waarop digitale euro's kunnen worden ontvangen, waarmee geld tussen kaarten kan worden overgemaakt, enzovoort. Dit is een concrete manier om aan geld te komen zonder uitgesloten te worden”.*

Tenslotte merkten ze op dat het belangrijk is een dergelijk project uitgebreid te testen, met betrokkenheid van mensen in armoede, om te vermijden dat sommige mensen van meet af aan uitgesloten zouden worden<sup>59</sup>.

<sup>56</sup> Dissaux, Tristan (2023). [Numérisation de la monnaie et société inclusive](#), Brussel, ULB/ATD Quart Monde.

<sup>57</sup> Europese centrale bank - [Veelgestelde vragen over een digitale euro](#).

<sup>58</sup> EURACTIV.fr - [L'euro numérique concerne la société et pas seulement la finance](#).

<sup>59</sup> Zie het onderzoek dat Tristan Dissaux in 2022-2023 gevoerd heeft in samenwerking met ATD Vierde Wereld: Dissaux, Tristan (2023). [Numérisation de la monnaie et société inclusive](#), Brussel, ULB/ATD Quart Monde.

#### 4. Niemand achterlaten

Geconfronteerd met de toenemende digitalisering van onze samenleving geven de verschillende regeringen en bevoegdheidsniveaus uiting aan hun wens om *"mensen en hun rechten centraal te stellen in de digitale transformatie"*, zoals uiteengezet in de 'Verklaring inzake Europese digitale rechten en beginselen'<sup>60</sup>. Maar tegelijkertijd stimuleren deze overheden via heel wat maatregelen digitale toepassingen. De 'Verklaring inzake Europese digitale rechten en beginselen' benadrukt de principes van solidariteit, inclusie, online keuzevrijheid, participatie in de digitale ruimte en persoonlijke veiligheid en automatisering. Maar wat gebeurt er met deze principes voor mensen die het tempo van de digitale technologie niet kunnen bijhouden? Hoewel het belangrijk is om deze waarden in de digitale ruimte te ontwikkelen, is het essentieel om hetzelfde niveau van bescherming van rechten buiten deze ruimte te garanderen.

Hoewel Europa schat dat tegen 2030 minstens 80 % van de bevolking over digitale basisvaardigheden moet beschikken, bieden de verschillende plannen en verklaringen geen garantie dat de rechten van degenen die achterblijven beschermd zullen worden. Dezelfde kritiek wordt op Belgisch niveau geuit door een aantal belanghebbenden en verenigingen, bijvoorbeeld over het ontwerp van ordonnantie 'Digitaal Brussel'. Er gaan steeds meer stemmen op om ons eraan te herinneren dat digitale technologie één van de vele mogelijkheden is – naast andere - en moet blijven in de contacten van burgers met de overheid, in de toegang tot hun rechten en in hun deelname aan de samenleving<sup>61</sup>. Mensen mogen niet worden uitgesloten van de maatschappij enkel en alleen omdat ze moeilijkheden hebben met de digitale wereld.

Daarom sluiten het Steunpunt tot bestrijding van armoede en de deelnemers aan het overleg zich aan bij de vele stemmen die het belang benadrukken van het behoud van toegankelijke publieke diensten voor alle burgers. Dit betekent dat een niet-digitale toegang tot publieke diensten behouden blijft, door voldoende loketten en vormen van ondersteuning in stand te houden. Tegelijkertijd is communicatie op maat van de doelgroepen essentieel om de non-take-up van rechten tegen te gaan. Dit omvat bijvoorbeeld communicatie op papier, maar ook proactieve initiatieven voor bepaalde groepen met medewerking van verenigingen en lokale overheden.

Daarnaast zijn er concrete maatregelen nodig om ervoor te zorgen dat de meest kwetsbare mensen niet aan de kant van de digitale snelweg worden gelaten en van bepaalde rechten worden beroofd.

Het recht op internet inschrijven in de grondwet zou kunnen helpen, waardoor tegelijk de bescherming van sociale rechten wordt versterkt. 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 het internet, en ijvert voor de toegankelijkheid van kwaliteitsvolle publieke diensten, ook in digitale tijden. Het Federaal Instituut voor de bescherming en de bevordering van de mensenrechten (FIRM) neemt deze elementen op in zijn advies over de voorstellen tot herziening van artikel 23 van de Grondwet teneinde het recht op internet en de netneutraliteit te verankeren. Het FIRM stelt dat *"een uitdrukkelijke verankering van het recht op*

<sup>60</sup> Europese Commissie - [Europese digitale rechten en beginselen](#).

Europese Unie (2021). [2030 Digital compass: the European way for the digital decade](#), Luxembourg, Publications Office of the European Union.

EU2020.de - [berlin-declaration-digital-society](#).

<sup>61</sup> Fédération des Services Sociaux - [Communiqué de presse : Critique de l'avant-projet d'ordonnance « Bruxelles Numérique »](#).

## Hoofdstuk V – De financiële gevolgen van de digitalisering van diensten en van geld

*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*<sup>62</sup>. Bewijs van het belang van internettoegang voor de effectiviteit van rechten, is dat computerapparatuur die nodig is om toegang te krijgen tot het internet voor het volgen van studies of een beroepsopleiding of voor het uitoefenen van een beroep door de persoon op wie beslag wordt gelegd of diens gezin, nu deel uitmaakt van de goederen die niet in beslag kunnen worden genomen tijdens een inbeslagname, tot een waarde van 2.500 euro<sup>63</sup>.

Daarnaast heeft het Steunpunt tot bestrijding van armoede in een advies over het wetsontwerp betreffende de hervorming van de sociale tarieven voor elektronische communicatiediensten<sup>64</sup> de invoering aanbevolen van een sociaal tarief voor de begunstigden van de Verhoogde Tegemoetkoming (VT), met automatische toekenning via de VT-gegevens die beschikbaar zijn bij de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid. Begin november 2022 werd het voorstel van minister De Sutter tot hervorming van de sociale tarieven voor elektronische communicatie aanvaard. Het nieuwe sociale tarief voor telecom zal gelden voor mensen die al recht hebben op het sociaal tarief voor gas en elektriciteit – en dus niet voor de grotere groep met VT - en treedt in maart 2024 in werking. Het doel van dit initiatief is om de digitale kloof te verkleinen door specifieke doelgroepen toegang te bieden tot een basispakket voor vast internet tegen een vastgestelde maximumprijs. Om non-take-up van deze maatregel tegen te gaan, zal er een brief gestuurd worden aan de rechthebbenden om hen proactief over dit aanbod te informeren.

Tenslotte speelt de overheid een belangrijke rol bij het toegankelijk maken van het nodige materiaal en het stimuleren van de ontwikkeling van de nodige vaardigheden. Er bestaan hefboomen, met name op Europees niveau, dankzij de financiële middelen die voor het Belgische herstelbeleid zijn toegekend. Het is essentieel dat een belangrijk deel van deze middelen wordt gebruikt om ongelijkheden te bestrijden, ook op het gebied van digitale toegankelijkheid.

Wat de digitalisering van geld betreft, werden tijdens het overleg verschillende aanbevelingen gedaan om de ongelijkheden in betaalmiddelen te verminderen, zoals het behoud van een ‘publieke gelddienst’ en het wettelijk behoud van de mogelijkheid om contant te betalen. Ook hier is het doel om betaalmogelijkheden te garanderen die voor iedereen toegankelijk zijn en om financiële uitsluiting tegen te gaan.

## 5. Aanbevelingen

Het Steunpunt tot bestrijding van armoede formuleert de volgende aanbevelingen.

- Beschouw de digitale toegang tot publieke diensten als één van de mogelijkheden om in contact te treden met de overheid en diensten, waarbij de andere vormen van toegang als volwaardige contactkanalen behouden blijven.

<sup>62</sup> Federaal Instituut voor de Rechten van de Mens (2022). [Voorstellen tot herziening van artikel 23 van de grondwet om het recht op internet en netneutraliteit te verankeren](#), advies nr. 4/2022 van 18 februari 2022.

<sup>63</sup> Artikel 1408 van het Gerechtelijk Wetboek.

<sup>64</sup> Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting (2022). [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](#).

## Hoofdstuk V – De financiële gevolgen van de digitalisering van diensten en van geld

- Voer een complementair en gediversifieerd beleid om in contact te treden met burgers. Behoud en versterk verschillende kanalen om toegang te hebben tot of om in contact te treden met basisdiensten, naast de nieuwe digitale mogelijkheden.
- Garandeer fysieke loketten met voldoende ruime openingsuren, vlote telefonische bereikbaarheid en ondersteuningsmogelijkheden, alsook de mogelijkheid om de overheid per post aan te schrijven.
- Voer een maatregel om dienstverlening te digitaliseren enkel in na een impactanalyse op het vlak van bereik van het doelpubliek. Voorzie maatregelen ter behoud en versterking van de andere contactkanalen, met het oog op complementariteit van kanalen en een maximaal bereik van elke burger.
- Stimuleer private actoren (zoals energieleveranciers) om naast digitale contactkanalen ook mogelijkheden voor fysiek contact, en per telefoon en per post, in stand te houden.
- Garandeer een gelijke behandeling tussen burgers die digitale kanalen gebruiken voor hun contacten met publieke diensten en burgers die andere kanalen gebruiken (kwaliteit van dienstverlening, kosten van procedures en verwerkingstijden).
- Koppel lagere tarieven of kortingen, bijvoorbeeld bij openbaar vervoer, niet aan digitaal gebruik van deze diensten maar maak ze ook beschikbaar via loketten en voorzie in een maximale automatische toepassing.
- Versterk het recht op toegang tot internet.
  - Verhoog het rechtskarakter van de toegang tot internet door Artikel 23 van de Grondwet met dit recht uit te breiden.
  - Breid de doelgroep van het sociaal tarief voor telefonie en internet uit naar iedereen die recht heeft op een verhoogde tegemoetkoming en ken dit tarief zo veel mogelijk automatisch toe op basis van de gegevens van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid. Ontwikkel hiertoe een rechtvaardige bestaansmiddelentoets (zie hoofdstuk III).
  - Voorzie structurele budgetten om mensen in armoede duurzaam toegang te geven tot voldoende kwalitatieve ICT-apparatuur met het oog op digitale inclusie. Combineer dit met laagdrempelige opleidingen om digitale vaardigheden te verhogen, met bijzondere aandacht voor het veilig gebruik van internet en voor mensen die slecht of niet kunnen lezen en schrijven.
- Versterk de toegang tot de financiële en bancaire diensten.
  - Verplicht daadwerkelijk het aanvaarden van contant geld in handelszaken en bij private en publieke diensten en controleer de toepassing van deze verplichting.
  - Garandeer een voldoende dichte dekking van bankautomaten, zodat iedereen zonder kosten toegang heeft tot contant geld.
  - Garandeer de toegang tot bankdiensten voor iedereen, onder andere door de toegang tot basisbankdiensten zo ruim mogelijk toe te passen en banken te controleren op een correcte uitvoering van de wet die het recht op een basisbankdienst omschrijft.
  - Verhoog het aantal verrichtingen dat zonder bijkomende kosten kan worden gedaan, zowel binnen de basisbankdienst als binnen de universele bankdienst.
  - Maak geen onderscheid in de kostprijs voor het aanbieden van digitale en niet-digitale bankdiensten om een gelijke behandeling van gebruikers van digitale en niet-digitale bankdiensten te verzekeren.
  - Ontwikkel een project rond de digitale euro waarbij anonieme kaarten gebruikt kunnen worden voor digitale transacties. Voorzie in een armoedetoets met betrokkenheid van de verschillende actoren.