



POLICY BRIEF #3

18 februari 2016

Radicaal Digitaal in Vlaanderen: Naar een e-inclusieve toekomst voor alle burgers?

Ilse Mariën en Dorien Baelden



De toon over de toekomst van de publieke dienstverlening in Vlaanderen is gezet. De Vlaamse Regering kondigt met het Radicaal Digitaal-programma een sterke digitaliserings-push aan en stelt de digitalisering van alle publieke diensten tegen 2020 voorop. Voor overheidsdiensten die hun diensten willen digitaliseren, maakt het Agentschap Informatie Vlaanderen ieder jaar een hefboombudget van 10 miljoen euro vrij.¹

Radicaal Digitaal omvat ook het Begeleid Digitaal-project, dat de toegankelijkheid van deze nieuwe digitale diensten voor alle Vlaamse burgers moet verzekeren. Over de inhoudelijke uitwerking van het Begeleid Digitaal-project is nog niets bekend. Het is echter duidelijk dat de uitdagingen groot zijn. Er is in Vlaanderen nog heel wat werk voor de boeg om te kunnen spreken van een breed gedragen e-inclusiebeleid dat de participatie van alle burgers in een digitaal Vlaanderen verzekert. In het kader van het federale onderzoeksproject IDEALiC, gefinancierd door BELSPO, gaat iMinds-SMIT daarom na of Vlaanderen voldoende gewapend is om het e-inclusieve karakter van de publieke dienstverlening te garanderen. Deze *policy brief* vat een aantal essentiële stappen samen die hiervoor noodzakelijk zijn.

1. e-Inclusiebeleid in Vlaanderen vandaag?

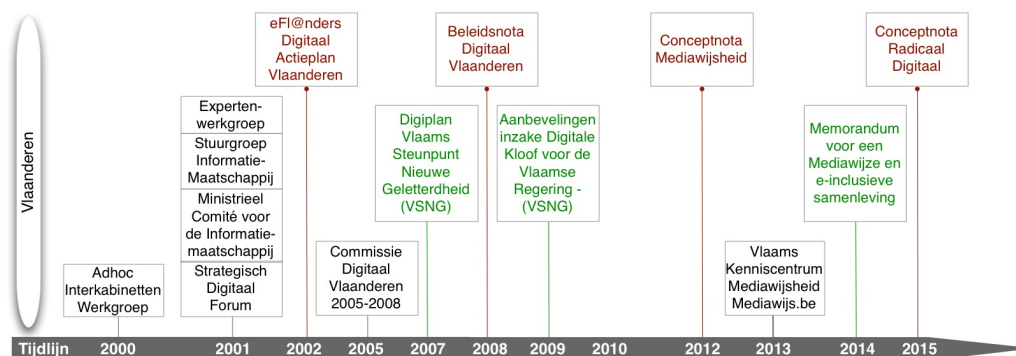
De Vlaamse overheid staat op een kantelpunt wat de uitwerking van een overkoepelend Vlaams e-inclusiebeleid betreft. Met het Radicaal Digitaal-programma kondigt zich een sterke digitaliseringsgolf aan. Zonder een doelgericht en duurzaam e-inclusiebeleid zullen heel wat Vlaamse burgers geen gebruik kunnen maken van deze nieuwe digitale diensten.

De Vlaamse overheid moet echter niet van nul starten. Verschillende stappen werden al gezet door de publieke en de socio-culturele sector. De onderstaande figuur geeft een overzicht van: (1) de verschillende entiteiten die tussen 2000 en 2015 werden opgericht op

¹ Voor meer informatie over het Radicaal Digitaal programma en het hefboombudget, zie <https://www.bestuurszaken.be/hefboombudget-vlaanderen-radicaal-digitaal>.

initiatief van de Vlaamse Regering; (2) de beleids- of conceptnota's die specifiek gericht zijn op digitalisering en/of digitale uitsluiting; en (3) de aanbevelingen die werden uitgewerkt door de publieke en socio-culturele sector onder leiding van het Vlaams Steunpunt voor Nieuwe Geletterdheid (VSNG).

Overzicht werkgroepen, actieplannen en conceptnota's 2000-2015



Er zijn in Vlaanderen honderden actoren actief rond e-inclusie. De inventarisatie van e-inclusie initiatieven in het IST-onderzoek uit 2010 en de veldtekening Mediawijsheid, afgenomen in 2012 en 2014, benadrukken de sterke focus op informele leeromgevingen, de diversiteit in inhoudelijke leertrajecten en de doorgedreven partnerschappen.² Deze organisaties ontwikkelden heel wat goede praktijken die naadloos aansluiten bij de digitale noden van maatschappelijk kwetsbare bevolkingsgroepen.

2. Een beleid op basis van structurele partnerschappen

Maar er blijven nog heel wat uitdagingen. Er bestaat geen overkoepelend beleid dat zich louter op e-inclusie toespitst. In Vlaanderen wordt te sterk binnen de eigen afgeijnde bevoegdheden gewerkt. De verwevenheid tussen digitale en sociale uitsluiting vraagt echter om een e-inclusiebeleid dat uitgaat van een doorgedreven samenwerking en inhoudelijke afstemming met het bestaande sociale inclusiebeleid. Publieke en socio-culturele organisaties die werken aan e-inclusie staan bovendien steeds meer onder druk. Middenveldorganisaties worden erkend in hun rol, maar krijgen hiervoor onvoldoende financiële of andere ondersteuning. Dit brengt de duurzaamheid van hun succesvolle werking in het gedrang.

Het Vlaamse e-inclusiewerkveld vertoont alvast een grote bereidheid tot samenwerking. De voorbije jaren steeg het aantal informele en formele momenten van kennisdeling. Op eigen initiatief komen e-inclusieverantwoordelijken van steden en gemeenten zoals Gent, Antwerpen, Roeselare, Kortrijk, Oostende... samen om ervaringen uit te wisselen. Het Vlaams Kenniscentrum voor Mediawijsheid, Mediawijs.be, stimuleert kennisdeling tussen e-inclusie initiatieven onderling en met

7 Basisonderdelen Beleid op basis van partnerschappen
(1) Uitwerking van één overkoepelend e-inclusiebeleid
(2) Trekker vanuit beleid
(3) Integratie over beleidsdomeinen
(4) Integratie over beleidsniveaus
(5) Stakeholdermapping van e-inclusie actoren
(6) Structurele overlegstructuren
(7) Structurele partnerschappen

² Het rapport van het IST-onderzoek is beschikbaar op http://media.wix.com/ugd/565d1c_50591ae82083422888ca56c613fb646d.pdf. De rapporten van de veldtekening Mediawijsheid zijn beschikbaar op www.mediawijs.be.

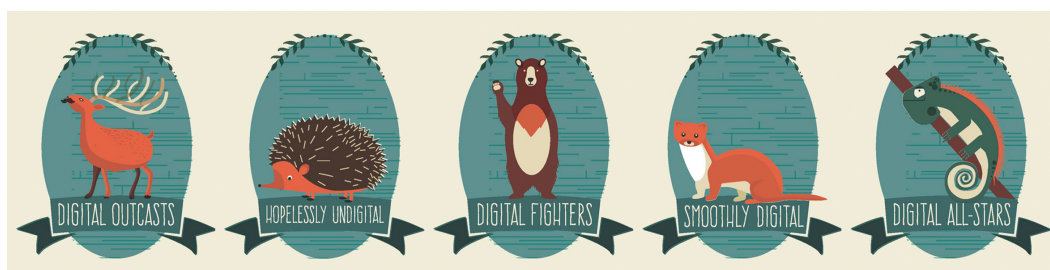
initiatieven die inzetten op mediawijsheid (of het bewust, actief, kritisch en creatief inzetten van media om deel te nemen in de maatschappij). Kortom, de uitwerking van een e-inclusiebeleid in Vlaanderen moet uitgaan van structurele partnerschappen tussen beleidsorganisaties en lokale, reeds actieve, e-inclusie actoren uit de publieke en de socio-culturele sector. Hiervoor zijn zeven onderdelen noodzakelijk (zie figuur hierboven).

3. Een aanpak op maat van alle burgers

Het Begeleid Digitaal-project moet uitgaan van een aanpak die aansluit bij de noden van alle burgers. Een e-inclusiebeleid moet zowel (laagdrempelige) opleidingen voorzien voor burgers met een gebrek aan digitale vaardigheden als



als innovatieve diensten voorzien voor diegenen die hier volop gebruik van kunnen en willen maken. iMinds-SMIT werkte daarom acht profielen uit op basis van 13 indicatoren. Voor drie profielen staat de sociale situatie los van de manier waarop met digitale media wordt omgegaan (*Unexpected Digital Masters*, *Unexpected Digital Drop-Outs* en *Digitally Self-Excluded*) (de figuur hierboven). Voor vijf van de acht profielen is er echter sprake van een directe oorzaak-gevolgrelatie tussen digitale en sociale indicatoren (figuur hieronder).³



De acht profielen maken duidelijk dat een deel van de sociaal kwetsbare burgers geconfronteerd wordt met een zeer ongunstig scenario. Burgers die tot *Digital Outcasts* en *Hopelessly Undigital* behoren, hebben door hun kwetsbare sociaaleconomische positie minder toegang tot digitale media. Door hun beperkte maatschappelijke participatie krijgen ze minder kansen om digitale vaardigheden te ontwikkelen of hun gebruik te diversifiëren. Er doet zich een vicieuze cirkel voor waarbij sociale uitsluiting tot digitale uitsluiting leidt en omgekeerd. Kansrijke groepen zoals *Smoothly Digital* en *Digital All-Stars* beschikken dan weer over meerdere voordelen, zoals betere toegang, een uitgebreid ondersteuningsnetwerk en voldoende digitale vaardigheden. Ze zijn doorlopend in de mogelijkheid om hun toegang, gebruik en vaardigheden verder te diversifiëren en te verbeteren.

Hierdoor groeit het onevenwicht tussen kansrijke en kwetsbare groepen. Zonder een doorgedreven e-inclusiebeleid op lokaal, regionaal en federaal niveau, dreigen kwetsbare burgers binnen de profielen *Digital Outcasts* en *Hopelessly Undigital*, door het Radicaal Digitaal-programma steeds verder worden weggeduwd van de samenleving. Dit geldt ook voor kansrijke burgers die onder de profielen *Unexpected Digital Drop-Outs* of *Digitally Self-Excluded* vallen.

³ Voor meer achtergrondinformatie over het ontstaan van de profielen, zie de projectwebsite van het IDEALiC-project: <http://www.idealic.be/#!/publications/cb72>

4. Slim en inclusief digitaliseren

De digitaliseringspush die het Radicaal Digitaal-programma vooropstelt, zal leiden tot een groter risico op uitsluiting bij meerdere van de acht profielen van digitale ongelijkheden. De verantwoordelijkheid om te kunnen omgaan met digitale diensten komt steeds meer op de schouders van burgers terecht: burgers moeten fysiek toegang hebben tot een computer, tablet of telefoon met internetverbinding en worden verondersteld digitaal vaardig te zijn om alle diensten te gebruiken. De realiteit is anders. Een gebrek aan financiële middelen, vaardigheden, motivatie of ondersteuning doet het gebruik van digitale diensten moeizaam verlopen. Er moet daarom worden uitgegaan van slimme en inclusieve digitaliseringsprocessen, waarbij bewust wordt omgegaan met digitale uitsluiting. Digitaliseren zonder acties te ondernemen voor diegenen die moeilijkheden ondervinden, leidt tot nieuwe mechanismen van sociale uitsluiting of tot een versterking van bestaande sociale ongelijkheden.

De tabel hieronder geeft een overzicht van de elementen die cruciaal zijn om slimme innovatie- en digitaliseringsprocessen te realiseren:

Basisvragen bij digitaliseringsprocessen	
Doelpubliek	Wie heeft de publieke dienst nodig? Wie moet de publieke dienst in digitale vorm kunnen gebruiken?
Mediagebruik	Wat zijn de mediapraktijken van het doelpubliek? Wie zal gebruik (kunnen) maken van de publieke dienst in digitale vorm? Wie zal geen gebruik (kunnen) maken van de publieke dienst in digitale vorm?
Partnerschappen	Welk type vormingstraject is nodig? Welke actoren voorzien deze vormingstrajecten? Welke middelen zijn er nodig om structurele partnerschappen te voorzien?

Deze kritische reflecties over digitaliseringsprocessen moeten met terugwerkende kracht worden toegepast. Ook diensten die in het verleden werden gedigitaliseerd, moeten worden geëvalueerd.

5. Aanbevelingen

Samengevat kunnen vijf essentiële punten voor een duurzaam e-inclusiebeleid in Vlaanderen, genoemd worden:

Aanbeveling 1: Begeleid Digitaal als overkoepelend e-inclusiebeleid voor Vlaanderen. Er is nood aan een trekker op beleidsniveau die zich e-inclusie toe-eigent en zich op lange termijn engageert om een overkoepelend beleid uit te bouwen. Minister Liesbeth Homans is hiervoor, gezien haar bevoegdheden, de ideale persoon. Het is zonder meer het ideale moment om het Begeleid Digitaal-project naar voren te schuiven als het referentiepunt voor e-inclusie in Vlaanderen.

Aanbeveling 2: Begeleid Digitaal vanuit een brede visie op e-inclusie. De conceptualisering van digitale uitsluiting blijft een kritiek punt. De term digitale kloof blijft nog sterk ingeburgerd, wat leidt tot een te ongenueanceerd beeld over digitale uitsluiting. Er moet een inhoudelijke evolutie doorgevoerd worden naar het invullen van digitale uitsluiting als een complex fenomeen dat gerelateerd is aan sociale uitsluiting en wordt bepaald door een veelheid aan factoren.

Aanbeveling 3: Radicaal Digitaal in tandem met Begeleid Digitaal. Voor de digitaliseringspush van de overheidsdiensten wordt jaarlijks een budget van 10 miljoen

euro vrijgemaakt. Ook voor de uitwerking van e-inclusiestrategieën moet een aanzienlijk budget worden vrijgemaakt. Ieder digitaliseringsproces van een publieke dienst zou verplicht gepaard moeten gaan met (1) een reflectie over uitsluitingsmechanismen en; (2) de implementatie van e-inclusie initiatieven om de participatie van uitgesloten groepen te garanderen.

Aanbeveling 4: Een Vlaams e-inclusiebeleid op basis van structurele partnerschappen. Begeleid Digitaal moet inzetten op structurele partnerschappen. Hierbij moet worden nagegaan hoe de huidige financieringsstromen in relatie staan tot de verschillende decreten, beleidsdepartementen of agentschappen, om van daaruit na te denken over de manier waarop de financieringsstromen op een duurzame manier kunnen worden gestructureerd.

Aanbeveling 5: Ondersteuning als cruciale insteek voor Begeleid Digitaal. Er is in Vlaanderen nood aan meer bewustwording over e-inclusie bij diegenen die de krijtlijnen uittekenen van de toekomstige digitaliseringsprocessen en met betrekking tot de rol die iedere Vlaming zou moeten opnemen. De uitwisseling van digitale kennis tussen burgers zou een evidentie moeten worden. In een ideale situatie wordt iedereen op termijn iemand die ondersteuning geeft aan en krijgt van iemand anders.

Een belangrijke kanttekening is dat deze aanbevelingen niet allesomvattend zijn. De uitwerking van een e-inclusiebeleid in Vlaanderen staat nog in de startblokken. De conclusies geven belangrijke pijn- en actiepunten weer, maar op verschillende vlakken ontbreekt nog de nodige kennis. Met het IDEALiC-onderzoeksproject wil iMinds-SMIT deze hiaten verder aanpakken.

*Betrokken SMIT-onderzoekers zijn **Ilse Mariën**, senior onderzoekster aan de VUB en **Dr. Dorien Baelden**, senior onderzoeker en docent aan de VUB. Beide zijn lid van de Policy Research Unit van SMIT. Voor meer informatie over het IDEALiC-project en het iMinds-SMIT onderzoek naar e-inclusie, contacteer ilse.marien@vub.ac.be.*

*De **Policy Research Unit** is gespecialiseerd in de analyse van beleid en aanbevelingen voor beleid. Ze bestaat uit +/- 15 junior en senior onderzoekers met expertise in verschillende beleidsanalytische methodes zoals stakeholderbevragingen, documentenanalyse, scenario's, brainstorm, focusgroepen, enz. De unit legt zich toe op vier onderzoeksdomeinen: (1) digitale geletterdheid, e-inclusie en privacy; (2) audiovisuele creatie, productie en distributie; (3) mededingingsbeleid in de media- en communicatiesector; (4) beleid voor online platformen. De unit wordt geleid door **Prof. Dr. Karen Donders** (karen.donders@vub.ac.be).*

Meer info over iMinds-SMIT: <http://smit.vub.ac.be>
