

Perspresentatie:

Digitale (on)geletterdheid van de Belg



Dinsdag 30 augustus
computercentrum Maks vzw

Agenda

Introductie

Christel Verhas, directeur gezinspolitiek Gezinsbond

Voorstelling onderzoeksresultaten

Yelena Busschots, coördinator onderzoek

Oproep Gezinsbond/La ligue des Familles

Christel Verhas directeur Gezinspolitiek van de gezinsbond

Delphine Chabbert Secrétaire politique de la Ligue des Familles

Belang van digitale geletterdheid

Veronique De Leener, coördinator Maks vzw

Getuigenis

Ronny Stoop, ambassadeur in geletterdheid, centra voor basiseducatie

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.

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

Burgers wijzen op hun rechten om vrij te mogen kiezen over de manier waarop ze facturen en andere administratieve documenten ontvangen: op papier, digitaal of een mix van beide. Op die manier hun administratieve zelfredzaamheid waarborgen



Gezinsbond



Mijn factuur
Mijn keuze



Centrum voor Basiseducatie
Open School

Resultaten enquête digitale geletterdheid



Onderzoek

Representatieve steekproef
door onafhankelijk onderzoeksbureau
bij 1015 Belgen
adhv telefonische interviews



Opzet

In kaart brengen van de digitale vaardigheden van de Belg en
zijn gezin

Analfabetisme van de eerste graad



14%

heeft geen computer
noch internet



Maar er is ook sprake van digitale ongeletterdheid bij diegene die wel een computer en internet hebben

Computervaardigheden

36%
beheerst
geen Word



1 op vier jonger dan 54 jaar



30% Noord vs 34% Bxl vs 47% Zuid

44%
beheerst geen
Excel



1 op drie jonger dan 54 jaar



34% Bxl vs 42% Noord vs 53% Zuid

Internetvaardigheden

20%
kan geen mails
versturen of ontvangen



Gezinnen met kinderen 13%

Gezinnen zonder kinderen: 24%

20%
kan geen informatie op
internet zoeken en vinden



online nieuwssite lezen: 24% niet in staat



online prijzen vergelijken: 34% niet in staat



online dienstregeling opzoeken: 32% niet in staat

Online financiële redzaamheid



Overheid digitaliseert sneller dan haar burgers



kan geen online formulieren invullen voor sociale uitkeringen



• Gezinnen met kinderen 13%

=> om gelijke kansen voor alle kinderen te verzekeren moet de overheid erover waken dat de procedure offline niet langer duurt of duurder is



40% gezinnen

kan belasting niet online indienen -> Tax on web

43% gezinnen

kan belasting niet online berekenen -> TaxCalc

44% gezinnen

kan geen fiscaal dossier online beheren -> My MinFin

Online financiële redzaamheid



Bedrijven digitaliseren sneller dan hun klanten



kan niemand een online overschrijving doen



Wallonië: 37%
Vlaanderen: 19%



kan niemand online met debet- of kredietkaart betalen



40% gezinnen

kan niet met Paypal werken

45% gezinnen

kan niet met Zoomit werken

47% gezinnen

kan niet met Ogone werken

49% gezinnen

kan niet met Doccle werken

Beschermen tegen online fraude



♂ 42%	♀ 56%	Niet in staat persoonlijke gegevens te beveiligen
♂ 39%	♀ 52%	Niet in staat een virusscan te installeren
♂ 45%	♀ 59%	Niet in staat een virus te verwijderen
♂ 39%	♀ 52%	Niet in staat een back-up te maken van zijn bestanden
♂ 48%	♀ 60%	Niet in staat cookies te beheren

Beperkte kennis en vaardigheid om zich online te beveiligen

Voorstellen Gezinsbond



Toegang tot het internet erkennen als basisrecht



Financiële drempels voor toegang tot computer en internet wegwerken



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.



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 facturen en andere administratieve documenten ontvangen expliciet (niet impliciet) moeten doorgeven aan de bedrijven en de overheid.



Toegankelijk klachtenkanaal. Er is nood aan een goed functionerend en objectief orgaan dat klachten behandelt en de bescherming van de internetconsument garandeert.

Bedankt

Vragen?