

Persconferentie:

Digitale vaardigheden van de Belgen



6/09/2017

Partnerschap

De digitalisering van de samenleving mag niet leiden tot uitsluiting van bepaalde groepen, of gezinnen tekort doen in hun recht op informatie of dienstverlening.

Iedereen groeit op eigen tempo in de digitaliserende samenleving. Overheid en bedrijven moeten daar rekening mee houden in hun communicatie met klanten en burgers.

Mensen hebben het recht om vrij te kiezen over de manier waarop ze communiceren en documenten ontvangen van overheden en bedrijven. Wie nog niet mee kan of wil met de digitalisering moet daarin adequaat begeleid worden.



Het onderzoek



Steekproef

Online enquête

Bij 1000 Belgen

Door onafhankelijk onderzoeksbureau iVox

Representatieve steekproef op taal, geslacht, diploma en leeftijd

Maximale foutenmarge bedraagt 3,02%



Opzet

In kaart brengen van de achterliggende factoren die leiden tot digitale ongeletterdheid en uitsluiting

Iedereen digitaal, maar...

Quasi alle Belgen hebben toegang tot een computer en het internet (Digimeter 2017)



Toch voelt ruim 1 op 5 Belgen zich hulpeloos verloren op het internet



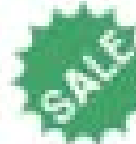
Ruim de helft wil meer online actief zijn
Maar 1 op 3 wil dit helemaal niet

*Digitale kloof ligt niet tussen wie wel of geen toegang tot het internet heeft, maar vooral tussen wie er **welen niet** mee kan of wil werken*

Wie is zelden of nooit digitaal actief?



1 op 2 Belgen vraagt subsidies of premies niet online aan



2 op 3 Belgen shopt niet online



1 op 3 dient geen belastingaangifte in via het internet



1 op 3 vraagt geen bankafschriften op via het internet



1 op 5 doet niet aan niet e-mailen of chatten



1 op 10 betaalt geen facturen via het internet

Waarom zijn Belgen niet of zelden digitaal actief



Geen interesse
Onvoldoende kennis
Angst voor onveiligheid



Premies, uitkeringen, overheidszaken regelen

- 4 op 10 te weinig opleiding/informatie
- 1 op 3 geen interesse
- 1 op 3 te weinig kennis



Belastingaangifte doen

- 1 op 2 onvoldoende kennis
- 1 op 3 anderen doen het voor mij
- 1 op 4 geen interesse

Facturen betalen

- 4 op 10 onvoldoende kennis
- 1 op 3 geen interesse
- 1 op 3 angst voor onveiligheid



Bankafschriften ontvangen

- 4 op 10 geen interesse
- 1 op 5 angst voor onveiligheid
- 1 op 5 onvoldoende kennis

Online shoppen

- 4 op 10 geen interesse
- 1 op 5 onvoldoende kennis



E-mailen of chatten

- 1 op 2 geen interesse
- 1 op 5 onvoldoende kennis

Waar hebben zij behoefte aan?

Belgen die niet of zelden online actief zijn hebben vooral behoefte aan:



Informatie, sensibilisering door overheid en hulp (helpdesks, handleidingen of van anderen)



Meer toegankelijke opleidingen en cursussen



Goedkoper en sneller internet

Meer opleiding, maar waar?

! 60% van de Belgen staat open voor een internet- of computeropleiding

Deze zouden ze het liefst volgen bij:

1. Een school
2. Op het werk
3. De gemeente (bibliotheek)



Radicale digitalisering vergroot risico uitsluiting

>50% vindt dat instellingen hen dwingt om digitaal zaken te regelen

1 op 3 Belgen vindt zelfs dat:



- er te weinig alternatieven zijn voor contact met de overheid
- er te weinig mogelijkheden zijn om zaken persoonlijk of via een loket te regelen
- ze onvoldoende vrije keus hebben over hoe zij financiële en administratieve documenten ontvangen
- ze liever zouden terugschakelen naar papier, maar is bang voor een extra kost

Conclusies



Alternatieven voor mensen die het digitale pad niet vinden of niet (ver)kiezen in de vorm van loketten, helpdesks maar ook de vorm van een gewaarborgde keuzevrijheid om facturen en documenten op papier te ontvangen



Toegang tot het internet erkennen als basisrecht onder meer door financiële drempels voor toegang tot computer en internet weg te werken



Keuzevrijheid is een consumentenrecht maar veel consumenten kennen hun rechten onvoldoende. Er is nood aan een opt-in waarbij de burgers hun keuze over de manier waarop ze factureren en andere administratieve documenten ontvangen expliciet (niet impliciet) moeten doorgeven aan de bedrijven en de overheid



Actieve sensibilisering door de overheid van al wie niet mee kan of wil



Digitale interactie tussen overheid en burgers: meer inspanningen van de overheid om mensen degelijk te informeren, stap voor stap te begeleiden en processen zo eenvoudig mogelijk te maken.

Bedankt!
