

# DIGITALE INCLUSIE

BAROMETER DIGITALE INCLUSIE

2022

# COLOFON

---

## BAROMETER DIGITALE INCLUSIE 2022

Cette publication est également disponible en français sous le titre : Baromètre de l'inclusion Numérique 2022.  
Een uitgave van de Koning Boudewijnstichting  
Brederodestraat 21, 1000 Brussel

## AUTEUR(S)

Laura Faure, UCLouvain, Centre Interdisciplinaire de Recherche Travail, Etat et Société (CIRTES)  
Périne Brotcorne, UCLouvain, Centre Interdisciplinaire de Recherche Travail, Etat et Société (CIRTES)  
Patricia Vendramin, UCLouvain, Centre Interdisciplinaire de Recherche Travail, Etat et Société (CIRTES)  
Ilse Mariën, Imec-SMIT-VUB  
Met de samenwerking van Jonathan Dedonder, UCLouvain, Institut IACCHOS

## VERTALING

Patrick De Rynck

## COÖRDINATIE VOOR DE KONING BOUDEWIJNSTICHTING

Françoise Pissart, Directeur  
Caroline George, Senior Programma Coördinator  
Quentin Martens, Senior Project Coördinator  
Isabelle Fol, Project & Knowledge manager

Wettelijk depot            D/2893/2022/18  
Referentienummer        3867  
September 2022

Met de steun van de Nationale Loterij

Deze uitgave kan ((gratis) online besteld of) gedownload worden van onze website [www.kbs-frb.be](http://www.kbs-frb.be)

# INHOUD

---

<b>VOORWOORD</b> .....	<b>1</b>
<b>2019-2021: BRACHTEN TWEE JAAR BEWEGING IN DE SOCIAAL-DIGITALE ONGELIJKHEID?</b> .....	<b>2</b>
<b>DEEL 1: DE KWALITATIEF ONGELIJKE TOEGANG TOT HET INTERNET EN TOT DIGITALE TECHNOLOGIEËN</b> .....	<b>5</b>
MEER INTERNETAANSLUITINGEN THUIS, MAAR EEN BLIJVENDE KLOOF DOOR INKOMEN, ALLEENSTAAND ZIJN EN LEEFTIJD .....	6
BELANGRIJKSTE BELEMNERINGEN VOOR DE INTERNETAANSLUITING THUIS: DE KOSTEN, ZWAKKE VAARDIGHEDEN EN DE PERCEPTIE VAN NUTTELOOSHEID.....	10
BESCHIKKEN OVER EEN VASTE EN EEN MOBIELE AANSLUITING: VOORAL VOOR DE MEEST WELGESTELDE HUISHOUDENS .....	12
DE LAPTOP ALS BELANGRIJKSTE TOOL TIJDENS DE PANDEMIE: OUDERE VROUWEN EN PERSONEN MET DE LAAGSTE INKOMENS HET MEEST ACHTERGESTELD .....	14
DE SMARTPHONE: DE TOEGANGSPOORT TOT HET INTERNET VOOR MINDER GEPRIVILIGIEERDE GROEPEN .....	16
MULTIGECONNECTEERD ZIJN: NORMAAL VOOR JONGEREN EN MENSEN MET HOGE INKOMENS .....	17
NIET-GEBRUIKERS: VOORAL ALLEENSTAANDEN MET EEN BESCHEIDEN INKOMEN EN EEN LAAG OPLEIDINGSNIVEAU.....	20
<b>DEEL 2: ZWAKKERE DIGITALE VAARDIGHEDEN VERSUS STEEDS HOGERE EISEN</b> .....	<b>23</b>
HET NIVEAU VAN DE ALGEMENE DIGITALE VAARDIGHEDEN STIJGT NAUWELIJKS: BIJNA EEN BELG OP TWEE BLIJFT KWETSBAAR .....	24
EEN RELATIEVE DALING VAN HET NIVEAU VAN DE VAARDIGHEDEN DOOR DE EVOLUTIE IN DE EISEN VOOR HET BEHEERSEN VAN DIGITALE TECHNOLOGIEËN.....	26
VROUWEN, ALLEENSTAANDEN EN MENSEN MET EEN LAAG INKOMEN BLIJVEN DE MEEST KWETSBAARE GROEPEN WAT DIGITALE VAARDIGHEDEN BETREFT .....	28
PERSONEN MET ZWAKKE DIGITALE VAARDIGHEDEN GEBRUIKEN VOORAL DE SMARTPHONE EN MAAR WEINIG DE COMPUTER.....	30
EEN BETERE BEHEERSING VAN INFORMATIE- EN COMMUNICATIEVAARDIGHEDEN DAN VAN VAARDIGHEDEN I.V.M. SOFTWARE, ABSTRACTIE EN VEILIGHEID ONLINE .....	32
MINDER DIGITALE ADEPTEN IN WALLONIË DAN IN VLAANDEREN: WEINIG TOT GEEN WIJZIGINGEN IN DE MEDIAPROFIELEN .....	39

<b>DEEL 3: VORMEN VAN ONGELIJKHEID BIJ DE DIGITALISERING VAN ESSENTIËLE DIENSTEN .....</b>	<b>41</b>
GEBRUIK VAN ESSENTIËLE DIGITALE DIENSTEN: EEN SIGNIFICANTE STIJGING IN DE DRIE GEWESTEN.....	42
TOENEMENDE KLOOF TUSSEN DIVERSE BEVOLKINGSGROEPEN.....	43
ESSENTIËLE DIGITALE DIENSTEN VOORAL GOED VOOR MULTIGECONNECTEERDE INTERNETGEBRUIKERS EN MENSEN MET STEVIGE DIGITALE VAARDIGHEDEN .....	46
<b>DEEL 4: DRIE DOELGROEPEN UITGELICHT: JONGEREN, SENIOREN EN WERKZOEKENDEN .....</b>	<b>49</b>
JONGEREN: DE MYTHE VAN DE MULTITASKENDE <i>DIGITAL NATIVES</i> VERSUS VORMEN VAN DIGITALE ONGELIJKHEID .....	49
SENIOREN: DE FEDERALE STATISTIEKEN ONDERSCHATTEN DIGITALE ONGELIJKHEID .....	54
WERKZOEKENDEN: MOEILIKHEDEN DIE HEN BENADELEN BIJ HET ZOEKEN NAAR WERK .....	59
<b>BIBLIOGRAFIE .....</b>	<b>64</b>
<b>BIJLAGE 1: METHODOLOGIE VOOR DE EVALUATIE VAN DIGITALE VAARDIGHEDEN .....</b>	<b>66</b>

# VOORWOORD

---

Technologie verandert onze samenleving in ijtempo. Maar niet iedereen surft vlot mee op de digitale golf. In 2020 legde de Barometer Digitale Inclusie, naar onderzoek van de UCLouvain en de VUB op vraag van de Koning Boudewijnstichting, voor het eerst zwart op wit de omvang van deze digitale kloof bloot.

Uit de cijfers van de Barometer bleek dat nogal wat Belgen niet de vruchten plukten van de digitalisering, en hun toegang tot hun rechten en tot de samenleving hierdoor belemmerde. Deze eerste Barometer groeide snel uit tot een instrument dat beleidsmakers, die inzetten op een nog snellere digitalisering na covid, bewust maakte van de uitdagingen.

Tijdens de coronacrisis zijn we met z'n allen versneld op zoek gegaan naar nieuwe manieren van werken, studeren, contact houden met vrienden en familie. Essentiële diensten verhuisden volledig online. Dankzij de digitale sneltrein konden we ons leven blijven leiden, ondanks een *lockdown* en sanitaire restricties. Maar wie er niet op zat, wegens een gebrek aan toegang of omdat ze niet over de nodige vaardigheden beschikten, werd uitgesloten.

Digitalisering is een blijver, ook na corona. Maar ondanks alle initiatieven de afgelopen twee jaar om de digitale toegang te verbeteren en de vaardigheden aan te scherpen hebben niet alle burgers kunnen aanpakken. Integendeel. Uit de nieuwe Barometer Digitale Inclusie blijkt dat belangrijke kloven stand houden in functie van inkomens- en opleidingsniveau.

Er is meer hardware gekocht, maar minder door diegenen die ze nog niet hadden. Het opleidingsniveau wordt steeds bepalender voor het gebruik van online dienstverlening en het verwerven van digitale vaardigheden. In een wereld van toenemende digitalisering zijn het de personen die het al goed hadden die ook meer voordeel halen uit de digitalisering. Wie het al lastig had, geraakt nog meer van de wijs door de druk om digitale vaardigheden constant te updaten.

Om de digitale kloof dicht te rijden moet blijvend geïnvesteerd worden in digitalisering voor iedereen. Er moet rekening worden gehouden met wie niet mee is, door naast digitale kanalen ook de goede oude telefoon en live-afspraken te behouden. Bij de ontwikkeling van digitale tools moet inclusie in het ontwerp ingebakken zitten, zodat ook mensen die hun weg minder gemakkelijk vinden in de digitale wereld, ze ook makkelijk kunnen gebruiken.

Met dit onderzoek, en met de andere activiteiten rond digitale inclusie wil de Koning Boudewijnstichting bijdragen aan een digitaal inclusieve samenleving, door complementair te werken met de inspanningen van vele organisaties op het terrein, overheden en private partners.

We bedanken Statbel voor haar cijfers en bijdrage. Zonder deze basisgegevens kon dit onderzoek niet tot stand komen. We danken ook de onderzoeksteams van de UCL en de VUB voor hun kwalitatief werk en hun betrokkenheid.

De Koning Boudewijnstichting

# 2019-2021: BRACHTEN TWEE JAAR BEWEGING IN DE SOCIAAL-DIGITALE ONGELIJKHEID?

---

De evolutie tussen 2019 en 2021 van digitale ongelijkheden kan niet los gezien worden van de Covid-19-pandemie die de wereld op een nooit eerder geziene manier heeft getroffen.

Bijna van de ene dag op de andere nieuwe manieren moeten uitvinden om te werken, te studeren, in contact te blijven met je naasten of toegang te hebben tot essentiële goederen en diensten: het was voor de bevolking een uitdaging. Zoals iedereen intussen weet, hebben digitale technologieën een grote rol gespeeld in het beantwoorden van deze uitdagingen. In de Covid-periode schaften veel mensen nieuwe apparatuur aan, ontdekten ze nieuwe gebruiksmogelijkheden en gebruikten anderen deze tools voor het eerst. De feiten komen duidelijk tot uiting in de beschikbare statistieken: in deze twee jaar tijd hebben de Belgen meer dan ooit tevoren gebruikgemaakt van digitale technologieën.

Eenzijds was er een enorme toename van het gebruik van digitale technologieën in de samenleving, anderzijds werden ook de socio-digitale ongelijkheden duidelijk zichtbaar. De Covid-periode heeft duidelijk gemaakt dat de risico's op digitale uitsluiting ongelijk verdeeld zijn en dat de

toenemende digitalisering mensen die niet in staat zijn, of niet wensen, op de digitale trein te springen benadeeld (Robinson et al., 2020a).

Deze sociaal-digitale ongelijkheden worden ook wel de 'de digitale kloven' genoemd, zowel op het vlak van toegang tot digitale technologieën, het gebruik ervan, alsook op de voordelen die uit dit gebruik voortvloeien.

Materiële levensomstandigheden en de manier waarop men zich de digitale technologieën eigen maakt blijven een belangrijke rol spelen als het gaat om toegang krijgen tot kwaliteitsvolle apparatuur, het verkennen van nieuwe digitale toepassingen of het voordeel halen uit digitale handelingen en dit tijdens het hele levenstraject. (Granjon, 2022; Khilnani et al., 2020).

Vaak wordt de digitalisering van diensten gezien als een "vereenvoudiging" voor de gebruiker – cliënt. Digitalisering staat echter niet noodzakelijk gelijk aan meer "gemak". Terwijl de digitalisering van diensten voor veel gebruikers inderdaad dagelijkse handelingen vergemakkelijkt (Pasquier, 2018), vergt ze van veel andere mensen het gebruik van complexe tools die hen van de wijs brengen, in een wereld die sowieso complex en veranderlijk is (Robinson et al., 2020b). De digitale transformatie brengt immers voortdurend nieuwe toepassingen met zich mee, die vaak in de plaats komen van oude toepassingen en praktijken, zowel online als offline, in plaats van ze aan te vullen. Deze snelle evolutie oefent druk uit: zowel op de nood aan toegang tot digitale technologieën als op de voortdurende noodzaak om de digitale vaardigheden die nodig zijn om deze processen uit te voeren, op peil en bij de tijd te houden. De financiële, educatieve en maatschappelijke middelen die mensen in staat stellen om mee te doen en ook te blijven meedoen, zijn ongelijk verdeeld over de bevolking.

Hoe staat het met vormen van digitale ongelijkheid in België, in een samenleving waar de middelen om toegang te krijgen tot het internet zich vermenigvuldigen, het percentage gebruikers voortdurend toeneemt en de digitale innovatie wordt aangedreven door het principe van een internet dat overal en altijd toegankelijk is? Deze barometer maakt een stand van zaken op van de evoluties op het vlak van de kwaliteit van die toegang, de digitale vaardigheden en het gebruik van essentiële diensten in België. Er werden nieuwe analyses uitgevoerd op basis van gegevens over 2019 en 2021. Die komen uit de jaarlijkse federale enquête naar het gebruik van informatie- en communicatietechnologieën (ICT) door huishoudens; die wordt uitgevoerd door Statbel en gecoördineerd door Eurostat.<sup>1</sup> De analyses in deze barometer zijn uitgevoerd door onderzoekers van het IACCHOS-instituut (UCLouvain). De resultaten en de informatie vullen de Statbel-enquête aan. De gegevens over de jaren vóór 2019 komen uit de databanken die beschikbaar zijn op de websites van Statbel en Eurostat. De interpretatie van de resultaten gebeurde door onderzoekers van UCLouvain (IACCHOS-CIRTES) en imec-SMIT (Vrije Universiteit Brussel). Behalve deze analyses van federale gegevens belicht de barometer ook de resultaten van de Vlaamse (Digimeter) en Waalse (*Baromètre Digital Wallonia*) enquêtes uit 2021, alsook andere regionale enquêtes.

In het eerste deel kijken we naar de ontwikkelingen op het gebied van de toegang tot het internet en digitale technologieën tussen 2019 en 2021. De nadruk ligt op de omstandigheden waarin men toegang heeft en de diverse belemmeringen die een kwaliteitsvolle toegang tot digitale technologieën tegengaan. De gegevens laten een onmiskenbare tendens zien: de

verspreiding van digitale apparatuur nam de afgelopen twee jaar toe. Maar die verspreiding blijkt tegelijk verre van homogeen te zijn binnen de bevolking: de percentages van toegang tot internet en internetdragers bij de sociaal-economisch meest bevoorrechte huishoudens en personen ligt systematisch hoger dan bij hun minder bevoorrechte tegenhangers. Die laatsten hebben in veel mindere mate geprofiteerd van de versnelling van de digitalisering die zich in de twee jaar van de gezondheids crisis voordeed. Met andere woorden: ook al zijn bepaalde kloven op het vlak van digitale uitrusting gedaald tussen 2019 en 2021, toch zijn het nog steeds de meest kwetsbare bevolkingsgroepen die over een minder kwalitatieve toegang beschikken.

Het tweede deel gaat over de evolutie in het niveau van de digitale vaardigheden bij verschillende categorieën van de bevolking, en over de diverse mogelijkheden om vandaag online actief te zijn. Het maakt de balans op van zowel de becijferde als de conceptuele evolutie inzake digitale vaardigheden. Meer in het bijzonder worden de digitale vaardigheden van jongeren en werklozen geanalyseerd, vooral met betrekking tot de toepassingen die voor deze groepen van essentieel belang zijn. Uit de analyses blijkt dat het niveau van zwakke digitale vaardigheden bij de gehele bevolking stijgt. Dit wordt verklaard door de veranderende aard van vaardigheden die je nodig hebt om je autonoom en bewust te kunnen bewegen in de digitale wereld. Het gevolg van deze vereiste is dat de vaardigheden die iedereen verworven heeft, voortdurend op de proef worden gesteld: je moet ze 'onderhouden' en ook updaten.

---

<sup>1</sup> Het verzamelen van de gegevens voor de twee enquêtes gebeurde respectievelijk tussen januari en september 2019 en januari en september 2021.

Het derde hoofdstuk maakt de balans op van de evolutie in het gebruik van enkele digitale diensten die men als essentieel beschouwt, omdat een gering of niet-gebruik ervan kan leiden tot vormen van discriminatie bij de toegang tot sociale rechten (administratieve procedures, gezondheidszorg, bankdiensten en commerciële mogelijkheden in verband met de consumptie van goederen en diensten). De vormen van ongelijkheid die ontstaan door de sociale gevolgen van de verschillen in de toegang en gebruik van het internet, verwijzen naar wat nu algemeen wordt aangeduid als de 'de digitale kloof van de derde graad' (Ragnedda, 2017; Robinson et al., 2020; Van Deursen en Helsper, 2015). Uit de analyse van de cijfergegevens blijkt dat ondanks een significante algemene stijging van het gebruik van essentiële digitale diensten in de drie Gewesten van het land, met name in Brussel, de verschillen in gebruik tussen bepaalde categorieën van de

bevolking toenemen, ook in functie van de manier waarop men toegang heeft tot het internet.

In het vierde en laatste hoofdstuk van deze barometer gaan we nader in op de gegevens voor drie groepen: jongeren van 16 tot 24 jaar, senioren van 55 tot 74 jaar en werkzoekenden. Doel is een inventaris op te maken van de vormen van sociaal-digitale ongelijkheid binnen deze groepen, en ook van de specifieke uitdagingen waarmee deze groepen worden geconfronteerd bij hun gebruik van digitale technologie.



# DEEL 1: DE KWALITATIEF ONGELIJKE TOEGANG TOT HET INTERNET EN TOT DIGITALE TECHNOLOGIEËN

---

Aanvankelijk werd de kwestie van de ongelijke toegang tot het internet en tot digitale tools ('de digitale kloof van de eerste graad') uitsluitend geanalyseerd op basis van de criteria 'het bezit van' en/of 'de toegang tot' digitale eindapparatuur (computers, eerst smartphones en vervolgens tablets enz.) en tot het internet. Parallel met de toenemende verspreiding van technologische innovaties (smartphones, mobiel internet, internet of things enz.) in de samenleving heeft een toenemend aantal individuen ten minste één drager verworven om toegang te krijgen tot het internet, en dat in de context van het beroeps- of privéleven.

Eenzijds is het feit dat iemand verschillende tools bezit om op het internet te komen (een computer en een smartphone bijvoorbeeld) nauwelijks te vergelijken met gevallen waarin iemand alleen een smartphone als middel heeft. Anderzijds geeft het gebruik van alleen de criteria 'toegang tot het internet' en 'het al dan niet bezitten van uitrusting' maar een partieel beeld van de evolutie in de ongelijkheid wat de toegang tot het internet betreft.

De ongelijkheid op het gebied van toegang tot de digitale wereld is aan het veranderen en verplaatst zich naar minder zichtbare vormen, maar de impact op de toegang die individuen hebben tot onlinehulpbronnen is er niet kleiner door. Het klopt dat het beschikken over apparatuur voor digitale technologieën en de internetverbindingen in België, net als elders in de wereld, het voorbije decennium een ongeziene toename hebben gekend, maar de uitdagingen inzake digitale toegang blijven om verschillende redenen even relevant (Robinson et al., 2020c; Van Deursen & Van Dijk, 2019). In de eerste plaats is er nog altijd een deel van de bevolking dat over geen enkel middel beschikt om verbinding te maken met het internet of dat het internet nog nooit heeft gebruikt. In de tweede plaats leidt de verspreiding van terminals en van het internet weliswaar tot hoge percentages wat toegankelijkheid betreft, maar er zijn ook verschillen zichtbaar in de kwaliteit van die toegang: of het nu gaat om de beschikbaarheid van apparatuur, het netwerk of plaatsen waar een individu toegang tot het internet kan krijgen. Een meer kwalitatieve benadering van het begrip 'toegang tot het internet' legt zowel de nadruk op de kwaliteit van de apparatuur zelf (veroudering, opslagcapaciteit, bezit van randapparatuur enz.) als op de kwaliteit van de omgeving waarin iemand toegang heeft tot het internet in termen van gebruiksbehoeften (thuis een rustige bureauimte hebben om er te werken of te studeren, zijn activiteiten kunnen uitvoeren met respect voor de privésfeer enz.) Daar kunnen nog andere dimensies aan worden toegevoegd, zoals het beschikken over eigen apparatuur of het moeten delen ervan met andere leden van het huishouden, toegang hebben tot gratis wifi in de openbare ruimte in plaats van een forfaitair 4G-pakket te gebruiken enz.) Ten slotte leidt de toegang tot de digitale wereld niet automatisch tot dezelfde gebruiksmogelijkheden voor iedereen en blijven er vormen van ongelijkheid bestaan inzake sociaal-economische criteria, zoals inkomen, leeftijd, opleidingsniveau of sociaal-

professionele status, maar ook inzake geslacht, lichamelijke beperking of leefomgeving (stad of platteland).

In dit deel beschrijven we de evolutie van de diverse indicatoren die verband houden met de toegang tot het internet, zoals het percentage internetaansluitingen thuis, het soort aansluiting of de beschikbare apparatuur, en de mogelijkheid om 'multi-connected' te zijn. Deze bladzijden bevatten ook een sectie die gaat over niet-gebruikers van het internet.

## MEER INTERNETAANSLUITINGEN THUIS, MAAR EEN BLIJVENDE KLOOF DOOR INKOMEN, ALLEENSTAAND ZIJN EN LEEFTIJD

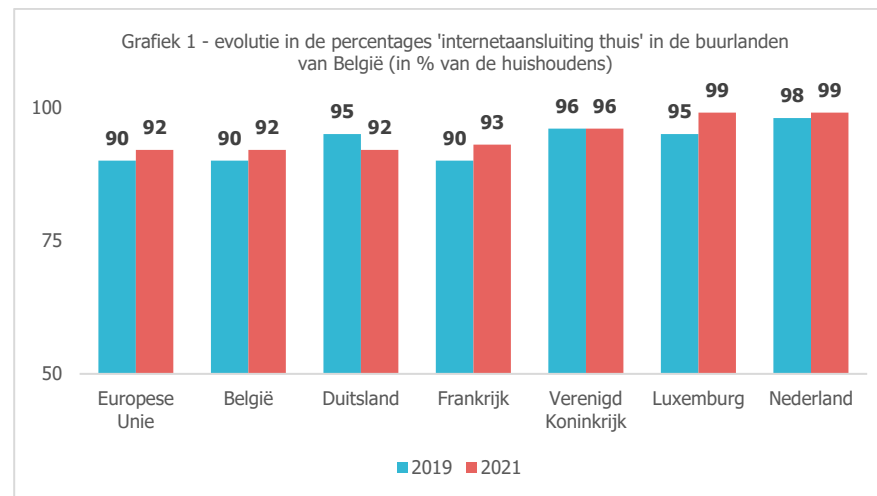
**In 2021 beschikt 92% van de Belgische huishoudens thuis over een internetaansluiting. Dit betekent een stijging met 15% in de afgelopen tien jaar, en met 2% sinds 2019.**

De afgelopen tien jaar is het percentage internetaansluitingen thuis in Belgische huishoudens gestaag toegenomen. Met een stijging van ongeveer 2% tot 4% om de twee jaar in de afgelopen tien jaar komt dit percentage, dat in 2011 nog 77% van de huishoudens bedroeg, nu uit op 92% (grafiek 1).

Dit aansluitingspercentage thuis van de Belgische gezinnen ligt in de lijn van het gemiddelde van de landen van de Europese Unie. Het is echter nog

<sup>2</sup> Voor het gemiddelde van de Europese Unie zijn de gegevens over het Verenigd Koninkrijk mee verrekend tot 2020 (EU28).

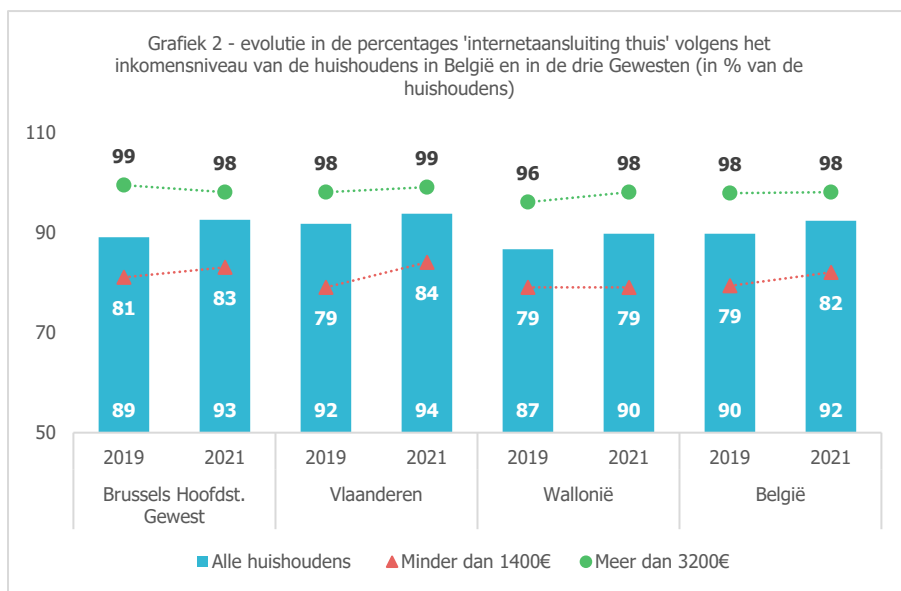
steeds lager dan in de meeste van onze buurlanden, met name Luxemburg en Nederland, waar meer dan 99% van de huishoudens is aangesloten (grafiek 1).<sup>2</sup>



Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van Statbel-enquêtes 2019 en 2021.

Achter de 92% van de huishoudens die vandaag de dag thuis op het internet zijn aangesloten, gaan historische verschillen schuil. In 2011 beschikte 95% van de huishoudens met de hoogste inkomens al over een internetaansluiting, terwijl toen nauwelijks een op de twee huishoudens met de laagste inkomens tot de 'aangesloten' huishoudens behoorde. Deze kloof is in de loop van de jaren geleidelijk kleiner geworden. Toch beschikt in 2021 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.



Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van Statbel-enquêtes 2019 en 2021.

Uit de uitsplitsing per Gewest (grafiek 2) blijkt dat alle Gewesten in 2021 voor het gegeven 'internetaansluiting thuis' een percentage van minstens 90% behalen, wat in 2019 alleen nog voor Vlaanderen het geval was. De grootste stijging is er in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (+4%), op de voet gevolgd door Wallonië (+3%). Een analyse volgens het

<sup>3</sup> De huishoudens in het eerste inkomenskwintiel corresponderen met de 20% huishoudens die over de laagste inkomens beschikken (minder dan 1400 euro/maand). De huishoudens in het vijfde inkomenskwintiel corresponderen met de 20% huishoudens die over de hoogste inkomens beschikken

inkomensniveau (tabel 1) brengt echter een belangrijk gegeven aan het licht over de aard van de stijging: bij mensen met een inkomen in het eerste kwintiel<sup>3</sup> stijgt het percentage slechts licht in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (+2%) en stagneert het in Wallonië. Vlaanderen vormt in dit opzicht een uitzondering (+5%). Het aansluitingspercentage stijgt sterker bij huishoudens in het tweede kwintiel, ongeacht de regio. Bij huishoudens die een inkomen hebben vanaf het vierde kwintiel zien we dat een plafond bereikt wordt. Terwijl gezinnen met een beperkt inkomen (tweede kwintiel) hun internetverbinding thuis zagen toenemen, zien we dat het voor veel armere huishoudens (eerste kwintiel) moeilijk blijft een internetverbinding te bemachtigen. De resultaten die betrekking hebben tot de daling van het percentage internettoegang bij gezinnen met een inkomen van minder dan 1400 euro bevestigen de resultaten van de enquête 'digitale uitsluiting' in Schaarbeek bij 120 regelmatige gebruikers van de sociale diensten van Schaarbeek (OCMW's en andere instellingen en verenigingen die instaan voor de sociale coördinatie) (Massart, Caldarini en Semal, 2022). Volgens dit onderzoek heeft 1 op de 3 personen thuis geen stabiele internetverbinding.

De redenen waarom mensen niet over een dergelijke verbinding beschikken zijn voor 9 van de 10 respondenten hoofdzakelijk van economische aard (vraag 8). Een op de drie ondervraagden heeft geen internetaansluiting omdat hij/zij niet weet hoe dat werkt. Voor meer dan één op twee respondenten wordt de internetverbinding meestal 'op straat' gemaakt (vraag 10).

(meer dan 3200 euro/maand). De bedragen om het niveau van elk inkomenskwintiel te bepalen zijn berekend op basis van alle fiscale aangiftes en variëren gevoelig van jaar tot jaar. In de context van deze barometer werden de bedragen afgerond om de vergelijking tussen 2019 en 2021 mogelijk te maken.

Tabel 1 – evolutie in de percentages 'internetaansluiting thuis' volgens de kwintielen van het inkomen van de huishoudens in België en in de Gewesten (in % van de huishoudens)

	Brussels Hoofdstedelijk Gewest			Vlaanderen			Wallonië			België		
	2019		2021	2019		2021	2019		2021	2019		2021
<b>Alle huishoudens</b>	<b>89</b>	<b>↑</b>	<b>93</b>	<b>92</b>	<b>↑</b>	<b>94</b>	<b>87</b>	<b>↑</b>	<b>90</b>	<b>90</b>	<b>↑</b>	<b>92</b>
<i>Minder dan 1400 €</i>	<b>81</b>	<b>+ 2%</b>	<b>83</b>	<b>79</b>	<b>+ 5%</b>	<b>84</b>	<b>79</b>	<b>=</b>	<b>79</b>	<b>79</b>	<b>+ 3%</b>	<b>82</b>
<i>Tussen 1400 € en 1900 €</i>	87	<b>+ 10%</b>	97	85	<b>+ 4%</b>	89	79	<b>+ 6%</b>	85	83	<b>+ 6%</b>	89
<i>Tussen 1900€ en 2400€</i>	91	<b>≈</b>	91	94	<b>+ 3%</b>	97	90	<b>+ 2%</b>	92	92	<b>+ 3%</b>	95
<i>Tussen 2400€ en 3200€</i>	97	<b>+ 2%</b>	99	97	<b>+ 2%</b>	99	95	<b>+ 2%</b>	97	97	<b>+ 1%</b>	98
<i>Meer dan 3200€</i>	99	<b>≈</b>	99	98	<b>+ 1%</b>	99	96	<b>+ 2%</b>	98	98	<b>≈</b>	98

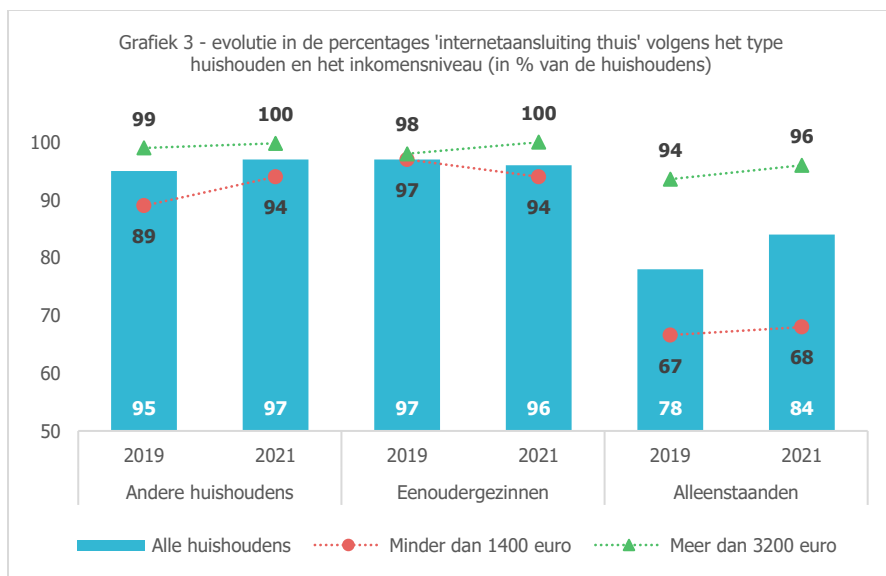
Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van Statbel-enquêtes 2019 en 2021.

De continue toename van het percentage internetaansluitingen thuis bij huishoudens verbergt de lagere toename bij de armste huishoudens om verbonden te zijn met het internet<sup>4</sup>. Deze zwakke stijging van de aansluitingspercentages in bepaalde Gewesten bij de mensen met lagere inkomens versterkt de hypothese dat de kostprijs een van de belangrijkste belemmeringen vormt voor het hebben van een internetaansluiting thuis (zie *infra*). Vooral in tijden van crisis kunnen mensen die de grootste moeite hebben om aan het eind van de maand de eindjes aan elkaar te knopen, gedwongen worden af te zien van de aankoop van bepaalde goederen of diensten waarvan de kosten te hoog zijn, in dit geval met betrekking tot de

digitale uitrusting. Deze mensen zijn dan wellicht aangewezen op het gebruik van mobiele verbindingen in 4G of op gratis openbare wifinetwerken.

<sup>4</sup> Om een vergelijking tussen 2019 en 2021 mogelijk te maken zijn de gegevens volgens inkomensniveau voor 2019 en 2021 herberekend op basis van een uitsplitsing naar inkomenskwintielen, uitgedrukt in equivalent inkomen voor de twee betrokken jaren. Daarom verschillen de gebruikte cijfers in deze barometer voor 2019 en 2021 van de cijfers op de website van Statbel en van die in eerdere barometers.

In deze laatste zijn de gegevens uitgedrukt in inkomenskwartielen in 2019 (waarbij het eerste inkomenskwartiel overeenkomt met de 25% huishoudens met het laagste inkomen en het vierde inkomenskwartiel met de 25% huishoudens met het hoogste inkomen) en in functie van het reel inkomen voor 2021.



Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van Statbel-enquêtes 2019 en 2021.

De vorige editie van de barometer toonde aan dat de gezinssamenstelling een ander criterium is dat aanzienlijke verschillen met zich meebrengt tussen huishoudens inzake de toegang tot een internetaansluiting thuis. Vooral alleenstaanden, in België goed voor ongeveer 1.800.000 huishoudens (d.w.z. ongeveer 35% van alle huishoudens)<sup>5</sup> zijn getroffen door de problematiek van het niet-aangesloten zijn (grafiek 3). Tussen 2019 en 2021 was er een stijging van 6%, waardoor het percentage eenpersoonshuishoudens met een internetaansluiting op 84% komt, tegenover meer dan 96% voor de andere types huishoudens. Er is dus nog steeds een kloof, maar die wordt kleiner. Bovendien blijven er grote

<sup>5</sup> Berekening op basis van de Statbel-gegevens over het aantal huishoudens, 2022.

verschillen bestaan naargelang van het inkomen van deze huishoudens: in 2019 bedroeg de kloof tussen de armste en de meest welgestelde eenpersoonshuishoudens 27%. Dat blijft quasi onveranderd in 2021.

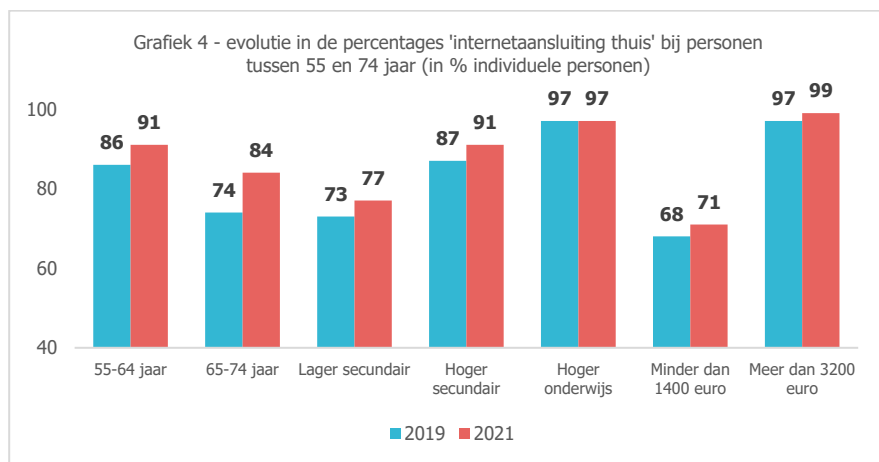
Alleenstaanden, vooral wanneer ze ouder zijn of in een kwetsbare situatie leven,<sup>6</sup> zijn groepen burgers die met heel eigen hinderpalen worden geconfronteerd, waardoor zij meer dan anderen blootstaan aan de negatieve gevolgen van het niet-aangesloten zijn op het internet. Deze mensen zijn minder vaak aangesloten dan de gemiddelde bevolking en ze hebben over het algemeen ook een minder groot sociaal netwerk: thuis is er niemand anders en ze hebben soms weinig sociale contacten in het algemeen. Dit kan leiden tot extra moeilijkheden bij de toegang tot informatie en onlinediensten, maar ook tot grotere moeilijkheden bij het vinden van steun als ze moeilijkheden ervaren bij het gebruik van digitale tools of het uitvoeren van handelingen online.

De gegevens laten ook zien dat er een hoog percentage internetaansluitingen thuis is bij eenoudergezinnen, ook bij zij die een laag inkomen hebben (94%). Bij hen nemen we een daling waar van 3% sinds 2019. Deze resultaten kunnen worden verklaard door de sterke druk die uitgaat van de schoolplicht en het beheren van het gezinsleven van deze huishoudens, waardoor individuen ertoe worden aangezet zich uit te rusten. Deze resultaten moeten echter worden genuanceerd, omdat zij op geen enkele wijze een aanwijzing zijn van de kwaliteit van de toegang tot het

<sup>6</sup> Zie pagina 7 van het rapport *Digitale inclusie. Essentiële diensten online. Toegankelijk voor iedereen?*, dat in 2021 werd gemaakt in opdracht van de Koning Boudewijnstichting.

internet, en evenmin van het niveau van de digitale vaardigheden binnen deze huishoudens.

Bovendien is het weinig verrassend dat het aansluitingspercentage het laagst is bij de 55-74-jarigen (84%) in vergelijking met andere leeftijdsgroepen in de bevolking (99% bij de 16-24-jarigen en 97% bij de 25-54-jarigen). We zien echter wel een belangrijke ontwikkeling tussen 2019 en 2021: het percentage 'internetaansluiting thuis' is bij mensen van 55-64 jaar de afgelopen twee jaar met 5% gestegen, en met 10% bij mensen van 65-74 jaar. De leeftijdsgebonden kloof lijkt wat de internetaansluiting betreft dus kleiner te worden. Net zo wordt de kloof tussen 55-plussers met een diploma lager middelbaar en mensen met een diploma hoger onderwijs kleiner: van 24% in 2019 naar 20% in 2021.

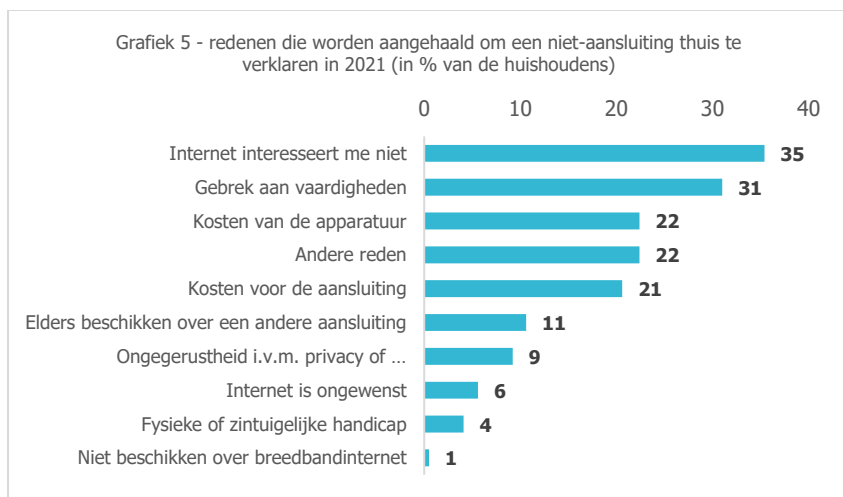


Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van Statbel enquêtes 2019 en 2021.

## BELANGRIJKSTE BELEMMERINGEN VOOR DE INTERNETAANSLUITING THUIS: DE KOSTEN, ZWAKKE VAARDIGHEDEN EN DE PERCEPTIE VAN NUTTELOOSHEID

Bij de ongeveer 8% van de huishoudens die thuis niet over een internetaansluiting beschikken, worden de kosten van de apparatuur (22%) of de aansluiting (21%) door ongeveer een op de vijf als een belemmering genoemd (grafiek 5). 'Gebrek aan vaardigheden' wordt door ongeveer één op de drie huishoudens (31%) genoemd, terwijl twijfel over het nut en de noodzaak van een internetaansluiting thuis het vaakst als reden wordt aangevoerd (35%). 4% van de huishoudens is niet aangesloten vanwege een fysieke of zintuiglijke handicap. Aangezien deze redenen elkaar niet uitsluiten, kan worden verondersteld dat nutteloosheid in sommige gevallen een bijkomende reden is om geen aansluiting te hebben, naast andere materiële motieven.

Deze cijfermatige resultaten bevestigen de vaststellingen uit de enquête betreffen 'digitale uitsluiting' in Schaarbeek, die bij 120 regelmatige gebruikers van de sociale diensten van Schaarbeek werd uitgevoerd (Massart, Caldarini en Semal, 2022). De redenen waarom mensen niet over een internetverbinding beschikken, of slechts over een weinig stabiele aansluiting, zijn voor 9 van de 10 respondenten van economische aard. Voor meer dan één op twee respondenten wordt de internetverbinding meestal 'op straat' gemaakt.

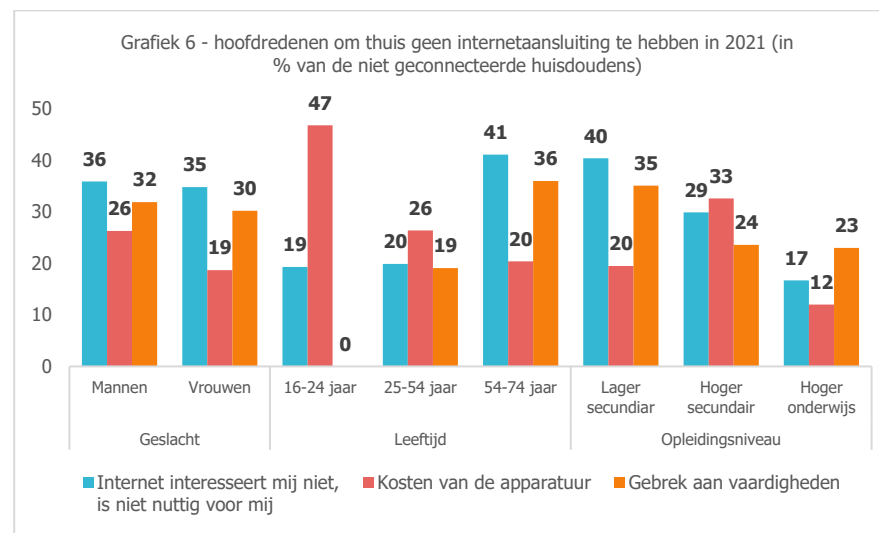


Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van Statbel enquêtes 2019 en 2021.

De aanwezigheid van elk van deze verklaringen varieert naargelang van het profiel van de personen uit deze huishoudens (grafiek 6). **Terwijl 'nuteloos' een vaak gehoorde verklaring is bij mensen tussen 55 en 74 jaar (41%) en bij laaggeschoolden (40%), is dit veel minder het geval bij jongeren tussen 16 en 24 jaar (19%) en bij mensen met een diploma hoger onderwijs (17%).** Anderzijds vormen de kosten van de apparatuur een belemmering voor één op de twee jongeren die in een huishouden met een laag inkomen leven en geen internetaansluiting hebben (47%). Hoewel het maar om een klein deel van de bevolking gaat, wijzen deze bevindingen enerzijds op het bestaan van vormen van digitale kwetsbaarheid bij jongeren, wat in tegenspraak is met het stereotype van de 'digital natives', en anderzijds op het gewicht van financiële middelen voor de toegang tot een internetaansluiting thuis bij personen van wie het inkomen logischerwijze

over het algemeen lager is (omdat zij aan het begin van hun beroepsloopbaan staan) dan dat van huishoudens met oudere leden.

Bovendien evolueert de perceptie van nutteloosheid mee met het opleidingsniveau, net zoals het gebrek aan vaardigheden. Deze twee redenen worden vaker genoemd bij mensen met een diploma lager secundair (40% 'gebrek aan nut' en 35% 'gebrek aan vaardigheden') dan bij hun tegenhangers met een diploma hoger onderwijs (respectievelijk 17% en 23%). Ten slotte blijkt uit de gegevens dat een gebrek aan digitale vaardigheden zowel voor mannen (32%) als voor vrouwen (30%) een reden is om thuis geen internetaansluiting te hebben.

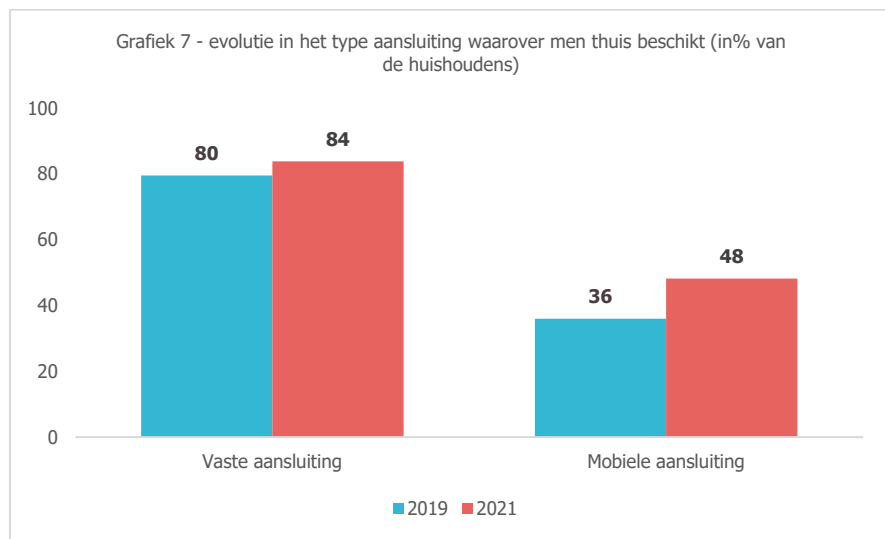


Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van de Statbel-enquêtes 2019 en 2021.

Uit de uitsplitsing volgens onderwijsniveau blijkt dat het gebrek aan digitale vaardigheden de voornaamste reden is (23%) die wordt aangevoerd door degenen met een diploma hoger onderwijs die thuis geen internetaansluiting hebben (2%).

## BESCHIKKEN OVER EEN VASTE EN EEN MOBIELE AANSLUITING: VOORAL VOOR DE MEEST WELGESTELDE HUISHOUDENS

**De vaste aansluiting is nog steeds de meest gebruikte internetaansluiting door Belgische huishoudens (84%). Het aantal Belgische huishoudens dat een mobiele verbinding gebruikt, steeg tussen 2019 en 2021 echter met 12%.**



Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van de Statbel-enquêtes 2019 en 2021.

In 2021 beschikt een meerderheid van huishoudens over een vaste aansluiting (grafiek 7). De grootste evolutie in de afgelopen twee jaar deed zich voor in het percentage mobiele aansluitingen: het aantal huishoudens met een mobiele aansluiting stijgt in 2021 van 36% in 2019 naar 48%. Deze stijging is vooral opmerkelijk in Vlaanderen (van 42% naar 56%), waardoor dit het Gewest is waar mobiele aansluitingen het meest courant zijn. In Wallonië stijgt het percentage van 27% naar 41%. In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest daarentegen blijft het ongewijzigd (34%).

Een andere manier om de kwaliteit van de toegang tot het internet te evalueren is de mogelijkheid om zowel vanaf vast als mobiel aan te sluiten op het net. Enerzijds vereist de mogelijkheid om gebruik te maken van de twee aansluitingswijzen meer financiële middelen (vaste aansluitingskosten en abonnementskosten inclusief een datapakket). Anderzijds kunnen mobiele verbindingen, wanneer ze buitenshuis worden gebruikt, onstabiel zijn, wat het gebruik kan belemmeren. Bovendien slorpen deze verbindingen vaak bijzonder veel energie op, waardoor de apparaten vaker moeten worden opgeladen, wat dan weer invloed heeft op de levensduur.



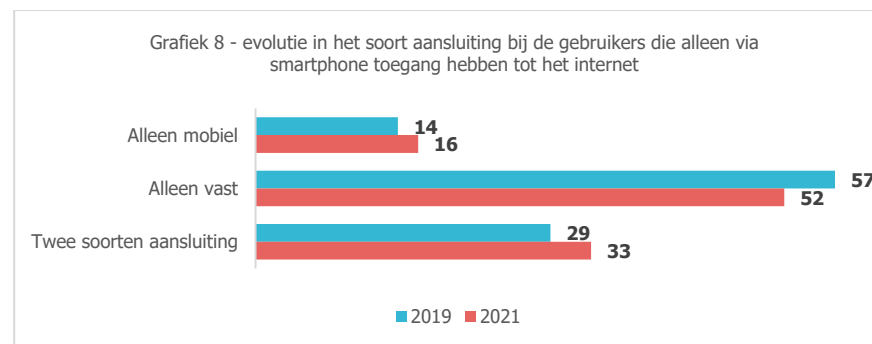
Vanuit dit oogpunt geeft de complementariteit tussen deze twee soorten aansluiting een indicatie van het 'comfort' en het relatieve gemak waarmee mensen in staat zijn thuis of buitenshuis verbinding te maken met het internet.

Tabel 2 – evolutie in de soorten aansluiting waarover men beschikt, rekening houdend met het inkomensniveau (in % van de gebruikers)

	2019		2021
<b>Twee soorten aansluiting</b>	<b>33</b>	↑	<b>45</b>
<i>Minder dan 1400 euro</i>	22	↑	34
<i>Meer dan 3200 euro</i>	43	↑	49
<b>Alleen vast</b>	<b>58</b>	↓	<b>47</b>
<i>Minder dan 1400 euro</i>	67	↓	54
<i>Meer dan 3200 euro</i>	52	↓	44
<b>Alleen mobiel</b>	<b>9</b>	↓	<b>8</b>
<i>Minder dan 1400 euro</i>	11	↑	12
<i>Meer dan 3200 euro</i>	5	↓	6

Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van de Statbel-enquêtes 2019 en 2021.

Uit de gegevens blijkt dat er tussen 2019 en 2021 een toename was van het aantal gebruikers met zowel een vaste als een mobiele aansluiting (+12%) (tabel 2). In 2021 is het beschikken over een dubbele aansluiting nog steeds overwegend een realiteit bij welgestelde huishoudens (49%), terwijl meer huishoudens met een laag inkomen (34%) alleen beschikken over een vaste (54%) of mobiele (12%) aansluiting.

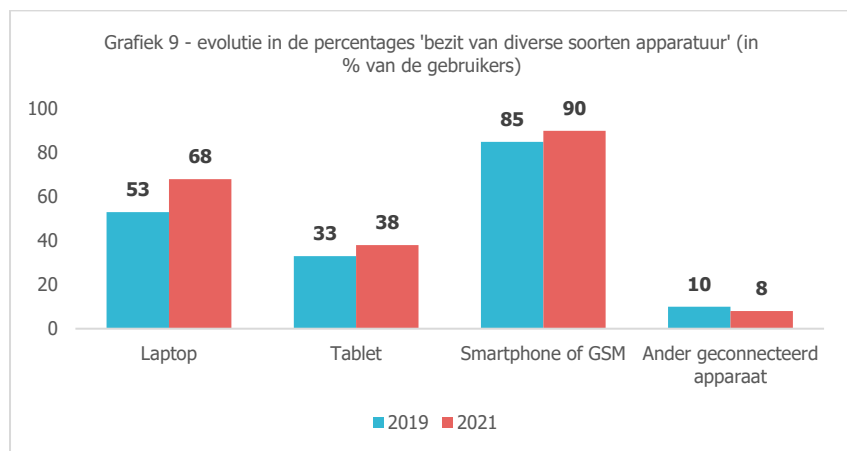


Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van de Statbel-enquêtes 2019 en 2021.

Wanneer we bovendien het feit dat alleen een smartphone wordt gebruikt om verbinding te maken met het internet combineren met het type aansluiting dat wordt gebruikt (grafiek 8), zien we dat in 2021 52% van de personen die alleen via een smartphone verbinding maken, alleen een vaste verbinding gebruikt (een daling met 5% sinds 2019). 33% van hen beschikt over beide soorten verbinding, terwijl 16% van deze gebruikers alleen een mobiele verbinding heeft (+2% sinds 2019). In het laatste geval is het gebruik potentieel gebaseerd ofwel op de mogelijkheid van een gratis wifi-verbinding, waarvan de kwaliteit onzeker is en afhankelijk van de locatie, ofwel op het gebruik van een datapakket, wat kan leiden tot extra kosten als het beschikbare forfait wordt overschreden.

## DE LAPTOP ALS BELANGRIJKSTE TOOL TIJDENS DE PANDEMIE: OUDERE VROUWEN EN PERSONEN MET DE LAAGSTE INKOMENS HET MEEST ACHTERGESTELD

**De smartphone is in onze samenleving het meest gebruikte apparaat geworden voor de toegang tot het internet: 90% van alle internetgebruikers bezit nu een smartphone (+5% in twee jaar).**

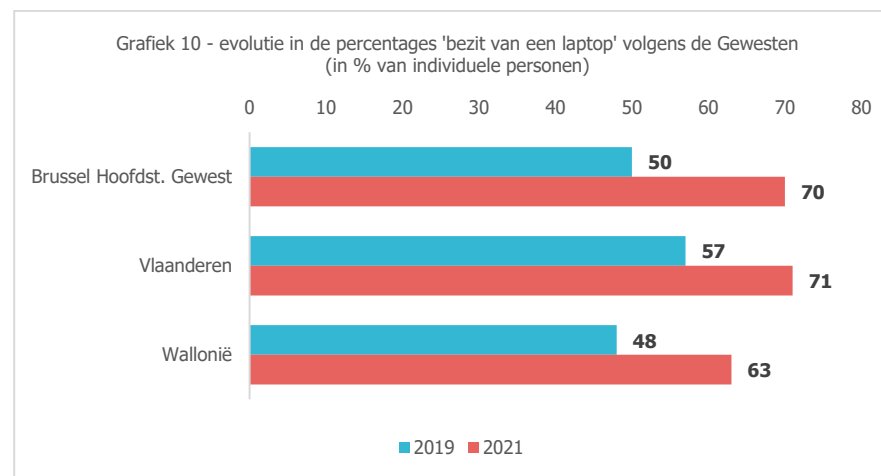


Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van de Statbel-enquêtes 2019 en 2021.

Tussen 2019 en 2021 was het echter wel degelijk de laptop die zich als een instrument profileerde waar je niet omheen kunt (+15%). Daarna volgen tablets met 38% van de gebruikers (+5%), vooral bij mensen van 55 tot 74 jaar (34% in 2021) en in mindere mate bij jongeren (28%).

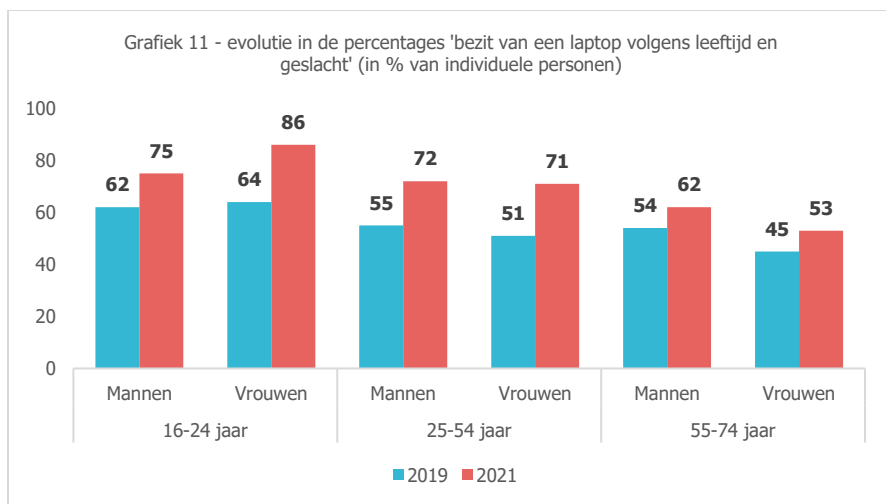
De jaren 2020 en 2021 stonden in het teken van het telewerk, het afstandsonderwijs en de 'verplaatsing' van veel andere openbare en

particuliere diensten naar het internet. Deze context heeft veel mensen ertoe gebracht een laptop aan te schaffen. Sommigen konden dat doen via hun werkgever, terwijl anderen de aankoop zelf hebben gefinancierd of steun kregen van organisaties/verenigingen om er een te kopen, om cursussen te kunnen volgen of toegang te hebben tot diensten die zij nodig hebben.



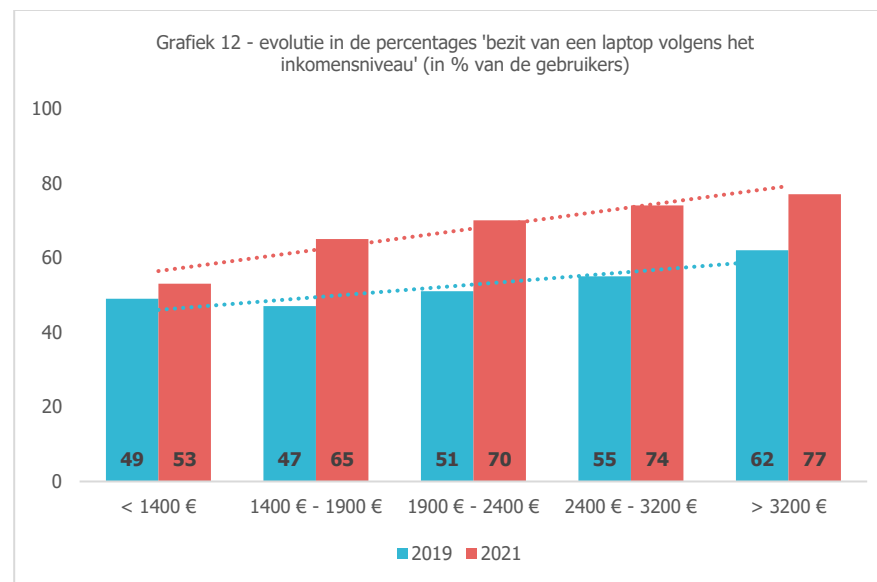
Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van de Statbel-enquêtes 2019 en 2021.

De trend om vaker een laptop te gebruiken is tussen 2019 en 2021 duidelijk aanwezig in de drie Gewesten van het land (+14% in het Vlaams Gewest, +20% in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en +15% in het Waals Gewest). In vergelijking met 2019 is het gebruik van laptops nu vergelijkbaar in Vlaanderen en het Brussels Gewest. Wallonië blijft het Gewest waar mensen het minst met laptops zijn uitgerust (63%) (zie grafiek 10).



Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van de Statbel-enquêtes 2019 en 2021.

Het gebruik van de laptop is in alle leeftijdsgroepen toegenomen, maar de opvallendste evoluties doen zich voor in de jongere leeftijdsgroepen (grafiek 11). De stijging bedraagt 18% in de leeftijdsgroepen 16-24 jaar en 25-54 jaar. Bij de jongsten blijkt uit de gegevens dat vrouwen naar verhouding beter uitgerust zijn (86%) dan mannen (75%). Deze verhouding slaat om naarmate de leeftijd toeneemt: in de leeftijdsgroep 55-74 jaar zijn vrouwen in 2021 nog steeds minder uitgerust (53%) dan mannen (62%).



Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van de Statbel-enquêtes 2019 en 2021.

Net als bij het percentage gebruikers dat thuis over een internetaansluiting beschikt, is er weinig verandering wat betreft het bezit van een eigen laptop bij de 20% gebruikers uit huishoudens met een laag inkomen (+4%), terwijl dit cijfer stijgt van 62% naar 77% voor de 20% huishoudens met het hoogste inkomen. Het verschil in laptopbezit neemt toe van 13% in 2019 naar 24% in 2021, afhankelijk van het inkomensniveau. Dit betekent dat het bezit van een laptop tijdens de crisis vooral een zaak was van financieel welgestelde gebruikers.

**De toename van de kloof tussen financieel bevoorrechte en minder bevoorrechte groepen verwijst naar de reproductie van**

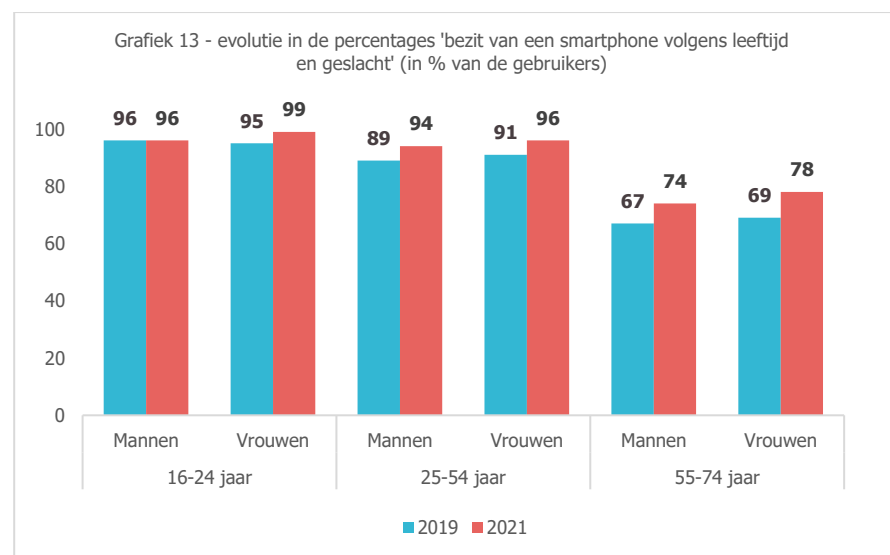
**ongelijkheid die bekendstaat als het Mattheus effect.** Dit principe beschrijft de mechanismen waardoor er bij sociaal-economisch of cultureel meer bevoorrechte groepen een neiging bestaat om hun voordelen ten opzichte van meer achtergestelde groepen te behouden of te vergroten (Merton, 1968). Toegepast op de digitale wereld betekent dit dat degenen die het meest vertrouwd zijn met digitale technologieën en die over meer middelen beschikken om toegang te krijgen tot deze tools en om ze zich eigen te maken, de eersten zijn om er gebruik van te maken en er voordeel uit te halen. De meest achtergestelde groepen van hun kant hebben meer moeite om toegang te krijgen tot dezelfde middelen.

In het onderwijs bijvoorbeeld is het afstandsonderwijs, waarbij het gebruik van laptops steeds vaker wordt aangemoedigd, een ontwikkeling die toegankelijker is voor personen die al over de nodige uitrusting beschikken. Aan de andere kant kan het een aanzienlijke last betekenen voor het budget van huishoudens met een laag inkomen, die gedwongen worden om een computer aan te schaffen, om aan deze nieuwe eisen van het onderwijs te voldoen.

Met andere woorden: mensen uit kansarme milieus ondervinden sowieso al meer probleem met toegankelijk onderwijs dan hun sociaal-cultureel meer bevoorrechte tegenhangers. De bijkomende noodzaak om digitale technologieën te gebruiken vormt nu een extra hinderpaal bij die toegang tot het onderwijs.

## DE SMARTPHONE: DE TOEGANGSPOORT TOT HET INTERNET VOOR MINDER GEPRIVILIGIEERDE GROEPEN

**De trend is niet nieuw: jongeren zijn het meest uitgerust met een smartphone (97%).** Over het algemeen – en bekeken over alle leeftijdsgroepen – hadden vrouwen in 2021 nog steeds iets meer kans om een smartphone te bezitten dan mannen.

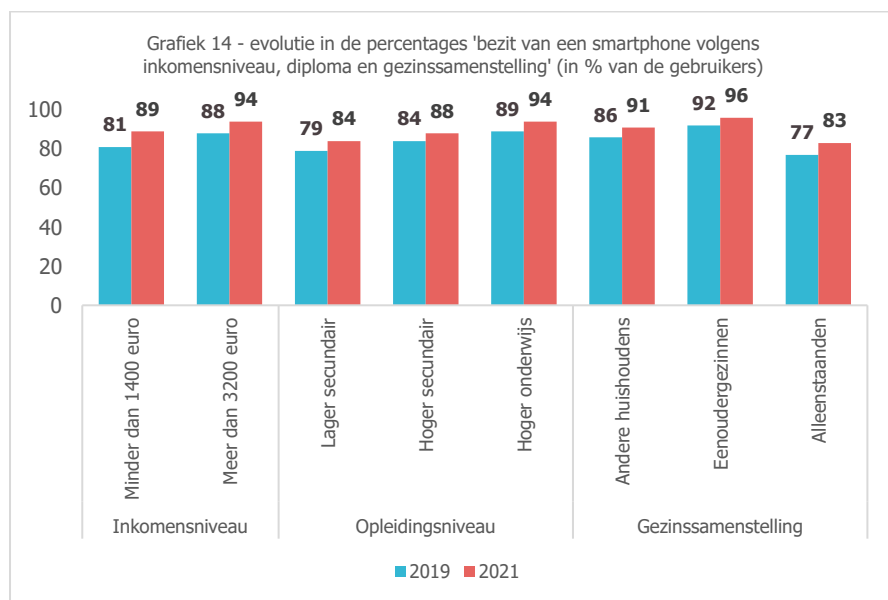


Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van de Statbel-enquêtes 2019 en 2021.

Uit een vergelijking van de cijfers voor smartphones en laptops blijkt dat momenteel minder vrouwen tussen 55 en 74 jaar (78%) een smartphone bezitten dan jongere vrouwen (99%). Zij bezitten ook minder vaak een laptop dan mannen van dezelfde leeftijd (53%). Hieruit kan worden

geconcludeerd dat deze bevolkingsgroep nog steeds minder toegang tot internet heeft dan de andere groepen.

Het bezit van smartphones was al in 2019 breder verspreid, en dat nam de voorbije twee jaar alleen maar gestaag toe. De gegevens lijken dus te bevestigen dat de smartphone voor veel mensen een toegangspoort tot het internet is geworden, ook voor mensen met lage inkomens (89%) of een lager opleidingsniveau (84%) (grafiek 14).



Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van de Statbel-enquêtes 2019 en 2021.

Hoewel er aanzienlijke verschillen zijn naargelang van het opleidingsniveau (94% van de mensen met een diploma hoger onderwijs bezit een smartphone, tegenover 84% van de mensen met een diploma lager

secundair), ligt het percentage 'bezit van een smartphone' over het algemeen hoger dan bij andere apparatuur.

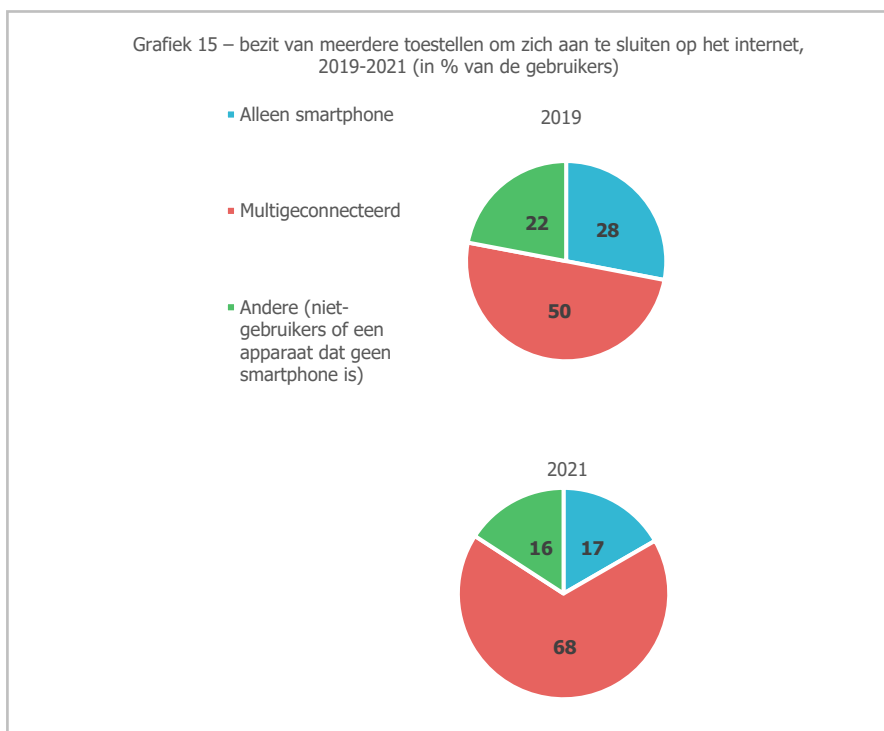
In 2021 bezitten minder alleenstaanden (83%) een smartphone dan mensen die in andere soorten huishoudens leven (96% bij eenoudergezinnen).

## MULTIGECONNECTEERD ZIJN: NORMAAL VOOR JONGEREN EN MENSEN MET HOGE INKOMENS

Naast de analyse van de beschikbaarheid van een welbepaalde apparatuur - met elk haar voor- en nadelen - wordt de kwaliteit van de toegang ook afgemeten aan de hand van het beschikken over meerdere apparaten tegelijk. 'Multigeconnecteerd zijn' maakt het bijvoorbeeld mogelijk om de aansluitingswijze te kiezen die het best is afgestemd op iemands gebruik en behoeften.

De beschikbare gegevens spitsen zich toe op twee gevallen: personen met een multiconnectie, d.w.z. een smartphone en andere apparatuur (computer, tablet enz.), en degenen die alleen een smartphone hebben als middel om toegang te krijgen tot het internet. Dit tweede geval leidt tot steeds meer beperkingen als we kijken naar het toenemende aantal gevraagde vormen van gebruik (volgen van cursussen, tekstverwerking enz.), maar ook naar de meer technische en/of meer gesofisticeerde handelingen die van gebruikers worden verwacht: bijvoegen van een bijlage bij een e-mail, formulieren invullen, inloggen op en navigeren door een persoonlijke account bij een administratie enz.)

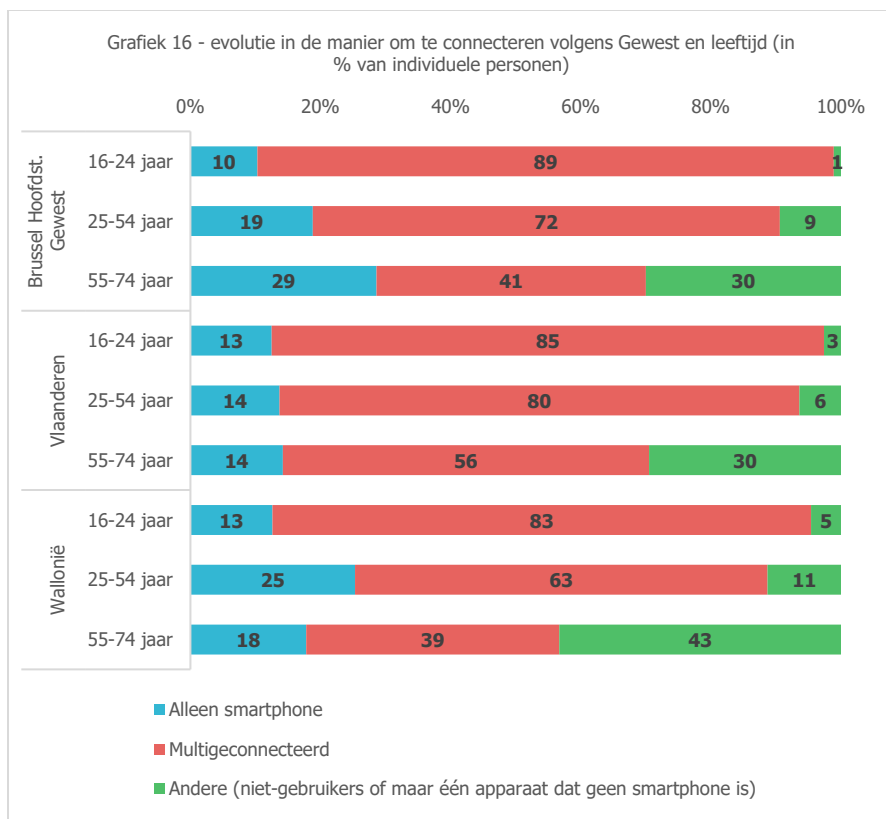
In 2019 had 28% van de gebruikers alleen een smartphone om verbinding te maken met het internet. Dit percentage daalt tot 17% in 2021. Tegelijk is het percentage gebruikers met meerdere aansluitingen gestegen van één op twee (50%) tot meer dan drie op vijf (68%). Ter aanvulling van deze cijfers: van de gebruikers die in 2021 alleen via een smartphone verbinding maken met het internet, heeft 33% thuis zowel een vaste als een mobiele aansluiting, 52% alleen een vaste aansluiting en 16% alleen een mobiele aansluiting.



Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van de Statbel-enquêtes 2019 en 2021.

Ook in 2019 had Vlaanderen al het hoogste percentage gebruikers met meerdere aansluitingen (55%, tegenover 46% in Brussel en 43% in Wallonië). Deze tendens heeft zich in 2021 voortgezet (73%, tegenover 67% in Brussel en 58% in Wallonië). Wanneer we de verdeling van deze manieren om te connecteren bekijken volgens leeftijd, in de verschillende regio's, springen enkele bijzonderheden in het oog (grafiek 16).

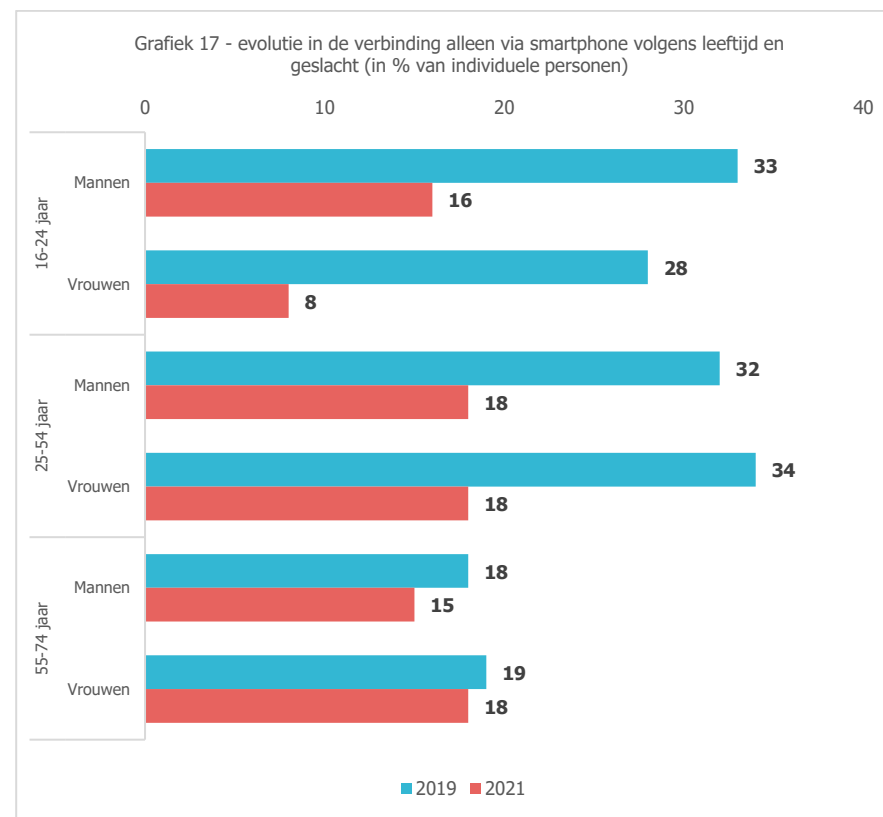
Slechts een kwart van de Walen tussen 25 en 54 jaar (25%) gebruikt alleen een smartphone om verbinding te maken met het internet. De bevolkingsgroep tussen 55 en 74 jaar heeft in verhouding het laagste percentage gebruikers die multi -geconnecteerd zijn, zowel in Wallonië als in de twee andere Gewesten. In Brussel gebruikt bijvoorbeeld 59% van de 55-74-jarigen ofwel alleen een smartphone om verbinding te maken, ofwel hebben ze geen enkel apparaat of maar één dat verbinding kan maken en dat geen smartphone is; ofwel zijn het niet-gebruikers. Een soortgelijke situatie zien we in Wallonië. Het zijn ook opnieuw de mensen met een laag inkomen die een kwalitatief minder goede toegang hebben omdat zij alleen over een smartphone beschikken.



Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van de Statbel-enquêtes 2019 en 2021.

De drie Gewesten hebben iets gemeen wat betreft jongeren tussen 16 en 24 jaar: tussen 10% en 13% van hen, afhankelijk van het Gewest, gebruikt alleen een smartphone om verbinding te maken met het internet. Merk ook op dat in deze leeftijdsgroep als geheel (alle Gewesten samengenomen) twee keer zoveel mannen (16%) als vrouwen (8%) in de hierboven beschreven situatie verkeren (grafiek 17).

Hoewel het globale percentage van de jongeren die alleen een smartphone gebruiken in twee jaar tijd meer dan gehalveerd is (van 30% naar 12%) (tabel 3), is er nog steeds een zeer duidelijke kloof (20%) tussen jongeren met een diploma lager secundair (22%) en met een hoger diploma (2% voor degenen met een diploma hoger onderwijs). Deze kloof was al merkbaar in 2019 (toen het ging om 21%).



Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van de Statbel-enquêtes 2019 en 2021.

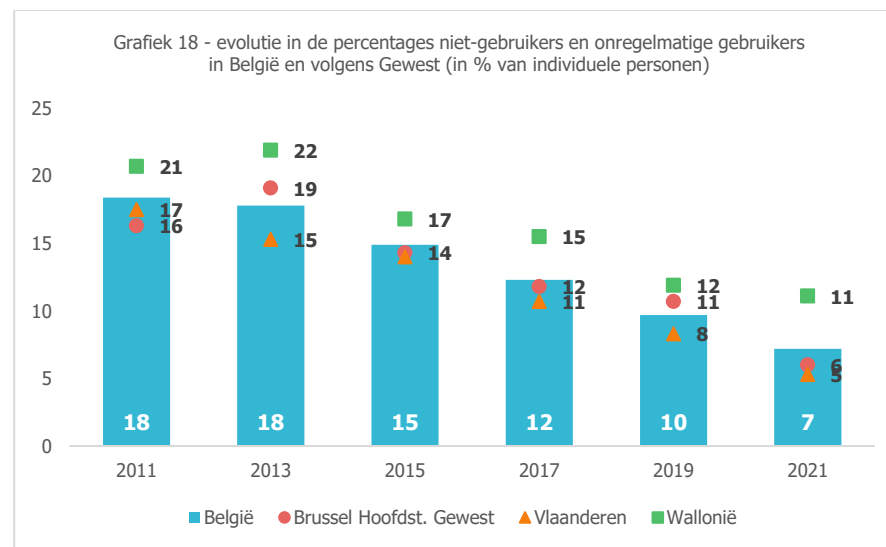
## NIET-GEBRUIKERS: VOORAL ALLEENSTAANDEN MET EEN BESCHIEDEN INKOMEN EN EEN LAAG OPLEIDINGSNIVEAU

**In de afgelopen tien jaar is het percentage niet-gebruikers gedaald van 18% naar 7% van de totale Belgische bevolking.**

Eurostat, het Europees bureau voor de statistiek, definieert regelmatige gebruikers van het internet als personen die in de laatste drie maanden voorafgaand aan het moment van de gegevensinzameling gebruik hebben gemaakt van internet.

In het algemeen daalt het percentage van de niet-gebruikers in de drie Gewesten (grafiek 18). In Wallonië blijft het percentage niet-gebruikers en onregelmatige gebruikers<sup>7</sup> het hoogst (11% in 2021). In Brussel en Vlaanderen bedraagt het percentage bijna de helft hiervan. Tussen 2019 en 2021 is het aantal niet- en onregelmatige gebruikers in Brussel gehalveerd (van 11% naar 6%) en het percentage bedraagt nu 5% in Vlaanderen (-3% sinds 2019). Het percentage niet- en onregelmatige gebruikers in Wallonië blijft vrij dicht bij dat van 2019 (-1%).

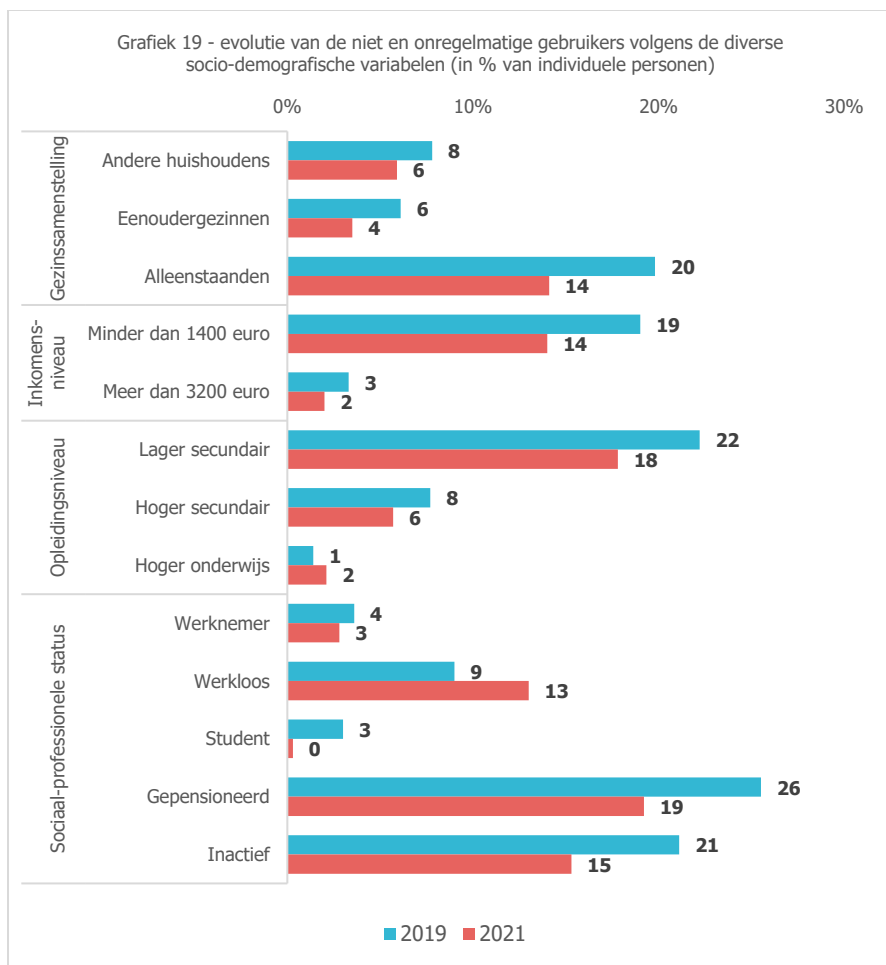
<sup>7</sup> Een niet-regelmatige gebruiker wordt omschreven als een persoon die sinds drie maanden (en minder dan een jaar geleden) het internet niet heeft gebruikt. Een niet-gebruiker is iemand die het internet ofwel sinds meer dan een jaar niet heeft gebruikt, ofwel nooit.



Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van de Statbel-enquêtes 2019 en 2021.

In 2021 zijn een derde (36% of 211.000 individuen) van deze 7% niet-gebruikers (of 592.000 individuen), mensen die het internet al hebben gebruikt, maar bij wie het meest recente gebruik meer dan drie maanden geleden was. De twee derde resterende personen (64% of 381.000 individuen) zijn personen die het internet nog nooit heeft gebruikt.



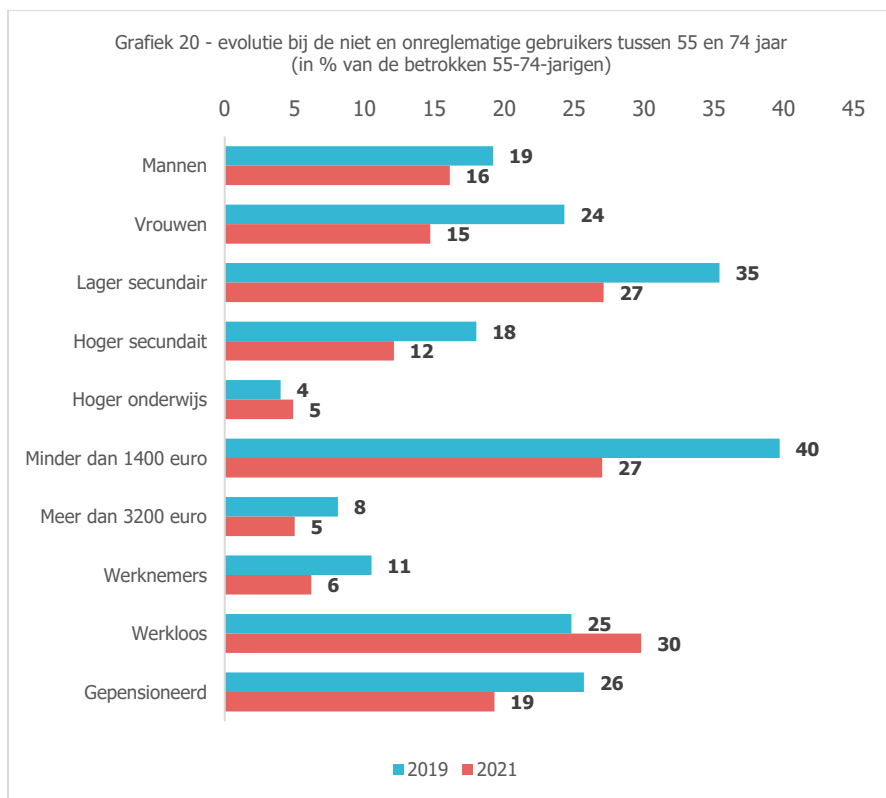


Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van de Statbel-enquêtes 2019 en 2021.

Alleenstaanden (14%), mensen met een laag inkomen (14%) en laaggeschoolden (18%) blijven de bevolkingsgroepen met veruit het hoogste percentage niet-gebruikers van het internet (grafiek 19). Als we kijken naar de sociaal-economische status, zijn werkzoekenden (13%), gepensioneerden (19%) en inactieve mensen (15%) verhoudingsgewijs vaker niet-gebruikers dan werknemers. Uit deze cijfers blijkt dat werk en studies nog steeds doorslaggevende factoren zijn voor de toegang tot en het gebruik van internet.

Bij de 55-plussers treffen we de grootste groep niet-gebruikers aan (grafiek 20): zij vertegenwoordigen 10% van de 55-64-jarigen en 23% van de 55-74-jarigen. Ter vergelijking: niet-gebruikers vertegenwoordigen gemiddeld 4% van de 25-54-jarigen en minder dan 1% van de 16-24-jarigen.

In het licht van deze bevindingen verwijst een hypothese over de toename van het percentage niet-gebruikers bij werkzoekenden (+4%) naar de uitdagingen van de vergrijzing. Werklozen aan het eind van hun loopbaan ondervinden immers vaak moeilijkheden bij het vinden van een job. Het grootste percentage niet-gebruikers vinden we net bij personen boven de 55. In een context waarin het digitale steeds belangrijker wordt bij het vinden van werk, zouden oudere niet-gebruikers wel eens oververtegenwoordigd kunnen zijn bij de werkzoekenden.



Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van de Statbel-enquêtes 2019 en 2021.

Mannen en vrouwen worden vandaag de dag op dezelfde manier geraakt door deze kwestie. Terwijl vroeger meer vrouwen dan mannen niet-gebruikers waren (24% van de vrouwen tegenover 19% van de mannen), lijkt deze kloof de jongste twee jaar kleiner te zijn geworden (respectievelijk 15% en 16%). Het opleidings- en inkomensniveau blijven een belangrijke rol spelen bij het internetgebruik. Ondanks dalingen met ongeveer 10% zijn er in 2021 nog steeds 27% niet-gebruikers bij 55-plussers met een laag diploma (tegen 5% bij mensen met een hoger diploma) en 27% bij de ouderen met een bescheiden inkomen (5% bij ouderen met een hoog inkomen).

Deze leeftijd is voor veel mensen ook de periode van de overgang naar het pensioen. 19% van de gepensioneerden in deze leeftijdsgroep is niet-gebruiker. Ten slotte is bijna een op de drie 55-plussers die nog wel actief zijn op de arbeidsmarkt maar die werkloos zijn, geen internetgebruiker (30%), een stijging van 5% in vergelijking met 2019. Deze achterstand op het gebied van gebruik van alles wat digitaal is komt bovenop andere ongunstige omstandigheden voor mensen die aan het eind van hun loopbaan op zoek zijn naar werk: maar moeilijk werk vinden, soms een zwakkere gezondheid enz.

## DEEL 2: ZWAKKERE DIGITALE VAARDIGHEDEN VERSUS STEEDS HOGERE EISEN

---

De Belgen zijn ontegensprekelijk beter uitgerust dan voorheen en de opeenvolgende lockdowns hebben hen ertoe gedwongen meer gebruik te maken van diverse digitale tools en diensten (zie hierover deel 3). Zijn ze nu ook vaardiger (meer 'digitaal geletterd') dan twee jaar geleden? Heeft de versnelling van de digitale transitie die door de crisis van Covid-19 in gang is gezet, invloed gehad op het niveau van de verschillende digitale vaardigheden die nodig zijn om vrijuit in de digitale omgeving te kunnen navigeren?

In een context die gekenmerkt werd door meer dan twee jaar gezondheids crisis, hebben mensen meer dan ooit een beroep moeten doen op technologie om aan de verschillende domeinen van de samenleving te kunnen blijven participeren. De verwerving van nieuwe digitale vaardigheden is wellicht vergemakkelijkt voor personen die zowel over meerdere apparaten als over minimale digitale vaardigheden beschikken,

---

<sup>8</sup> In het 'Europees referentiekader van sleutelcompetenties voor levenslang leren' heeft de Europese Commissie sinds 2006 een nieuwe sleutelcompetentie gedefinieerd: 'leren leren'. Dit verwijst naar 'het vermogen om een leerproces aan te vatten en voort te zetten, om het eigen leren zowel individueel als in groepsverband te organiseren'.

maar die ook en vooral een sleutelvaardigheid bezitten om zich autonoom te kunnen bewegen in onze hedendaagse 'lerende samenlevingen'. En die vaardigheid heet: leren leren<sup>8</sup>.

Anderzijds kan worden verondersteld dat personen met weinig, slechte of zonder uitrusting, en ook zij die weinig of geen toegang hebben tot deze essentiële sleutelvaardigheid, het minstens moeilijk hadden of zelfs niet in staat waren om zich op eigen kracht bepaalde toepassingen eigen te maken die de jongste twee jaar populair zijn geworden.

Met andere woorden: moeten we ervan uitgaan dat er een lineair verband bestaat tussen enerzijds de versnelde digitalisering van een hele reeks diensten en de toename van de percentages wat het bezit van apparatuur en de gebruiksfrequentie betreft die door deze omschakeling is bevorderd, en anderzijds de verbetering van de diverse digitale vaardigheden van de bevolking van 16-74-jarigen in België?

Dit deel focust op de evolutie in het niveau van de algemene digitale vaardigheden bij de bevolking, op basis van de beschikbare sociaal-demografische criteria. Het laat zien dat het antwoord op de geformuleerde vraag verre van zeker is. **We zullen zien 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. Die druk komt tot uiting in de noodzaak om**

**verworven digitale vaardigheden voortdurend op peil te houden. Deze situatie legt mensen een min of meer impliciete vereiste op: je moet blijven leren (en ook afleren) om je beheersing van digitale technologieën op peil te houden.**

Deze 'geprogrammeerde veroudering' van digitale vaardigheden lijkt een zeer waarschijnlijke oorzaak van de algemene daling van het niveau van digitale vaardigheden bij burgers zoals die uit de gegevens naar voren komt. De vereiste om het beheersen van digitale technologieën op peil te houden is daarom een factor die de digitale ongelijkheid tussen mensen kan doen toenemen, afhankelijk van de mogelijkheden die zij hebben om zich bij te scholen of om hun de nodige stappen (met of zonder begeleiding) online uit te voeren.

Dit deel brengt ook gegevens over het verband tussen het niveau van de digitale vaardigheden en de kwaliteit van de toegang tot het internet, met name het soort uitrusting en de wijze om zich aan te sluiten.

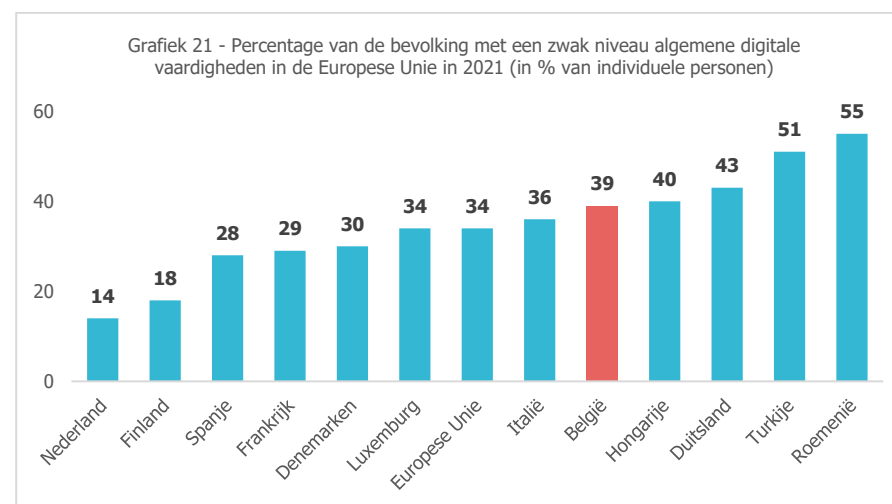
## **HET NIVEAU VAN DE ALGEMENE DIGITALE VAARDIGHEDEN STIJGT NAUWELIJKS: BIJNA EEN BELG OP TWEE BLIJFT KWETSBAAR**

**Met in 2021 39% van de personen die over zwakke digitale vaardigheden beschikken, bevindt België zich boven het Europese gemiddelde (34%).**

Het percentage personen met zwakke digitale vaardigheden is hoger dan in de meeste van onze buurlanden (behalve Duitsland) (grafiek 21). Nederland

is koploper met het laagste percentage 'personen met zwakke digitale vaardigheden' in de EU (14%). In Nederland heeft 52% van de bevolking gevorderde vaardigheden, twee keer zo veel is als in België (26%).

In deze 39% zijn vervat: 8% mensen zonder vaardigheden (3%) of met beperkte vaardigheden (5%), en ook mensen met zwakke vaardigheden (12% zeer geringe vaardigheden en 19% geringe vaardigheden).

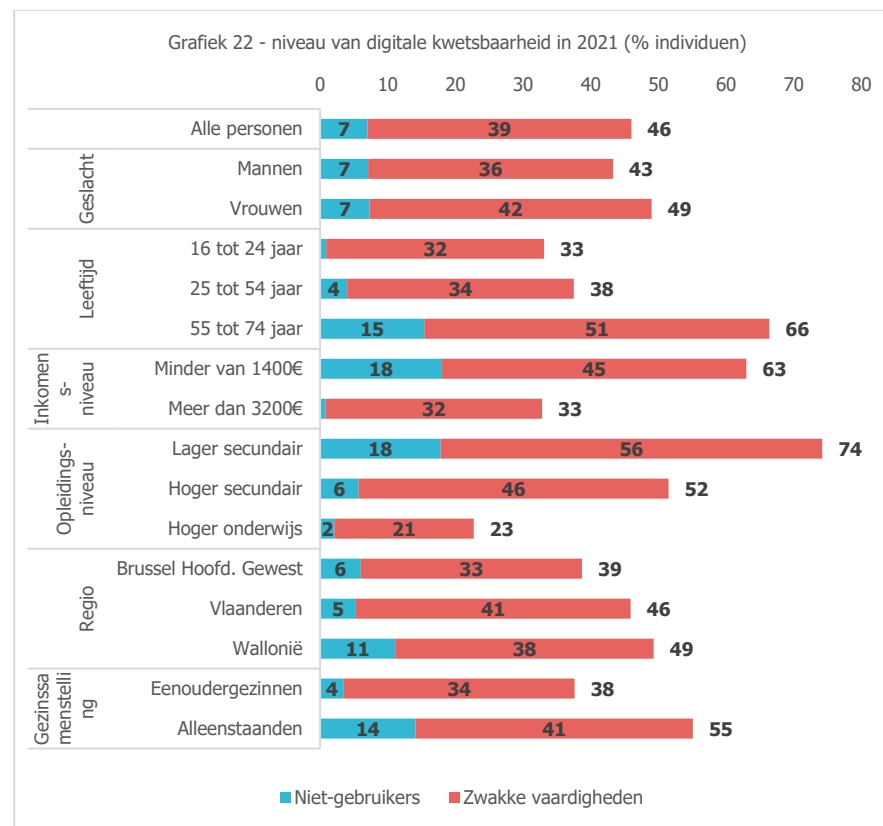


Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van de Statbel-enquêtes 2019 en 2021.

Bij deze 39% kunnen nog de 7% niet-gebruikers worden opgeteld (grafiek 22), **wat het percentage van mensen die zijn blootgesteld aan situaties van digitale kwetsbaarheid (niet-gebruikers of gebruikers met zwakke vaardigheden) in België op 46% brengt, dat is bijna één op de twee mensen tussen 16 en 74 jaar.** In 2019 bedroeg dit

cijfer nog 40% (28% zwakke vaardigheden en 9% niet-gebruikers).<sup>9</sup> Omgekeerd beschikt in 2021 slechts 26% van de mensen over gevorderde digitale vaardigheden (-8% in vergelijking met 2019).

Grafiek 22 toont het percentage personen tussen 16 en 74 jaar die worden blootgesteld aan situaties van digitale kwetsbaarheid (voor het jaar 2021). Uit deze gegevens blijkt dat vrouwen iets meer (49%) dan mannen (43%) in een dergelijke situatie verkeren. De verschillen zijn het grootst volgens onderwijsniveau: 74% van de personen met een diploma lager secundair onderwijs is niet-gebruiker of een gebruiker met zwakke vaardigheden, tegenover 23% van de mensen die hoger onderwijs hebben gevolgd. Een soortgelijk patroon doet zich voor naargelang van het inkomensniveau: twee keer zoveel mensen met een laag inkomen (63%) als mensen met de hoogste inkomens (33%) worden geconfronteerd met digitale kwetsbaarheid.



Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van de Statbel-enquêtes 2019 en 2021.

<sup>9</sup> Zie bijlage 1 voor de gedetailleerde evaluatiemethodologie van digitale competenties. In 2021 werd het Europees kader voor digitale vaardigheden herzien. Deze indicatoren zijn gebaseerd op een selectie van activiteiten die verband houden met het gebruik van het internet of van software in vier specifieke gebieden voor het jaar 2019: informatie, communicatie, het creëren van digitale *content* en het oplossen van problemen. De indicatoren voor digitale vaardigheden die voor de cijfers voor 2021 worden gebruikt, zijn gebaseerd op dezelfde vier categorieën, met toevoeging van een vijfde categorie, die pas vanaf 2021 mee in rekening wordt gebracht en die betrekking heeft op onlineveiligheid (e-security). Dit verschil in

de indicatoren wordt in de rest van deze barometer nader toegelicht. We willen de lezers een benadering van digitale vaardigheden aanreiken die overeenstemt met de huidige meetinstrumenten en die ook een vergelijking op Europese schaal mogelijk maakt. Deze keuze is het resultaat van een afweging tussen beperkingen van methodologische aard (herdefiniëring van variabelen en maatstaven van e-vaardigheden door Eurostat en Statbel tussen 2019 en 2021) en van conceptuele aard (voorkeur voor een dynamische in plaats van een statische visie op e-vaardigheden) voor de beoordeling van de algemene niveaus van e-vaardigheden.

## EEN RELATIEVE DALING VAN HET NIVEAU VAN DE VAARDIGHEDEN DOOR DE EVOLUTIE IN DE EISEN VOOR HET BEHEERSEN VAN DIGITALE TECHNOLOGIEËN

Er zijn verschillende redenen voor de stijging met bijna 10% van het percentage mensen met zwakke digitale vaardigheden. Ten eerste evolueren digitale vaardigheden over het algemeen vrij traag, een trend die ook al in de vorige barometer werd waargenomen.<sup>10</sup> Het komt zelden voor dat het niveau van de digitale vaardigheden (allemaal samengenomen) in korte tijd sterk toeneemt, maar dit belet niet dat sommige vaardigheden sneller evolueren dan andere.

Ten tweede: digitale vaardigheden zijn geen stabiele vaardigheden die eens en voor altijd verworven zijn. De aard van de digitale vaardigheden evolueert naarmate er in de samenleving innovaties en nieuwe toepassingen komen.

De voorbije decennia hebben we met z'n allen kunnen zien hoe de manieren om informatie te verkrijgen of te communiceren zijn veranderd naarmate de digitale technologieën zich ontwikkelden. De diversificatie van de tools heeft het digitale landschap ook complexer gemaakt. Overschakelen van de ene interface naar een andere (smartphone of computer), inzicht krijgen in de logica van het navigeren op webpagina's, of gewoonweg omzetten in onlinegebruik wat voordien offline werd uitgevoerd...: het zijn maar enkele voorbeelden van gebruiksvormen die vandaag de dag 'gewoon' lijken, terwijl

dat niet altijd het geval is geweest. Bovendien worden de toepassingen die nu als gangbaar worden beschouwd, geleidelijk meer divers en vergen zij steeds grotere vaardigheden in termen van abstractie en van het begrijpen hoe de 'digitale architectuur' in elkaar zit.

Voorts genereert de evolutie van de digitale identiteit, via sociale netwerken en onlinehandelingen (in verband met bankzaken, handel, administratie, gezondheid, mobiliteit enz.), een veelheid aan digitale gegevens. De toename van het aantal onlinediensten en het gebruik van een digitale identiteit brengen nieuwe problemen aan het licht inzake de vaardigheid van elk individu om op een geïnformeerde en veilige manier op het internet te surfen. De GDPR-richtlijn is ongetwijfeld een van de meest geslaagde kaders voor het integreren van deze bekommernis op Europees niveau, ook al vertoont ze gebreken. Dit kader veronderstelt echter nieuwe vaardigheden die verband houden met het begrijpen van wat digitale sporen zijn, en van de verschillende middelen die er zijn om het verzamelen van deze gegevens door operatoren te beperken.

Door deze veranderende eisen inzake digitale vaardigheden kunnen mensen met maar weinig vaardigheden meer dan anderen worden blootgesteld aan moeilijkheden bij het begrijpen en aanleren van digitale vaardigheden, omdat zij voordien al de basisbeginselen niet of nauwelijks beheersen.

**De noodzaak om voortdurend nieuwe en vaak onvoorspelbare digitale vaardigheden te ontwikkelen, blijkt uit de gegevens in de al vermelde toename van de digitale kwetsbaarheid.** In de meest

---

<sup>10</sup> Brotcorne, P., Mariën, I., (2020). *Barometer digitale inclusie 2020*, Brussel: Koning Boudewijnstichting.

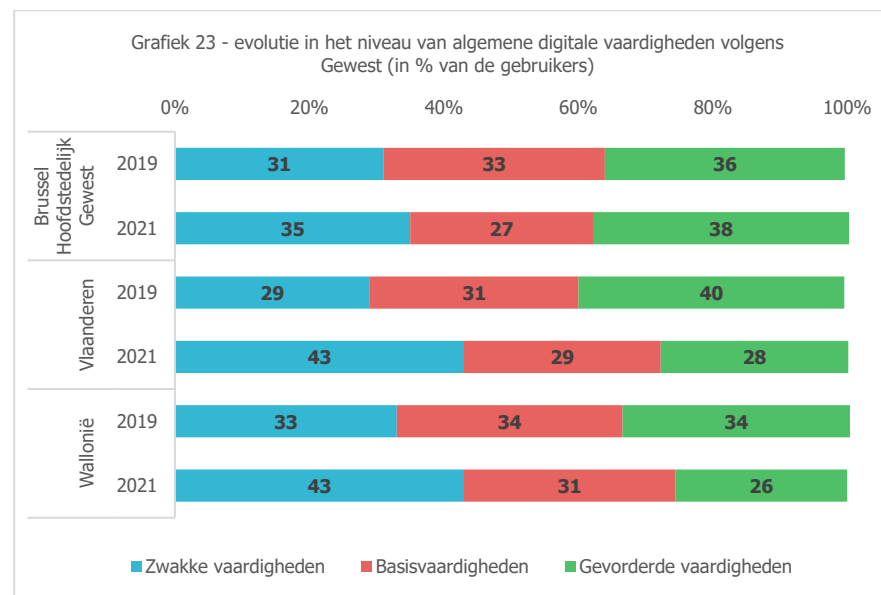
recente gegevens (2021) wordt inderdaad een nieuw domein van digitale vaardigheden geïntegreerd: alles in verband met veiligheid online (ook wel e-security, e-veiligheid). Deze categorie voegt zich bij de reeds in 2019 gemeten informatieve, communicatieve, creatieve en probleemoplossende vaardigheden.

Met andere woorden, **de digitale vaardigheden als geheel zijn nauwelijks geëvolueerd en tegelijk zijn er nieuwe vaardigheidsdomeinen ontstaan. Dit leidt tot een neerwaartse trend in de algemene digitale vaardigheden van Belgen tussen 16 en 74 jaar.**

**In het vervolg van de barometer gaan we uit van een dynamische visie op digitale vaardigheden. Dit betekent met andere woorden dat er rekening wordt gehouden met de evolutie van de indicatoren die de verschillende geëvalueerde vaardigheden uitmaken.** In overeenstemming met de door Statbel en Eurostat gehanteerde definities omvat de indicator 'e-vaardigheden voor 2021' dus ook het nieuwe gebied e-veiligheid, wat nog niet het geval was voor de indicator van 2019.

Deze methodologische keuze is ook een gelegenheid om een reflectie op gang te brengen over de manier waarop we op de lange termijn omgaan met de verwerving en de instandhouding van digitale vaardigheden. Zo'n doelstelling op langere termijn impliceert dat er rekening wordt gehouden met de evolutie in de behoeften aan digitale vaardigheden. Die hebben hoe langer hoe meer betrekking op het verwerven van een gemeenschappelijke

basis van 'digitale cultuur'. Die reikt verder dan het strikt gesegmenteerd/geïsoleerd aanleren van diverse digitale vaardigheden.



Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van de Statbel-enquêtes 2019 en 2021.

Door deze herdefiniëring komt goed tot uiting wat het gewicht van opkomende vaardigheden is in de algemene evolutie van de digitale vaardigheden (grafiek 22). Het aantal personen met een vaardigheidsniveau onder het basisniveau (inclusief niet-gebruikers) bedroeg in 2019 40%. In 2021 stijgt dit percentage tot 46%. Met andere woorden, vandaag de dag is bijna één op twee personen kwetsbaar als het gaat om het gebruik van digitale technologieën, inclusief kwetsbaarheid op het gebied van veilig online navigeren.

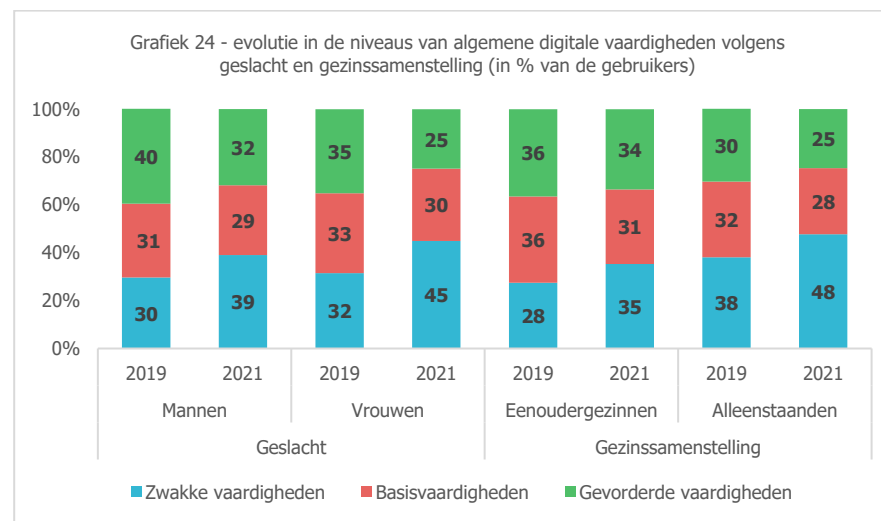
Meer specifiek daalt het percentage niet-gebruikers met 1%, terwijl het percentage gebruikers met zwakke algemene digitale vaardigheden met 8% stijgt. Omgekeerd daalt het aantal personen met gevorderde digitale vaardigheden met 8%, terwijl het percentage personen met digitale basisvaardigheden relatief stabiel blijft (-1%).

In Vlaanderen zien we de sterkste daling in het niveau van digitale vaardigheden (grafiek 23): het percentage personen met zwakke algemene digitale vaardigheden stijgt van 29% in 2019 naar 43% in 2021 (+14%). Dezelfde kloof bedraagt 10% in Wallonië en slechts 4% in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Het percentage personen met gevorderde digitale vaardigheden daalt tussen 2019 en 2021 ook het sterkst in Vlaanderen (-12%). Deze daling zien we ook in Wallonië (-8%), maar niet in het Brussel, waar het percentage gevorderd vaardige personen iets hoger ligt (+2%).

Tijdens de gezondheids crisis heeft Vlaanderen – meer dan de andere twee Gewesten van het land – ingezet op een snelle en intensieve digitalisering van openbare en private diensten, en ook op afstandsonderwijs. De opgelegde omschakeling naar 'standaard digitaal' kan weliswaar gepaard gaan met een snelle toename wat de apparatuur en bepaalde toepassingen betreft (zie deel 3), maar dit wordt niet automatisch gevolgd door een toename van de digitale vaardigheden.

## VROUWEN, ALLEENSTAANDEN EN MENSEN MET EEN LAAG INKOMEN BLIJVEN DE MEEST KWETSBARE GROEPEN WAT DIGITALE VAARDIGHEDEN BETREFT

De stijging van het percentage personen met zwakke digitale vaardigheden is merkbaar in alle categorieën van de bevolking. Het zal echter niet verbazen dat de sociaaleconomisch meest kwetsbare groepen ook het meest kwetsbaar lijken te zijn voor de toegenomen eisen wat het hebben van digitale vaardigheden betreft (grafiek 25). Dit komt zowel tot uiting in de evolutie van het absolute aantal personen dat in deze groepen als 'zwak vaardig' wordt beschouwd als in een toename van de kloof tussen hen en de meest bevoorrechte groepen.



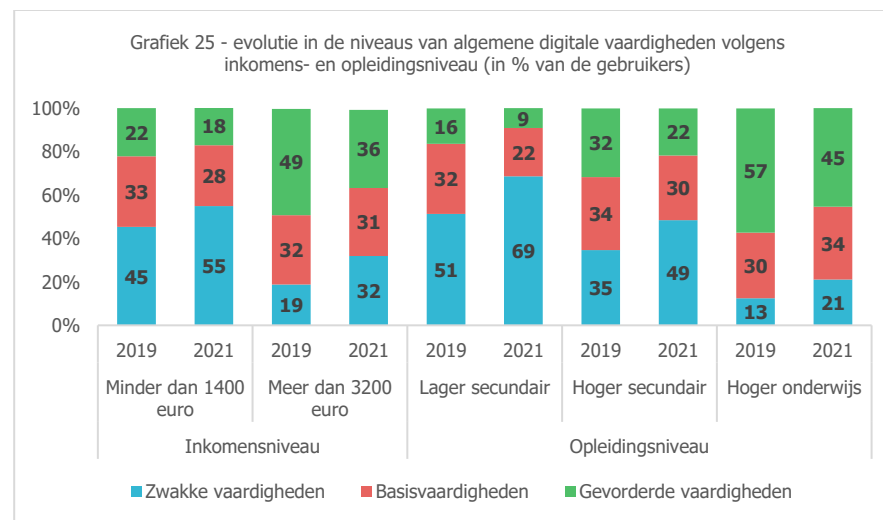
Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van de Statbel-enquêtes 2019 en 2021.



Tussen 2019 en 2021 is de kloof tussen mannen en vrouwen met zwakke digitale vaardigheden groter geworden (6% tegenover 2% in 2019). In 2019 hadden 30% van de mannen en 32% van de vrouwen zwakke vaardigheden; het laatste cijfer komt nu op 45% (+13%) tegenover 39% van de mannen (+9%).

Ook heeft momenteel 48% van de alleenstaanden een zwakke digitale vaardigheden, een stijging met 10% in twee jaar tijd (grafiek 24). Dit kwetsbaarheidscijfer is hoger bij deze laatsten dan bij hun tegenhangers in eenoudergezinnen (35%). In deze groep is het kwetsbaarheidscijfer ook gestegen sinds 2019 (+7%).

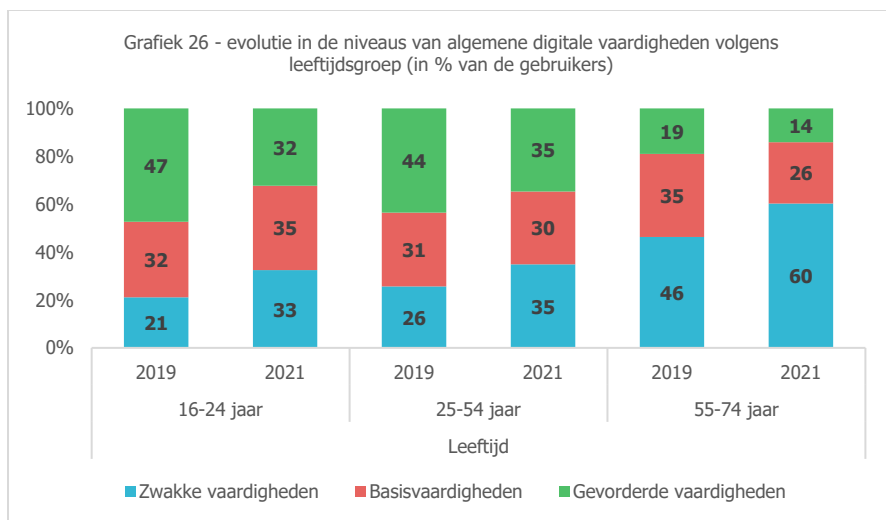
Ten slotte: tussen 2019 en 2021 steeg het percentage mensen met zwakke vaardigheden in arme huishoudens van 45% naar 55%, een toename met 10%. Het percentage mensen zwakken vaardigheden in rijke huishoudens kent een gelijkaardige toename (+ 13%). De kloof tussen deze twee groepen is dus afgenomen in de afgelopen 2 jaar: deze bedraagt 23% in vergelijking met de 26% in 2019.



Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van de Statbel-enquêtes 2019 en 2021.

Net zo is het percentage personen met zwakke digitale vaardigheden met 18% gestegen bij de personen met hoogstens een diploma lager secundair onderwijs (69%). Hoewel we ook bij de hoger opgeleiden een stijging zien (+8%), is die kleiner. De kloof tussen de personen met de hoogste en de laagste diploma's, die vroeger 38% bedroeg, komt nu dan ook op 48%.

Geregeld hoor je dat mensen tussen 55 en 74 jaar bijzonder kwetsbaar zijn wat het gebruik van digitale technologieën betreft. In 2021 beschikt inderdaad niet minder dan 60% van de 55-plussers slechts over zwakke vaardigheden. Bovendien is in deze leeftijdsgroep de daling van het vaardigheidsniveau het sterkst (-14% sinds 2019) in vergelijking met andere leeftijdsgroepen (-9% bij de 25- tot 54-jarigen, en -4% bij de 16- tot 24-jarigen).



Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van de Statbel-enquêtes 2019 en 2021.

**In 2021 heeft bijna een op de drie jongeren tussen 16 en 24 jaar (33%) zwakke algemene digitale vaardigheden** (grafiek 26). Vooral jongeren met hoogstens een diploma lager secundair onderwijs worden hierdoor getroffen: 45% van hen heeft zwakke digitale vaardigheden, tegenover 27% van de jongeren met een diploma hoger secundair onderwijs en 22% van degenen met een diploma hoger onderwijs (zie deel 4, p. 49).

Om kort te gaan: de jongste statistische gegevens wijzen op een algemene verzwakking van de digitale geletterdheid bij de Belgen tussen 16 en 74 jaar. Het probleem van de digitale vaardigheden is dan ook een belangrijke problematiek voor de hele bevolking, ook voor de jongste groepen en voor wie economisch, sociaal en cultureel bevoorrecht is. Deze algemene verzwakking van de digitale vaardigheden doet vragen rijzen bij de

digitalisering van tal van diensten. Er is een minimum aantal vaardigheden nodig om zich ongehinderd te kunnen bewegen in een voortdurend veranderende gedigitaliseerde wereld. De dalende tendens is echter vooral problematisch voor bepaalde groepen, met name wie sociaaleconomisch achtergesteld is, alleenstaand is en/of tot de ouderen behoort.

## PERSONEN MET ZWAKKE DIGITALE VAARDIGHEDEN GEBUIKEN VOORAL DE SMARTPHONE EN MAAR WEINIG DE COMPUTER

Tijdens de gezondheids crisis werd digitale technologie essentieel voor de toegang tot een reeks diensten, handelingen en contacten in het dagelijkse leven. Mensen met verschillende digitale hulpmiddelen hadden meer mogelijkheden om deze verschillende taken en opdrachten uit te voeren, terwijl degenen met weinig, slechte of geen digitale apparatuur daartoe de facto niet in staat waren.

Uit de gegevens blijkt: hoe zwakker de digitale vaardigheden van de gebruikers zijn, hoe groter de kans is dat zij uitsluitend gebruik maken van de smartphone als middel om verbinding te maken met het internet. Dit komt neer op een cumulatie van nadelen voor mensen die zowel zwakke digitale vaardigheden hebben als alleen toegang hebben tot het internet via hun smartphone. Tussen 2019 en 2021 bleef het percentage van gebruikers met zwakke vaardigheden die alleen via hun smartphone verbinding maken relatief stabiel (-1%). De evolutie is meer uitgesproken bij personen met basis- of gevorderde digitale vaardigheden. In 2019 was 23% van de gebruikers met gevorderde vaardigheden een internetgebruiker met als enige toegang de smartphone; dit percentage is gedaald tot 5% in 2021. Dit betekent dat gebruikers met sterkere digitale vaardigheden de afgelopen

twee jaar de neiging hadden om zich niet alleen met een smartphone uit te rusten. Omgekeerd stijgt het percentage internetgebruikers met meerdere aansluitingen bij degenen met gevorderde vaardigheden van 74% in 2019 naar 94% in 2021. Hoewel het percentage van de gebruikers met meerdere aansluitingen toeneemt bij internetgebruikers met zwakke digitale vaardigheden, bedraagt het niet meer dan 41%, wat minstens de helft minder is dan bij de meer vaardige gebruikers.

Ook hier stellen we dus vast dat de kloof toeneemt naargelang van het vaardigheidsniveau. In 2019 bedroeg de kloof 14% tussen de minst en de meest vaardige personen, bij degenen die alleen een smartphone gebruiken om verbinding te maken met het internet. De kloof is in 2021 verdiept tot 31%.

Tabel 3 – evolutie in de manier om verbinding te maken met het internet volgens het niveau van de algemene digitale vaardigheden (in % van de gebruikers)

	2019			2021		
	Alleen smartphone	Multigeconnecteerd	Andere situaties <sup>11</sup>	Alleen smartphone	Multigeconnecteerd	Andere situaties
<i>Zwakke vaardigheden</i>	<b>37</b>	21	42	<b>36</b>	42	22
<i>Basisvaardigheden</i>	<b>35</b>	52	13	<b>12</b>	80	7
<i>Gevorderde vaardigheden</i>	<b>23</b>	74	4	<b>5</b>	94	1

Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van de Statbel-enquêtes 2019 en 2021.

Laptops en smartphones behoren tot de meest gebruikte apparatuur om toegang te krijgen tot het internet. Zij worden echter op relatief verschillende manieren gebruikt, afhankelijk van de behoeften en de

handelingen die gebruikers moeten verrichten. Hoewel smartphones en tablets vaak worden gebruikt voor communicatiedoeleinden (sociale netwerken, berichtenverkeer enz.), voor de toegang tot bepaalde onlinediensten (e-bankieren, e-handel enz.) of voor het raadplegen van informatie (onlinetijdschriften enz.), zijn door hun eigenschappen bepaalde meer technische toepassingen (schrijven, opslaan van bestanden, formulieren enz.) niet mogelijk.

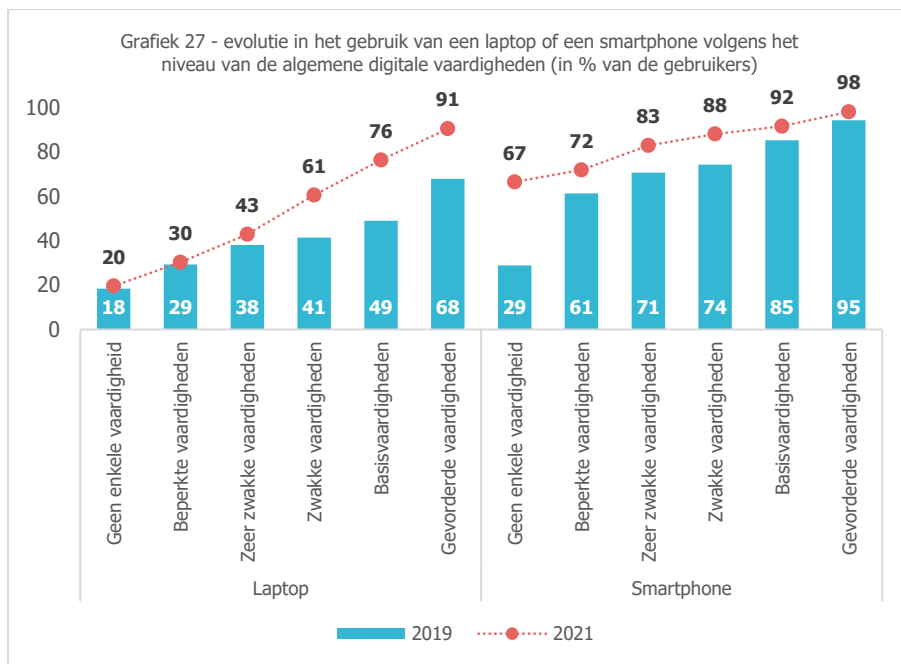
Wanneer we het niveau van de digitale vaardigheden vergelijken met het soort apparatuur (grafiek 27), dan zien we dat het gebruik van een laptop sterk samenhangt met het niveau van de vaardigheden. Met andere woorden: hoe hoger het vaardigheidsniveau van de gebruiker, hoe groter de kans dat hij/zij een laptop zal gebruiken: dat is het geval voor 91% van de gebruikers met gevorderde digitale vaardigheden in 2021. Omgekeerd zijn gebruikers met zwakke vaardigheden eerder geneigd een smartphone (72%) dan een laptop (30%) te gebruiken.

De aanschaf van een laptop tijdens de crisis betreft vooral gebruikers met een bepaald niveau van digitale vaardigheden. De kloof tussen de meest en de minst vaardige personen wordt in dit opzicht dus breder tussen 2019 en 2021.

De evolutie van het smartphonegebruik laat een omgekeerde trend zien: in 2019 gebruikte 61% van de gebruikers met beperkte digitale vaardigheden een smartphone om verbinding te maken met het internet. Hun percentage stijgt tot 72% in 2021. Bovendien is er een aanzienlijke sprong in het gebruik

<sup>11</sup> Geen apparatuur om verbinding te maken, slechts één apparaat (geen smartphone) of niet-gebruikers.

bij degenen die in het geheel geen digitale vaardigheden hebben (+38%: van 29% in 2019 tot 67% in 2021). Deze gegevens versterken nogmaals de vaststelling dat de smartphone van oudsher – en nog steeds – de favoriete weg naar het internet is voor mensen met over het algemeen zwakke digitale vaardigheden.



Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van de Statbel-enquêtes 2019 en 2021.

De redenen voor het massale gebruik van de smartphone door deze doelgroepen zijn ongetwijfeld velerlei. Een ervan is de aandacht die is gegaan naar de ontwikkeling van mobiele toepassingen in het kader van de

stappen die moesten worden gezet tijdens de gezondheids crisis. Eén voorbeeld slechts: het Covid Safe Ticket, dat gedurende enkele maanden verplicht werd gesteld om toegang te krijgen tot bepaalde plaatsen, was bedoeld voor gebruik op een smartphone, wat sommige mensen ertoe kan hebben aangezet om zich met zo'n toestel uit te rusten.

Deze evolutie neemt echter een aantal hardnekkige kloven niet weg: slechts 67% van de mensen zonder digitale vaardigheden maakt gebruik van een smartphone, tegenover 90% van de mensen met basis- of gevorderde vaardigheden (een kloof van 31%).

## EEN BETERE BEHEERSING VAN INFORMATIE- EN COMMUNICATIEVAARDIGHEDEN DAN VAN VAARDIGHEDEN I.V.M. SOFTWARE, ABSTRACTIE EN VEILIGHEID ONLINE

Het niveau van de algemene digitale vaardigheden wordt berekend aan de hand van het daadwerkelijk kunnen uitvoeren van ongeveer dertig handelingen rond diverse vaardigheden. Ze kunnen in diverse categorieën worden verdeeld:

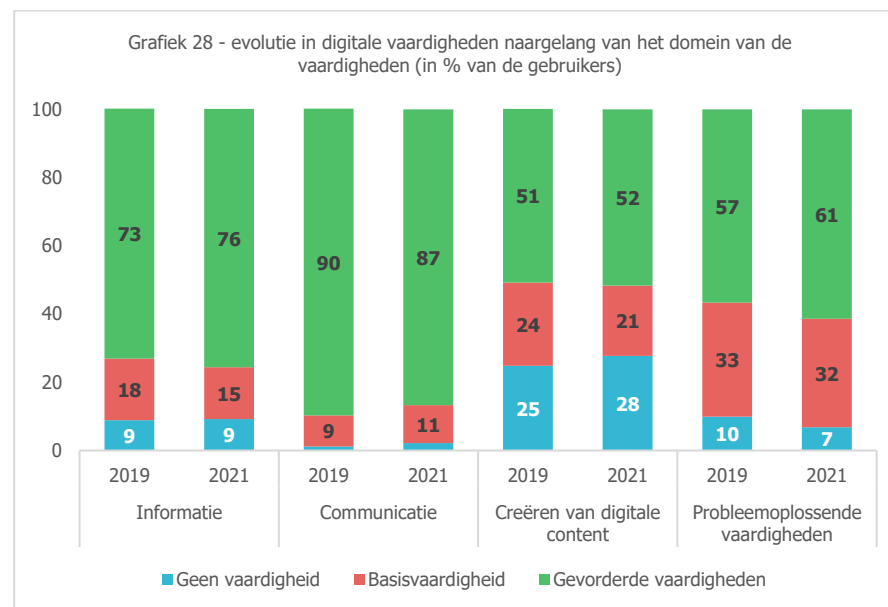
- Vaardigheden in verband met het vinden en begrijpen van informatie en gegevens ('datageletterdheid', *data literacy*)
- Communicatie- en samenwerkingsvaardigheden
- Vaardigheden bij het creëren van digitale content
- Probleemoplossende vaardigheden
- Sinds 2021: vaardigheden in verband met e-security.

Hoe kunnen we de achteruitgang van de digitale vaardigheden in elk van deze categorieën begrijpen, zeker tijdens twee jaren die de toegang tot digitale tools en een intensiever gebruik onvermijdbaar hebben gemaakt?

**Naast de toevoeging van het nieuwe domein van de onlineveiligheid (e-security) is er bij de andere vaardigheden, die al in 2019 werden opgenomen in de berekening, over het algemeen maar weinig vooruitgang geboekt: de constatering is eerder dat de digitale vaardigheden stagneren dan af- of toenemen.**

Zoals blijkt uit grafiek 28 zijn de informatievaardigheden (zoeken naar informatie over goederen en diensten, het lezen van onlinenieuwssites, in staat zijn de juistheid van de gevonden informatie te controleren) en de communicatievaardigheden (gebruik van e-mail, videomeetings, *instant messaging*, sociale netwerken, en ook deelnemen aan onlinediscussies en -debatten) de vaardigheden die de bevolking het best beheerst. Het percentage gebruikers met een gevorderd niveau inzake informatievaardigheden is wat gestegen naar 76% in 2021 (+3%). Het percentage gebruikers met gevorderde communicatievaardigheden is daarentegen licht gedaald naar 87% in 2021 (-3%). Typisch is dat verschillende van deze vaardigheden ook betrekking hebben op toepassingen die gemakkelijk via de smartphone kunnen gebeuren. Zij behoren tot de vaardigheden die het best worden beheerst door internetgebruikers van wie de smartphone hun enige middel is om toegang te krijgen tot het internet. 57% van hen heeft een gevorderd niveau inzake informatievaardigheden en 78% heeft gevorderde digitale

communicatievaardigheden. Slechts 20% van deze gebruikers beschikt echter over goede vaardigheden om digitale *content* te creëren en 37% heeft goede probleemoplossende vaardigheden om probleemoplossend te werken (zie hieronder).



Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van de Statbel-enquêtes 2019 en 2021.<sup>12</sup>

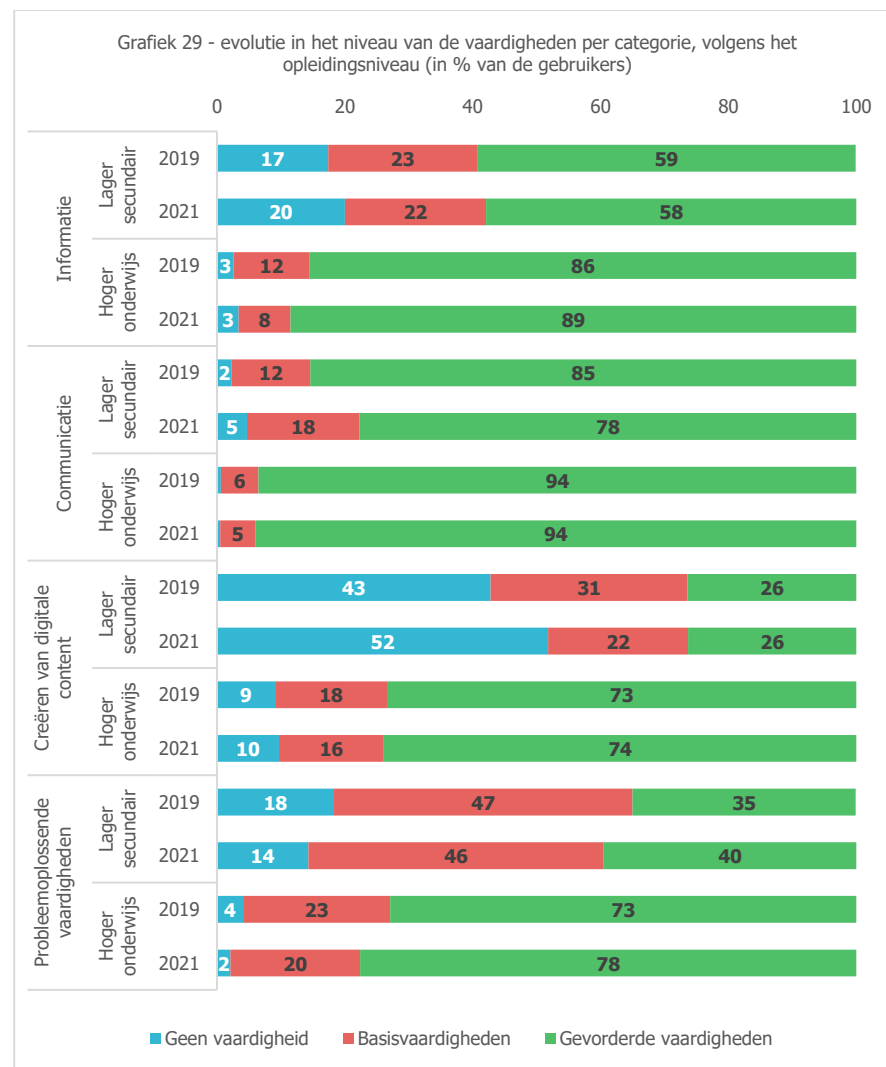
Het hoge percentage gebruikers met goede digitale informatie- en communicatievaardigheden mag niet verhullen dat er nog steeds vormen van ongelijkheden bestaan, met name naargelang van het opleidingsniveau.

<sup>12</sup> Voor meer details over de berekening van digitale vaardigheden en de verschillen tussen benamingen « basisvaardigheden » en « geen vaardigheden », zie bijlage 1.

Zo heeft 20% van de gebruikers met hoogstens een diploma lager secundair onderwijs helemaal geen informatievaardigheden, wat zes keer meer is dan bij hun tegenhangers met een diploma hoger onderwijs (3%) (grafiek 29).

Wat betreft de vaardigheden in verband met het creëren van digitale *content* (gebruik van een tekstverwerker, een spreadsheet, de opmaak van pagina's, mediaverwerking of het gebruik van een programmeertaal), heeft bijna een derde (28%) van de gebruikers uit alle sociale categorieën geen of maar beperkte vaardigheden (21%). Net zo beschikt 39% van de gebruikers tussen 16 en 74 jaar niet over gevorderde vaardigheden op het gebied van probleemoplossende vaardigheden, een categorie die onder meer het vermogen omvat om apps en software te installeren en te configureren, goederen of diensten op het internet te kopen en te verkopen, een onlinebank te gebruiken of het internet te gebruiken om werk te zoeken of een onlinecursus te volgen.

De beheersing van digitale vaardigheden varieert sterk naargelang van het opleidingsniveau (grafiek 28). Wat 'contentcreatie' betreft, met inbegrip van kantoorvaardigheden, beschikt meer dan de helft (52%) van de gebruikers met een laag opleidingsniveau in 2021 niet over dergelijke vaardigheden, een stijging met 9% sinds 2019. Dit percentage is vier keer zo hoog als bij degenen met een diploma hoger onderwijs (10%). Als we daar de 22% gebruikers met alleen basisvaardigheden bij optellen, kunnen we stellen dat meer dan 7 op de 10 gebruikers (74%) met ten hoogste een diploma lager secundair onderwijs moeite hebben om de vaardigheden in verband met het maken van multimediadocumenten onder de knie te krijgen.

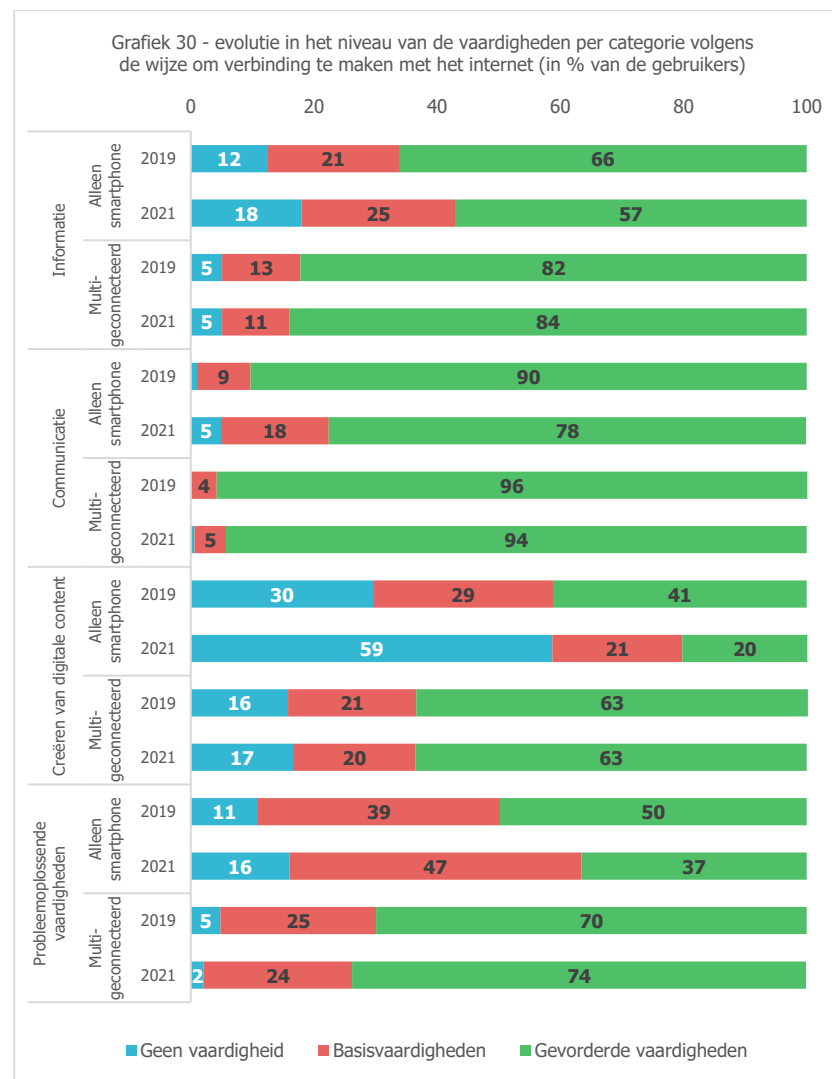


Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van de Statbel-enquêtes 2019 en 2021.

60% van dit publiek beschikt niet over gevorderde 'probleemoplossende' vaardigheden (vergeleken met 22% van de gebruikers met een diploma hoger onderwijs). Dit betekent dat zij in het beste geval slechts een van de volgende vaardigheden onder de knie hebben:

- Software of apps installeren
- Veranderen van de configuratie-instellingen van software
- Het kopen of bestellen van goederen of diensten op het internet
- Het verkopen van goederen of diensten op internet
- Het gebruik van een onlinebankdienst
- Een onlinecursus volgen
- Werk zoeken of online solliciteren

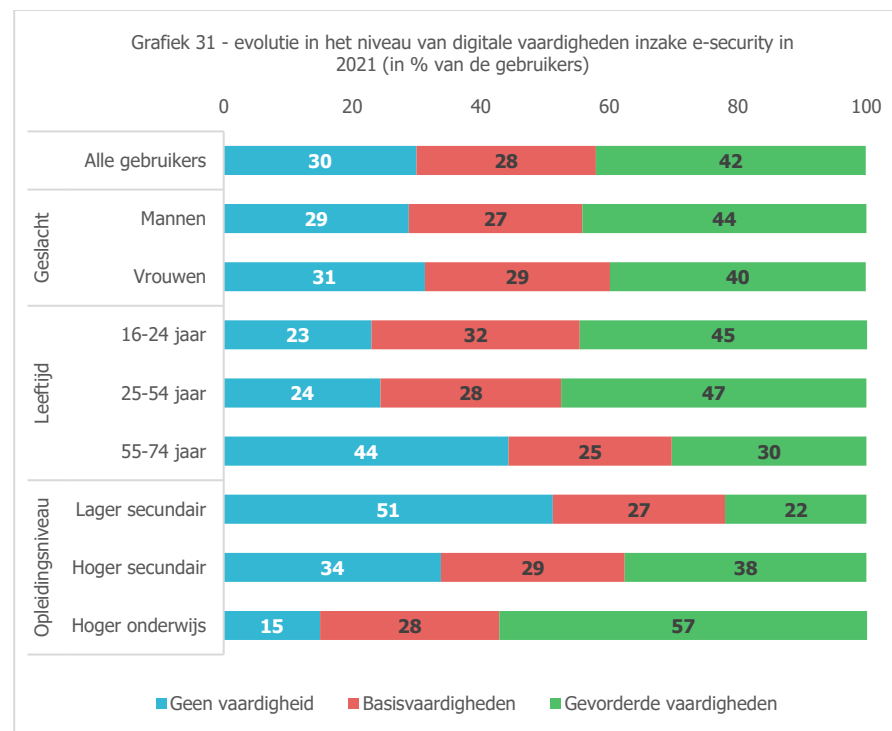
In het algemeen blijkt uit de analyse op grond van het opleidingsniveau dat zowel personen met een diploma hoger onderwijs als met een diploma lager secundair vaak vaardigheden hebben wat informatie en communicatie betreft. Maar personen met een diploma van het hoger onderwijs hebben meer kans dan hun collega's met lagere diploma's om gevorderde vaardigheden op elk van deze gebieden te hebben: in 2021 heeft 89% van de afgestudeerden uit het hoger onderwijs gevorderde digitale vaardigheden, tegenover 58% van de personen met een diploma lager secundair. Deze percentages stijgen tot respectievelijk 94% en 78% voor communicatievaardigheden. De evolutie tussen 2019 en 2021 is over het algemeen gering. Kortom, het niveau van de digitale vaardigheden op het vlak van informatie, communicatie, contentcreatie en probleemoplossend werken stagneert en de kloof tussen de groepen blijft bestaan.



Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van de Statbel-enquêtes 2019 en 2021.

Deze vaardigheden hebben betrekking op betrekkelijk uiteenlopende domeinen, wat de meer algemene vraag oproept naar de diversificatie van vaardigheden en toepassingen die vereist is om in de digitale wereld van vandaag te kunnen navigeren. In dit verband hebben het type en de kwaliteit van de uitrusting die men bezit gevolgen voor de mogelijkheden om het gebruik te diversifiëren. Uit de uitsplitsing van de gegevens volgens het soort apparatuur (multi-apparatuur versus alleen smartphone) blijkt dat niet alle digitale vaardigheden op dit punt gelijk zijn (grafiek 30). Hoewel 78% van de gebruikers die in 2021 alleen een smartphone gebruiken, communicatievaardigheden beheerst, is dat nog altijd 16% minder dan bij de internetgebruikers die met meerdere apparaten zijn uitgerust. Dit soort vaardigheden lijkt redelijk overeen te komen met de mogelijkheden die smartphones bieden. Dat is niet het geval voor de andere soorten vaardigheden. Zo heeft 80% van de gebruikers van wie de smartphone het enige middel is om toegang te krijgen tot het internet geen of weinig vaardigheden op het gebied van contentcreatie, vergeleken met 37% van de gebruikers met meerdere apparaten. Net zo heeft 63% geen of weinig vaardigheden in de categorie 'probleemoplossend werken'.

Wat de evolutie betreft, blijkt uit de gegevens dat de digitale vaardigheden de tendens vertonen af te nemen bij internetgebruikers die alleen een smartphone gebruiken om verbinding te maken met het internet, terwijl ze eerder stabiliseren zijn bij gebruikers die over meerdere internetaansluitingen beschikken. Het percentage gebruikers zonder digitale vaardigheden bij degenen die alleen een smartphone hebben om verbinding te maken, neemt over de hele linie toe (+4% voor informatie en communicatie, +29% voor het creëren van digitale *content*, +5% voor het oplossen van problemen).



Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van de Statbel-enquêtes 2019 en 2021.

**Een van de redenen voor de daling van het algemene niveau van digitale vaardigheden tussen 2019 en 2021 is de geringe beheersing van vaardigheden inzake onlineveiligheid, die pas sinds dit jaar worden opgenomen in de evaluatie.**

Concreet gaat het bij de vaardigheden inzake e-veiligheid om het vermogen na te gaan of een website beveiligd is (via URL, veiligheidscertificaten enz.), om het lezen en uitvoeren van acties die het verzamelen van



persoonsgegevens beperken (privacybeleid, beperkt prijsgeven van de locatie, beperking van de toegang tot de inhoud van een persoonlijk profiel, weigering van het laten verzamelen van data voor reclamedoeleinden) of om het aanpassen van de instellingen van een browser om het aanmaken van cookies te beperken.

30% van de regelmatige internetgebruikers beschikt niet over dergelijke vaardigheden (grafiek 31). Dat is vaker het geval bij mensen tussen 55 en 74 jaar (44%) dan bij jongeren, hoewel het gebrek aan deze vaardigheden nog steeds bijna een kwart van de jongeren (23%) betreft. Dit soort vaardigheden varieert sterk naargelang van het opleidingsniveau: iets meer dan de helft van wie een diploma lager secundair heeft, heeft geen enkele vaardigheid op het gebied van e-security (51%). Dit percentage is ten minste driemaal zo hoog als bij de hoger opgeleiden (15%). 57% van de laatstgenoemden heeft dan weer gevorderde vaardigheden op het gebied.

Met andere woorden: minder dan één op de twee gebruikers in alle categorieën van de bevolking samen (42%) beheerst de vaardigheden in verband met e-security volledig. Dit gebrek aan vaardigheden is meer uitgesproken in Vlaanderen (32%) en Wallonië (29%) dan in Brussel (25%) (tabel 4).

Tabel 4 geeft ook een overzicht van de evolutie in de verschillende categorieën van digitale vaardigheden per Gewest. We zien dat de informatievaardigheden toenemen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (+6%) en in Vlaanderen (+4%). In 2019 bedroeg de kloof tussen de meest (75%) en minst (70%) informatiegoletterde gebruikers in Vlaanderen 5%. Nu is dat 10%.

Tabel 4 – niveaus van digitale vaardigheden volgens Gewest (in % van de gebruikers)

	Brussel Hoofdstad		Vlaanderen		Wallonië	
	2019	2021	2019	2021	2019	2021
<b>Informatie</b>						
<i>Geen vaardigheid</i>	11	↑ 12	8	≈ 8	11	≈ 11
<i>Basisvaardigheden</i>	18	↓ 12	17	↓ 14	19	↑ 20
<i>Gevorderde vaardigheden</i>	71	↑ 77	75	↑ 79	70	↓ 69
<b>Communicatie</b>						
<i>Geen vaardigheid</i>	2	↓ 1	1	↑ 2	1	↑ 2
<i>Basisvaardigheden</i>	7	↑ 10	10	↑ 11	8	↑ 11
<i>Gevorderde vaardigheden</i>	91	↓ 89	89	↓ 86	90	↓ 87
<b>Contentcreatie</b>						
<i>Geen vaardigheid</i>	25	↓ 23	24	↑ 28	26	↑ 29
<i>Basisvaardigheden</i>	25	↓ 17	23	↓ 20	27	↓ 24
<i>Gevorderde vaardigheden</i>	50	↑ 61	53	↓ 52	47	≈ 47
<b>Probleemoplossend</b>						
<i>Geen vaardigheid</i>	13	↓ 9	9	↓ 6	11	↓ 7
<i>Basisvaardigheden</i>	36	↓ 25	32	↓ 31	36	↓ 35
<i>Gevorderde vaardigheden</i>	52	↑ 66	60	↑ 62	53	↑ 58
<b>Veiligheid</b>						
<i>Geen vaardigheid</i>	n.a	25	n.a	32	n.a	29
<i>Basisvaardigheden</i>	n.a	25	n.a	29	n.a	27
<i>Gevorderde vaardigheden</i>	n.a	50	n.a	39	n.a	44

Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van de Statbel-enquêtes 2019 en 2021.

Het percentage personen met communicatievaardigheden daalt lichtjes in de drie Gewesten (- 2% tot -3%). Anderzijds is er een duidelijkere stijging van het percentage personen met voldoende vaardigheden op het gebied van digitale contentcreatie in het Brussels Gewest (+11%); er is daarentegen een relatieve stagnatie in de andere twee Gewesten. De kloof tussen de personen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (61%) en die in het Waals Gewest (47%) wordt groter: van 3% naar 14%. Ten slotte neemt het percentage personen met een grote bekwaamheid in 'probleemoplossend werken' overal toe, maar in het Brussels Gewest is dit nog duidelijker (+14%).

Uit deze gegevens blijkt dat het bij 'digitale vaardigheden' om een meervoudig begrip gaat. Enerzijds impliceert de beheersing van een bepaald type vaardigheden (bv. communicatieve vaardigheden) geen omvattende beheersing van meer specifieke vaardigheden, bijvoorbeeld in verband met kantoorautomatisering. In de afgelopen twee jaar laten de gegevens zowel positieve als negatieve evoluties zien in elk van de afzonderlijke vaardigheidscategorieën apart.

De door Statbel en Eurostat voorgestelde en door deze barometer gebruikte evaluatie van de digitale vaardigheden is gebaseerd op de waarneming van het aangegeven gebruik. Er bestaan andere benaderingen, die zijn gebaseerd op de perceptie die individuen hebben van hun gebruik of vaardigheden en die focussen op de band met digitaal gebruik en digitale technologieën in het algemeen. Dat is hoe de Vlaamse (Digimeter) en Waalse (*Baromètre de maturité numérique des citoyens wallons*) Gewestelijke enquêtes het doen.

## MINDER DIGITALE ADEPTEN IN WALLONIË DAN IN VLAANDEREN: WEINIG TOT GEEN WIJZIGINGEN IN DE MEDIAPROFIELEN

Sinds 2009 brengt imec met de Digimeter<sup>13</sup> de verschillende trends eigen aan media en technologie in Vlaanderen in kaart. De Digimeter is een jaarlijkse bevraging over de toegang tot verschillende toestellen en internet zoals het bezit van smartphones, het hebben van (mobiel) internet thuis en daarbuiten, het gebruik van applicaties en digitale diensten, de attitude van Vlamingen ten opzichte van media en technologie en hun niveau van digitale competenties. Op basis van deze verschillende aspecten, werden er vijf profielen ontwikkeld over de relatie tussen burgers en media en technologie en bovendien cijfermatig in kaart gebracht. Sinds 2021 past Digital Wallonia eenzelfde methodiek toe in de barometer met betrekking tot de digitale maturiteit van Waalse burgers<sup>14</sup> en werden de vijf profielen ook voor Wallonië in kaart gebracht.

De resultaten van de Digimeter en de Barometer van Digital Wallonia geven een aantal interessante inzichten aan die de verschillen tussen beide landsdelen verder kunnen duiden. Een onderzoek gerealiseerd in 2021 in opdracht van de POD Maatschappelijke Integratie en Karine Lalieux, minister van Pensioenen en Maatschappelijke Integratie, belast met Personen met een handicap, Armoedebestrijding en Beliris, gaf reeds aan dat er zich aanzienlijke verschillen voordoen met betrekking tot de verdeling van de profielen in beide landsdelen, en wat de beschikbare overheidsmiddelen

<sup>13</sup> Sevenhant, R., Stragier, J., De Marez, L., Schuurman, D. (2022) imec.digimeter 2021. Digitale trends in Vlaanderen, 180p. (Geraadpleegd online op 22 juni 2022: [https://www.imec.be/sites/default/files/2022-04/IMEC\\_Digimetterapport\\_2021.pdf](https://www.imec.be/sites/default/files/2022-04/IMEC_Digimetterapport_2021.pdf))

voor het digitaal insluiten van burgers betreft (Mariën, Ben Omar & Van Audenhove, 2021). Het bevestigt nogmaals dat dat het risico op digitale uitsluiting niet beperkt blijft tot sociaal kwetsbare doelgroepen, maar over de volledige bevolking is verspreid, zij het dat digitale ongelijkheden zich bij verschillende profielen op andere manieren en in een andere mate voordoen.

Het onderzoek voor de POD MI geeft aan dat de noden in het Franstalig landsgedeelte enerzijds pertinentier zijn dan in Vlaanderen, en anderzijds dat er minder middelen en interventies zijn voorzien voor het Franstalig landsgedeelte dan voor Vlaanderen. De meest recente cijfers van de Digimeter uit 2021 bevestigen dat deze situatie aanhoudt. Er zijn een paar lichte verschuivingen in de vijf profielen in Vlaanderen sinds 2020, maar de cijfers blijven voor nagenoeg alle profielen opvallend anders in Vlaanderen dan in Wallonië.

Tabel 5 – profiel van internetgebruikers in Vlaanderen en Wallonië, 2019 en 2021

Naam profiel	Vlaanderen		Wallonië
	2020	2021	2021
<i>Passionele minnaar</i>	19	19	9
<i>Dichte vriend</i>	23	20	20
<i>Beschermende kameraad</i>	18	19	29
<i>Blijje single</i>	21	25	10
<i>Noodgedwongen vrijgezel</i>	18	17	32

<sup>14</sup> Digital Wallonia (2021) Baromètre 2021 de maturité numérique des citoyens wallons, 80p. (Geraadpleegd online op 22 juni 2022: <https://www.digitalwallonia.be/fr/publications/citoyens2021/>)

Bovenstaande tabel geeft aan dat het percentage 'noodgedwongen vrijgezel', zijnde diegenen die weinig of niet met digitale media aan de slag gaan, onder andere door een gebrek aan vertrouwen, aanzienlijk hoger ligt in Wallonië (32%) dan in Vlaanderen (17%). Mogelijk verklarende factoren zijn het nog steeds voorkomen van witte zones in Wallonië (cf. zones waar een groot deel van de bevolking geen toegang heeft tot breedbandinternet via een vaste of een mobiele verbinding), het gebrek aan financiering van de openbare computerruimtes in Wallonië (cf. de EPN) of het minder beschikbaar zijn van digitale dienstverlening binnen de verschillende levensdomeinen. Waar Vlaanderen door de coronacrisis versneld is overgeschakeld op afstandsleren, telewerk en een sterkere digitalisering van de dienstverlening op lokaal niveau, zagen Vlamingen zich meer verplicht om hun toegang, gebruik en digitale vaardigheden bij te schaven, om de omschakeling te kunnen volgen. In Wallonië werd niet in eenzelfde tempo overgeschakeld op digitale diensten en was de noodzaak om versneld mee te gaan met de digitalisering minder prominent aanwezig.

Tegelijkertijd daalt het aandeel burgers dat positiever ingesteld is over media en technologieën (cf. de profielen 'passionele minnaar' en 'dichte vriend') in Vlaanderen van 42% naar 39%, maar blijft het wel nog 10% hoger dan in Wallonië (29%). De verklaring voor deze daling kan opnieuw gezocht worden in de impact van de coronacrisis en de doorgedreven omschakeling naar afstandsleren, telewerk en digitale dienstverlening. Mensen die onder het profiel 'dichte vrienden' vallen, zijn in sé zware gebruikers, maar ze zijn meer afgeremd in hun gebruik omdat ze meer controle willen en zich sneller te afhankelijk voelen van technologie. Het vermoeden is dat zij door de versnelde digitalisering onder invloed van de coronacrisis een meer kritische houding hebben ontwikkeld tegenover de intrede van digitale technologieën in de maatschappij. Hierdoor kiezen zij er

ook vaker en bewuster voor om geen of minder media en technologie te gebruiken. De daling van het profiel 'dichte vriend' in Vlaanderen gaat gepaard met een stijgend cijfer voor het profiel 'blijje single' (van 21% naar 25%). Dit profiel wordt gekenmerkt door een eerder functioneel gebruik. Door de coronacrisis is de verplichting om het internet te gebruiken toegenomen, wat verklaart waarom dit percentage licht is gestegen. Ook hier is er weer een duidelijk verschil met Wallonië, met respectievelijk 25% tegenover 10%. De digitale druk is minder prominent aanwezig in Wallonië, waardoor er ook minder noodzaak is om de betrokkenheid bij media en technologie groter te maken.

Samengevat: er is zonder meer sprake van een verdere versterking van het mattheuseffect, op twee niveaus. In de eerste plaats op het microniveau: de profielcijfers geven aan dat er in Vlaanderen 10% meer burgers zijn – 39% in Vlaanderen tegenover 29% in Wallonië – die er sneller en makkelijker in slagen om voordeel te halen uit het gebruik van media en technologie, terwijl er in Wallonië meer burgers zijn die afstand nemen van media en technologie, respectievelijk 32% tegenover 17% in Vlaanderen. In de tweede plaats zien we het mattheuseffect ook op het macroniveau. De cijfers geven aan dat de digitale noden in Wallonië groter zijn, maar dat de middelen voor oplossingen beperkter zijn, terwijl de digitale noden in Vlaanderen milder zijn, maar de middelen substantieel hoger. Het risico is zeer reëel dat dit leidt naar een land met twee digitale snelheden en met een onevenwichtige implementatie van een lokaal digitaal inclusiebeleid: het digitaal al sterke Vlaanderen wordt dan nog sterker, terwijl de digitale achterstand in Wallonië wordt bestendigd.

# DEEL 3: VORMEN VAN ONGELIJKHEID BIJ DE DIGITALISERING VAN ESSENTIËLE DIENSTEN

---

De digitalisering van alledaagse handelingen heeft de jongste jaren een ongekende vlucht genomen. De gezondheids crisis gaf een krachtige impuls aan een trend die al vóór de crisis bezig was. De digitaliseringsbeweging heeft nu betrekking op allerlei activiteiten en diensten, waarvan sommige van essentieel belang zijn voor de volledige inclusie van mensen in de samenleving.<sup>15</sup> Dat is onder meer het geval voor administratieve,<sup>16</sup> gezondheids- en bankdiensten. Diensten in verband met het kopen en verkopen van goederen en diensten (e-handel) vallen hier ook onder. Deze praktijken zijn zelfs zo gewoon geworden dat ze bijdragen aan de participatie en integratie van mensen in de samenleving.

---

<sup>15</sup> De definitie van 'essentiële diensten' vonden we op deze (Franstalige) website: [https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/access-essential-services\\_fr.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/access-essential-services_fr.pdf). Diensten worden beschouwd als 'essentieel' als een zwak of niet-gebruik ervan vormen van discriminatie met zich meebrengt op het vlak van toegang tot sociale rechten (e-governement en e-bankieren), gezondheidszorg (e-gezondheid) en commerciële opportuniteiten die verbonden zijn met de consumptie van goederen en diensten (e-handel). De essentiële onlinediensten die in de analyse ter sprake komen dekken uiteraard niet de hele waaier van bestaande essentiële diensten. De keuze is eerder arbitrair en hangt af van de beschikbare gegevens uit de Statbel-Eurostat-enquête.

Digitale formats voor diensten lijken de norm te worden in termen van het gebruik ervan. Dat geldt ook wat betreft hun ontwerp, aangezien veel diensten in de eerste plaats voor internetgebruikers worden ontwikkeld; ze worden 'standaard'<sup>17</sup> in een digitaal formaat ontworpen, een beginsel dat in 2016 officieel is vastgelegd in de Europese actieplannen voor e-administratie en administratieve vereenvoudiging (Europese Commissie, 2016).

In dit deel focussen we op het gebruik van enkele digitale diensten die als essentieel worden beschouwd. Anders gezegd: een zwak gebruik of niet-gebruik ervan kan leiden tot discriminatie bij de toegang tot sociale rechten (administratieve procedures, gezondheidszorg, bankdiensten en commerciële opportuniteiten voor de consumptie van goederen en diensten). Deze vormen van ongelijkheid, die verbonden zijn met de sociale implicaties van de verschillen in de toegang tot en het gebruik van het internet worden tegenwoordig algemeen aangeduid als de 'de digitale kloof van de derde graad' (Ragnedda, 2017; Robinson et al., 2020; Van Deursen en Helsper, 2015).

<sup>16</sup> Met 'administratie' bedoelen we hier zowel gemeentelijke diensten (bv. de burgemeester, de lokale politie, de openbare bibliotheek, de dienst Bevolking...) als de diensten van de provincies, Gewesten (bv. VDAB) en de federale overheden in België (bv. FOD Financiën). Ook de Europese overheid zit erbij. Worden ook in rekening gebracht: openbare ziekenhuizen en de instellingen die belast zijn met sociale uitkeringen (zoals het RIZIV en de RVA).

<sup>17</sup> Als men de voorkeur geeft aan digitale kanalen voor de dienstverlening aan burgers, dan hebben we het over 'standaard digitaal'. De 'traditionele' kanalen (papier, loket, telefoon) worden dan secundair. Ze worden beperkt (*Digital first*) of zelfs afgeschaft (*Digital only*).

## GEbruik VAN ESSENTIËLE DIGITALE DIENSTEN: EEN SIGNIFICANTE STIJGING IN DE DRIE GEWESTEN

Uit tabel 6 blijkt dat het gebruik van de verschillende essentiële digitale diensten tussen 2019 en 2021 in de drie Gewesten van het land aanzienlijk is toegenomen. De evolutie is echter minder groot voor e-bankieren (+2%), dat al vóór de crisis in de drie Gewesten intens werd gebruikt.

De meest zichtbare toename betreft e-administratie. Deze stijging is des te interessanter, omdat het gebruik van digitale overheidsdiensten de afgelopen jaren relatief is gestagneerd, ook tijdens het eerste jaar van de gezondheids crisis in 2020 (Brotcorne, Faure en Vendramin, 2021).

De sterke toename van het gebruik van digitale essentiële diensten is grotendeels toe te schrijven aan het feit dat de meeste alternatieven voor het digitale format in de afgelopen twee jaar, en met name tijdens de lockdowns, zijn afgeschaft, ook al was het maar tijdelijk.

Deze ongeziene periode lijkt ook ten goede te zijn gekomen aan e-handel (+11%) en e-gezondheid (+7%). Wat dat laatste betreft, zegt meer dan één op twee Belgische internetgebruikers van 16 tot 74 jaar (53%) er in 2021 gebruik van te hebben gemaakt, tegenover 46% in 2019 (+7%). Dit percentage ligt veel lager in Wallonië (43% in 2021) dan in de andere twee Gewesten (respectievelijk 54% en 53% voor Brussel en Vlaanderen in 2021). Ten slotte was er de afgelopen twee jaar een relatieve stagnatie in

het gebruik van e-bankieren, behalve in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, waar er een stijging is met 10% ten opzichte van 2019.

Hoewel er tussen de Gewesten nog verschillen bestaan in het gebruik van de diensten die we hier onder de loep nemen, ten voordele van Vlaanderen, is Brussel het Gewest waar de toename van het gebruik tussen 2019 en 2021 het sterkst was, met als belangrijkste domein e-administratie (+16%), op de voet gevolgd door e-handel (+15%). Er is ook een aanzienlijke toename van het gebruik van e-bankieren (+10%) in vergelijking met de andere twee Gewesten (+ 1% in Vlaanderen en Wallonië).

Het is belangrijk eraan te herinneren dat de vormen van ongelijkheid in benuttingsgraad per dienst en per Gewest de kwestie van de vaardigheden van individuele burgers overstijgen. De verschillen zijn namelijk ook grotendeels toe te schrijven aan het beperkte aanbod van diensten en/of de onaangepastheid aan de realiteit van de digitale praktijken bij de gebruikers in al hun verscheidenheid. Denk bijvoorbeeld aan de gebrekkige toegankelijkheid van digitale diensten, de moeilijkheid om de beschikbare digitale interfaces te gebruiken, de complexiteit van de taal en van de handelingen die mensen online moeten uitvoeren en vooral aan de geleidelijke en definitieve afschaffing van offline-alternatieven voor de toegang tot diensten (loketten), zoals dat de jongste jaren bij steeds meer banken het geval is.

Tabel 6 – evolutie in het gebruikspercentage van essentiële diensten per Gewest en in België, 2019-2021: e-bankieren, e-handel, e-administratie, e-gezondheid (in % van de gebruikers)<sup>18</sup>

	Brussel Hoofdst. Gewest			Vlaanderen			Wallonië			België		
	2019	2021	Δ	2019	2021	Δ	2019	2021	Δ	2019	2021	Δ
<i>e-bankieren</i>	67	77	+10	82	83	+1	77	78	+1	79	81	+2
<i>e-handel</i>	55	70	+15	65	73	+8	53	66	+13	60	71	+11
<i>e-administratie</i>	65	81	+16	65	78	+13	63	75	+12	64	78	+14
<i>e-gezondheid</i>	30	48	+18	42	49	+7	21	35	+14	34	45	+11

Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van de Statbel-enquêtes 2019 en 2021.

## TOENEMENDE KLOOF TUSSEN DIVERSE BEVOLKINGSGROEPEN

Tussen 2019 en 2021 laat de evolutie van het gebruik van essentiële diensten naargelang van het opleidingsniveau (grafiek 32) zien dat de kloven het sterkst verkleinen wat het gebruik van de administratie betreft: in 2021 maakt 58% van de gebruikers met hoogstens een diploma lager secundair onderwijs gebruik van e-administratie, tegenover 42% in 2019

(+16%). Onder internetgebruikers met een diploma hoger onderwijs is dit percentage slechts met 9% gestegen: van 81% in 2019 naar 90% in 2020.

Met andere woorden: het gebruik van e-administratie neemt duidelijker toe bij gebruikers met het laagste opleidingsniveau dan bij gebruikers met het

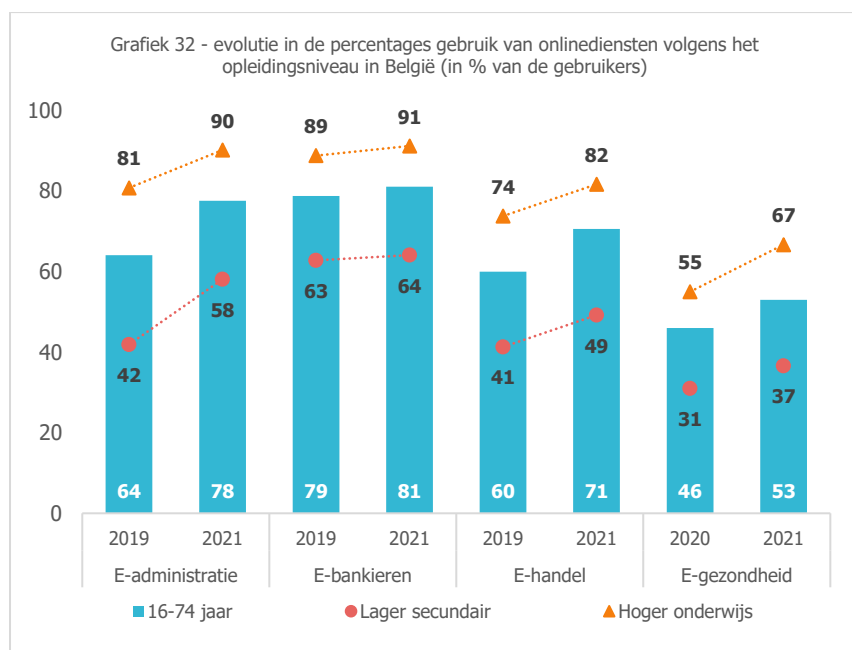
hoogste opleidingsniveau, waardoor de kloof tussen deze twee groepen met 7% afneemt (32% in 2021 tegenover 39% in 2019).

Wat het gebruik van e-gezondheidsdiensten betreft, is de kloof tussen deze twee bevolkingsgroepen tussen 2020 en 2021 dan weer met 6% toegenomen, van 24% naar 30%. Het gebruik ervan werd namelijk vooral aangedreven door internetgebruikers met een diploma hoger onderwijs: in deze categorie steeg het percentage gebruikers van 55% in 2019 naar 67% in 2021 (+12%). Bij hun lager opgeleide tegenhangers blijft het percentage gebruikers veel lager (37%) en is de stijging minder significant (+6%).

Hoewel het gebruik van e-bankieren de voorkeur geniet van alle internetgebruikers tussen 16 en 74 jaar, nam het verschil volgens opleidingsniveau tussen 2019 en 2021 met 1% toe en blijft het significant (27%). Uit de conclusies van een studie door de vzw Lire et Ecrire die recent in de *Revue Nouvelle* zijn gepubliceerd (Galvan, 2022) blijkt eens te meer

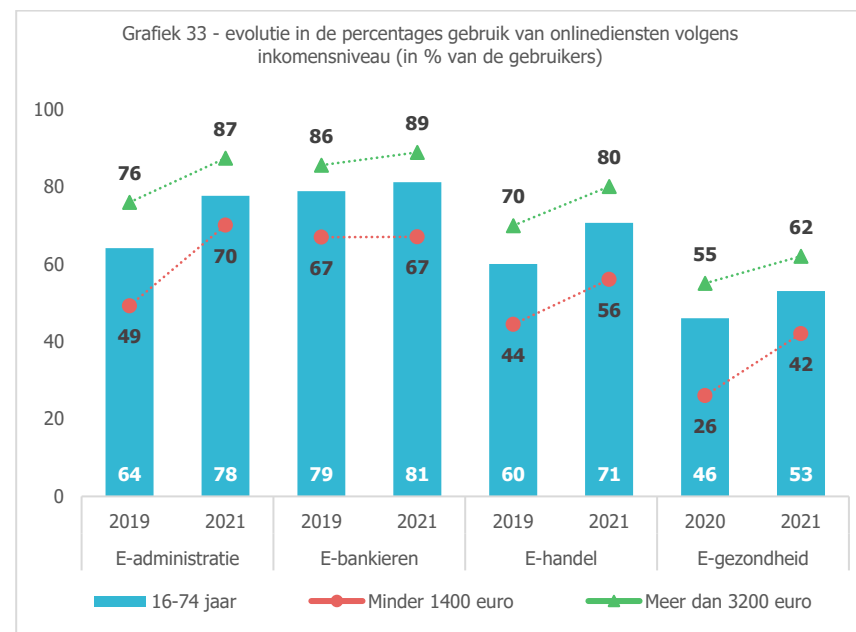
<sup>18</sup> Om een vergelijking met 2019 mogelijk te maken, een jaar waarvoor slechts bepaalde indicatoren beschikbaar zijn, omvatten de gegevens over e-gezondheid in tabel 6 alleen het aandeel internetgebruikers dat online al een afspraak met een gezondheidswerker heeft gemaakt. In de grafieken die nog volgen vergelijken we systematisch met 2020 (en niet met 2019) wat het gebruik van e-gezondheidsdiensten betreft. Dat komt door de afwezigheid van volledige data voor 2019. Vanaf 2020 is de indicator 'e-gezondheid' gebaseerd op drie items: (1) een afspraak maken met een arts of een andere gezondheidsprofessional; (2) het online raadplegen van persoonlijke informatie over gezondheid (bv. globaal medisch dossier); (3) andere gezondheidsdiensten raadplegen op een website of een app, in plaats van naar een arts of een ziekenhuis te gaan (bv. een voorschrift krijgen of een afspraak maken). Als een persoon op minstens één van de drie positief antwoordt, wordt hij/zij beschouwd als een gebruiker van e-gezondheidsdiensten.

hoe de digitalisering van financiële diensten, die gepaard gaat met een massale sluiting van kantoren, automaten en andere materiële dragers zoals papier, leidt tot de financiële uitsluiting van personen met alfabetiseringsmoeilijkheden én van wie in het algemeen sociaal-economisch en cultureel kwetsbaar is. De studie wijst erop dat deze mensen vaak afhankelijk zijn van de goede wil van hun omgeving of van eerstelijns werkers om hen te helpen toegang te krijgen tot deze toch wel essentiële diensten.



Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van de Statbel-enquêtes 2019 en 2021.

Voor e-handel stagneert de kloof in gebruik tussen hoog en laag opgeleide personen op 33%, waarbij minder dan één op twee internetgebruikers met een laag opleidingsniveau (49%) in 2021 e-handel gebruikte, tegenover 82% bij hun hoger opgeleide tegenhangers.



Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van de Statbel-enquêtes 2019 en 2021.

Grafiek 33 laat een meer significante toename zien van het gebruik van e-administratie bij internetgebruikers met een laag inkomen (49% in 2019 tegenover 70% in 2021) dan bij hun tegenhangers met een hoog inkomen (76% in 2019 tegenover 87% in 2021). Hoewel de verschillen in het gebruik van e-administratie tussen deze twee groepen aanzienlijk blijven (een kloof



van 17%), is de kloof door deze evolutie 10 % kleiner geworden ten opzichte van 2019. Een soortgelijke evolutie zien we bij e-gezondheid. De kloof tussen de twee groepen verkleint van 29% in 2020 naar 20% in 2021. In 2021 maakte 62% van de financieel bevoorrechte gebruikers gebruik van deze dienst, tegenover toch nog altijd maar 42% van hun tegenhangers uit een 'arm huishouden'.

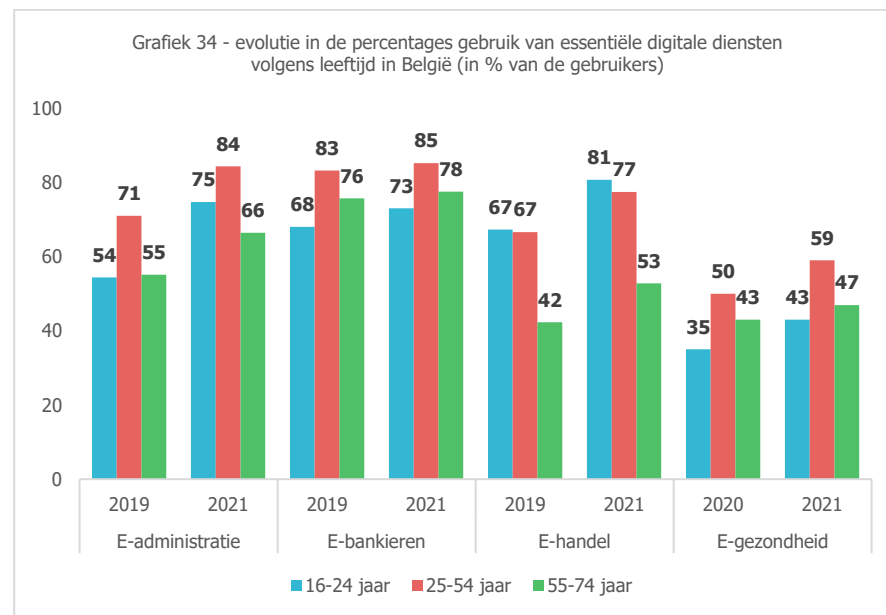
Wat het gebruik van e-bankieren betreft, zien we een toename van de vormen van ongelijkheid tussen internetgebruikers naargelang hun inkomensniveau (+3%). Deze kloof stijgt van 19% in 2019 tot 22% in 2022. 67% van de internetgebruikers met een laag inkomen maakt gebruik van deze dienst. Voor het gebruik van e-handel neemt de kloof tussen beide groepen lichtjes af: van 26% in 2019 naar 24% in 2021. Hoewel het gebruik van e-handel lichtjes stijgt bij armere huishoudens, is dit slechts het geval voor één van deze huishoudens op twee, in vergelijking met vier op de vijf huishoudens met een hoog inkomen.

Grafiek 34 laat dan weer een significante toename zien van het gebruik van verschillende digitale essentiële diensten bij de drie leeftijdsgroepen, zij het in mindere mate voor e-bankieren.

In het algemeen blijven de 25-54-jarigen de meest frequente gebruikers van de essentiële onlinediensten in vergelijking met de andere twee leeftijdsgroepen. De uitzondering is het gebruik van e-handel, waar 16-24-jarigen in 2021 meer gebruik van maken dan 25-54-jarigen. Het zal niet verbazen dat de 55-74-jarigen veel minder geneigd blijven om van e-handel gebruik te maken (53% in 2021).

Voorals bij 16- tot 24-jarigen is het gebruik van e-administratie aanzienlijk toegenomen: terwijl 54% van hen er in 2019 gebruik van maakte, liep dit percentage in 2021 op tot 75%, een stijging met 21% in twee jaar tijd. In de afgelopen twee jaar komt de stijging op 13% bij de 25-54-jarigen en op 11% bij de 55-74-jarigen.

Hoewel het gebruik van e-gezondheid sinds 2019 is toegenomen, blijft dit over het algemeen veel minder populair dan andere onlinediensten. In de twee leeftijdscategorieën maakt respectievelijk 43% en 47% er in 2021 gebruik van, dat is dus minder dan één persoon op twee.



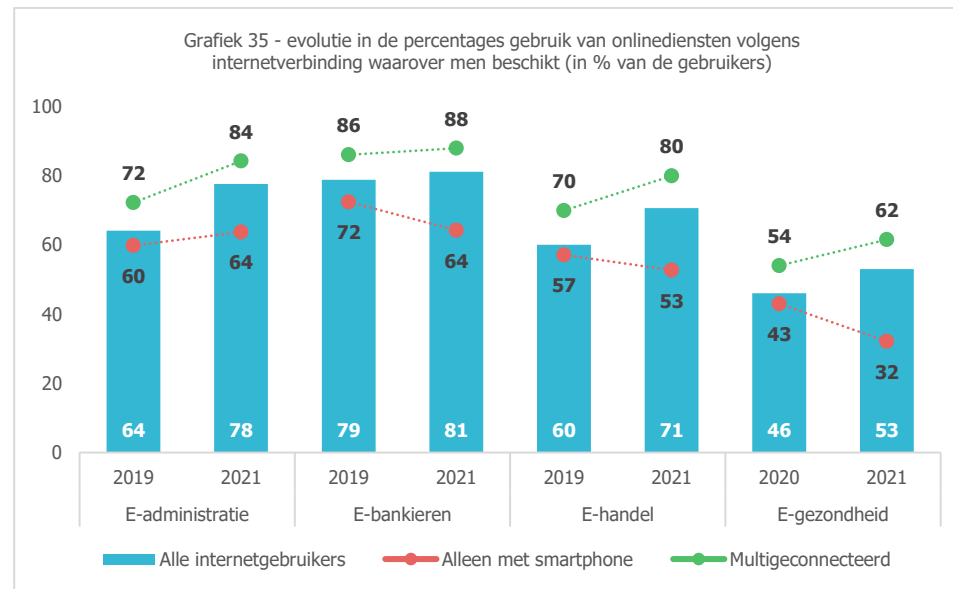
Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van Statbel-enquêtes 2019 en 2021.

## ESSENTIËLE DIGITALE DIENSTEN VOORAL GOED VOOR MULTIGECONNECTEERDE INTERNETGEBRUIKERS EN MENSEN MET STEVIGE DIGITALE VAARDIGHEDEN

Net zoals we al weten dat de toegang tot digitale technologieën niet automatisch betekent dat ze ook doeltreffend en autonoom worden gebruikt, garandeert het gebruik van internet niet dat men een beroep doet op digitale diensten, terwijl het gebruik ervan essentieel is om te kunnen deelnemen aan de diverse activiteiten van het dagelijkse leven. Het doel van dit onderdeel is aan te tonen dat het soort apparaat waarmee internetgebruikers toegang tot het internet krijgen en ook het vaardigheidsniveau waarover zij beschikken een duidelijke invloed heeft op de waarschijnlijkheid dat zij gebruik maken van essentiële digitale diensten.

Grafiek 35 bevestigt dat minder goede omstandigheden voor de toegang tot het internet het gebruik van essentiële digitale diensten in sterkere mate dan voorheen in de weg staan. Over het geheel genomen is het zelfs zo dat gebruikers voor wie de smartphone de enige manier is om toegang te krijgen tot het internet, in 2021 nog minder geneigd zijn dan in 2019 om de verschillende diensten te gebruiken, in vergelijking met gebruikers die over meerdere apparaten zijn beschikken. Zo is het verschil in gebruik tussen 'multi-uitgeruste' internetgebruikers en gebruikers met alleen een smartphone de afgelopen twee jaar voor alle onlinediensten toegenomen, ten nadele van de tweede groep. In 2021 was de kloof tussen beide groepen bijzonder groot voor e-gezondheid (30%). Slechts 32% van de internetgebruikers met alleen een smartphone maakt gebruik van e-gezondheid, tegenover 62% van hun tegenhangers met meerdere aansluitingen (dat betekent een toename van de kloof met 19% tussen 2020

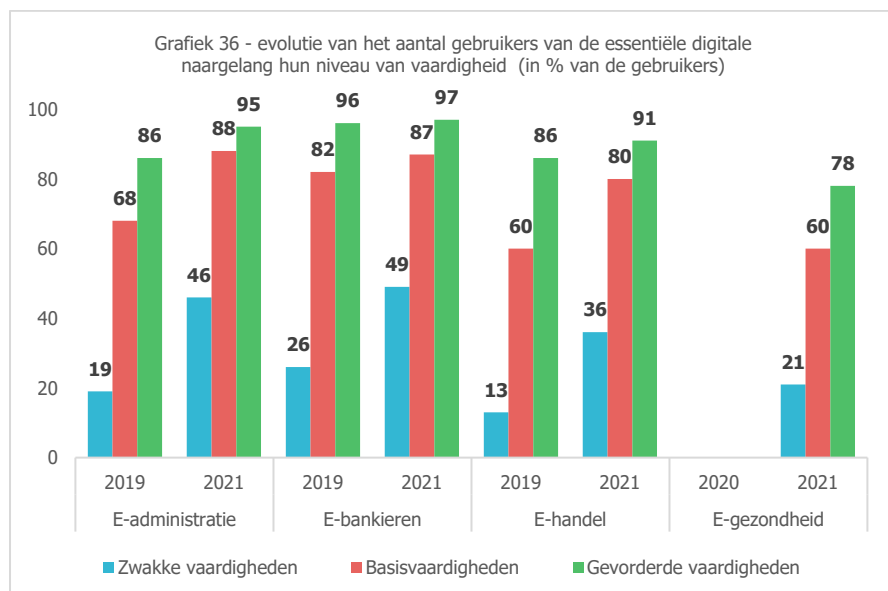
en 2021). De kloof wordt ook aanzienlijk groter voor het gebruik van e-handel (van 13% in 2019 naar 27% in 2021), e-bankieren (van 14% naar 24%) en e-administratie (van 12% naar 20% in twee jaar tijd).



Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van Statbel-enquêtes 2019 en 2021.

Grafiek 36 laat ook zien dat het gebruik van verschillende essentiële diensten door de diverse categorieën internetgebruikers tussen 2019 en 2020 aanzienlijk is toegenomen, ook bij degenen met zwakke digitale

vaardigheden<sup>19</sup>. Er blijven echter verschillen bestaan tussen de laatstgenoemden en hun tegenhangers die beschikken over gevorderde digitale vaardigheden. De kloof is in 2021 vooral opmerkelijk voor e-handel (55%). Slechts 46% van de internetgebruikers met zwakke vaardigheden maakt gebruik van e-administratie, tegen 95% van de mensen met gevorderde vaardigheden. In 2021 bedraagt de kloof nog 49%.



Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van Statbel-enquêtes 2019 en 2021.<sup>20</sup>

<sup>19</sup> De afwezigheid van gegevens uit 2019 over het gebruik van e-gezondheid volgens algemene digitale vaardigheden die identiek zijn aan die van 2021 laat niet toe dat we voor deze diensten een evolutie kunnen uitlichten.

De moeilijkheden die mensen met een zwakke beheersing van digitale technologieën ondervinden om gebruik te maken van essentiële onlinediensten, sluiten aan bij de bevindingen van de enquête 'digitale uitsluiting' die de Schaarbeekse 'werkgroep digitale uitsluiting' heeft uitgevoerd bij een honderdtal maatschappelijk werkers in de gemeente (Massart, Caldarini en Semal, 2022). De meest voorkomende moeilijkheden die volgens hen resulteren in een vraag om begeleiding, hebben betrekking op de handelingen in verband met de belastingaangifte (FOD Financiën), het aanvragen van een studiebeurs (Federatie Wallonië-Brussel), het verkrijgen van documenten op Irisbox, het elektronisch loket van de Brusselse besturen en het verkrijgen van het Covid Safe Ticket (FOD Volksgezondheid). Bovendien zijn meer dan 8 van de 10 ondervraagde maatschappelijk werkers van mening dat de overgang van de openbare diensten naar een digitale vorm deze diensten moeilijk of zelfs niet toegankelijk maakt voor hun cliënten, die zich over het algemeen in een precaire sociaaleconomische en/of culturele situatie bevinden.

We wijzen er ook op dat de moeilijkheden bij de toegang tot deze administratieve diensten, waarvan het gebruik een essentiële voorwaarde is om daadwerkelijk van zijn sociale rechten te kunnen profiteren, lang niet uitsluitend verband houden met louter een gebrek aan digitale vaardigheden. Zoals de Schaarbeekse enquête aangeeft, zijn de meest voorkomende problemen bij de digitale toegang tot sociale rechten volgens meer dan 9 op de 10 ondervraagde sociale werkers ook te wijten aan een moeilijk begrip van de administratieve procedures. De andere meest

<sup>20</sup> Voor 2020 zijn er geen gegevens beschikbaar voor e-gezondheid.

genoemde redenen zijn moeilijkheden om de nodige informatie op het internet te vinden, de gebrekkige kennis van het Frans of het Nederlands, en lees- en schrijfproblemen. Deze resultaten onderstrepen het feit dat het beleid en de initiatieven om burgers 'e-vaardigheden' bij te brengen weliswaar noodzakelijk zijn, maar op zich niet volstaan als het de bedoeling is iedereen op voet van gelijkheid toegang te bieden tot essentiële digitale diensten.

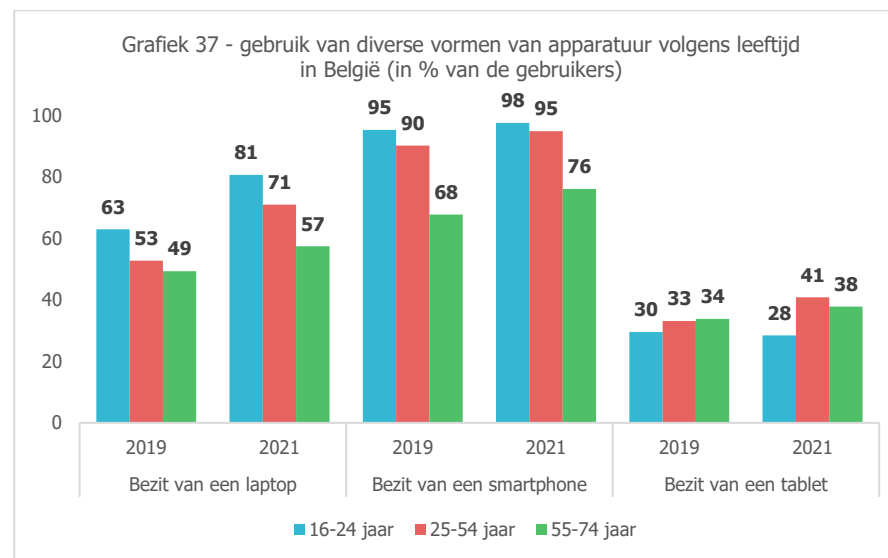
Alle resultaten samen bevestigen eens te meer dat essentiële digitale diensten over het algemeen nog steeds hoofdzakelijk worden gebruikt door multi-uitgeruste en ervaren internetgebruikers met stevige digitale vaardigheden.

## DEEL 4: DRIE DOELGROEPEN UITGELICHT: JONGEREN, SENIOREN EN WERKZOEKENDEN

Het doel van deze barometer was na te gaan hoe vormen van ongelijkheid evolueren die verband houden met de toegang tot internet, met vaardigheden en met het gebruik van essentiële digitale diensten, in een samenleving die inmiddels grotendeels gedigitaliseerd is. Dit laatste deel focust op drie groepen: jongeren van 16 tot 24 jaar, senioren van 55 tot 74 jaar en werkzoekenden. Deze keuze is enerzijds het gevolg van de specifieke uitdagingen waarmee deze groepen worden geconfronteerd als het gaat over het gebruik van digitale technologieën. Anderzijds is de keuze ook ingegeven door de wens om een reflectie aan te reiken die verder gaat dan de leeftijdscategorieën die in de federale enquête over het ICT-gebruik van huishoudens en personen in aanmerking worden genomen. Ter herinnering: de bij deze enquête verzamelde gegevens hebben alleen betrekking op personen van 16 tot 74 jaar. Hoewel zij representatief zijn voor de trends die zijn waargenomen in de algemene evolutie van vormen van digitale ongelijkheid, kunnen we in dit deel de onderliggende mechanismen die aan deze sociaal-digitale ongelijkheid ten gronde liggen, verder uitdiepen.

### JONGEREN: DE MYTHE VAN DE MULTITASKENDE *DIGITAL NATIVES* VERSUS VORMEN VAN DIGITALE ONGELIJKHEID

In absolute cijfers is de jonge generatie in België meer dan ooit verbonden met het internet. In 2021 gebruikt 81% van de jongeren tussen 16 en 24 jaar een laptop en 98% een smartphone, wat een hoger percentage is dan in andere leeftijdsgroepen. Deze groep is ook het meest 'multi-geconnecteerd': 85% van de jongeren hoort bij die groep, tegenover 74% van de 25-54-jarigen en 50% van de 55-74-jarigen.

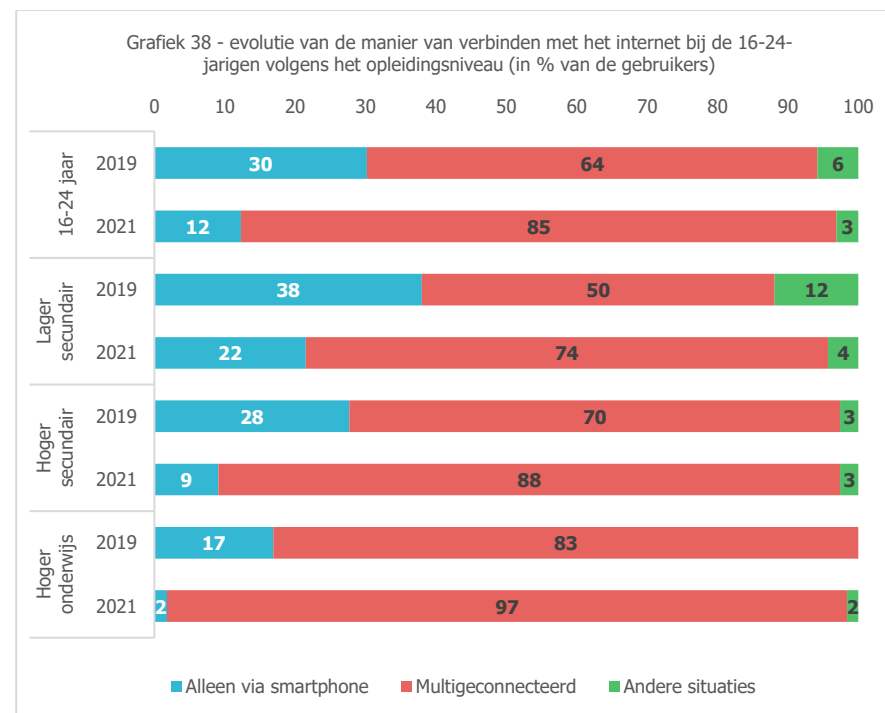


Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van Statbel-enquêtes 2019 en 2021.

De jonge generatie *digital natives* zou zich van de vorige generaties onderscheiden doordat zij zijn opgegroeid in een wereld die baadt in digitale technologieën. Een vroegtijdige 'blootstelling' aan deze tools zou leiden tot bepaalde 'breuklijnen', met name op cognitief vlak. Jongeren zouden in die optiek zowel 'van nature' beter toegerust als vaardiger zijn dan hun oudere tijdgenoten. Een van hun belangrijkste kenmerken zou hun vermogen zijn om te 'multitasken': ze kunnen meer informatie tegelijk verwerken en gemakkelijker van het ene apparaat of gebruik naar het andere overschakelen dan vorige generaties (Kirschner & De Bruyckere, 2017).

Uit diverse buitenlandse studies blijkt echter dat personen die geboren zijn sinds de jaren 1980 niet systematisch over meer gevarieerde gebruiksmogelijkheden, betere vaardigheden en meer kennis op het gebied van technologie beschikken, en dat deze generatie bijgevolg niet zozeer een breuk vormt met de vorige. Twee argumenten dragen meer in het bijzonder bij tot de ontmaskering van de mythe van de *digital natives*. Ze voeden ook de reflectie over de behoeften van de jongere generaties wat digitale media-educatie betreft.

Ten eerste herinneren de gegevens in deze barometer ons eraan dat er achter de statistische categorieën verschillende realiteiten schuilgaan. Jongeren vormen geen uitzondering op deze logica. De analyses wijzen op het hardnekkig blijven bestaan van vormen van ongelijkheid die verband houden met de levensomstandigheden, die gedeeltelijk worden beïnvloed door die van hun ouders (bij de jongeren nog van hen afhankelijk zijn).



Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van Statbel-enquêtes 2019 en 2021.

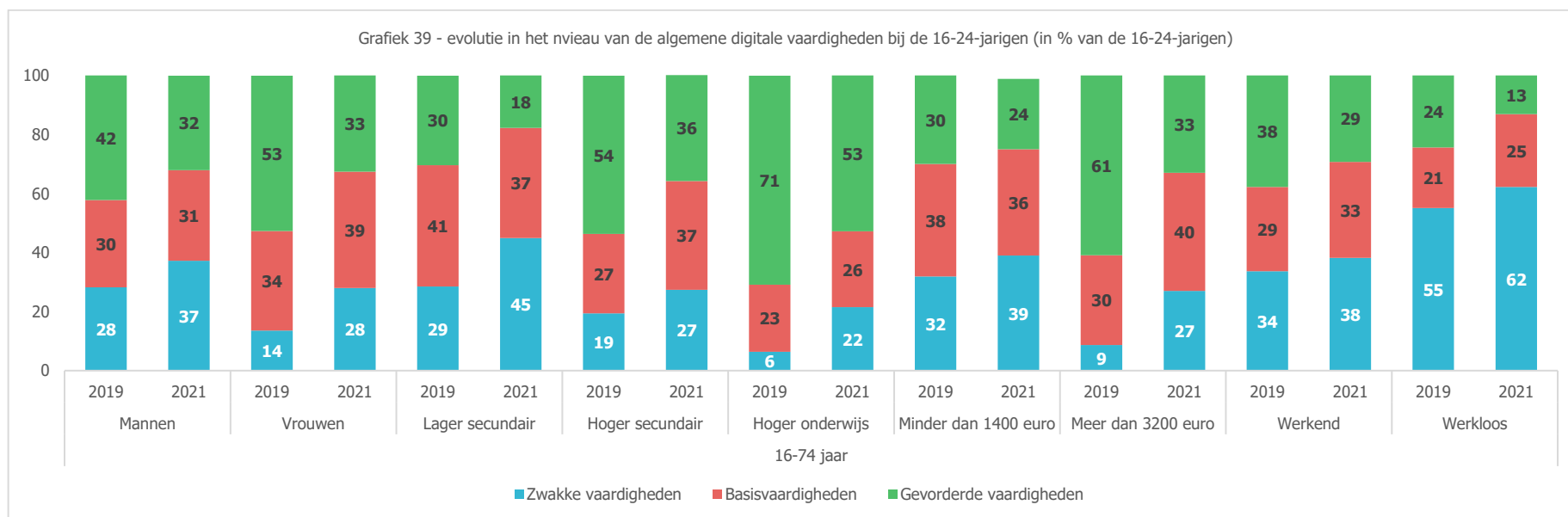
Ter herinnering: hoewel het totale percentage jongeren dat alleen via een smartphone toegang heeft tot het internet in twee jaar tijd meer dan gehalveerd is (van 30% in 2019 naar 12% in 2021), blijft er een kloof van 20% bestaan tussen jongeren met hoogstens een diploma lager secundair onderwijs (22%) en hun tegenhangers met een diploma hoger onderwijs (2%).

In 2019 was de helft van de jongeren met een laag opleidingsniveau (50%) niet multigeconnecteerd, tegenover 17% van de jongeren met een hoog opleidingsniveau. Deze verhouding is de afgelopen twee jaar zeker veranderd.

Meer dan een kwart (26%) van de jongeren met een laag opleidingsniveau blijft echter niet multi-geconnecteerd. Slechts 4% van de mensen met een diploma hoger onderwijs bevindt zich in dat geval. Deze cijfers wijzen op een eerste inperking van het beeld van de *native multi-taskers*: velen zijn nog steeds 'mono-uitgerust'.

## DIGITALE VAARDIGHEDEN EN DE JONGERE GENERATIE

**Uit grafiek 39 blijkt dat een derde van de jongeren tussen 16 en 24 jaar (33%) slechts over zwakke algemene digitale vaardigheden beschikt.** Het is geen verrassing dat bijna een op de twee jongeren met een laag opleidingsniveau (45%) in deze situatie verkeert. Dat percentage is verhoudingsgewijs twee keer zo hoog als bij de hoogst opgeleiden (22%).



Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van Statbel-enquêtes 2019 en 2021.

39% van de jongeren met een laag inkomen heeft zwakke digitale vaardigheden, tegenover 27% van de jongeren met een hoog inkomen. Bij die laatsten hebben vandaag drie keer zoveel jongeren zwakke digitale vaardigheden als twee jaar geleden (in 2019 was dat nog maar 9%).

Het percentage jonge vrouwen met zwakke vaardigheden is in twee jaar tijd verdubbeld: van 14% naar 28%. Zij hebben echter nog steeds minder kans dan hun mannelijke collega's om over zwakke vaardigheden te beschikken (37%).

Ten slotte: het niveau van de algemene digitale vaardigheden bij jongeren is iets minder verslechterd (-4%) bij werkenden dan bij werkzoekenden (-7%). Zo beschikken in 2021 meer dan 6 op de 10 werkloze jongeren (62%) over zwakke digitale vaardigheden in vergelijking met 38% bij jongeren met een job.

Ten tweede is het idee dat individuen, en dan vooral jongeren, dankzij digitale technologieën 'multitasking'-vaardigheden zouden ontwikkelen minder vanzelfsprekend dan het lijkt. Uit onderzoek blijkt namelijk dat, als jongeren bepaalde vaardigheden verwerven naarmate zij hun gebruik intensiveren, deze vaardigheden meer verband houden met het vermogen om snel van de ene taak op de andere over te schakelen (*task-switching*) dan met het vermogen om verschillende taken tegelijk uit te voeren (*multi-tasking*). Zo bekeken hebben jongeren inderdaad een betere kennis van de tools dan mensen die wat ouder zijn. Dit betekent echter nog niet dat zij een beter abstractievermogen hebben of dat zij hun gebruik beter kunnen afstemmen op hun behoeften (Van Deursen, 2010). Deze blik op 'multitaskende' jongeren kan ook worden vergeleken met de vormen van

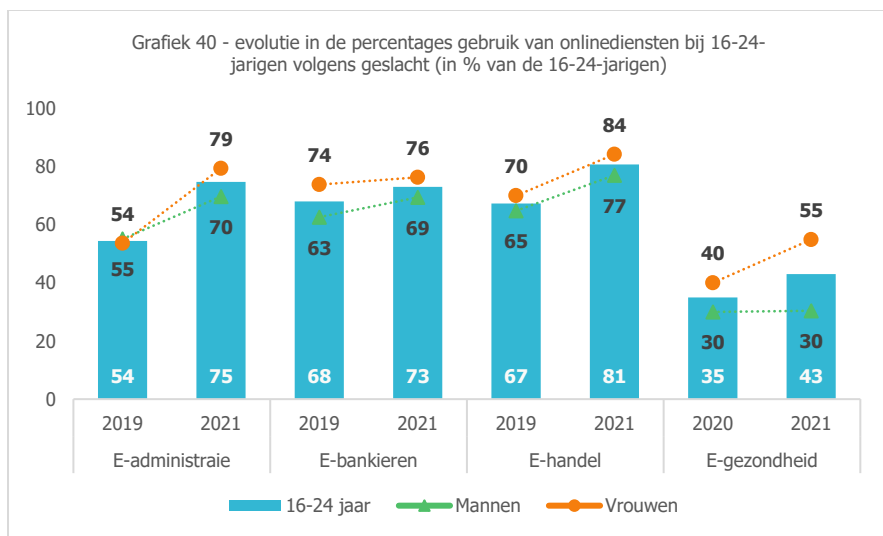
gebruik bij schoolgaande kinderen, die in werkelijkheid nogal routinematig blijken te zijn en beperkt blijven tot enkele belangrijke toepassingen (Brotcorne, 2019).

## GEbruik VAN ESSENTIËLE DIGITALE DIENSTEN DOOR JONGEREN

Grafiek 40 toont een interessante bevinding: er is bij de jonge internetgebruikers een hoger percentage vrouwelijke dan mannelijke gebruikers van de verschillende essentiële diensten.

Met name het gebruik van e-administratie is de afgelopen twee jaar sterker toegenomen bij jonge vrouwen (+25%) dan bij jonge mannen (+15%). De trend is vergelijkbaar voor e-handel, zij het in mindere mate. Wat e-gezondheid betreft, is het percentage jonge vrouwelijke gebruikers tussen 2020 en 2021 met 15% gestegen (55% vrouwelijke gebruikers in 2021), terwijl het percentage jonge mannelijke gebruikers stagneerde (slechts 30% gebruikers in 2021). Interessant is het algemene beeld: het gebruik van essentiële digitale diensten door de jongere generatie betreft de afgelopen twee jaar meer vrouwen dan mannen.

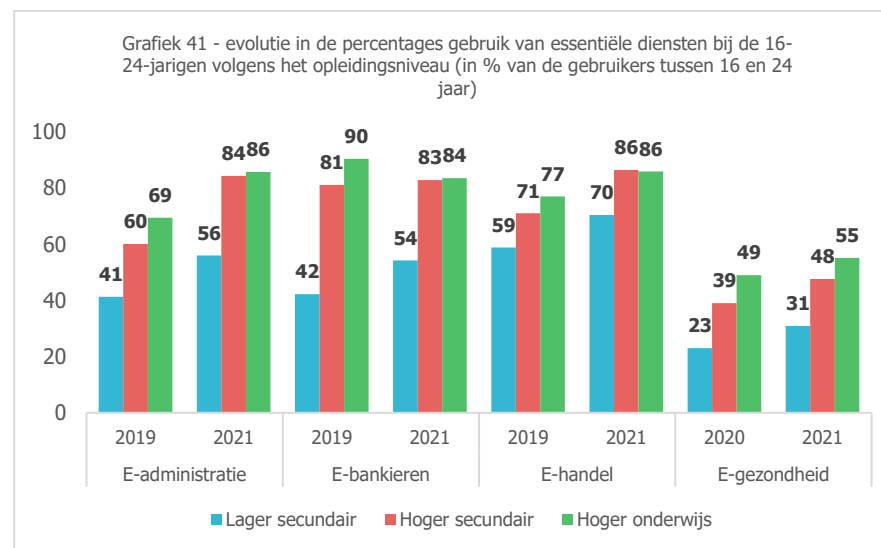




Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van Statbel-enquêtes 2019 en 2021.

Grafiek 41 over het gebruik van essentiële digitale diensten door 16- tot 24-jarigen volgens hun opleidingsniveau toont een algemene toename van het gebruik van diverse essentiële diensten in deze leeftijdsgroep, ook bij laagopgeleiden. Het is echter belangrijk te wijzen op de groeiende kloof tussen het gebruik van e-administratie door jongeren met een laag diploma en hun tegenhangers met een hoger diploma: tussen 2019 en 2021 steeg de kloof van 28% naar 30%. Slechts 56% van de laaggekwalificeerde jongeren maakte er in 2021 gebruik van, tegenover 86% van de jongeren met hogere diploma's. De situatie is vergelijkbaar voor e-gezondheid: de kloof gaat van 20% naar 24%. Slechts 31% van de laatstgenoemden maakt er in 2021 gebruik van.

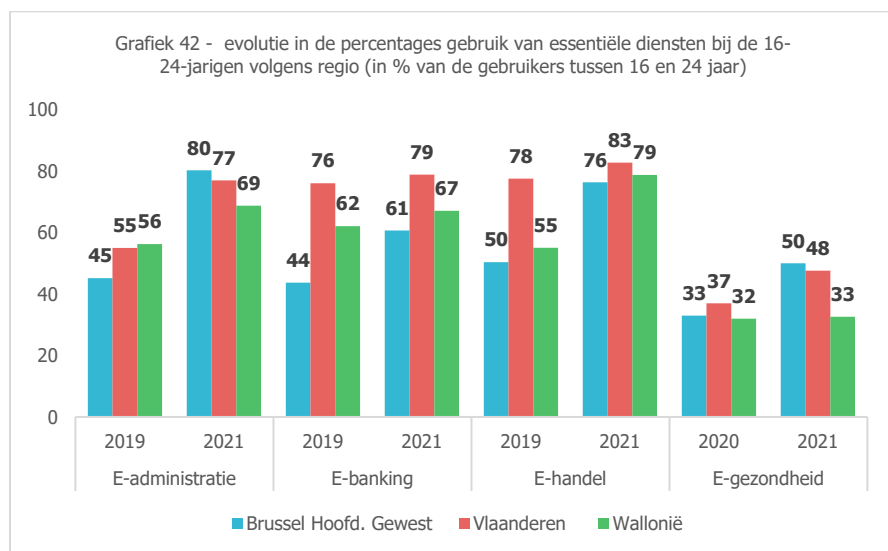
Voor de andere diensten daarentegen worden de vormen van ongelijkheid in gebruik tussen jongeren naargelang van hun opleidingsniveau steeds kleiner. We wijzen er echter op dat in 2021 slechts drie op de tien jongeren met het laagste opleidingsniveau (31%) reeds gebruik hebben gemaakt van e-gezondheid, tegenover meer dan één op de twee van de hoogst opgeleiden (55%).



Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van Statbel-enquêtes 2019 en 2021.

Grafiek 42 over het gebruik van essentiële digitale diensten door 16- tot 24-jarigen laat per Gewest significante verschillen zien in het gebruik van de meeste diensten, in het voordeel van jonge Vlamingen. De enige uitzondering zijn de diensten van e-overheid, waar in 2021 een hoger percentage Brusselse jongeren (80%) gebruik van lijkt te maken dan hun

Vlaamse (77%) en vooral Waalse (69%) tegenhangers. Bovendien stellen we vast dat de verschillen tussen de Gewesten op het vlak van het gebruik van e-bankieren en e-handel kleiner worden: de jongeren in Brussel en Wallonië zijn op dit vlak enigszins aan een 'inhaalbeweging' bezig op de jongeren in Vlaanderen. Het gebruik van online gezondheidsdiensten is aanzienlijk toegenomen in Brussel (+17%) en Vlaanderen (+11%): ongeveer één jongere op twee (50%) maakte er in 2021 gebruik van in deze twee regio's. Het gebruik ervan stagneert daarentegen bij de Waalse jongeren: slechts een derde (33%) zegt er in 2021 gebruik van te hebben gemaakt.



Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van Statbel-enquêtes 2019 en 2021.

Tot slot: de term *digital natives*, die in het begin van de jaren 2000 opdook, betreft intussen een generatie van mensen die zo'n 30 jaar bestrijkt. Binnen deze categorie vallen personen met zeer uiteenlopende leeftijden, en dus met potentieel verschillende behoeften. Bovendien blijkt uit de gegevens dat deze categorie niet vrij is van de intragenerationele en transversale sociale vormen van ongelijkheid (Brotcorne, 2019).

In plaats van aan de jongere generaties 'natuurlijke' en 'aangeboren' vaardigheden toe te schrijven, kunnen we door een omkering van het perspectief de valkuil vermijden van de enkelvoudige digitale opvoeding, die vertrekt van een sokkel van digitale vaardigheden die de meeste jongere generaties toch niet beheersen. Tegelijk is het een uitnodiging om ons in plaats daarvan te richten op de specifieke uitdagingen die het gebruik van digitale technologieën voor jongeren inhoudt, zoals cyberpesten of het kritisch checken van online-informatie.

## SENIOREN: DE FEDERALE STATISTIEKEN ONDERSCHATTEN DIGITALE ONGELIJKHEID

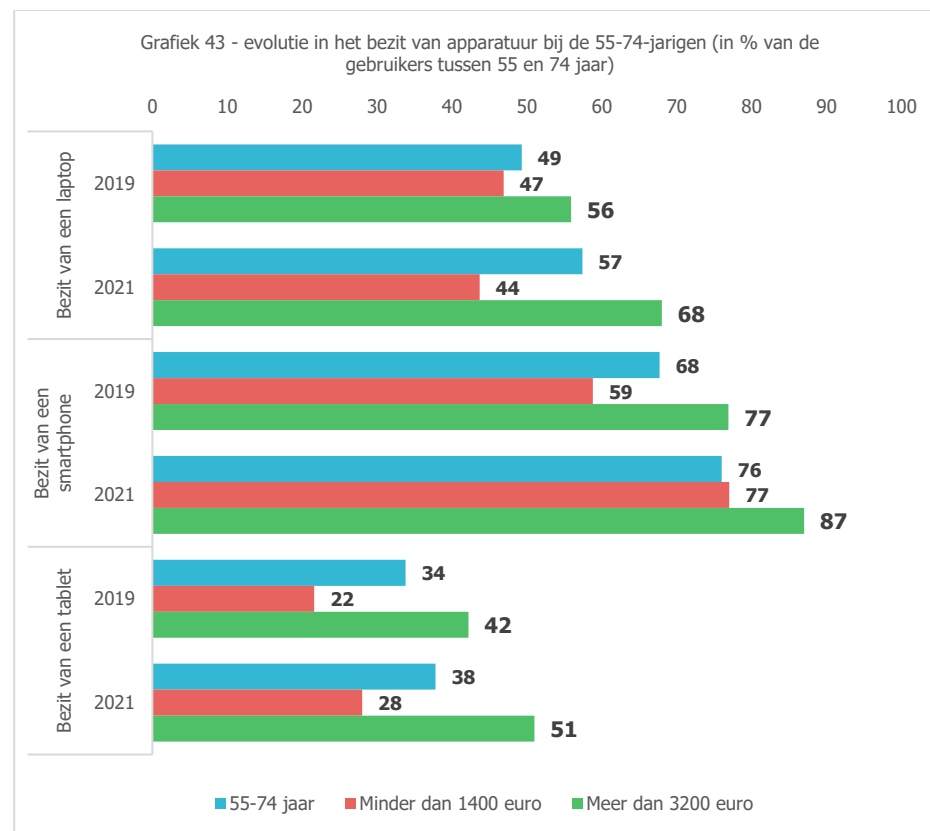
Onderzoek naar vormen van digitale ongelijkheid heeft sinds lang uitgewezen dat senioren een groep vormen die bijzonder kwetsbaar is wat het gebruik van digitale technologieën betreft. Momenteel bevat de door Statbel/Eurostat uitgevoerde federale enquête over het ICT-gebruik door huishoudens en individuen geen gegevens over personen ouder dan 74 jaar, wat tot een vertekening kan leiden over de werkelijke problematiek bij ouderen.

In België nemen de Waalse en Vlaamse gewestelijke studies echter ook senioren ouder dan 74 in hun enquêtes op. Zij lijken te vestigen dat er een hardnekkig probleem is. Ter illustratie: uit de barometer over de digitale maturiteit van de Waalse burgers voor 2021 blijkt dat slechts 35% van de 75-plussers een smartphone bezit en dat bijna één persoon op twee (49%) niet dagelijks gebruik maakt van het internet (een stijging van 10% in vergelijking met 2019). De Waalse barometer berekent ook een score voor 'digitale maturiteit', die is samengesteld uit het gevoel van digitale vaardigheid en individuele vormen van gebruik. Volgens deze score heeft meer dan driekwart (76%) van de 75-plussers een laag niveau van digitale maturiteit.

Zoals de verspreiding van digitale technologieën er niet automatisch toe heeft geleid dat alle jongere generaties een vergelijkbaar niveau van digitale toegang en digitale vaardigheden hebben bereikt, heeft zij er dus ook niet geleidelijk aan toe geleid dat de oudere generaties de digitale tools beter beheersen.

Wie alleen kijkt naar de leeftijd als indicator van digitale kwetsbaarheid, heeft echter slechts een gedeeltelijk beeld van de problemen waarmee deze generatie te kampen heeft. Het inkomensniveau, het opleidingsniveau en de gezinssamenstelling spelen ook hier een belangrijke rol wat betreft de toegang tot en het gebruik van onlinediensten.

Grafiek 4 op bladzijde 10 laat zien dat het percentage mensen tussen 55 en 74 jaar met een hoog inkomen dat thuis een internetaansluiting heeft 99% bedraagt, terwijl het bij mensen tussen 55 en 74 jaar met een laag inkomen slechts 71% bedraagt.



Bron: berekeningen door IACCHOS, UCLouvain, op basis van de Statbel-enquêtes 2019 en 2021

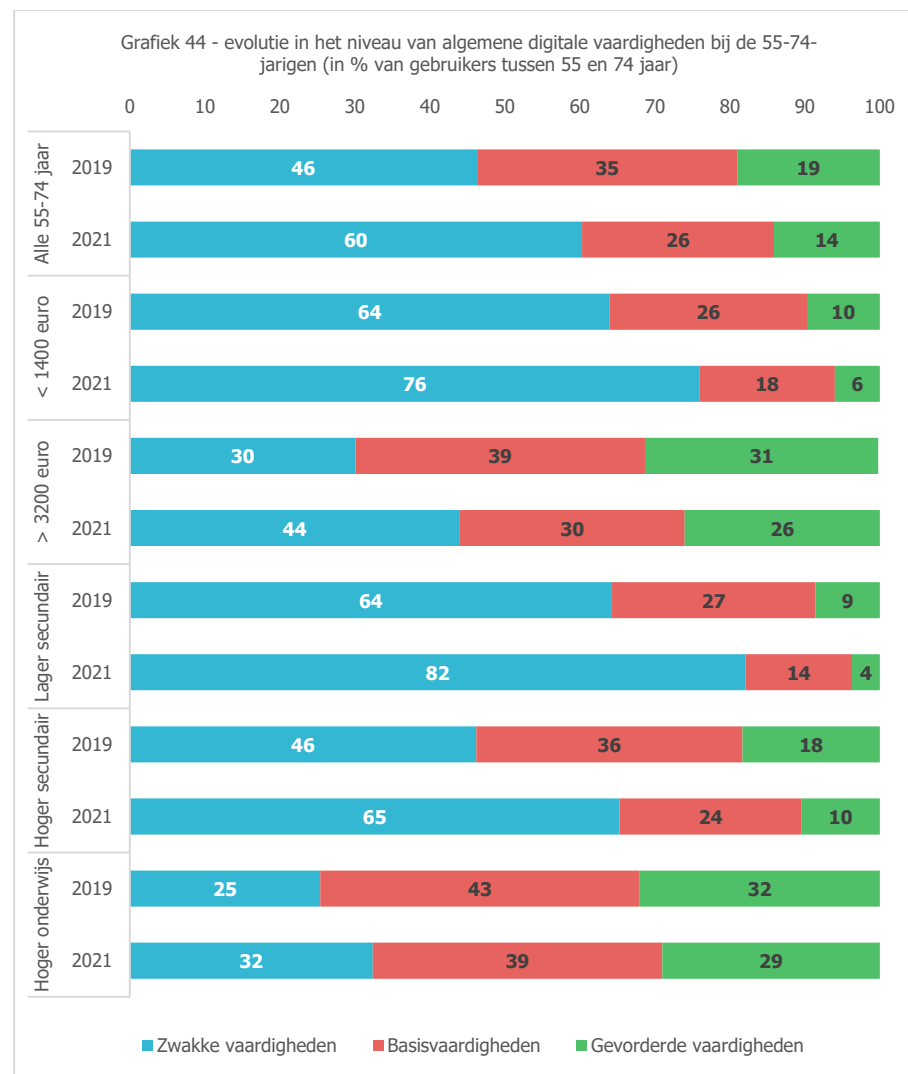
Voorts zijn tussen 2019 en 2021 de verschillen tussen senioren volgens inkomensniveau toegenomen wat het soort gebruikte apparatuur betreft. Zo stijgt het bijvoorbeeld van 9% naar 24% voor het gebruik van een laptop.

In vergelijking met andere leeftijdsgroepen in de bevolking gebruiken 55-74-jarigen vaker een tablet. Het bezit daarvan is echter méér toegenomen

bij de financieel beter gesitueerde senioren (+9%) dan bij de senioren met lagere inkomens (+6%): die laatste groep maakt maar half zoveel kans als de eerste om dit soort apparatuur te gebruiken.

Wat de algemene digitale vaardigheden betreft, zijn de verschillen volgens het inkomensniveau de afgelopen twee jaar toegenomen. Ze zijn ook aanzienlijk. Van de senioren met een comfortabel inkomen heeft in 2021 44% zwakke digitale vaardigheden. Dit percentage loopt op tot 76% bij hun leeftijdgenoten met een laag inkomen. het percentage senioren met zwakke vaardigheden en een laag inkomen is aanzienlijk gestegen (+12% van de personen met zwakke vaardigheden). Slechts 6% van deze groep beschikt over gevorderde digitale vaardigheden. Een verzwakking van de digitale vaardigheden kan echter ook opgemerkt worden bij senioren die meer financieel welgesteld zijn (+14%)

Dan het bilan naargelang van het opleidingsniveau. In 2019 bedroeg de kloof tussen senioren met een laag opleidingsniveau en senioren met een diploma hoger onderwijs 39%. Deze kloof is in 2021 opgelopen tot 50%, met meer dan 8 op de 10 (82%) senioren met een lage opleiding die over zwakke digitale vaardigheden beschikken.



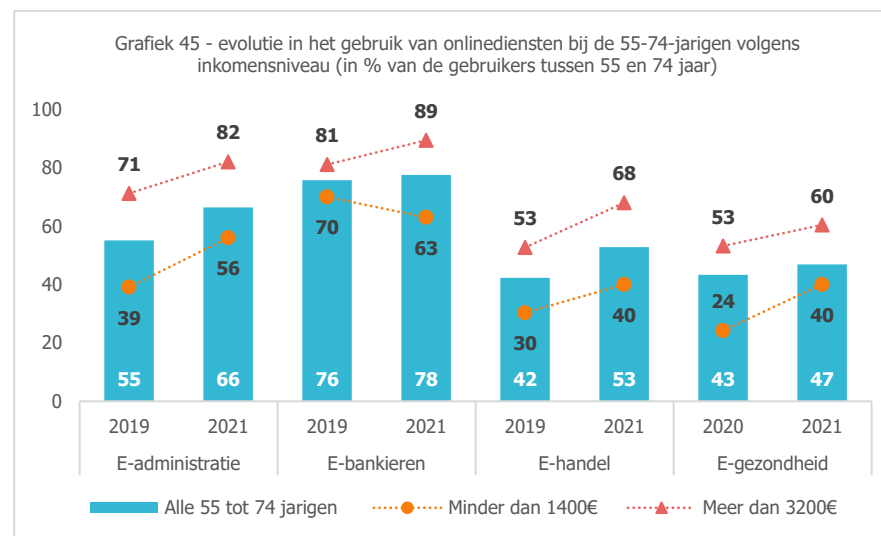
Bron: berekeningen door IACCHOS, UCLouvain, op basis van de Statbel-enquêtes 2019 en 2021

In 2021 was 9% van de Belgische bevolking ouder dan 75 jaar<sup>21</sup> (ongeveer 415.000 mannen en 618.000 vrouwen). In de context van een vergrijzende bevolking blijft de kwestie van digitale sociale vormen van ongelijkheid bij senioren bestaan. De kloof wordt binnen deze generatie steeds groter, met name wat betreft het gebruik van essentiële onlinediensten. Zoals reeds duidelijk werd in deel 3 (zie grafiek 34, blz. 45), behoren de 55-74-jarigen tot de leeftijdsgroepen die het minst gebruik maken van essentiële digitale diensten in vergelijking met jongere leeftijdsgroepen. Ter herinnering: in 2021 maakt bijvoorbeeld minder dan één op twee (47%) 55-74-jarigen gebruik van e-gezondheid, tegenover 59% van de 25-54-jarigen.

Oudere mensen vormen een groep bij wie de gezondheid kwetsbaarder wordt en die daarom naar verwachting meer behoefte hebben aan gezondheidszorg. Het gebruik van e-gezondheidsdiensten is dan ook een bijzondere uitdaging bij deze groepen, met name voor de sociaal-economisch meest achtergestelde personen. Tijdens de gezondheids crisis was de band tussen gezondheidszorg en digitale technologieën intens, of het nu ging om de toegang tot gezondheidszorg (een afspraak maken met een arts, een onlineraadpleging enz.) of om bijzondere tools voor het beheersen van de pandemie (Covid-certificaten, testresultaten enz.).

In een context waarin financiële onzekerheid sowieso een factor is om geen beroep te doen op gezondheidszorg, werpen de moeilijkheden bij het zich toe-eigenen van digitale gezondheidsdiensten door ouderen, met name door de economisch meest achtergestelde mensen – als gevolg van een moeilijke toegang tot het internet, het gebrek aan vaardigheden of gebrek aan inzicht in de te zetten stappen – de vraag op welke rol de digitalisering van diensten

speelt bij het versterken van reeds bestaande patronen van niet-gebruik van de gezondheidszorg, en wel door een deel van de bevolking met vermoedelijk de grootste zorgbehoeften.



Bron: berekeningen door IACCHOS, UCLouvain, op basis van de Statbel-enquêtes 2019 en 2021

Grafiek 45 illustreert deze trend: slechts 40% van de 55-74-jarigen met een laag inkomen maakt gebruik van e-gezondheidsdiensten, tegenover 60% van hun meer welgestelde tegenhangers.

Deze vaststelling gaat ook op voor alle betrokken onlinediensten. De kloof tussen deze twee groepen ouderen is tussen 2019 en 2021 het grootst geworden in e-banking (van 11% naar 26%). De kloof tussen de twee

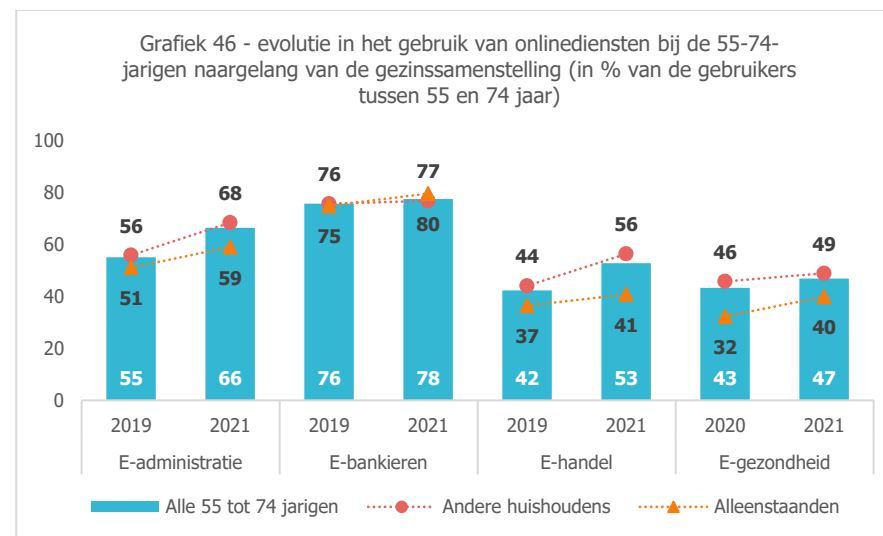
21 Gegevens van Statbel, 2022.

groepen wordt ook groter wat het gebruik van e-handel betreft (+5% in twee jaar tijd). We wijzen hier op het belang van het inkomen voor de mogelijkheid om goederen en diensten online te kopen. Wat e-administratie betreft, steeg het aantal gebruikers met een laag inkomen tussen 2019 (39%) en 2021 (56%) met 17%, maar er blijft een aanzienlijke kloof bestaan volgens het inkomensniveau (22%).

In 2019 wijdde *Financité* een deel van haar jaarverslag over financiële inclusie in België (Bero & Fily, 2019) aan de moeilijkheden die ouderen ondervinden door de digitalisering van bankdiensten.<sup>22</sup> Naast de hierboven vermelde problematiek in verband met vormen van digitale ongelijkheid wordt in het verslag ook melding gemaakt van de gevolgen van de vergrijzing voor de cognitieve en motorische vaardigheden, waardoor het gebruik van digitale bankdiensten complexer en/of tijdrovender kan worden.

Deze gegevens, aangevuld met data over het gebruik van onlinediensten door senioren naargelang zij al dan niet alleenstaand zijn,<sup>23</sup> wijzen dus op bijzonder kwetsbare situaties bij de bevolking ouder dan 55.

<sup>22</sup> Financiële inclusie wordt gedefinieerd als 'een proces waarbij een persoon toegang heeft tot en/of gebruik kan maken van financiële diensten en producten die door "klassieke" aanbieders worden aangeboden, aangepast aan zijn of haar behoeften. Hierdoor kan hij/zij een normaal sociaal leven leiden



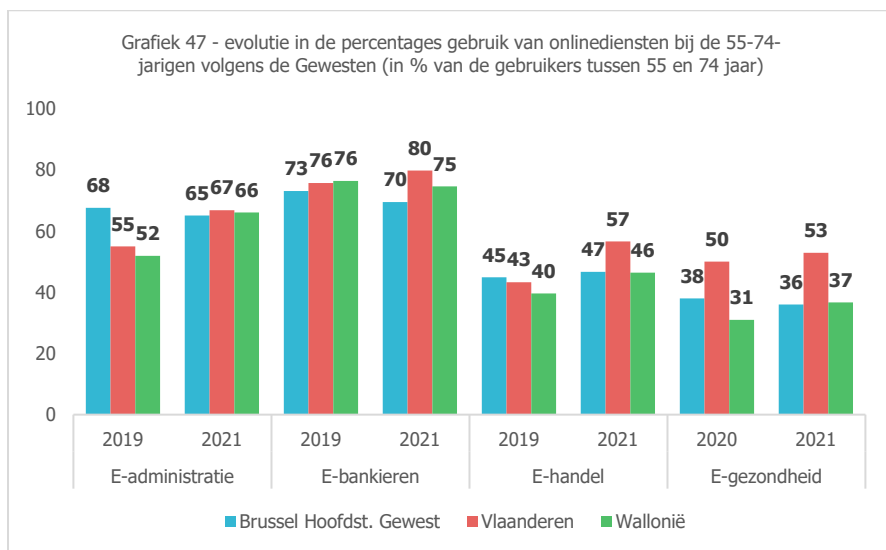
Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van Statbel-enquêtes 2019 en 2021.

Ten slotte blijkt uit grafiek 47 dat er naargelang van de diensten grote gebruiksverschillen zijn tussen senioren in uit de verschillende Gewesten. Zo is het gebruik van e-administratie door senioren tussen 2019 en 2021 toegenomen in Vlaanderen en Wallonië, en lijkt het nu relatief gelijk te zijn in de drie Gewesten van het land. Er zijn echter verschillen in het voordeel van de Vlaamse senioren wat het gebruik van e-bankieren, e-handel en vooral e-gezondheid betreft. Over deze laatste categorie verklaart meer dan één Vlaamse senior op twee (53%) er in 2021 gebruik van te maken, tegenover respectievelijk 37% en 36% van hun Waalse en Brusselse tegenhangers. Deze bevinding sluit aan bij een eerder gesignaleerd risico:

in de maatschappij waartoe hij of zij behoort' (p. 4). Voor een geactualiseerde kijk op de toestand van de financiële inclusie in België in 2021, zie het verslag van *Financité* 2021.

<sup>23</sup> Andere huishoudens, behalve eenoudergezinnen.

het lage gebruik van e-gezondheid dreigt problemen te veroorzaken wat het gebruik van de gezondheidszorg betreft.



Bron: berekeningen door IACCHOS, UCLouvain, op basis van de Statbel-enquêtes 2019 en 2021

De gegevens over de 55-plussers mogen de vooronderstelling niet voeden dat ouderen die zijn opgegroeid in een maatschappij zonder technologie 'resistent' en weinig e-vaardig zouden zijn. De analyses laten namelijk enerzijds grote verschillen zien in het gebruik maken van digitale technologieën door senioren naargelang van hun leefomstandigheden. Anderzijds is het relatieve wantrouwen van veel senioren ten aanzien van het gebruik van digitale technologieën misschien niet alleen een reflectie van een gebrek aan vaardigheden op dit gebied, maar ook van een zekere

ervaring, waardoor zij kritischer staan tegenover het gebruik van digitale technologieën dan jongere generaties.

## WERKZOEKENDEN: MOEILIKHEDEN DIE HEN BENADELEN BIJ HET ZOEKEN NAAR WERK

Uit officiële statistieken blijkt dat er in België in 2021 ongeveer 320.000 werklozen waren, wat neerkomt op een werkloosheidspercentage van 6%: 12% in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, 4% in het Vlaams Gewest en 9% in het Waals Gewest.<sup>24</sup>

In de drie Gewesten van het land hebben de diensten voor arbeidsbemiddeling de afgelopen jaren elk een onlinedienst voor werkzoekenden ontwikkeld: inschrijving, zoekmachines, sollicitaties enz. Hoewel mensen die dat verkiezen nog altijd ter plaatse een afspraak kunnen maken om stappen te zetten bij hun zoektocht naar werk, zijn het bezit van digitale tools en de beheersing van bepaalde digitale vaardigheden, met name op het gebied van schrijven en kantoorautomatisering, in deze context niettemin bepalend.

De computer (desktop of laptop) is daarbij een steeds belangrijker hulpmiddel (tabel 7). Tussen 2019 en 2021 is er een toename van 8% in het gebruik van een laptop bij werklozen (ter vergelijking: deze toename bedraagt 28% bij werkenden). Over heel België bekeken gebruikt 59% van

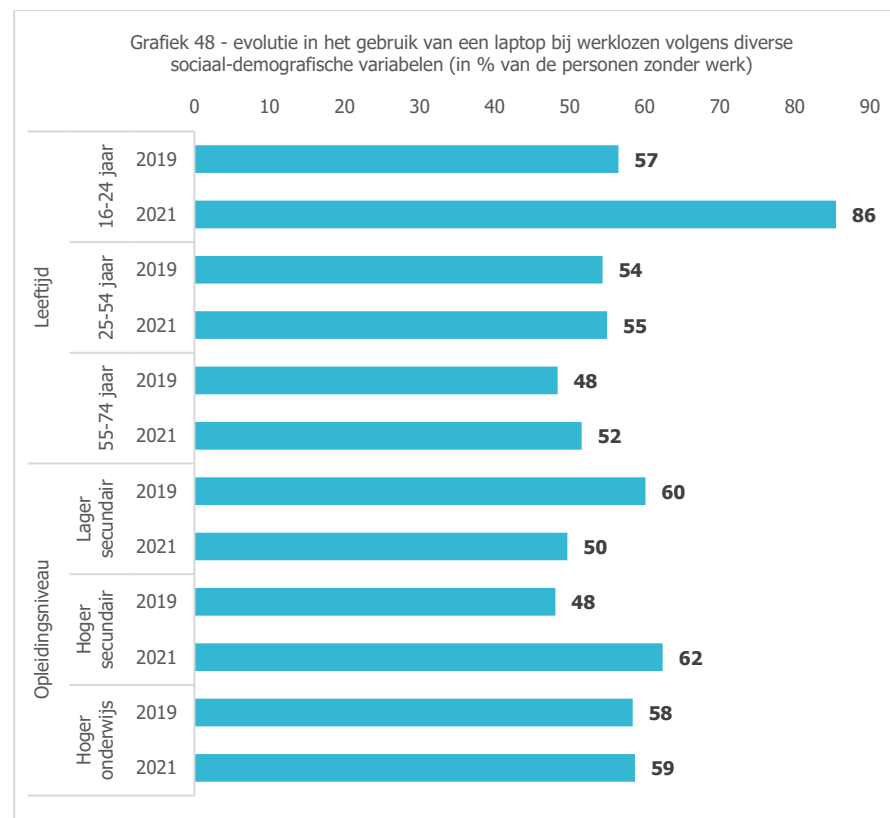
<sup>24</sup> Gegevens van Statbel, 2022.

hen dit apparaat. Dit percentage is aanzienlijk hoger in het Brussels (64%) en Vlaams (61%) Gewest dan in Wallonië (53%).<sup>25</sup>

Tabel 7 — evolutie in de percentages bezit van een laptop volgens sociaal-professioneel statuut (in % van de gebruikers)

	2019		2021
<b>Werkenden</b>	<b>53</b>	↑	<b>81</b>
<b>Werklozen</b>	<b>53</b>	↑	<b>59</b>
<i>Brussel Hoofdstedelijk Gewest</i>	55	↑	64
<i>Vlaanderen</i>	55	↑	61
<i>Wallonië</i>	53	≈	53

Bron: berekeningen door IACCHOS, UCLouvain, op basis van de Statbel-enquêtes 2019 en 2021



Bron: berekeningen door IACCHOS, UCLouvain, op basis van de Statbel-enquêtes 2019 en 2021

Uit de gegevens blijkt dat vooral jonge werklozen tussen 2019 en 2021 meer gebruik zijn gaan maken van laptops (+29%) in vergelijking met oudere

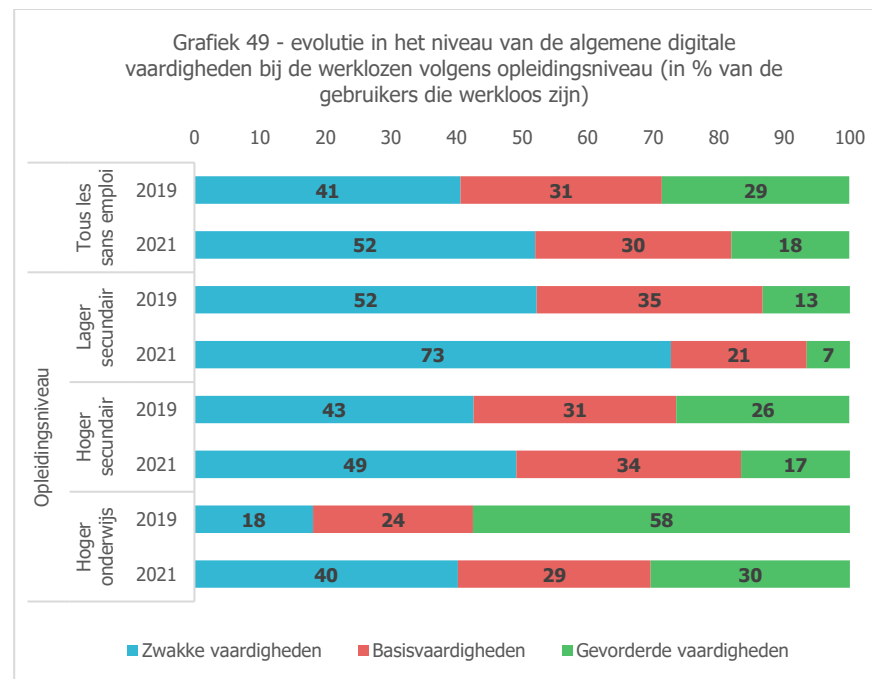
25 Gegevens niet beschikbaar voor 2019.



werklozen, bij wie het gebruik over het geheel genomen weinig is toegenomen (+1% voor 25-54-jarigen en +4% voor 55-74-jarigen).

Uit de uitsplitsing van het laptopgebruik bij werklozen volgens opleidingsniveau blijkt dat er een daling van het gebruik is bij wie een diploma lager secundair bezit (-10%) en een lichte stijging bij de hoger opgeleide groepen. Deze gegevens moeten met de nodige omzichtigheid worden geïnterpreteerd, aangezien niet wordt gespecificeerd of mensen ook een vaste computer gebruiken. Toch mogen we deze conclusie trekken: werkzoekenden zijn lang niet allemaal gebruikers van een laptop, het apparaat waarvoor we tussen 2019 en 2021 de grootste stijging in het gebruik vaststelden. Daarom kunnen we aannemen dat een aanzienlijk deel van de werkzoekenden gebruik maakt van andere soorten apparatuur (waaronder desktops) of andere kanalen (face-to-face afspraken). De stappen die zij zetten worden dan ook bepaald door de mogelijkheid om toegang te krijgen tot deze voorzieningen, via openbare plaatsen of rechtstreeks via de gewestelijke diensten voor arbeidsbemiddeling.

In 2021 heeft iets meer dan de helft (52%) van de werklozen zwakke digitale vaardigheden. Het zal niet verbazen dat het opnieuw bij de laaggeschoolde werkzoekenden is dat het percentage gebruikers met zwakke vaardigheden het hoogst is (73%). Van hun tegenhangers met een diploma hoger onderwijs is ook nog altijd 40% echter in dat geval. Zoals reeds aangegeven in deel 2 van deze barometer kan deze scherpe daling van de digitale vaardigheden tussen 2019 en 2021 gedeeltelijk worden toegeschreven aan het toevoegen van de categorie 'vaardigheden in veiligheid online' (e-security) vanaf 2021.



Bron: berekeningen door IACCHOS, UCLouvain, op basis van de Statbel-enquêtes 2019 en 2021

Beschikken over een basisoniveau digitale vaardigheden krijgt betekenis, vooral met betrekking tot de toepassingen die het beroepsleven van individuen kenmerken. De digitalisering stelt ons vandaag de dag voor tal van uitdagingen wat betreft het gebruik ervan voor sociaal-professionele integratie op de arbeidsmarkt. Van de toepassingen die in de Statbel-enquête worden geanalyseerd blijken er vier onmisbaar te zijn bij het zoeken naar werk: het gebruik van een mailbox, het gebruik van een tekstverwerker, online solliciteren naar een job en het volgen van een onlinecursus of -opleiding. Die laatste vorm van gebruik is met name tot

ontwikkeling gekomen als gevolg van de door de gezondheids crisis opgelegde beperkingen.

Het lezen en verzenden van een e-mail is een gewone taak bij online-interacties. Dat is met name het geval voor officiële contacten met overheidsdiensten, diverse openbare instellingen of in het kader van een zoektocht naar werk.

Tabel 8 — evolutie in het gebruik van e-mail en tekstverwerking bij werklozen (in % van de werkloze gebruikers)

	E-mails sturen of ontvangen		Tekstverwerking	
	2019	2021	2019	2021
<b>Alle personen</b>	<b>89</b>	<b>91</b>	<b>60</b>	<b>60</b>
<b>Werklozen</b>	<b>87</b>	<b>92</b>	<b>47</b>	<b>54</b>
<i>Mannen</i>	84	89	49	55
<i>Vrouwen</i>	90	96	44	51
<i>16-24 jaar</i>	89	91	43	59
<i>25-54 jaar</i>	87	94	51	54
<i>55-74 jaar</i>	81	88	35	48
<i>Minder dan 1400 euro</i>	84	87	38	49
<i>Meer dan 3200 euro</i>	100	96	73	66
<i>Lager secundair</i>	<b>84</b>	<b>87</b>	<b>27</b>	<b>32</b>
<i>Hoger secundair</i>	<b>85</b>	<b>91</b>	<b>46</b>	<b>55</b>
<i>Hoger onderwijs</i>	<b>94</b>	<b>97</b>	<b>81</b>	<b>69</b>

Bron: berekeningen door IACCHOS, UCLouvain, op basis van de Statbel-enquêtes 2019 en 2021

**Het lezen en versturen van een e-mail is echter voor een deel van de bevolking volstrekt niet vanzelfsprekend.** Voor veel mensen maakt e-mail geen deel uit van hun dagelijks leven omdat hun culturele gewoonten meer op oraliteit zijn gebaseerd, of vanwege moeilijkheden met lezen en schrijven.

**In 2021 maakt bijna een op de tien personen (9%) geen gebruik van e-mail. Dat is iets minder dan in 2019 (-2%).** Onder de werklozen

maken vrouwen (96%) over het algemeen iets meer gebruik van e-mail dan mannen (89%). De leeftijds kloven zijn ook kleiner geworden tussen 2019 (8%) en 2021 (3%). Ten slotte is het percentage e-mailgebruikers het laagst bij werklozen met het laagste opleidingsniveau (87% in 2021), in vergelijking met werklozen met het hoogste opleidingsniveau (97%).

**Het gebruik van tekstverwerking is daarentegen de afgelopen twee jaar niet geëvolueerd: 40% van de mensen maakt er geen gebruik van.** Natuurlijk is het in sommige professionele of persoonlijke situaties niet nodig om dagelijks een tekstverwerker te gebruiken. Toch moeten we dit cijfer ook in verband brengen met het grote aantal procedures waarvoor tegenwoordig een tekstverwerker moet worden gebruikt (schrijven van een brief, opstellen van een cv enz.) in het kader van het zoeken naar werk.

Zo maakt in 2021 bijna de helft van de werklozen geen gebruik van een tekstverwerker (46%). Hoewel dat gebruik de jongste twee jaar bij werklozen van alle leeftijden is toegenomen, blijft het verschil tussen ouderen en jongeren in het voordeel van de laatsten. Ten slotte zien we het duidelijkste verschil in het gebruik van tekstverwerking als we rekening houden met het opleidingsniveau van de werklozen: 68% van degenen met ten hoogste een diploma lager secundair maakt geen gebruik van tekstverwerking. Dit is meer dan twee keer zoveel als bij de hoogst opgeleiden (31%).

Over het geheel genomen herinneren deze cijfers ons eraan dat bepaalde onlinepraktijken die voor de bevolking als geheel vanzelfsprekend lijken, in de praktijk geenszins gelijkmatig verspreid zijn.

Uit deze cijfers blijkt ook dat de twee jaar van de pandemie zonder twijfel hebben geleid tot een ongekennde toename van de toegang tot digitale technologieën en het gebruik ervan bij veel dagelijkse activiteiten. Deze toename is echter geen synoniem met een 'algemene stijging van de digitale vaardigheden' en ook niet met een toenemend gebruik van bepaalde toepassingen waarvoor je goed moet kunnen lezen en schrijven.

Ten tweede is in die twee jaar het internetgebruik voor het zoeken naar werk bij werklozen met 4% gedaald. Ongeveer een op de twee werklozen ouder dan 55 jaar gebruikt het internet niet voor dit doel, tegenover ongeveer een op de vier van hun jongere lotgenoten (26%). Dat is ook het geval voor mensen met een laag opleidingsniveau (52%). Het volgen van online-opleidingen lijkt daarentegen te zijn toegenomen. De pandemie verklaart vermoedelijk deze stijging (+19%). Vrouwen (30%) maken meer gebruik van deze onlinediensten dan mannen. Hetzelfde geldt voor mensen met een diploma hoger onderwijs in vergelijking met hun tegenhangers met een lager opleidingsniveau (18%).

Mensen zijn niet gelijk als het op e-learning aankomt: de kwaliteit van de toegang tot het internet, het niveau van hun digitale vaardigheden en meer of minder positieve ervaringen bij het zoeken naar werk kunnen allemaal invloed hebben op de relatie die individuen met digitale technologieën hebben. Tegelijk zetten de digitale vaardigheden die vereist zijn voor online-opleidingen, onlinesollicitaties en het schrijven van cv's mensen voortdurend onder druk om hun digitale vaardigheden op peil te houden en ze ook te actualiseren. Dergelijke ervaringen kunnen voor veel mensen zowel uitputtend als stressvol zijn.

Tabel 9 — evolutie in het gebruik van het internet bij het zoeken naar werk (in % van de gebruikers)

	Online werk zoeken		Een onlineberoepsopleiding volgen	
	2019	2021	2019	2021
<b>Alle personen</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>29</b>
<b>Werklozen</b>	<b>62</b>	<b>58</b>	<b>13</b>	<b>24</b>
<i>Mannen</i>	68	55	13	20
<i>Vrouwen</i>	55	61	12	30
<i>16-24 jaar</i>	58	74	10	23
<i>25-54 jaar</i>	68	56	14	27
<i>55-74 jaar</i>	44	51	7	15
<i>Minder dan 1400 euro</i>	59	60	13	16
<i>Meer dan 3200 euro</i>	58	40	n.a	23
<i>Lager secundair</i>	58	48	11	18
<i>Hoger secundair</i>	61	58	9	21
<i>Hoger onderwijs</i>	72	64	23	35

Bron: berekeningen door IACCHOS, UCLouvain, op basis van de Statbel-enquêtes 2019 en 2021

# BIBLIOGRAFIE

---

Bero, A. & Fily, A. (2019). Rapport annuel sur l'inclusion financière en Belgique 2019. Réseau Financité.

Brotcorne, P. (2019). Pour une approche systémique des inégalités numériques parmi les jeunes en âge scolaire. *Nouveaux cahiers de la recherche en éducation*, 21(3), 135–154.

Brotcorne, P. & Mariën, I. (2020). Baromètre de l'inclusion numérique. Fondation Roi Baudouin.

Digital Wallonia (2021) Baromètre 2021 de maturité numérique des citoyens wallons, 80p. (<https://www.digitalwallonia.be/fr/publications/citoyens2021/>)

Galvan, I. (2022), Dématérialisation des services bancaires. Vers une exclusion financière des personnes en difficulté avec l'écrit, *Revue nouvelle*, n°3.

Granjon, F. (2022). Inégalités sociales, dispositions et usages du numérique. *Education et sociétés*, 47(1), pp. 81-97.

Khilnani, A., Schulz, J., & Robison, L. (2020). The COVID-19 pandemic: new concerns and connections between eHealth and digital inequalities. *Journal of Information, Communication and Ethics in Society*, 18(3), pp. 393-403.

Kirschner P., & De Bruyckere, P. (2017). The myths of the digital native and the multitasker. *Teaching and Teacher Education*, Volume 67, pp. 135-142.

Mariën, I., Ben Omar, C. & Van Audenhove, L. (2021) e-Inclusion for Belgium: Federale Roadmap Digitale inclusie. Beleidsvoorbereiding rapport in opdracht van de Programmatorische Federale Overheidsdienst Maatschappelijke Integratie (POD MI). Vrije Universiteit Brussel, 65p. (<https://www.mis.be/nl/studies-publicaties-statistieken/federale-roadmap-digitale-inclusie-voor-het-project-e-inclusion>)

Massart, E. Caldarini, C. et Semal, E. (2022). *Exclusion numérique*, une réalisation du GT Exclusion Numérique 1030 de la Coordination de l'Action Sociale de Schaerbeek (CASS). <https://www.cass-cssa.be/fr/nos-actions/nos-publications>

Pasquier, D. (2018). *L'Internet des familles modestes. Enquête dans la France rurale*, Paris, Presses des Mines.

Robinson, L. et al. (2020a). Digital inequalities in time of pandemic: COVID-19 exposure risk profiles and new forms of vulnerability. *First Monday*, 25(7).

Robinson, L. et al. (2020b). Digital inequalities 3.0: Emergent inequalities in the information age. *First Monday*, 25(7).

Robinson, L. et al. (2020c). Digital inequalities 2.0: Legacy inequalities in the information age. *First Monday*, 25(7).

Sevenhant, R., Stragier, J., De Marez, L., Schuurman, D. (2022) imec.digimeter 2021. Digitale trends in Vlaanderen, 180p. (Geraadpleegd online op 22 juni 2022: [https://www.imec.be/sites/default/files/2022-04/IMEC\\_Digimeterrapport\\_2021.pdf](https://www.imec.be/sites/default/files/2022-04/IMEC_Digimeterrapport_2021.pdf))

Van Deursen, A. (2010). *Internet Skills: vital assets in an information society*. University of Twente, Enschede.

Van Deursen A. & Van Dijk A. (2019). The first-level digital divide shifts from inequalities in physical access to inequalities in material access. *New Media & Society*, 21(2), pp. 354-375.

# BIJLAGE 1: METHODOLOGIE VOOR DE EVALUATIE VAN DIGITALE VAARDIGHEDEN

De indicatoren voor digitale vaardigheden die werden gebruikt om de cijfers in deze barometer samen te stellen, zijn ontwikkeld op basis van het Europese kader voor digitale vaardigheden Digital Framework 2.0, dat in 2021 is herzien. Deze indicator wordt ook gebruikt bij de samenstelling van de Digital Economy and Society Index (DESI).

Deze indicator is gebaseerd op een selectie van activiteiten in verband met het gebruik van internet of software, op vijf specifieke gebieden: informatie, communicatie, digitale contentcreatie, probleemoplossing en onlineveiligheid. De berekening van het niveau van algemene digitale vaardigheden gebeurt in twee stappen: 1) de evaluatie van een digitaal vaardigheidsniveau per domein, en 2) de aggregatie van deze vaardigheidsniveaus tot een indicator van algemene digitale vaardigheden.

## 1) EVALUATIE VAN HET NIVEAU VAN DIGITALE VAARDIGHEDEN PER DOMEIN

Personen tussen 16 en 74 jaar die een aantal van de activiteiten hebben uitgevoerd die met elk domein overeenkomen, worden geacht over de overeenkomstige vaardigheden te beschikken. In die zin is de indicator 'digitale vaardigheden' een approximatieve inschatting van de e-vaardigheden van individuen.

Voor elk van de in aanmerking genomen domeinen worden in de door Eurostat gebruikte methodologie de volgende vaardigheidsniveaus in aanmerking genomen:

- Geen vaardigheden: indien de betrokkene geen van de activiteiten in het vaardigheidsgebied uitvoert
- Basisvaardigheden: indien de betrokkene een van de activiteiten in het vaardigheidsgebied uitvoert
- Gevorderde vaardigheden: indien de betrokkene verscheidene van de activiteiten in het vaardigheidsgebied uitvoert

Hier volgen de details van de activiteiten per domein:

<b>Informatie (<i>data literacy</i>)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Het vinden van informatie over goederen en diensten</li><li>• Zoeken naar informatie over gezondheid</li><li>• Het lezen van online-informatie, -kranten of -tijdschriften</li><li>• Controleren van de juistheid van informatie/materiaal dat je op het internet aantroft</li></ul>	2019, 2021
<b>Communicatie en samenwerking</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verzenden en/of ontvangen van e-mails</li><li>• Internetgesprekken voeren of een videogesprek via de webcam</li><li>• Gebruik instant messaging-diensten</li><li>• Gebruik van sociale netwerken</li></ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het posten van meningen over burger- of politieke kwesties op websites of in de media</li> <li>• Deelnemen aan onlinedebatten of -stemmingen</li> </ul>	
<b>Digitale contentcreatie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Een tekstverwerkingsprogramma gebruiken</li> <li>• Software gebruiken om foto's, videoclips of geluidsfragmenten te bewerken</li> <li>• Bestanden sturen naar andere computers, draagbare elektronische apparaten of andere toestellen</li> <li>• Een spreadsheet gebruiken</li> <li>• Bestanden maken (bv. een document, afbeelding, video) met verschillende elementen, zoals tekst, beeld, een tabel, grafiek, animatie of geluid</li> <li>• Een spreadsheet gebruiken, maar ook de geavanceerde functies</li> <li>• Een computerprogramma in een gespecialiseerde programmeertaal</li> </ul>	
<b>Probleemoplossing</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Installeren van software of toepassingen (apps)</li> <li>• De configuratie-instellingen van software wijzigen</li> <li>• Goederen of diensten kopen of bestellen op een website</li> <li>• Goederen of diensten verkopen op het internet</li> <li>• Gebruiken van een onlinebankdienst</li> <li>• Volgen van een onlinecursus of het gebruik van onlinecursusmateriaal</li> <li>• Online een baan zoeken of solliciteren</li> </ul>	
<b>Veiligheid</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Checken of de website waarnaar je je persoonsgegevens hebt verzonden, beveiligd was (bv. https-sites, logo of veiligheidscertificaat)</li> <li>• Het privacybeleid lezen voor je persoonlijke gegevens invoert</li> <li>• De toegang tot je geografische locatie beperken of weigeren</li> <li>• De toegang beperken tot je profiel of inhoud op sociale netwerken of clouddiensten voor de opslag van onlinegegevens</li> <li>• Het gebruik van je persoonsgegevens voor reclamedoeleinden weigeren</li> <li>• Je browserinstellingen wijzigen om het aanmaken van cookies op je computer te voorkomen of te beperken</li> </ul>	2021

In de barometer wordt het niveau van de algemene digitale competenties in 2019 berekend aan de hand van indicatoren uit de vier domeinen informatie, communicatie, digitale contentcreatie en probleemoplossing. Er zijn geen gegevens beschikbaar voor het domein 'veiligheid' in 2019. Voor de berekening van het algemene digitale competentieniveau in 2021 worden de vijf domeinen in aanmerking genomen.

Dit verschil in de indicatoren heeft als doel de lezers een approximatieve inschatting van digitale vaardigheden aan te reiken die overeenstemt met de huidige meetinstrumenten en die ook een vergelijking op Europese schaal mogelijk maakt. Deze keuze is het resultaat van een afweging tussen methodologische beperkingen (herdefiniëring van variabelen en maatstaven voor digitale vaardigheden door Eurostat en Statbel tussen 2019 en 2021) en conceptuele beperkingen (voorkeur voor een dynamische in plaats van statische visie op digitale vaardigheden) inzake de beoordeling van algemene niveaus van digitale vaardigheden.

## 2) EVALUATIE VAN HET ALGEMENE NIVEAU VAN DIGITALE VAARDIGHEDEN

De algemene digitale vaardigheden worden berekend op basis van domeinspecifieke digitale competentieniveaus. In de methodologie die sinds 2021 wordt gebruikt, definiëren Eurostat en Statbel zes vaardigheidsniveaus:

- Geen vaardigheden
- Beperkte vaardigheden
- Zeer geringe vaardigheden
- Geringe vaardigheden
- Basisvaardigheden
- Gevorderde vaardigheden

Om te worden gerangschikt in 'basisniveau van algemene digitale vaardigheden' moet een persoon ten minste een van de activiteiten in elk van de vaardigheidsgebieden hebben uitgevoerd. Om tot het 'gevoerde niveau wat algemene digitale vaardigheden betreft' te worden gerekend,

moet een persoon ten minste twee activiteiten in elk van de vaardigheidsgebieden hebben uitgevoerd.

In de barometer zijn de vaardigheidsniveaus die gaan van 'geen' tot 'gering' gegroepeerd onder de indicator 'zwakke vaardigheden'. De andere twee vaardigheidsniveaus zijn ongewijzigd gebleven.