

**Bachelorproef
Professionele Opleidingen
Studiegebied Sociaal-Agogisch Werk
Academiejaar 2020-2021**

**Hoe kunnen we mensen in kwetsbare situaties menswaardig
en als participant empoweren richting e-inclusiviteit?**

Bachelorproef aangeboden door

Zozan Kilic

tot het behalen van de graad van

Bachelor in de Gezinswetenschappen

Bachelorproefbegeleider

Joris Van Puyenbroeck

Voorwoord

Voor u ligt de bachelorproef '*Hoe kunnen we mensen in kwetsbare situaties menswaardig en als participant empoweren richting e-inclusiviteit?*'. Dit proefschrift is geschreven als afsluiting van de bacheloropleiding Gezinswetenschappen. Door mijn werkachtergrond als opbouwwerker binnen het project 'Digitaal Inclusieve Wijk' heb ik een grote interesse in het verhaal van e-inclusie bij mensen in kwetsbare situaties. Deze interesse heeft mij geleid naar onderzoeksvraag in deze scriptie.

De inzichten en kennis die dit onderzoek mij heeft gegeven, is van grote waarde. Dit kon ik niet alleen bereiken. Ik wil daarom gebruikmaken van de gelegenheid om een aantal mensen te bedanken.

Allereerst wil ik mijn bachelorproefbegeleider Joris Van Puyenbroeck bedanken voor zijn deskundige begeleiding en inspiratie: dankzij zijn hulp kon ik elke keer weer door de bomen het bos nog zien.

Verder wil ik elke deelnemer en ervaringsdeskundige in armoede één voor één bedanken voor de inspiratie, moed en warmte die ik heb mogen ervaren. En natuurlijk wil ik ook mijn partner, familie en vrienden bedanken die me alle liefde en steun hebben geboden om te blijven doorgaan. Najat Aberkane wil ik danken om bij elke emotionele pauze mij aan te moedigen en een duw in de rug te geven.

Ten slotte wil ik graag iedereen bedanken die de moeite heeft genomen om deze bachelorproef te willen lezen en mij van commentaar te voorzien. Ik zeg u allen hartelijk dank, shokran en teşekkürler.

Zozan Kilic

Juni 2021, Antwerpen

INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD	2
ALGEMENE INLEIDING	5
HOOFDSTUK 1 PROBLEEMSTELLING	7
1.1 PROBLEEMORIËNTATIE	7
1.2 CENTRALE VRAAG	9
1.2.1 DEELVRAGEN	9
1.3 PROBLEEMGERICHTE PRAKTIJKVERKENNING	10
1.3.1 BESCHRIJVING PROFESSIONELE CONTEXT	10
1.3.2 BESCHRIJVING INFORMATIEBRONNEN	12
1.3.3 BESPREKING VAN DE PRAKTIJSITUATIE	12
1.3.4 VERANDERINGSKRACHTEN	15
1.4 VERANDERINGSDOEL	17
HOOFDSTUK 2 THEORETISCH KADER	19
2.1 INVALSHOEK 1: MENSWAARDIG PARTICIPANT	20
2.1.1 MENSENRECHTEN	20
2.1.2 MENSWAARDIGHEID	21
2.1.3 PARTICIPANT	22
2.1.4 CAPABILITY APPROACH IN DE DIGITALE CONTEXT	24
2.2 INVALSHOEK 2: E-INCLUSIE	26
2.2.1 DIGITALE KLOOF	26
2.2.2 DE EERSTE, TWEDE EN DERDE GRAAD VAN DE DIGITALE KLOOF IN BELGIË	27
2.2.3 E-EXCLUSIE OF DIGITALE UITSLUITING	32
2.2.4 E-INCLUSIE OF DIGITALE INSLUITING	37
2.3 INVALSHOEK 3 : PRAKTIJKMODELLEN VOOR E-INCLUSIE	41
2.3.1 VAN DIJK	41
2.3.2 BRADBROOK & FISHER	42
2.3.3 DIGITALE MEDIAPROFIELEN	43
HOOFDSTUK 3 VERANDERINGSSTRATEGIEËN	46
INLEIDING	46
3.1 BESTAANDE INITIATIEVEN	46
3.2 VERANDERINGSSTRATEGIE 1: DIGI-AMBASSADEUR	47
3.3 VERANDERINGSSTRATEGIE 2: DIGI-GIDS	51
3.4 VERANDERINGSSTRATEGIE 3: DIGI-LEEN	53
3.5 PRAKTISCHE TOEPASSING OP CASUS	58
3.6 ALGEMEEN BESLUIT	60
BIBLIOGRAFIE	63

Overzicht Figuren

FIGUUR 1: BAROMETER, DIGITALE INCLUSIE 2020 (KONING BOUDEWIJNSTICHTING, 2020)	28
FIGUUR 2: BAROMETER, DIGITALE INCLUSIE 2020 (KONING BOUDEWIJNSTICHTING, 2020)	29
FIGUUR 3: BAROMETER, DIGITALE INCLUSIE 2020 (KONING BOUDEWIJNSTICHTING, 2020)	30
FIGUUR 4: BAROMETER, DIGITALE INCLUSIE 2020 (KONING BOUDEWIJNSTICHTING, 2020)	31
FIGUUR 5: BAROMETER, DIGITALE INCLUSIE 2020 (KONING BOUDEWIJNSTICHTING, 2020)	31
FIGUUR 6: BAROMETER, DIGITALE INCLUSIE 2020 (KONING BOUDEWIJNSTICHTING, 2020)	32
FIGUUR 7: FASEN IN DE TOE-EIGENING VAN DIGITALE MEDIA (VAN DIJK J. , 2007)	41
FIGUUR 8: 'DIGITAAL INCLUSIEVE WIJK'-SITE (DIGITAAL INCLUSIEVE WIJK, 2020)	43
FIGUUR 9: DIGI-GIDSEN (SAMENLEVINGSOPBOUW &ELEGAST, 2020)	52
FIGUUR 10: WORKSHOP ROND NUTTIGE APPS, GEGEVEN ALS VOORTRAJECT VOOR DIGI-LEEN (DIGITAAL INCLUSIEVE WIJK, 2020)	55
FIGUUR 11: DIGI-LEEN-VRIJWILLIGER EN-DEELNEMER (DIGITAAL INCLUSIEVE WIJK, 2020)	57

Overzicht Tabellen

TABEL 1:BOUWBLOKKEN DUURZAAM E-INCLUSIEBELEID	38
TABEL 2: VIJF C'S DIGITALE INCLUSIE	42
TABEL 3: DIGITALE MEDIAPROFIELEN	43

Algemene inleiding

Digibeet, digitale kloof, digitale revolutie, ... De taal van digitalisering heeft nog nooit zoveel plaatsgenomen in de krantenkoppen en op tv. Het onderwerp van deze bachelorproef is in lijn met de actualiteit. Elk verhaal heeft zijn keerzijde, zijn schaduwzijde.

Tijdens mijn werk als opbouwwerker bij Samenlevingsopbouw Antwerpen kreeg ik de opdracht om te werken rond e-inclusie, nog voor het coronaverhaal zijn intrede deed in de wereld. Toen kwam duidelijk aan bod dat angst, vertrouwen en digitale kennis de belangrijkste beweegredenen waren om al dan niet achter die computer te zitten en vragen te stellen. Wat voor een groot deel van de bevolking als evident wordt gezien, is in een buurtwerking een grote drempel om verder te geraken. Digitale vaardigheden bezitten, leek geen prioriteit tot plots de deuren noodgedwongen moesten sluiten en iedereen moest leren communiceren via het internet, bij voorkeur met een breedband verbinding. Kon je dat niet, dan kon je ook niet je belastingen vlot betalen, je bankgegevens raadplegen, het gezicht van je dochttertje zien of je schoolwerk maken en opsturen naar je leerkracht. De digitale kloof komt voort uit de sociale ongelijkheid waar digitale uitsluiting op basis van opleidingsniveau of inkomen reëel is.

Met dit onderzoek wil ik nagaan hoe deze ongelijkheid verkleind kan worden door gebruik te maken van grondrechten, om professionals en organisaties tools te kunnen meegeven voor een empowerende ondersteuning waarbij vertrouwen centraal staat.

Met als centrale onderzoeksvraag: **“Hoe kunnen we mensen in kwetsbare situaties menswaardig en als participant empoweren richting e-inclusiviteit?”** is mijn onderzoek gestart. In hoofdstuk één wordt een casus aangehaald die de problematiek rond digitalisering in kwetsbare gezinnen sterk aankaart. Hieruit vloeit de centrale vraag met deelvragen.

Vervolgens komt de praktijkgerichte probleemverkenning aan bod waar ik als opbouwwerker in de buurtwerking (De Stek) aan de slag ga met kwetsbare gezinnen en alleenstaanden om hen ondersteuning te bieden bij hun digitale vaardigheden.

Hierna wordt het veranderingsdoel omschreven waar aan het einde van de bachelor veranderingsvoorstellen uit voort zullen komen.

Voorts wordt in hoofdstuk twee dieper ingegaan op het onderwerp aan de hand van een theoretische kadering. Drie verschillende invalshoeken worden aangereikt om e-inclusie te kunnen bereiken: naleven van de grondrechten, de betekenis van e-inclusiviteit en praktijkmodellen voor e-inclusie komen allen aan bod.

Ten slotte worden in hoofdstuk drie veranderingsgerichte strategieën uitgewerkt die gebaseerd zijn op de invalshoeken in hoofdstuk twee. De centrale vraag in hoofdstuk één krijgt in dit hoofdstuk een antwoord en er wordt getracht om veranderingsvoorstellen aan te reiken voor het veranderingsdoel in hoofdstuk één.

Hoofdstuk 1 Probleemstelling

1.1 Probleemoriëntatie

‘Veertig procent van de Belgen riskeert digitale uitsluiting’

(De Standaard, 2020)

Volgens recent onderzoek (Brotcorne & Mariën, 2020) gebruiken mensen uit meer achtergestelde sociaal-economische en culturele kringen minder gebruik van essentiële diensten. Zo heeft ongeveer de helft van de internetgebruikers met een laag inkomen en 57% van de internetgebruikers met een laag opleidingsniveau nooit een online aankoop gedaan. 37% kent e-banking niet en e-administratie is nog nooit gebruikt geweest door 55% van deze ondervraagden. Iets meer dan de helft van de deelnemers (56%) met een laag inkomen en 57% personen met een laag opleidingsniveau wil bewust geen online formulieren invullen terwijl deze administratie noodzakelijk was. Aan de grondslag van deze cijfers ligt de wens om deze tools te gebruiken met hulp van derden omdat men zich niet vaardig genoeg voelt en deze stappen als complex ervaart, aldus het onderzoek.

Op 24 maart 2020 was het woord lockdown al een week geleden gevallen. Joke Van Dyck, programmaleider e-inclusie Stad Antwerpen, mailt ons over laptops en dongels. We krijgen 54 laptops en 30 dongels om uit te delen in de buurtwerkingen. Maryam¹, moeder van twee zonen krijgt ook een laptop en een dongel van mij.

Heel blij maar met haar hoofd gebogen vertelt ze dat haar kinderen huiswerk meekrijgen die ze digitaal moeten indienen. Dit gebeurde tot dan op een kleine en oude tablet die ze bij zich heeft en aan mij toont. Want ze wil nog een laatste keer een vraag stellen over dit toestel. Geld voor een techniker heeft ze niet.

Het is niet makkelijk om uit te leggen dat het probleem huist in de software: de tablet moet geüpdatet worden. Maar voldoende opslagruimte had het toestel al even niet meer en daarom konden ze niet meer vlot op Bingel, hun schoolapp.

¹ Door privacyredenen is dit een fictieve naam.

Omdat ik Maryam en de andere buurtwerkbezoekers niet meer fysiek kon opvolgen, gaf ik spontaan mijn nummer. Ik ging ervan uit dat we op afstand ook wel het één en ander konden bespreken, want iedereen kan toch een smartphone gebruiken en heeft digitale basisvaardigheden, zo dacht ik althans door mijn eigen context en ervaringen.

Enkele weken later kreeg ik een WhatsApp-berichtje van Maryams zoontje Ilyas, 8 jaar: 'Mivrouw, ons scherm is kapot. Hier foto. Mijn moeder heeft dat kapot gemaakt.' Het was even stil in mijn hoofd. Ik twijfelde of ik heel impulsief de auto moest nemen om het ter plekke te verhelpen of zou ik liever bellen naar Maryam ondanks dat zij mij niet vlot zou kunnen begrijpen door de taalbarrière.

Of zou ik toch een kans wagen om Ilyas via WhatsApp de stappen proberen uit te leggen? Ik koos voor het laatste.

Ik maakte korte filmpjes met WhatsApp zodat hij ze meermaals kon bekijken en zo losten we het probleem op. 'Dankje mivrouw. De laptop werkt terug', was zijn laatste berichtje.

Ilyas, 8 jaar, was op dat moment de digitale ondersteuner van het gezin. Maryam kende mij dankzij onze gesprekken in de buurtwerking. Nooit gaf ze blijk dat ze thuis geen laptop hadden, noch een goedwerkende tablet waar de kinderen hun digitale vaardigheden op zouden oefenen. Zij leerden het alleen op school.

Het is triest, maar corona heeft alle schijn weggenomen en de harde realiteit ontbloot. Maryam heeft mij alleen durven contacteren omdat ik haar toevallig kende en omdat ik toevallig mijn nummer gaf.

Maar Maryam en haar gezin hadden meer dan ooit en meer dan de meeste gezinnen nood aan ondersteuning en de juiste middelen om die aanwezige maatschappelijke kloof te verkleinen. Dit mag niet toevallig gebeuren.

Ik ben daarom oprecht blij dat ik nog vóór de coronaperiode een relatie heb kunnen opbouwen met Maryam. En dat Maryam mij de toestemming gaf om binnen te mogen in haar wereld, waar ze als gezinshoofd haar hoofd boven water probeert te houden en eindelijk durft te vragen naar reddingsboeien.

Ik ben ook oprecht blij dat ik de middelen heb kunnen toereiken zodat zij en haar zonen verder konden, tijdens die periode en misschien ook erna. Waar ik vooral niet aan wil denken, is hoe de situatie zou geweest zijn, moest Maryam ons niet toevallig hebben gevonden.

1.2 Centrale vraag

De casus roept vragen op rond e-inclusie. Wat triggert iemand in een kwetsbare positie om die stap te nemen om een opbouwwerker te bellen en niet bijvoorbeeld een maatschappelijk werker? Wat kan een sociaal-agogisch werker aanbieden om kwetsbare verhalen te durven vertellen? De vraag rijst waarom digitale vaardigheden een brug te ver zijn voor dit gezin; is het aanbod in de wijk te weinig of bereikt het aanbod haar niet?

We hebben elke dag mogen genieten van krantenartikelen die gingen over de digitale kloof en de sterke link tussen armoede en digitale ongeletterdheid. Waarom wordt digitaliteit geen grondrecht dat iedereen kan opeisen?

Al deze vragen samen brengen mij tot mijn onderzoeksvraag:

Hoe kunnen we mensen in kwetsbare situaties menswaardig en als participant empoweren richting e-inclusiviteit?

1.2.1 Deelvragen

Uit de centrale vraag vloeien er verschillende deelvragen uit om een duidelijk beeld te krijgen van de componenten in de centrale vraag. Deze deelvragen zijn:

- Wat is een digitale kloof en hoe kan je die dichten?
- Wat zijn de randvoorwaarden voor een hulpverlenende relatie in een grondrechten (capabilities) benadering?
- Hoe bereik je structureel e-inclusiviteit?

1.3 Probleemgerichte praktijkverkenning

Hoe kunnen we mensen in kwetsbare situaties menswaardig en als participant structureel empoweren richting e-inclusiviteit? Met deze centrale vraag wordt het zoekproces binnen deze bachelorproef gevormd. Allereerst wordt een theoretisch kader geschetst over dit onderwerp waarbij zoveel mogelijk informatie wordt uitgestippeld. Daarnaast komt ook de praktijkervaring binnen de buurtwerking van Samenlevingsopbouw Antwerpen aan bod om dit onderzoek te ondersteunen. Als laatste zal vanuit een empowerende benadering een veranderingsdoel worden opgesteld en uitgewerkt.

1.3.1 Beschrijving professionele context

VZW Samenlevingsopbouw

Vzw Samenlevingsopbouw is actief in acht regionale vzw's in Vlaanderen en Brussel. De organisatie wordt erkend en gesubsidieerd door de Vlaamse overheid (Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, 2021). Vzw Samenlevingsopbouw werkt actief rond het thema 'maatschappelijke kwetsbaarheid' en fundeert op de kernwaarden: gelijke kansen, positieve vrijheid en solidariteit.

Daarom werkt deze organisatie vooral met maatschappelijk kwetsbare doelgroepen: mensen die minder toegang hebben tot een degelijk huisvesting, gezondheidszorg, kwaliteitsvol onderwijs en leren, werk en een (degelijk) inkomen (Samenlevingsopbouw Antwerpen, 2020).

Om hun maatschappelijke opdracht te bereiken, maakt de organisatie werk van twee kernopdrachten: een agogische kernopdracht en een politieke kernopdracht. De agogische kernopdracht reikt ondersteuning en versterking uit aan maatschappelijk kwetsbare groepen en denkt mee na over oplossingen voor gemeenschappelijke problemen. Hierbij probeert Samenlevingsopbouw deze doelgroep te versterken door maatschappelijke participatie en beleidsparticipatie aan te wakkeren.

De politieke kernopdracht aan de andere kant tracht samen met haar doelgroep beleidsactoren en partners in de ruimere samenleving op te roepen om acties te voeren rond maatschappelijke kwetsbaarheid.

Oplossingen waar Samenlevingsopbouw samen met haar doelgroep komen, zijn modelontwikkeling, verandering in beleid en regelgeving en een bijgestelde publieke opinie.

Samenlevingsopbouw Antwerpen

Samenlevingsopbouw Antwerpen is gevestigd in 4 wijken: 2060 Antwerpen-Noord, 2100 Deurne (Noord en Zuid), 2020 Kiel en 2140 Borgerhout. Op hun site staat dat de organisatie verschillende activiteiten aanbiedt die zijn afgestemd op lokale en hedendaagse noden.

Deze basiswerkingen worden op de site verwoord als volgt:

Het zijn plekken (1) waar mensen elkaar kunnen ontmoeten over verschillen heen, (2) waar ze een stem krijgen, (3) waar ze terecht kunnen met vragen en (4) waar ze aangesproken worden om hun talenten in te zetten voor de buurt. We ondersteunen, versterken en activeren mensen door te investeren in hun netwerk, krachten en talenten. Dankzij een uitgekiend concept van 'warm onthaal' en een oog voor initiatief bereiken we een brede groep bewoners (Samenlevingsopbouw Antwerpen stad, 2021).

Buurtwerk De Stek - 2020 Kiel

In Antwerpen-Kiel is buurtwerk De Stek actief op de Sint-Bernartsesteenweg 197. Hiervoor deed de ruimte dienst als OCMW en bevindt zich dicht bij de drukbezochte Abdijstraat. Binnen het buurtwerkteam wordt vooral gewerkt rond activiteiten opzetten om de buurtbewoners actief te kunnen laten deelnemen of betrekken als vrijwilliger.

Het team - waartoe ik ook bij behoor -, is divers opgesteld. Omdat de buurt ook bruist van meertaligheid en gekleurd is, is deze weerspiegeling ook terug te vinden in het team.

Op de site (Samenlevingsopbouw Antwerpen stad, 2021) staan de voornaamste activiteiten opgesomd als volgt:

- Nederlands oefenen in de Achtertuin
- Tuinieren en/of babbelen in de Kloostertuin
- Digitale hulp (smartphone, tablet, laptop) | Digitale ondersteuning
- Info over financiële hulp waar je recht op hebt | De Budgetgidsen

Het project

In De Stek werk ik rond het project 'Digitaal Inclusieve Wijk' waarbij ik samen met collega's uit Dam (Elegast/Antwerpen), Gent (Digitaal.Talent@Gent) en Kortrijk (@Ilemaal digitaal) een tweejarige samenwerking heb om het concept van e-inclusie uit te testen aan de hand van experimenten en tegen het einde van het project deze methodieken te gieten in een toolbox waar andere gemeenten en organisaties inspiratie uit kunnen halen voor hun e-inclusiebeleid. Op basis van een laagdrempelige aanbod en op maatwerk bieden we activiteiten aan wijkbezoekers die weinig digitale vaardigheden bezitten of angst hebben zijn voor het digitale.

1.3.2 Beschrijving informatiebronnen

Omwille van privacyredenen zullen alle namen in deze bachelorproef fictief zijn. De gegevens die ik uit de casussen haal, zijn voldoende geanonimiseerd om elke vorm van herkenning uit te sluiten. Om een duidelijk beeld te krijgen van de thematiek, werd gekozen om vanuit een micro perspectief te werken rond de centrale vraag. De focus ligt daarom vooral op de doelgroep en hoe zij zich in hun leerproces verhouden ten opzichte van de werker en de vrijwilliger om tot empowerment te komen.

De uitdagingen en drempels uit de praktijkervaringen, zullen uitgebreid in deel twee van deze bachelorproef aan bod komen.

1.3.3 Bespreking van de praktijksituatie

Vanuit de onderzoeksgroep Imec-SMIT VUB, geleid door dr. Ilse Mariën, werd in 2019 een onderzoekstraject opgestart in de wijken Deurne-Noord, Kiel en Sint-Andries rond e-inclusie. Uit verschillende voortrajecten is gebleken dat dit thema sterk aan bod kwam bij de sociale dienstverleners en middenveldorganisaties die elkaar passeren en het gevoel hebben naast elkaar te werken: het aanbod en zorgvragen in de wijk zijn nauwelijks gekend bij de partners (Mariën & Wauters, 2019).

Voor de wijk Kiel werd o.a. toenmalig wijkmanager Hannes Van den Bergh aangesproken. Hij vertelde over de initiatieven die werden opgezet en lichtte A'REA 2020 toe: een wijkprogramma van de stad dat het aanbod voor de kinderen en jongeren uit 't Kiel wil versterken om kansarmoede in de wijk te verkleinen. Door samenwerking met de wijkpartners (scholen, lokale organisaties) en de ouders worden nieuwe projecten opgestart.

Door A'REA 2020 zijn de initiatieven duidelijker op kaart gezet en kunnen partners sneller toeleiden en samenwerken waar nodig (Mariën & Wauters, Traject e-inclusie in de wijk. In het kader van wijkwerking op maat Deurne-Noord & Kiel, 2019).

Voor het onderzoek naar e-inclusie in de wijk betekende dat dat de projectverantwoordelijke van A'REA 2020 ook betrokken zou worden om de noden en hiaten in de wijk rond digitale inclusie beter te benoemen en te integreren in de concrete acties die later zouden opgestart worden.

Uit deze bevestigingen en surveys van geïnventariseerde actoren van de wijk is uitgekomen dat sociale organisaties het thema e-inclusie uitdragen door de burgers ondersteuning en versterking aan te bieden bij digitale vragen of vaardigheden en toegang verlenen tot digitale media.

Ook is het belang van e-inclusie aan bod gekomen maar toch staat het niet op een prioriteitenlijst. De kwetsbaarste doelgroep blijft hier het hardst onder lijden. Eén van de grote uitdagingen blijft het versnipperde aanbod in de wijk en het naast elkaar werken door het gebrek aan informatie over de activiteiten in de wijk. Een laatste en belangrijke ondervinding is dat kennisdeling onder de partners meer mag gebeuren, de nood om meer samen te werken wordt erkend maar vooral ook meer maatwerk naar de burger dient te gebeuren (Mariën & Wauters, Traject e-inclusie in de wijk. In het kader van wijkwerking op maat Deurne-Noord & Kiel, 2019).

Kort na bekendmaking van deze onderzoekresultaten heeft Stad Antwerpen middelen vrijgemaakt voor het project 'Digitaal Inclusieve Wijk' waar het profiel van de wijk Kiel in paste.

Begin februari ben ik gestart als opbouwwerker binnen 'Digitaal Inclusieve Wijk' in de buurtwerking De Stek – op het Kiel – en heb ik op een korte tijd zelf ervaren dat wijkbezoekers met multiproblemen verdwaald zijn geraakt door het doolhof der structuren en diensten. Net een maand later, met de intrede van corona in onze leefomgeving en in onze woordenschat, werd een verdoken probleem plots hyperactueel: digitale armoede.

Effect van lockdown

Voor het eerst tijdens de coronacrisis werd duidelijk dat digitale inclusie nog ver verwijderd is voor Vlaanderen. Plots werd onderwijs, afstandswerken en digitaal socialiseren de norm. Maar niet iedereen bevond zich in die positie om zich flexibel te kunnen opstellen en te kunnen rekenen op een digitale sociale ondersteuning.

Tijdens de eerste golf moesten niet alleen wij noodgedwongen de deuren sluiten maar ook de bibliotheek in de wijk, de jeugthuizen en armoedeverenigingen moesten deze regeling volgen. Buurtbewoners met multiproblemen konden plots nergens heen, vooral omdat een deel van deze doelgroep zijn ondersteuning uit de wijk haalt. Ook de dichtere kringen moesten vermeden worden. Zij die de meeste nood hadden aan familiale, vriendschappelijke of collegiale ondersteuning, moesten opeens zelfredzaam worden om mee te kunnen met de snel veranderende maatschappij.

We hebben onze werking proberen aan te passen door de contactmomenten telefonisch te laten doorgaan. Voor verschillende buurtbewoners was videobellen een drempel te hoog. Een 60-tal laptops zijn vanuit onze werking uitgedeeld, in de hoop dat ze gebruikt konden worden, internetvouchers werden overhandigd, handleidingen voor bepaalde app's werden samengesteld en meegegeven maar het bleek maar niet voldoende te zijn. Ik had de indruk dat we een speld in een hooiberg aan het zoeken waren. Ik werd pessimistisch en voelde dat we ons als maatschappij bevonden in een digitale dystopie.

2 maanden later konden we spreken van een post-lockdownperiode, we mochten terug fysieke ontmoetingsmomenten organiseren onder strikte voorwaarden.

Een computerondersteuning bieden op 1,5 meter afstandsregel was een grote uitdaging, laat staan uitleg bieden over een smartphone-app. Gels, doekjes en maskers werden een onderdeel van de gebruikelijke routines bij de ontmoeting.

Maar wat vooral opmerkelijk was tijdens deze nieuwe periode, was de verwarring die ik las op de gezichten van de buurtbewoners.

Deze verwarring begon aan de deur: de angst om binnen te komen en misschien besmet te worden en tegelijkertijd de grote wens om een hulpvraag te stellen.

De enige manier om deze mensen over die streep te krijgen was, voor mij, vertrouwen bieden. Het vertrouwen geven dat we de maatregelen strikt volgen en heel graag ondersteuning willen bieden op mogelijke hulpvragen.

Het heeft langer geduurd en meer energie gekost om opnieuw een band te creëren met mensen die ik in februari tijdens een koffie en een koekje makkelijk kon bereiken. Daarom ook is het ondenkbaar om deze vorm van vertrouwen via digitale kanalen te kunnen bereiken.

Van zodra het gevoel van veiligheid er terug inzat, kon er vrijer gesproken worden over de impact van de lockdown. Uit de vele gesprekken die ik had, voelde ik éénzelfde tendens telkens bovenop komen: ‘ik voel me uitgesloten omdat de wereld nog steeds vooruitgaat, maar dan digitaal. Ik kan mijn stem hier laten klinken, face to face, maar online heb ik geen stem, ik besta daar niet eens’.

1.3.4 Veranderingskrachten

Hoewel de praktijksituatie vooral de nadruk legt op de nefaste gevolgen van de snelle digitalisering tijdens de coronaperiode, komen ook krachten aan bod: zowel bij de sociale organisaties als bij de buurtbewoners. Beiden snakken naar verandering en proberen op verschillende manieren hun stem uit te brengen.

Professionals hebben zich gereorganiseerd om hun doelgroepen toch te bereiken. Verschillende online-kanalen zijn opgestart, chatgroepen zijn geactiveerd, videobellen, mailen en telefonische interacties zijn meer dan verdubbeld. Het vurige verlangen om alle mogelijke online en offline pistes in te zetten om te empoweren en te ondersteunen, is fenomenaal versterkt.

Tijdens de eerste coronaperiode hebben de collega's van Samenlevingsopbouw Antwerpen hun manier van werken veranderd door meer outreachend te werken.

Mensen werden aangesproken op straten en aan ingangen van de sociale sites om te polsen wat deze situatie met hen deed en er de signalen die er werden opgevangen, werden samengebundeld en doorgegeven aan de hiervoor bestemde instanties.

Ook zijn nieuwe collega's aangeworven voor de opdracht vindplaatsgericht werken om de kwetsbaarsten in de wijk op te sporen en waar kan te leiden naar gerichte ondersteuning. Vragen rond documenten en werkloosheidsaanvragen werden op deze manier ook opgevangen en gericht verholpen.

Ook bij de doelgroep, de digitaal kwetsbaarste onder de buurtbewoners, zijn krachten aanwezig die (her)ontdekt kunnen worden om gewenste emancipatie en empowering te bereiken. Hoewel het niet evident is om even binnen te stappen in een buurtwerking en hulpvragen te stellen, putten deze mensen ergens nog kracht uit om verandering te willen zien in hun huidige situatie en vooruit te willen gaan. Dit allemaal samen geeft hoop langs beide kanten en biedt nieuwe kansen om de digitale armoede te verkleinen.

Heel wat ouders moesten plots zelf de regie in handen nemen en actief meezoeken naar digitale manieren om een volwaardig thuisonderwijsaanbod te kunnen verzekeren. Voor ouders in kwetsbare kringen ging dit heel moeizaam. Het contact onderhouden met de school alleen al was een grote opgave.

Schoolapps dienden eerst geïnstalleerd te worden, de opties en de bedoeling van deze apps dienden aangeleerd te worden én ze moesten leren om digitaal in gesprek te gaan met leerkrachten; al deze voorwaarden werden de norm om mee te kunnen zijn met het schools gebeuren. Toch zijn verschillende ouders erin geslaagd om deze drempels te overwinnen door o.a. in gesprek te gaan met de collega's outreach en zijn hierdoor bij De Stek terechtgekomen voor digitale ondersteuning. Deze ouders hebben niet alleen hun eigen kinderen verder kunnen helpen, maar zijn hierna ook blijven terugkomen om hun digitale vaardigheden te versterken uit interesse en het inzien van het effect van digitaliteit anno 2021.

1.4 Veranderingsdoel

Uit onderzoek is gebleken dat men in e-inclusiebeleid en -initiatieven moeten afstappen van de idee dat digitale inclusie een louter individuele verantwoordelijkheid is (Axelle, Van Audenhove, & Marien, 2020).

Verskillende soorten mensen uit verschillende lagen van de maatschappij worden geconfronteerd met digitale uitdagingen waardoor zij achterlopen op het digitale tijdperk en minder toegang krijgen tot diensten, onderwijs of activiteiten. Daarom ook is het belangrijk om hulpverleners en organisaties deel te laten uitmaken van dit verhaal en zowel op individueel niveau als op collectief niveau te werken aan e-inclusiestrategieën om sociale ondersteuning te bieden om digitale empowerment en emancipatie te kunnen verwezenlijken.

Daarom is het algemene doel van deze bachelorproef **te analyseren welke beïnvloedende factoren aan de basis liggen van een sterke en structurele e-inclusiestrategie en welke methodieken hieruit kunnen voortvloeien.**

Er zullen 3 afgebakende veranderingsstrategieën aan bod komen die handvaten reiken aan de professional die in contact komt met een 'digibeet'² of geringe kennis heeft over digitale vaardigheden: Digi-Ambassadeur, Digi-Gids en Digi-Leen.

² Iemand die niets van computers weet volgens Van Dale (Van Dale, 2021)

Deze strategieën zijn gedifferentieerd en bouwen op verschillende onderdelen van het e-inclusieverhaal om maatwerk en toegankelijkheid te kunnen bieden aan een groot deel van de kwetsbare doelgroep.

Als gezinswetenschapper is het essentieel om agogisch aan de slag te gaan om zowel individuen als gezinnen in de grotere context digitaal wegwijs te maken.

Het veranderingsdoel positioneert zich daarom ook vooral op het microniveau of het niveau van de individuen en gezinnen.

De reden hiervoor is dat de drempels en angsten die op dit niveau gesignaleerd worden, invloed hebben op de werking en strategie van het e-inclusieverhaal. Daarom zal mijn veranderingsdoel als volgt luiden: De kwetsbaarsten in de maatschappij kunnen digitale ondersteuning en toegang krijgen in verschillende formele of informele kringen om tot een digitaal zelfredzaam individu te komen.

Hoofdstuk 2 Theoretisch kader

“Technologie redt geen levens. Mensen wel”

(Anoniem)

Inleiding

In dit hoofdstuk worden in de opeenvolgende drie invalshoeken theoretische inzichten gebundeld om antwoorden te bieden op de deelonderzoeksvragen van hoofdstuk één. De thema's grondrechten, digitale kloof en praktijkmodellen worden uitvoerig besproken en gesitueerd binnen de huidige positie van e-inclusie.

De eerste invalshoek beschrijft de benadering van Hannah Arendt op mensenrechten, wordt de betekenis van menswaardigheid in sociaal werk benaderd en wordt het concept Capability Approach van Sen in de digitale context bekeken.

In de tweede invalshoek wordt er dieper ingegaan op de digitale kloof en de graden van de kloof. Aan de hand van onderzoekscijfers wordt aangegeven wie digitaal kwetsbaar is en wat volgens het analyse van het team iMinds-SMIT de belangrijkste indicatoren zijn voor digitale uitsluiting. Deze invalshoek wordt afgesloten met de aanbevelingen van Ilse Mariën en Sara Van Damme (2016) waarin zij zeven bouwblokken (7 B's) benoemen die aangeboden worden voor een duurzaam e-inclusiebeleid.

En de derde invalshoek omvat drie praktijkmodellen die kunnen bijdragen tot e-inclusie. Het eerste is Van Dijk's analysemodel dat de verschillende dimensies van de digitale kloof aantoonst. Voorts wordt het beleidsmatig framework van Bradbrook & Fisher dat digitale inclusie oogt, besproken en toegepast op een praktijkgericht project. Ten slotte komt het model van de Digitale Mediaprofielen van Mediawijsheid aan bod om als tool meer inzicht te bieden in de digitale profielen en om ruimte te maken voor het versterken van deze profielen.

2.1 Invalshoek 1: Menswaardig participant

2.1.1 *Mensenrechten*

Door de coronapandemie is het digitaliseringsproces in zowel publieke als private instellingen versneld. Op verschillende domeinen in de samenleving leeft de verwachting - en zelfs de verplichting - dat iedere individu digitaal mee hoort te zijn met de trends en tools die aangeboden worden. Deze verwachting vertrekt vanuit de visie van digitale media als universeel mensenrecht (Heynman, 2014).

Hoewel de illusie leeft dat mensenrechten een fundamenteel feit is in het Westen, neemt het niet weg dat deze tot de dag van vandaag door machthebbers wordt geschonden - denk maar aan de vluchtelingen crisis in Griekenland. Ze hebben eerder een normatief karakter en kunnen volgens Hannah Arendt (Arendt, 2017) niet tot stand komen voor het fundamenteel recht 'recht op het recht hebben' tot stand is gekomen.

De historische context van mensenrechten toont aan dat deze uit bureaucratische overwegingen zijn ontstaan en niet golden voor minderheden, vluchtelingen en staatlozen omdat ze alleen werden toegekend aan '(staats)burgers' en niet aan 'de mens' omwille van zijn mens-zijn. Deze rechten waren er in de eerst instantie om een onderscheid te maken tussen zij die van hier zijn en zij die hier zijn maar niet van hier zijn (Van Crombrugge, 2017).

Hannah Arendt (2017) bracht deze discriminatie helder onder woorden: "Het lijkt erop dat een mens die niets is behalve een mens, juist die kwaliteiten heeft verloren, die het voor andere mensen mogelijk maken om hem als een medemens te behandelen.' Deze mensenrechten waren in de realiteit burgerrechten waar alleen burgers van die natie toegang tot hadden. Wie geen burger is, krijgt dus geen rechten als burger maar dreigt ook zijn mensenrechten te verliezen. Omwille van deze paradox, heeft Hannah Arendt gepleit om een fundamenteel recht als voorwaarde te stellen om mensenrechten te laten slagen: 'recht om rechten te hebben' (right to have rights).

Dit recht geeft een kadering om als mens beoordeeld te worden op basis van daden en opvattingen én het recht te hebben om tot een georganiseerde en politieke gemeenschap te horen om rechten daadwerkelijk te kunnen realiseren.

Van Crombrugge (2017) gaat een stap verder door te stellen dat mensenrechten en menselijke waardigheid of sociale grondrechten en sociale rechtvaardigheid niet per se verbonden zijn met elkaar en daarom ook niet dezelfde associatie mogen oproepen.

In haar boek 'The Origins of Totalitarianism' maakt Arendt (Arendt, 2017) ook de kanttekening dat ze haar bedenkingen heeft bij het idee dat de mens 'het recht op rechten te hebben' niet kan vrijwaren maar dat ze dit recht toch als een fundamentele taak ziet voor de mensheid. Dit heeft volgens Michelman (1996) te maken met het accent dat Arendt wil leggen op de onherstelbare grondloosheid van rechten. Het duidt er op dat Arendt wijst naar de collectieve zelfzorg om tot een menswaardig menselijk bestaan te komen in deze wereld (Michelman, 1996). Want volgens haar is de mens kwetsbaar en bijgevolg in nood aan een ander om te kunnen handelen en een waardig humaan bestaan te kunnen leiden. Elk mens is afhankelijk aan een de wereld. (Oman, 2010).

2.1.2 Menswaardigheid

Volgens Van Crombrugge (2017) betekent mensenrechten voor sociaal werk dat deze rechten niet per definitie synoniem staan voor menswaardigheid en rechtvaardigheid maar wel een meerwaarde kunnen bieden als ze deze twee waarden kunnen dienen. Van Crombrugge (2017) versterkt deze bewering met een passage van Simone Weil:

'Niets is bijvoorbeeld erger, dan op een rechtbank een ongelukkige te horen stuntelen ten overstaan van een rechter die in sierlijke taal spitsvondige grapjes maakt.

Het enige menselijke vermogen dat werkelijk belang heeft bij de openbare vrijheid van meningsuiting is, naast het verstandelijke, dit deel van het hart, dat schreeuwt tegen het kwaad. Maar omdat het niet in staat is zich uit te drukken, betekent de vrijheid er weinig voor. Daarom moet eerst het publieke onderwijs zo zijn ingericht, dat het aan dit deel van het hart de optimale middelen kan verschaffen om zich uit te drukken.

Vervolgens is er een overheidsgezag voor de openbare meningsuiting nodig, dat minder gedefinieerd wordt door vrijheid dan door een atmosfeer van stilte en aandacht, waarbinnen die zwakke en onbeholpen schreeuw zich kan laten horen. Tenslotte is er een institutioneel systeem nodig dat zoveel mogelijk die mensen, welke in staat zijn om deze schreeuw te horen en dat ook willen, en die hem echt ook willen begrijpen, op gezaghebbende functies benoemt.'

Volgens hem biedt Weil een alternatieve kijk naar de basisnoden van de mens om samen een betere wereld te creëren: caritas en rechtvaardigheid. Als professional binnen de sociale sector dienen deze twee kernwaarden in verbinding te staan met elkaar om het verschil te kunnen maken (Van Crombrugge, 2017).

2.1.3 Participant

Een andere benadering op de visie van een waardig leven is dat van Amartya Sen's Capability Approach. Den Braber en Tirions (2016) verdedigden met hun artikel op Sociaal.net het belang van Capability Approach in het sociaal werk als een nieuwe zienswijze om structureel aan de slag te kunnen en een mens-centraal en participerende perspectief voor ogen te houden.

Het artikel schetst de huidige situatie en noemt het depressie in welzijnsland en benadrukt dat er een nieuwe manier van denken en handelen nodig is op maatschappelijke uitsluiting en omschrijft de benadering van Sen: deze is ontstaan als kritiek op het materialisme van de menselijke ontwikkeling.

Volgens Sen (den Braber & Tirions, 2016) mogen de economische parameters niet doorslaggevend zijn voor het sociaal en politiek beleid maar dient er gekeken te worden naar de kwaliteit van het leven en deze als grondslag te worden genomen. Dit omdat economie louter een medium is om het menselijk welbevinden te versterken.

Wat de econoom Sen beoogt met de kwaliteit van het leven, is 'de vrijheid van mensen om te kiezen het leven te leiden dat ze -binnen de grenzen van het redelijke- graag willen leiden', aldus den Braber en Tirions (2016).

Om de Capability benadering te begrijpen, is het belangrijk om deze vier begrippen te kennen: capabilities, functionings, resources (of commodities) en conversion factors. In het artikel worden deze kernbegrippen nader uitgelegd (den Braber & Tirions, 2016):

- *Capabilities*: de kansen en keuzemogelijkheden die een individu heeft het leven naar eigen wens te willen leiden.
- *Functionings*: alle activiteiten, toestanden of situaties die een individu nastrevenswaardig vindt en als belangrijke elementen zien van hun waardigheid. Deze zijn dan ook subjectief en gebonden aan de context waarin het individu zich in bevindt.
- *Resources*: de middelen die nodig zijn om aan functionings te komen.
- *Conversion factors* : Kenmerken die ervoor zorgen dat mensen hun keuzes kunnen maken. Dit kunnen lichamelijke, geestelijke, sociale of contextgebonden kenmerken zijn.

Verder in het artikel (den Braber & Tirions, 2016) benoemen de schrijvers Martha Nussbaum die, samen met Sen heeft gewerkt aan de Capability Approach, tien universele capabilities heeft benoemd die in haar zienszijn het leiden van een goed leven waarborgen: leven, lichamelijke gezondheid, lichamelijke onschendbaarheid, zintuiglijke waarneming, verbeeldingskracht en denken, gevoelens, praktische rede, sociale banden, andere biologische soorten, spel en vormgeving van de eigen omgeving.

De link met sociaal werk is dat leven in vrijheid en het begrip van 'conception of the good' uit deze benadering samen de waardenperspectieven van het sociaal werk mee vormgeven. Ook kan de Capability Approach als partner naast de mensenrechtenbenadering optreden voor een humanistische ethiek.

Want de universele mensenrechten op zich bieden te weinig focus op de lokale context van een individu en kunnen ze zelfs een afkeer opwekken, doordat het van hogerop wordt opgelegd en als reactie "Dat zijn niet onze mensenrechten" uitlokt.

De capability-benadering gaat meer in op de uniciteit van persoon en context, aldus Tirions en den Braber (den Braber & Tirions, 2016).

2.1.4 Capability Approach in de digitale context

Rob Heynman (2017) gebruikte de Capability Approach ook als een alternatieve kijk op de digitaliseringspush en ondervindt dat er steeds minder ruimte is voor het al dan niet kunnen kiezen om digitale media te gebruiken. Ongeacht het al dan niet hebben van de behoefte aan de digitale media, wordt langs alle kanten in de samenleving de verplichting opgelegd om er gebruik van te maken.

Ook haalt hij aan dat deze push en bijgevolg het verplichte gebruik van de digitale media er voor heeft gezorgd dat bepaalde gebruiksvoorkeuren – die gevormd worden door sociale en culturele kenmerken en die hiermee aansluiten bij hun dagelijkse praktijken, noden en verlangen - niet allemaal instemmen met de maatschappelijke digitale norm en hierdoor problematisch kunnen worden.

Ook biedt Heynman (2017) een kader voor de perceptie van digitale media als universeel mensenrecht. Hij acht het recht op digitale media als essentieel binnen een informatiemaatschappij zodoende dat iedereen de garantie krijgt op toegang tot digitale media en digitale media-inhouden. Maar hier mag de nadruk niet op worden gelegd binnen dit recht. Dit recht moet vooral inhouden dat iedereen kan genieten van ondersteuningsnetwerken, opleiding en vorming. Zo kan iedereen met de nodige ondersteuning zelf de beslissing maken welke digitale media ze willen gebruiken.

Met andere woorden, de perceptie van de digitale media als mensenrecht mag zich niet toelekken op louter de toegang maar dient zich vooral te concentreren op het aanbieden van de nodige competenties zodat iedereen een vrije digitale keuze kan maken en bevrijd wordt van de digitaliseringspush door zowel private als publieke instellingen (Heynman, 2017).

Frank(79 jaar): “Mijn vriendin ligt in het ziekenhuis door gezondheidsproblemen, ik probeer haar elke dag te bezoeken. Ik heb niemand anders dan haar in mijn leven. Gelukkig mag ze binnenkort ontslagen worden en kan ze thuis verder verzorgd worden.

Wij hebben de keuze gemaakt om samen te wonen maar hiervoor moet ik mijn auto en mijn adres inschrijven op haar adres. Ik kan niet meer langs bij het gemeentehuis, er staat een briefje dat afspraken online dienen gemaakt te worden. Ik heb nog eens geen speciale gsm of een laptop. Ik vraag me nog af wat ik nog allemaal moet regelen. Ik krijg hier zoveel stress van, als ik dat niet in orde breng, krijg ik elke dag parkeerboetes en moet ik langs huis om mijn brievenbus leeg te maken. Waarom moet ik ineens alles online doen? Ik wil alleen maar genieten van mijn laatste dagen met haar, meer niet.”

2.2 Invalshoek 2: E-inclusie

2.2.1 Digitale kloof

Dat ICT veel heeft betekend voor de mensheid valt weinig te ontkennen. Maar net als alles heeft dit verhaal ook een keerzijde: de digitale kloof. Eind jaren 1990 is de term 'digital divide' voor het eerst gebruikt in politieke en economische kringen waarbij discussies gevoerd werden rond financiering van broadband (hoge snelheid) internettoegang en computerinitiatieven op scholen (Robinson, DiMaggio, & Hargittai, 2003).

Deze term duidt op het verschil in toegankelijkheid van digitale informatie tussen zij die het hebben (inforijken) en zij die het niet hebben (infoarmen) (Brotcorne & Valenduc, 2008).

Ook wordt dit concept op verschillende manieren geïnterpreteerd. Steyaert en de Haan (2001) beschrijven het als een belemmering in of uitsluiting van hun sociaal maatschappelijk leven door een geringe of geen toegang te hebben tot ICT.

Anders gezegd, een groep mensen die buiten hun wil om, door het niet bezitten van of gemis van digitale ervaringen, verhinderd worden of uitgesloten worden van bepaalde delen van de samenleving.

Alleen vinden critici dat het begrip te nauw omschreven wordt juist omdat het een multidimensionele karakter heeft. Ze pleiten ervoor dat het daarom mag gaan over meerdere kloven dan eerder 'de digitale kloof' in zijn enkelvoud omdat er veel meer ongelijkheden in verborgen zitten (Brotcorne & Valenduc, 2008). Het gaat niet meer alleen over de fysieke toegang maar het is afhankelijk van de beweegredenen van het gebruik ervan in verschillende dimensies via technologische diensten en platforms die dan opnieuw weer een waaijer aan kennis-en vaardigheidsniveaus vragen (Brotcorne & Valenduc, 2008). Om deze niveaus te kunnen benoemen, hebben Di Maggio en Hargittai (2004) het voorstel gedaan om 'kloof' om te zetten naar 'ongelijkheden' om de veelzijdigheid van het concept te benadrukken.

In informatiemaatschappijen gaan ongelijkheden niet meer alleen over het beschikken van een toestel of internet maar vooral de verandering ervan naar de vaardigheden en het gebruik ervan dat voor nieuwe kloven zorgt.

Omdat niet elk persoon deze technieken onder de knie heeft of niet goed weet hoe het internet werkt, kan hij of zij niet ten volle genieten van de online diensten en informatie. Het verschil zit nu in de variatie van gebruikstoepassingen, in het soort toepassingen en de gebruiksduur (Van Dijk J. , 2007). Hargittai (2002) gebruikte hiervoor als eerste het concept van de “digitale kloof van de tweede graad” (“second order digital divide”).

Ten slotte spreken we anno 2021 ook over ‘ de digitale kloof van de derde graad’ wanneer het gaat over een ongelijk gebruik van de digitale vaardigheden op gebied van integratie en maatschappelijke participatie. Bepaalde essentiële diensten waar een niet- of zwakgebruiker geen toegang tot heeft, leiden tot vormen van discriminatie.

Hierbij kunnen kloven ontstaan in het ongelijk gebruik van sociale rechten (e-administratie en e-banking), gezondheidszorg (e-gezondheid) en commerciële opportuniteiten die te maken hebben met het gebruik van goederen en diensten (e-commerce) (van Deursen & Helsper, 2015).

Mede door de coronacrisis is de discriminatie van deze technologie nog sterker aan bod gekomen in de verschillende domeinen van de samenleving: onderwijs, werk, gezondheid overheidsdiensten. Mensen krijgen rechten, maar deze blijven onbereikbaar.

2.2.2 De eerste, tweede en derde graad van de digitale kloof in België

Deze cijfergegevens lijken aan te tonen dat de voordelen van de toenemende digitalisering van onze samenleving vooral ten goede komen van de groepen die sociaal, cultureel en economisch bevoordeeld zijn. Hierdoor wordt de kloof tussen de sociale groepen in onze samenleving dieper.

Barometer, Digitale Inclusie 2020 (Koning Boudewijnstichting, 2020)

Sinds 2020 wordt jaarlijks een barometer over digitale uitsluiting gepubliceerd door de Koning Boudewijnstichting. Hierin wordt cijfermateriaal verzameld dat meer inzicht biedt over de oorzaken, gevolgen en evolutie van de digitale kloof. De laatste barometer – De Barometer Digitale Inclusie 2020 – werd opgesteld door Périne Brotcorne (UCLouvain, CIRTES - Centre Interdisciplinaire de Recherche Travail, Etat et Société) en Ilse Mariën, (imec-SMIT-VUB) met voornamelijk verzamelde cijfers van het jaar 2019 (Koning Boudewijnstichting, 2020).

Per graad worden de voornaamste vaststellingen gekaderd en in detail vastgelegd.

De belangrijkste conclusies die uit de barometer naar voren komen, zijn hieronder besproken.

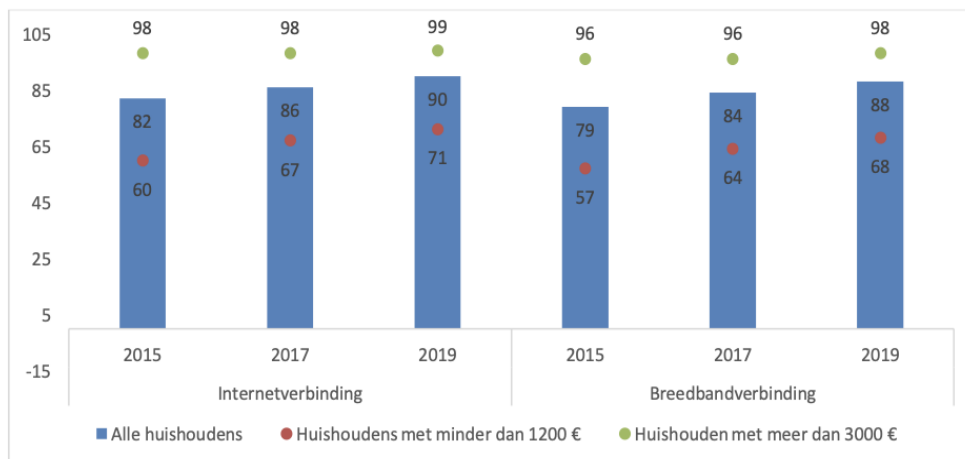
2.2.2.1 De ongelijke toegang tot digitale technologieën of 'De digitale kloof van de eerste graad':

Binnen de digitale kloof van de eerste graad werd onderzoek gedaan naar ongelijke toegang tot digitale technologieën. Uit de cijfers bleek dat 90% van de huishoudens beschikt over een internetverbinding, 88% hiervan heeft een breedbandaansluiting. Maar 10% van de Belgische populatie heeft nog steeds geen internetverbinding.

Deze groep bestaat vooral uit huishoudens met een laag inkomen en alleenstaanden.

Grafiek 1:

Evolutie van de percentages internetverbinding thuis, gemiddeld en volgens het inkomensniveau, in België (in % van de huishoudens)

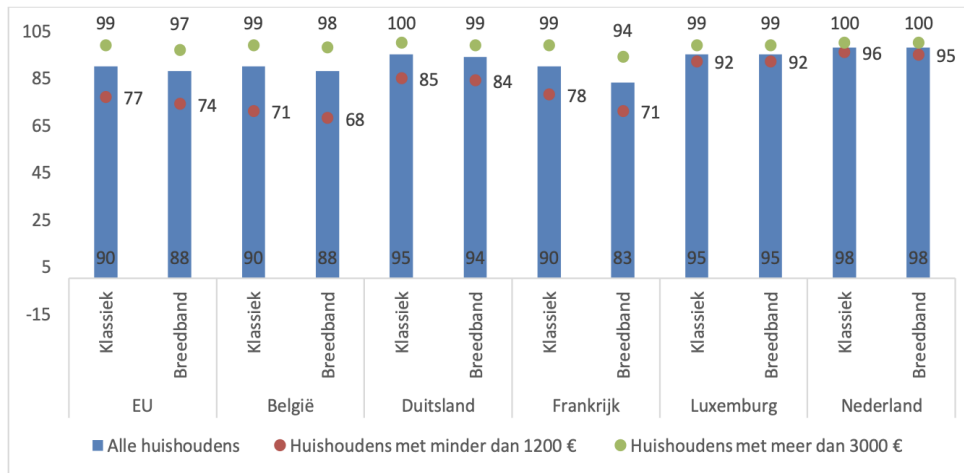


Figuur 1: Barometer, Digitale Inclusie 2020 (Koning Boudewijnstichting, 2020)

Grafiek 1 toont aan dat 3 gezinnen op 10 met een laag inkomen (29%) thuis niet over een internetverbinding beschikt, tegenover slechts 1% van de mensen die een hoog inkomen hebben. Dezelfde tendens is ook te lezen bij breedbandaansluiting: 1/3 van de huishoudens met een laag inkomen (32%) beschikt niet over een breedbandaansluiting, tegenover slechts 2% van de huishoudens met het hoogste inkomen (Koning Boudewijnstichting, 2020). Vergeleken met de buurlanden en met het EU-gemiddelde (zie grafiek 2) scoort België het hoogst op vlak van ongelijkheid van internettoegang voor huishoudens met lage inkomens.

Grafiek 2:

Percentages internetverbinding en breedbandaansluiting thuis, volgens het gezinsinkomensniveau. Vergelijking met de buurlanden en met het Europese gemiddelde in 2019 (in % van de huishoudens)



Figuur 2: Barometer, Digitale Inclusie 2020 (Koning Boudewijnstichting, 2020)

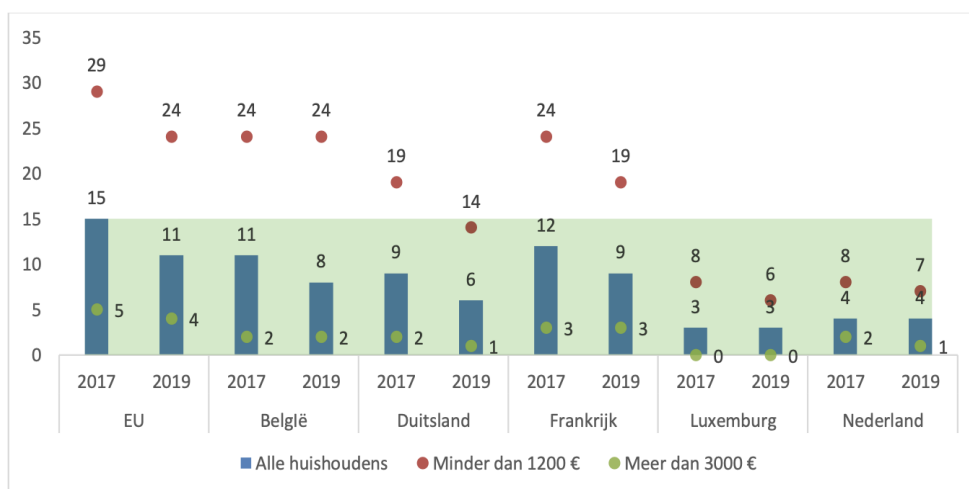
De kloof tussen de huishoudens met maandelijks inkomen meer dan 3000 en zij die minder dan 1200 euro bezitten is in België 28%, terwijl dit in Duitsland 15% is, in Frankrijk 21% is, in Luxemburg 7% en in Nederland maar liefst 4% is. Wat betreft breedbandverbinding, is de kloof nog groter: in België spreken we over 30% tegenover 15% in Duitsland, 23% in Frankrijk, 8% in Luxemburg en slechts 5% in Nederland (Koning Boudewijnstichting, 2020).

2.2.2.2 Ongelijkheid op het vlak van digitale competenties of 'De digitale kloof van de tweede graad':

De groep niet-gebruikers van het internet tussen 16 en 74 jaar in België is slechts 8% : een kwart van deze personen heeft een laag inkomen, terwijl 5% behoort tot de groep met een hoog inkomen. Op grafiek 3 is te zien dat de kloof in het gebruik van internet volgens inkomen verkrimpt is, maar toch doet België het aanzienlijk slechter vergeleken met de vier buurlanden en het EU-gemiddelde (Koning Boudewijnstichting, 2020).

Grafiek 3:

Evolutie van het percentage niet-gebruikers van het internet volgens gezinsinkomen. Vergelijking met de buurlanden (in % van de particulieren tussen 16 en 74 jaar)



Figuur 3: Barometer, Digitale Inclusie 2020 (Koning Boudewijnstichting, 2020)

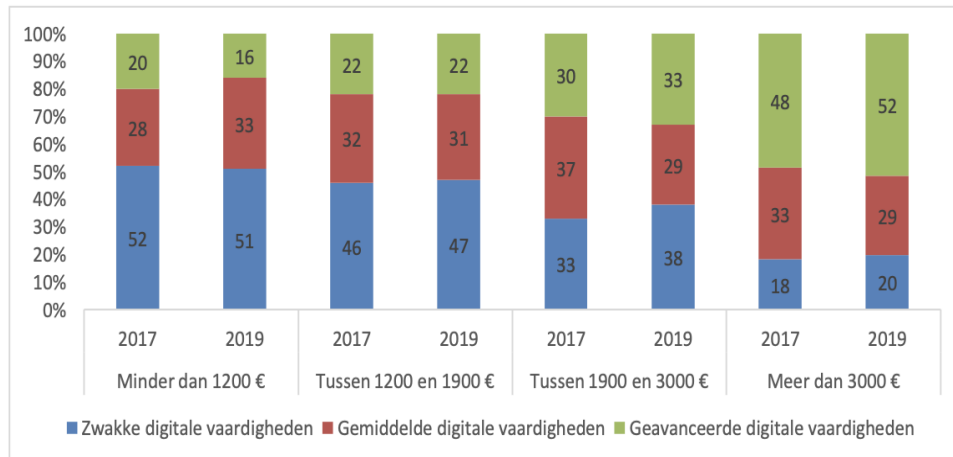
2.2.2.3 Ongelijkheid op het vlak van digitale competenties of 'De digitale kloof van de tweede graad':

Cijfers vertellen dat vooral mensen met lage inkomsten en laaggeschoolden de zwakste digitale vaardigheden bezitten. Internetgebruikers met een laag inkomen beheersen voor meer dan de helft (51%) over zwakke digitale vaardigheden, terwijl slechts 1/5 internetgebruiker met een hoog inkomen beschikt over zwakke digitale vaardigheden.

Omgekeerd wordt ook aangetoond op grafiek 4 dat het aantal mensen met gevorderde vaardigheden duidelijk lager is bij de groep met lage inkomens en hoger ligt bij de de groep mensen met hoge inkomens (Koning Boudewijnstichting, 2020).

Grafiek 4:

Evolutie van de algemene digitale vaardigheden volgens inkomen in België (in % van de regelmatige gebruikers)



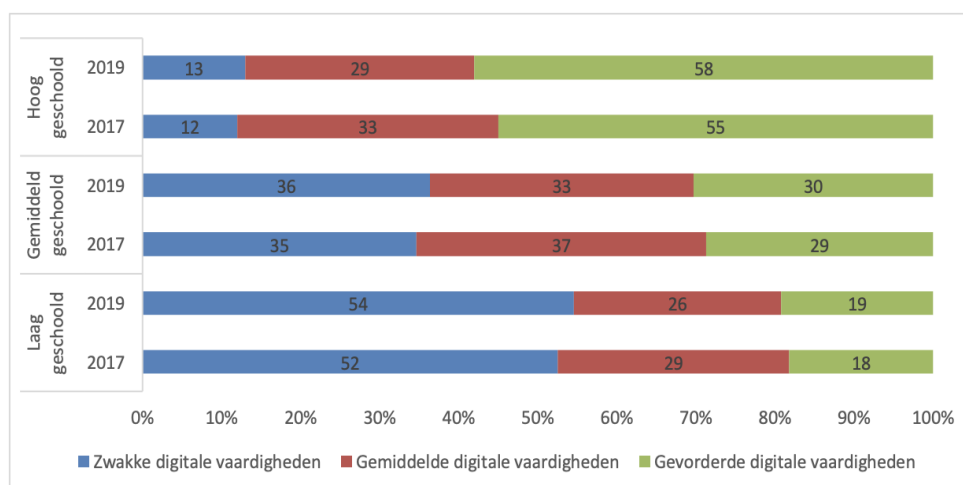
Figuur 4: Barometer, Digitale Inclusie 2020 (Koning Boudewijnstichting, 2020)

Een andere factor dat invloed heeft op digitale vaardigheden is het opleidingsniveau: 54% van de groep mensen die laaggeschoold zijn, heeft zwakke digitale vaardigheden terwijl het aantal bij wie een diploma hoger secundair heeft slechts 13% bedraagt.

Grafiek 5 toont ook een opmerkelijk gegeven, nl. dat er toch een groep mensen met een hogere diploma valt binnen de categorie van het beheersen van zwakke digitale vaardigheden. Alleen een hoger opleidingsniveau hebben, is dus geen voorwaarde voor het hebben van gevorderde digitale vaardigheden (Koning Boudewijnstichting, 2020).

Grafiek 5:

Evolutie van de algemene digitale vaardigheden volgens opleidingsniveau in België (in % van de regelmatige gebruikers)



Figuur 5: Barometer, Digitale Inclusie 2020 (Koning Boudewijnstichting, 2020)

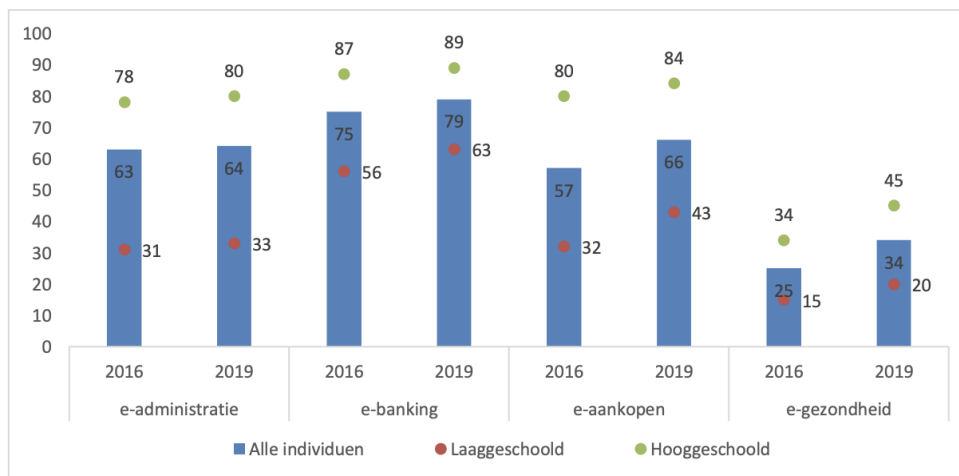
2.2.2.4 ONGELIJKHEID BIJ HET GEBRUIK VAN ESSENTIËLE DIENSTEN OF 'DE DIGITALE KLOOF VAN DE DERDE GRAAD'

Essentiële onlinediensten zijn ook opgenomen in de barometer, men spreekt hier over de digitale kloof van de derde graad. Zo is op grafiek 6 te zien dat in 2019 67% van de laaggeschoolden nog nooit officiële formulieren online heeft overgemaakt. De cijfers voor hooggeschoolden ligt merkbaar lager: in 2019 heeft 20% van de hooggeschoolden nog nooit gebruik gemaakt van een onlinecontact voor administratie.

Het verschil bij onlinebankdiensten en e-gezondheid is daarentegen veel kleiner: 11% hooggeschoolden tegenover 37% laaggeschoolden hebben nog nooit gebruik gemaakt van e-banking (Koning Boudewijnstichting, 2020).

Grafiek 6:

Evolutie in het soort internetgebruik volgens opleidingsniveau, in België (in % van de gebruikers)



Figuur 6: Barometer, Digitale Inclusie 2020 (Koning Boudewijnstichting, 2020)

2.2.3 E-exclusie of Digitale uitsluiting

Om te kunnen bepalen welke groepen en individuen vandaag de dag binnen de risicogroepen van digitale uitsluiting vallen, is het belangrijk om niet alleen de socio-economische indicatoren alleen in acht te nemen, maar ook de contextuele factoren om een totaalbeeld te hebben van de problematiek. Hiervoor heeft Ilse Mariën binnen haar doctoraatsonderzoek risicoprofielen onderzocht (Mariën I. , 2016).

Deze analyse is gebeurd aan de hand van de belangrijkste indicatoren voor digitale uitsluiting die theoretisch en empirisch zijn onderzocht bij iMinds-SMIT. Hieruit zijn 13 indicatoren naar voren gekomen: vijf indicatoren die direct verbonden zijn aan sociale én digitale uitsluiting en acht indicatoren die vooral invloed hebben op digitale uitsluiting (Mariën & Baelden, 2015).

Voor sociale uitsluiting komen deze vijf indicatoren aan bod waar verder in dit onderzoek niet verder op zal worden ingegaan maar wel belangrijk zijn om de relatie tussen digitale en sociale uitsluiting te benadrukken: inkomen, opleiding, participatie in verschillende levensdomeinen, agency, welzijn en welbevinden.

Voor digitale uitsluiting zijn de volgende acht indicatoren aangeduid (Mariën & Baelden, 2015):

1. Toegang

Alle aspecten die mee vormgeven aan de toegankelijkheid van de digitale media: kwaliteit, plaats, frequentie en betaalbaarheid. Toegang tot digitale media blijft een fundamentele voorwaarde om tot digitale insluiting te komen.

Charlotte (45 jaar, alleenstaande moeder) woont met haar drie jonge kinderen in een klein appartement van een sociale site. Ze leeft op een uitkering en gaat elke week langs bij de sociale kruidenier. Sinds de eerste lockdown voelt ze zich volledig geïsoleerd omdat ze niet meer langs kan gaan bij haar moeder en vriendin. Ze heeft een gsm zonder internetverbinding. Voor de schoolopdrachten van haar kinderen heeft ze van de school een tablet gekregen om te gebruiken. Ze gebruikt hiervoor een voucher die ze van de school mee heeft gekregen, maar deze is tijdelijk en de verbinding is nooit goed geweest door de plaats waar ze woont. De gratis internetverbinding wordt nl. door verschillende gezinnen in dat gebouw gebruikt en dat zou de verbinding drastisch beïnvloeden. Zowel zij als haar kinderen hebben weinig tot geen toegang en zijn digitaal en sociaal uitgesloten.

2. Attitude en motivatie

Alle aspecten die betrekking hebben op de attitude ten opzichte van digitale media:

Alle factoren die de attitude ten opzichte van digitale media beïnvloeden. Dit zijn persoonskenmerken (gender, leeftijd, taal...), culturele en maatschappelijke normen, persoonlijke overtuigingen en waarden.

Motivationale aspecten spelen een belangrijke rol in de mate waarin en de manier waarop mensen verder willen met digitale media.

Izzet (65 jaar) komt uit Turkije en woont al 30 jaar in België. Hij heeft sinds kort een laptop gekocht omdat zijn jongste zoon net is getrouwd en hierdoor voelt hij dat hij minder mag rekenen op zijn steun voor digitale vragen. De eerste keer dat hij langs De Stek kwam, vertelde hij over zijn digitale angsten.

Hij heeft al deze jaren nooit alleen op een laptop gewerkt omdat hij bang was om een verkeerde betaling te doen of het toestel kapot te maken. Hij heeft hiervoor altijd op zijn kinderen kunnen rekenen. Voor hem was het hebben van een laptop alleen bestemd voor de allerintelligenten en hij vond van zichzelf dat hij dat zeker niet was. Samen werd stapsgewijs overlopen wat een laptop inhield en hoe dit gebruikt kon worden, sindsdien komt Izzet wekelijks langs De Stek om zijn angsten te overwinnen en maakt hij ook thuis zijn oefeningen. Hij kan al zijn facturen op de laptop betalen en een tekst ingeven op Word.

3. Digitale vaardigheden

Alle aspecten die betrekking hebben op het ontwikkelingsproces en het niveau van digitale vaardigheden: kritisch inzicht, probleemoplossend vermogen hebben of opportuniteiten en participatie in ICT-gerichte opleidingen.

4. Sociale en soft skills

Alle aspecten die invloed hebben op de interactie van individuen op anderen: communicatievaardigheden, zelfbewustzijn, zelfvertrouwen of zelfbeeld.

Net als bij sociale uitsluiting is het ook gebleken dat beperkte soft skills nefaste invloeden hebben op e-inclusie.

De praktijkervaringen in De Stek bevestigen dat deelnemers die een laag zelfbeeld hebben, de grootste groep zijn die angstig toekijken en weinig durven ondernemen wat digitale vaardigheden betreft. 'Ik ben dom', 'ik kan het toch niet', 'jij bent jong en slim', zijn enkele zinnen die vaak gebruikt worden tijdens de intake voor een digitale activiteit.

5. Autonomie

Alle aspecten die betrekking hebben op de manier waarop mensen experimenteren (trial-and-error en do-it-yourself manier) om autonoom gebruik te maken van digitale media. Hoe meer digitaal autonoom een persoon is, des te sneller en eenvoudiger het gebruik ervan wordt.

6. Gebruikspatronen en –praktijken

Aspecten van individuele voorkeuren die invloed hebben op de diversiteit, focus en frequentie van individuele gebruikspatronen en praktijken. Enkele voorbeelden zijn dagelijkse routines, directe noden en behoeften en de meerwaarde van digitale media.

De context waarin iemand zich bevindt, vormt in grote lijnen het gebruik van digitale media. De focus, diversiteit en frequentie van het gebruik zijn afhankelijk van hoe burgers in hun dagelijks leven in aanraking komen met digitale media en of ze die digitale media kunnen gebruiken.

7. Mediakaracter van de omgeving

Alle contextuele aspecten die betrekking hebben op de omgeving van iemand, op toegang, attitude, vaardigheden en gebruik (bv. gezinssamenstelling, digitale cultuur in het gezin, digitale vaardigheden van gezinsleden en collega's).

Deze aspecten hebben invloed op welke digitale media iemand gebruikt en binnen welke context het gebruikt wordt.

8. Ondersteuningsnetwerken

Alle aspecten die betrekking hebben op de mate waarin iemand nood heeft aan ondersteuning bij het gebruiken van digitale media, en ook de mate waarin deze ondersteuning aanwezig is en gegeven wordt in directe omgeving.

Het lijkt niet evident te zijn om digitale media autonoom te gebruiken. In dit geval rekenen sommigen op mensen in hun directe omgeving (local of warm experts). Ondersteuningsnetwerken is een belangrijke indicator om te kijken waar de mate waarin iemand ondersteuning nodig heeft, de aanwezigheid van deze ondersteuning in eigen omgeving, het kunnen vinden van deze ondersteuning en de wil tot het geven van deze ondersteuning door eigen omgeving.

Nassira (44, alleenstaand) krijgt sinds september 2020 digitale ondersteuning in De Stek. Ze heeft een grote vriendenkring maar ook zij hebben weinig ervaring met digitale vaardigheden.

Ze is enorm enthousiast en gemotiveerd om bij te leren want ze wil haar theoretische rijexamen behalen en wil hiervoor de computer goed kunnen beheersen en impliciet haar taal bijschaven.

Sinds kort werkt De Stek ook met een ondersteunende partner, Dotkom, om meer mensen gelijktijdig te kunnen ondersteunen. Nassira werd geholpen door een medewerker van Dotkom en kwam hierdoor in contact met hun aanbod in Hoboken. Ze kreeg informatie over openingstijden en digitale consult die vier dagen per week aanwezig is om mensen te ondersteunen. Nassira gaat sedert vorige week ook naar Hoboken om drie keer per week begeleid te worden in haar digitale vaardigheden. Ze zegt hierover: "Dit is voor mij, niet voor mijn kinderen of iemand anders, maar voor mij. Ik doe dat om zelf vooruit te gaan in het leven."

2.2.4 E-inclusie of digitale insluiting

In het voorgaande deel werden de risicogroepen beschreven en de indicatoren benoemd die leiden naar digitale uitsluiting. In dit deel zal er verdergegaan worden op het onderzoek van Ilse Mariën en Sara Van Damme (2016) waarin zij de complexe problematiek beleidsmatig benaderen om de digitale uitsluiting te minimaliseren en de kansen op e-inclusie of digitale insluiting op theoretische en empirische bewijzen trachten te kaderen. De deterministische oplossingen die aangeboden worden voor een duurzaam e-inclusiebeleid worden onderverdeeld in zeven bouwblokken. Deze bouwblokken (oftwel de 7-B's) zijn uitgebreid besproken aan de hand van focus-en actiepunten die tevens terug te vinden zijn in hun onderzoek (Mariën & Van Damme, 2016).

Onderaan is een schematisch overzicht opgezet met de bouwblokken en de basisonderdelen van deze blokken om tot een duurzaam e-inclusiebeleid te komen (Mariën & Van Damme, 2016):

Tabel 1: Bouwblokken duurzaam e-inclusiebeleid

Bouwblok	Onderdelen	Toepassing op de praktijk
Bouwblok 1 – Beleid op basis van partnerschappen	<ul style="list-style-type: none"> • Trekker vanuit beleid • Integratie over beleidsdomeinen • Integratie over beleidsniveaus • Stakeholdermapping • Structurele overlegstructuren • Structurele partnerschappen • Opgebouwd uit strategieën, programma's, concrete acties, structurele pijlers en innovatieve projecten 	<p>Het project 'Digitaal Inclusieve Wijk' is een sterk voorbeeld van de toepassing van deze bouwblokken voor een duurzaam e-inclusiebeleid op wijkniveau. Het project is ontstaan vanuit de partnerschappen over de drie grote steden in Vlaanderen: Gent, Antwerpen en Kortrijk hebben ieder twee wijken uitgekozen om op lokaal niveau experimenten op te zetten en partnerschappen aan te gaan met de wijkorganisaties om de krachten samen te bundelen, met oog op innovatieve acties en structurele veranderingen.</p>
Bouwblok 2 – Brede visie op e-inclusie	<ul style="list-style-type: none"> • Van diepe uitsluiting tot en met diepe insluiting • Op maat van ieder profiel • Vraaggedreven • Focus op digitale keuze • Digitale media als middel, niet als doel • Vanuit een flexibel beleid 	<p>Omdat iedere stad zijn eigenheid heeft en daarin nood heeft aan een flexibel beleid, ligt de focus per stad op maatwerk en vraaggestuurde ondersteuning. De problematiek in Kortrijk is van een andere orde dan die van Antwerpen-Kiel: waar in Kortrijk anderstaligheid een minder aanwezig element is in de digitale uitsluiting, vormt dat in Antwerpen weer een grote drempel om tot e-inclusie te komen.</p>
Bouwblok 3 – Basisreflectie bij innovatie- en digitaliseringsprocessen	<ul style="list-style-type: none"> • Slimme innovatie- en digitaliseringsprocessen: • Basisvragen • User Centered Design • Reflectie over de impact • Implementatie van e-inclusie trajecten 	<p>Voordat de eerste experimenten in Antwerpen-Kiel gestart waren, werd een grondige bevraging gedaan naar het profiel van de wijkbewoners: wat zijn hun drempels, aan welke middelen komen ze tekort, waar botsen ze tegen? Aan de hand van deze analyse werd het e-inclusietraject gestart.</p> <p>Het is immers belangrijk om de doelgroep te kennen en doelgroepgericht aan de slag te gaan om een verschil te maken.</p>
Bouwblok 4 – Bouwen op onderzoek	<ul style="list-style-type: none"> • Jaarlijks onderzoek (cf. Stand van Zaken) • Ad-hoc verkennend onderzoek 	<p>Alvorens dit project gelanceerd werd, kwam de onderzoeksgroep Imec-SMIT VUB, geleid door dr. Ilse Mariën, in 2019 samen in Antwerpen en werd een onderzoekstraject opgestart</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Participatieve trajecten • Impactstudies 	<p>in de wijken Deurne-Noord, Kiel en Sint-Andries rond e-inclusie (Mariën & Wauters, 2019). Uit deze bevindingen is uitgekomen dat Antwerpen-Kiel helemaal onderaan de lijst staat wat e-inclusie betreft. Omwille van deze redenen heeft Stad Antwerpen bepaald om het project 'Digitaal Inclusieve Wijk' vooral in Antwerpen-Kiel en Antwerpen-Dam te laten doorgaan.</p>
Bouwblok 5 – Betaalbare en kwaliteitsvolle toegang	<ul style="list-style-type: none"> • Toegang in de thuisomgeving • Transparantie in kostprijs • Sociaal telecomtarief • Alternatieve plaatsen van toegang • User Centered Design • Klare Taal 	<p>De voorzieningen voor een betaalbare en kwaliteitsvolle toegang kunnen niet gegarandeerd worden door middenveldorganisaties maar er wordt gestreefd naar toegankelijke en kwalitatieve verbindingen en materiaal ter plaatse. Op lokaal overlegniveau wordt het aanbod van digitale ondersteuning en materiaal opgesteld en via collega's doorgegeven aan de vrijwilligers en wijkbewoners.</p> <p>Thuisoegang is een element waar we binnen het project voortdurend voor pleiten en hiervoor in gesprek gaan met telecombedrijven om hun sociale tarieven toegankelijker te maken en de maatstaf voor digitale kwetsbaarheid te verlagen zodat veel meer mensen hiervan gebruik kunnen maken.</p> <p>Mensen in kwetsbare posities weten vaak niet dat er een sociaal tarief bestaat voor een internetabonnement en/of weten dat het bestaat maar weten niet goed hoe ze die moeten aanvragen. In gesprekken met het OCMW werd meermaals de nadruk gelegd dat het hebben van internet een basisrecht dient te zijn en dat er daarom geen extra kosten aan gekoppeld mogen worden.</p>
Bouwblok 6 – Basiscompetenties verzekeren	<ul style="list-style-type: none"> • Afbakening basiscompetenties • Focus op zelfredzaamheid • Vormingstrajecten op maat • (H)erkenning van digitale vaardigheden 	<p>De experimenten die opgezet zijn in Gent, Kortrijk en Antwerpen dienen ook om basiscompetenties te verzekeren. Elke stad maakt voor zichzelf de afweging wat basiscompetenties voor hen betekent en focust hierbij op zelfredzaamheid van de buurtbewoners. Heel wat individuele – en groepstrajecten zijn opgestart om mensen in de wijk te betrekken en naar de noden en interesses toe te kunnen werken.</p>

		<p>In Antwerpen-Kiel worden bijvoorbeeld babbelgroepen georganiseerd waarbij de deelnemers over hun digitale angsten en ervaringen spreken. Hierna krijgen zij de optie om deel te nemen aan bepaalde activiteiten om samen met een begeleider basistools vrij te kunnen uittesten.</p>
<p>Bouwblok 7 – Bouwen aan ondersteuningsnetwerken</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Inzetten op soft skills • Inzetten op sociaal kapitaal • Bewustwording van de meerwaarde van digitale media 	<p>Zoals vermeld bij de indicatoren van digitale uitsluiting, is het hebben van beperkte soft skills nefast voor het e-inclusieverhaal. Om hieraan tegemoet te komen, wordt er teamoverschrijdend gewerkt in de organisatie. Binnen Samenlevingsopbouw Antwerpen wordt op verschillende manieren gewerkt aan sociale cohesie: samen tuinieren, samen koken, samen babbelen, ... zijn enkele activiteiten die mensen binden met elkaar en het sociaal kapitaal gunstig beïnvloeden. Er werd met verschillende groepen aan de slag gegaan met digital storytelling. Hun ervaringen en momenten werden vastgelegd en later werd dit gezamenlijk bekeken.</p> <p>Tot slot kan gezegd worden dat één van de geschenken van de coronatijdperk het bewustwording rond digitale media is geworden. Mensen zijn meer gaan spreken over digitalisering en wat het anno 2021 betekent voor hen. Digitale zelfreflectie is een automatisme geworden bij de meerderheid van de samenleving. Een deel van deze mensen heeft zich ook vrijwilliger aangesloten bij verenigingen en scholen om hun vaardigheden aan te scherpen.</p>

2.3 Invalshoek 3 : Praktijkmodellen voor e-inclusie

Het werken aan structurele veranderingen voor het behalen van een sterk e-inclusiebeleid is van essentiële waarde: dat is gebleven uit het theoretisch kader in dit onderzoek. Om deze veranderingen te verwezenlijken, is er nood aan modellen, methodieken of theorieën die wetenschappelijk onderzocht zijn en verklaringen bieden voor digitale uit-en insluitingen. Binnen dit invalshoek zullen drie praktijkmodellen besproken worden die later ter ondersteuning zullen dienen voor de veranderingsstrategieën in deze bachelorproef.

2.3.1 Van Dijk

Van Dijk (2020) ontwikkelde een analysemodel dat verschillende aspecten van de digitale kloof laat zien. Het is een causaal model van ongelijke toegang tot ICT. Bovendien toont het model ook de verschillende fasen die doorlopen worden bij de verschillende soorten toegang tot ICT. Van Dijk (2020) wil met dit model de oppervlakkige discussie rond de digitale kloof - iedereen de nodige toegang en vaardigheden bieden, zal de digitale kloof doen verdwijnen - overstijgen, en zowel de oorzaken, soorten toegang en gevolgen in kaart brengen.

Volgens Van Dijk (2020) gebeurt het proces van toe-eigening van digitale media in vijf stappen (zie figuur 1). Het begint (1) bij de motivatie van de persoon om gebruik te willen maken van digitale media; dan (2) dient de persoon dit ook de bezitten; voorts (3) is het aanleren van digitale vaardigheden belangrijk om hiermee om te kunnen gaan. Als dat lukt (4) dan kan de persoon omgaan met het medium. Als slot (5) is het nuttig om de vraag te stellen of ze er profijt of resultaten uit kunnen halen.



Figuur 7: Fasen in de toe-eigening van digitale media (Van Dijk J. , 2007)

Het toe-eigenen van digitale media verloopt in de praktijk moeizaam. Het idee dat de digitale media alleen voor jongeren of hoogopgeleiden dient, heerst in gedachten van verschillende bezoekers in de wijkwerking. Marc (65 jaar): "Ik heb geen e-mail nodig want ik kan er toch niet mee werken. Mijn zoon schrijft op één minuut een mail, ik heb daar dagen voor nodig." Deze ingesteldheid zorgt er tevens voor dat de motivatie wegvalt en bijgevolg ook het proces van toe-eigening afgebroken wordt. Als professional is het cruciaal om voldoende tijd en energie te steken in motiveren en pas verder gaan als die juist ligt. Anders blijft de kans groot dat de deelnemer na verloop van tijd abrupt afhaakt.

2.3.2 Bradbrook & Fisher

Bradbrook & Fisher (2016) brachten binnen het kader van e-inclusie het 5C's model uit, waarbij Connectivity, Capability, Content, Confidence en Continuity als bouwblokken voor digitale inclusie werden geïdentificeerd. Belangrijk is wel dat hier geen aandacht wordt besteed aan contextgebonden factoren van sociale inclusie.

Dit framework gaat uit van vijf C's van digitale inclusie waarop beleidsmatig moet worden ingezet (Bradbrook & Fisher, 2016):

Tabel 2: Vijf C's digitale inclusie

Connectivity	Toegang verschaffen tot ICT
Capability	Vaardigheden ontwikkelen
Content	Contentontwikkeling stimuleren
Confidence	Zelfvertrouwen, zelfredzaamheid en zelfbewustzijn bewerkstelligen
Continuity	Volledige convergentie tussen de echte wereld en de digitale wereld vooropstellen als streefdoel, waarbij het gebruik van technologie verweven zit in de dagelijkse praktijken

Praktijkgerichte toepassing

'Digitaal Inclusieve Wijk'-project in Antwerpen-Kiel is gebaseerd op de afsprakennota van Stad Antwerpen waarin de vijf C's in verwerkt staan. Op de site van het project is dit samengevat in een infographic (Digitaal Inclusieve Wijk, 2020):



Figuur 8: 'Digitaal Inclusieve Wijk'-site (Digitaal Inclusieve Wijk, 2020)

2.3.3 Digitale Mediaprofielen

Op basis van voorgaand onderzoek (E-inclusie of digitale insluiting) heeft Imec-SMIT-VUB in samenwerking met Mediawijs tien mediaprofielen uitgewerkt om meer inzicht te hebben op zowel het eigen mediaprofiel als op die van de teamleden en de doelgroep. Het doel van deze profielen is om een volledig overzicht te krijgen van de digitale profielen en om ruimte te maken voor het versterken van zwakke punten en het benutten en verder verfijnen van sterke punten.

De voornaamste eigenschappen worden per profiel hieronder weergegeven (Mediawijs, 2018):

Tabel 3: Digitale mediaprofielen

Digitale eekhoorn	<ul style="list-style-type: none"> • Handig in mediagebruik, maar weinig kritisch tegenover risico's • Nieuwsgierig, maar soms te snel • Creatief aan de slag • Actief op zoek naar ondersteuning • Digitale acrobaat
--------------------------	--

Digitale das	<ul style="list-style-type: none"> • Vlot mediagebruik • Gemotiveerd om digitale media te gebruiken • Digitale media zijn functioneel • Zelfredzaam • Digitaal grondig
Digitaal everzwijn	<ul style="list-style-type: none"> • Kritisch mediagebruik • Matig gemotiveerd om digitale media te gebruiken • Koudwatervrees • Krijgt en geeft weinig ondersteuning • Digitaal gewoontedier
Digitale vos	<ul style="list-style-type: none"> • All-round mediagebruik • Hoog mediagebruik en begrip • Digitaliseren met een doel • Veel hulp geven, minder krijgen • Digitaal zelfstandig
Digitale kat	<ul style="list-style-type: none"> • Heel kritisch, maar beperkt mediagebruik • Eigenzinnig • Weinig interesse in de digitale wereld • Rekenen op anderen • Digitaal asociaal
Digitaal konijn	<ul style="list-style-type: none"> • Weinig tot geen mediagebruik en -begrip • Angst van digitale media • Ziet digitale kansen niet • Weinig tot geen ondersteuning geven en krijgen • Digitaal onzichtbaar
Digitale ree	<ul style="list-style-type: none"> • Weinig tot geen mediagebruik en -begrip • Angst van digitale media • Ziet digitale kansen niet • Weinig tot geen ondersteuning geven en krijgen • Digitaal onzichtbaar
Digitale egel	<ul style="list-style-type: none"> • Weinig tot geen mediagebruik en -begrip • Digitale media zijn een bedreiging • Ziet weinig digitale kansen • Beperkte ondersteuning geven en krijgen • Digitaal onbereikbaar
Digitale beer	<ul style="list-style-type: none"> • Basis mediagebruik en -begrip • Hoge motivatie om mee te zijn • Digitale evolutie gaat té snel • Gaan op zoek naar ondersteuning • Digitale vechter

Digitale wolf

- All-round mediagebruik
- Zeer hoog mediagebruik en begrip
- Producent
- Krijgen en geven van digitale ondersteuning
- Digitale leidersfiguur

Aan de hand van deze 10 mediaprofielen is het efficiënter om te kunnen achterhalen wie tot de kansrijke of kansarme groepen behoort. Individuen binnen de profielen als de *Digitale das* of de *Digitale wolf* genieten volop van de voordelen van makkelijke toegankelijkheid of een sterk ondersteuningsnetwerk.

Terwijl bijvoorbeeld profielen als *Digitale ree*, *egel* of *konijn* sneller in een sociaal kwetsbare positie terechtkomen.

Deze manifestaties zorgen voor een disbalans tussen de beide groepen waardoor een groter wordende digitale kloof een feit wordt. Gezien de structurele aard van de problematiek, kan deze uitsluiting alleen maar inkrimpen met een sterk beleid dat zich zowel focust op de kansarme groepen – om op een laagdrempelige manier digitale faciliteiten te bieden – als op de kansrijke groepen om innovatieve tools en diensten te voorzien die deze groepen dagelijks kunnen gebruiken (Mariën I. , 2016)

Hoofdstuk 3 Veranderingsstrategieën

Inleiding

In de inleiding stelde ik mijn veranderingsdoel voor als het menswaardig empoweren van mensen in kwetsbare situaties tot e-inclusiviteit. De voorgaande delen hebben mee vormgegeven aan de inhoudelijke vereisten van mijn veranderingsdoel. Mijn veranderingsstrategieën zijn bijgevolg gefocust op (1) menswaardigheid als kernwaarde, (2) manieren van empoweren in het thema van e-inclusie én (3) binnen de kaders van vrije keuze van de deelnemer.

In dit hoofdstuk zullen de drie volgende veranderingsstrategieën nader worden besproken: Digi-Ambassadeur, Digi-Gids en Digi-Leen. Door de kwetsbaarheden rond e-inclusie te verhelpen, wordt de digitale kloof verkleind en op deze manier ook de sociale uitsluiting in de maatschappij. Voor gezinnen in kwetsbare situaties betekent dit dat sterke digitale vaardigheden toegang bieden tot een wereld vol kansen op vlak van onderwijs, dienstverlening, financiën en sociale contacten. Deze vaardigheden kunnen gezinnen vooruithelpen om hun eigen toekomst en die van hun kinderen te waarborgen.

3.1 Bestaande initiatieven

‘Dankzij’ corona zijn heel wat initiatieven in het leven geroepen om de digitale ongelijkheid te bestrijden. Zo is er ook de Taskforce e-Inclusie³ opgericht tijdens de eerste lockdown om organisaties samen te brengen die werken rond digitale kwetsbaarheden. Verschillende organisaties werken met het bieden van ondersteuning (vooral in vorm van groepscursussen of workshops) of delen van materiaal als laptops of tablets.

Maar ik heb tot nu toe geen initiatief gevonden waarbij zowel het materiaal gratis wordt aangeboden als op maat ondersteuning wordt voorzien.

³ De Taskforce e-Inclusie staat voor een samenwerking tussen lokale besturen publieke instellingen en middenveldorganisaties die doelen op digitale insluiting van mensen in kwetsbare posities.

3.2 Veranderingsstrategie 1: Digi-Ambassadeur

In deze eerste veranderingsstrategie staat persoonlijk contact in eigen context centraal. Het belang en tekort aan ondersteuningsnetwerken wordt in deze bachelorproef meermaals benoemd als indicator voor een digitale in- of exclusie. Dit gegeven komt ook terug in het onderzoeksrapport *'Persoonlijke netwerkversterking bij mensen in armoede'* (Kostet, Nys, Verhaegen, & Van Puyenbroeck, 2018) - uitgevoerd in opdracht van het departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (WVG). Het rapport licht verschillende netwerkversterkende initiatieven en werkmodellen toe, waaronder de buddywerking. Deze methode wordt als zinvol beschouwd door de stuurgroep en ervaringsdeskundigen (mensen in armoede of mensen met deze ervaring).

Wat de veranderingsstrategie (Digi-Ambassadeur) betreft, deze is nog steeds niet geïmplementeerd maar is wel uitgewerkt als strategie en voorgesteld als hypothese om te realiseren in de wijk Antwerpen-Kiel.

Digi-Ambassadeur

Digi-Ambassadeurs zijn vrijwilligers die actief zijn binnen hun netwerk en een aanspreekpunt zijn voor anderen. Hierdoor ligt de drempel lager om hulpvragen te stellen rond digitale aspecten. Deze ambassadeurs staan in voor simpele vragen om ze te beantwoorden en als schakel om door te verwijzen naar de juiste instanties. Deze kunnen antwoorden bieden op hulpvragen, zoals "Hoe kan ik mijn kind online aanmelden voor een school?", antwoord: even samen op de site gaan of doorverwijzen naar Het huis van het Kind omdat zij ook digitale aanmeldingen ondersteunen. Ze zijn bereikbaar en kunnen anderen inspireren om meer te weten over de digitale omgeving.

Hoe meer ambassadeurs er in een wijk aanwezig zijn, hoe meer aanspreekpunten er zijn voor mensen in kwetsbare posities die weinig vertrouwen hebben in vreemden en makkelijker terechtkomen bij een bekend gezicht in hun eigen netwerk.

Instanties merken immers nog steeds dat het aanbod niet genoeg gekend is of dat mensen de organisatie niet kennen: digitale ambassadeurs kunnen als schakelpersoon dienen om de doelgroep dichterbij de organisatie te brengen.

Methode

Digi-Ambassadeurs worden, binnen hun eigen netwerk of functie, getraind om uiteenlopende doelgroepen wegwijs te maken in de digitale wereld. Dat gebeurt vooral door de noden van de doelgroep te herkennen en deze in contact te brengen met de organisaties die daarvoor een aanbod hebben.

Door deze ervaringen te verzamelen, kunnen zij ook presentaties verzorgen in bedrijven of organisaties om hun verhaal te doen over wat leeft en het belang van mediawijsheid.

Digi-Ambassadeurs weten het beste wat de valkuilen en noden zijn van iemand die de digitale vaardigheden onvoldoende beheerst.

Dit kan uiteenlopende problemen veroorzaken in het dagelijks leven als het gaat om relaties onderhouden, werk krijgen en behouden, maar ook kinderen opvoeden en begeleiden. Het gaat hierbij om de vaardigheden die men nodig heeft om de regie te kunnen voeren over zijn of haar eigen leven.

Wie kan ambassadeur worden?

Algemeen profiel:

- Belangrijkste eigenschappen zijn enthousiasme over ICT en *goesting* om deze informatie te delen
- Goede kennis van ICT
- Brede netwerk of functie binnen eigen netwerk hebben
- Bereid zijn om vormingen te volgen
- Op de hoogte zijn van ICT-evoluties
- Kent eigen wijk of netwerk goed
- Bezit basiskennis van het aanbod in de wijk

Socio-emotionele skills

- Een goede spreker, maar ook zeker een actieve luisteraar zijn
- Voldoende geduld hebben en tijd nemen om vertrouwen op te bouwen
- Bereid zijn om samenwerkingen aan te gaan met de buurtbewoners en buurtwerkingen
- Gemotiveerd zijn om andere te willen helpen iets bij te leren
- Geloven in eigen kunnen en kennen

Algemeen kennis over de volgende thema's is een pluspunt:

- Werk
- Woonst
- Gezondheid
- Socio-cultureel
- Financien
- Opvoeding en educatie

Wat is de meerwaarde voor de Digi-Ambassadeur?

- De bedoeling is dat de Digi-Ambassadeur een dienst levert, waarde toevoegt en gewaardeerd wordt door zijn netwerk of binnen zijn functie.
- Voor de vrijwilliger is dit een positief gevoel: zich erkend voelen, meer zelfvertrouwen ontwikkelen en gemotiveerd zijn om zich verder te ontwikkelen.
- In samenwerking met partners zou men de opleiding kunnen opstellen in curricula en begeleid worden door geschoolde docenten. Dit kan op termijn leiden naar een vorm van competentie ontwikkeling professionalisering.

Voordelen

- Leren van elkaar kan vertrouwen en engagement van de deelnemers versterken
- Positieve ervaringen bij vrijwilligers heeft gunstig effect op eigen zelfbeeld
- Netwerk van vrijwilligers verbreedt
- Door samenwerkingen ontstaan nieuwe relaties tussen vrijwilligers
- Een gemeenschapsgevoel tussen de buurtbewoners versterken
- Vrijwilligers krijgen de kans nieuwe ervaringen en informatie te verwerven

Nadelen

- Variatie in vaardigheden tussen vrijwilligers kan een effect hebben op de kwaliteit van de ondersteuning
- Nieuwe vaardigheden aanleren aan vrijwilligers kan een langer proces zijn
- Bijhouden van het proces bij deelnemer kan moeilijk bijgehouden worden
- Verplaatsingen en tijd van de vrijwilligers kan een belangrijke rol spelen
- Kan misschien moeilijk zijn om de juiste vrijwilligers te vinden voor bepaalde plaatsen waar veel nood is
- De kosten en tijdsintensiviteit van het managen van vrijwilligers kan tellen

- Investering in de vrijwilligers kan zwaarder doorwegen dan de ondersteuning die effectief wordt aangeboden.

Kan een professional ook een Digi-Ambassadeur inzetten?

Digi-Ambassadeurs moeten bereid zijn om mee naar een presentatie te gaan of om een interview te geven. Daarbij is het wel van belang dat de afspraken en begeleiding goed verzorgd worden. Digi-Ambassadeurswerk blijft vrijwilligerswerk.

Locatie:

- Lokale bibliotheken
- Lokale buurtwerken
- Lokale hulpdiensten
- Sociale woonblokken
- Lokale verenigingen, moskeëen, kerken,...
- Lokale jeugdwerkingen

Toekomstperspectief

Als vereniging kunnen de ambassadeurs opkomen voor de belangen van de digitaal laaggeletterden die in Vlaanderen leven. Door hier actief aan te werken kunnen ze dit op de agenda van de overheid (federaal, provinciaal, gemeentelijk) krijgen (pleiten voor laagdrempelige digi-cursussen en trainingen en intensief zoeken naar en verleiden van digitaal laaggeletterden om zich om te scholen maar ook door het werven, opleiden, ondersteunen en inzetten van Digi-Ambassadeurs). Ten slotte kan door voorlichting te geven en het beïnvloeden van beleidsmakers de overtuiging ontstaan om meer aandacht te schenken aan digitale inclusiviteit op federaal niveau.

3.3 Veranderingsstrategie 2: Digi-Gids

De tweede veranderingsstrategie berust op het model van Van Dijk, Bouwblok 2 uit het onderzoek van Ilse Mariën en Sara Van Damme en de tien digitale mediaprofielen die aan bod kwamen in hoofdstuk twee.

Context

De eerste lockdown heeft bij verschillende mensen gezorgd voor een isolatie t.o.v.de buitenwereld. Sociale contacten onderhouden werd bemoeilijkt. Voor zij die toegang hadden tot kennis over de communicatie-apps, was deze periode een stuk dragelijker. Maar zij die geen weet hadden over de digitale mogelijkheden, voelden de eenzaamheid van corona op een andere manier.

Gebaseerd op het model van Van Dijk, is deze handleiding samengesteld om deze informatie zichtbaar, toegankelijk en gebruiksvriendelijk te maken voor de geïnteresseerden. Voor zij die gemotiveerd zijn om hun digitale vaardigheden te versterken.

Het spreekt voor zich dat dit niet voor een groot deel van de kwetsbare doelgroep bestemd is, maar aangezien dat differentiatie en maatwerk aangewezen is volgens Bouwblok 2 'brede visie op e-inclusie: op maat van ieder profiel', bereikt deze handleiding de groep die wél digitale vaardigheden bezit maar de informatie en toegang van communicatie-apps mist.



Figuur 9: Digi-gidsen (Samenlevingsopbouw & Elegast, 2020)

Om de doelgroep te kunnen bepalen waarvoor deze handleiding gunstig is, wordt gebruik gemaakt van de tien digitale mediaprofielen. Zo leunt deze handleiding goed aan bij de *Digitale eekhoorn*, de *Digitale das*, het *Digitaal everzwijn* of de *Digitale vos*. Ook deze mensen kunnen vallen onder de groep kwetsbaren door bv. zwak taalgebruik. Omwille van deze reden is deze handleiding op een taalarme manier ontwikkeld om Skype, Hoplr en WhatsApp op eigen tempo te kunnen installeren om sociale contacten verder te kunnen onderhouden.

3.4 Veranderingsstrategie 3: Digi-Leen

De derde en laatste veranderingsstrategie is gebaseerd op de bespreking van de barometer die in hoofdstuk twee uitgebreid aan bod is gekomen. Uit deze cijfers is o.a. gebleven dat mensen met een lage inkomen en laaggeschoolden de zwakste digitale vaardigheden bezitten. Een ander component van deze strategie is geïnspireerd door de deterministische oplossingen die Ilse Mariën en Sara Van Damme wetenschappelijk en empirisch onderzocht hebben en ingedeeld hebben in zeven bouwblokken voor een duurzaam e-inclusiebeleid. Vooral blouwblok 6 'Basiscompetenties verzekeren: focus op zelfredzaamheid en vormingstrajecten op maat' sluit sterk aan bij deze strategie. Een laatste component van Digi-Leen berust op het Capability Approach dat verwerkt is in hoofdstuk twee: vaardigheden worden aangeboden zodat elke deelnemer een vrije digitale keuze kan maken en niet langer hoeft te lijden onder de digitaliseringspush.

Empoweren

Als professional kan je het verschil maken door ondersteuning aan te bieden en de bezoeker of de wijkbewoner te empoweren om digitaal vaardiger te worden en bijgevolg zelfredzaamheid te bekomen. E-dienstverlening zal in de toekomst verder ontwikkeld worden en om mensen in kwetsbare situaties te laten genieten van hun rechten, blijft het belangrijk om hen mee te hebben in dit digitaal verhaal.

Kansarmoede heeft een grote impact op het digitaliseringsproces. Mensen in kwetsbare posities ondervinden verschillende drempels en geraken digitaal niet zelfredzaam. Aan de hand van dit traject wordt ondersteuning op maat aangeboden met een toestel dat de deelnemer in bruikleen mag gebruiken. Digi-Leen is mens-centraal geformuleerd zodoende dat de deelnemer keuze -en bewegingsvrijheid heeft om zelf de invulling ervan te geven.

Methodiek

Binnen Digi-Leen wordt samen met de deelnemer bekeken waarom hij of zij geïnteresseerd is om digitale vaardigheden bij te leren. Vanuit deze vraag wordt de deelnemer gevraagd om max. 5 doelen te bedenken om aan het einde van de rit te behalen.

Het is geen evidente opdracht omdat de kennis over wat er digitaal leeft meestal gering is. Daarom wordt er gevraagd naar de context van deze persoon: heeft deze persoon kinderen (nood aan Smartschool/schoolsites), heeft deze persoon een uitkering (nood aan e-diensten), heeft deze persoon gezondheidsproblemen (nood aan e-gezondheid) of heeft deze persoon geen rijbewijs en wil hij of zij oefenen of wil deze persoon meer op taal oefenen (oefensites), heeft deze persoon last met de bankklokken die gesloten zijn (nood aan e-banking) of wil deze persoon ook zijn eigen netwerk uitbreiden of meer in contact met eigen familie en vrienden (social media).

Match

Op deze manier stippelt de deelnemer zijn/haar/het eigen traject uit en blijft het duidelijk waarvoor hij of zij naar deze individuele ondersteuningsmomenten komt. Nadat de intake gedaan is, wordt samen een moment bepaald en wordt een vrijwilliger gekoppeld aan deze deelnemer.

Er wordt samen met verschillende vrijwilligers gewerkt die zich voor individuele redenen willen inzetten voor dit project maar natuurlijk ook hun eigen referentiekader hebben en niet altijd in contact zijn gekomen met diverse groepen. Het is daarom raadzaam om van dichtbij te bekijken hoe deze vrijwilligers functioneren en dient er met hun persoonlijkheden rekening te worden gehouden te worden alvorens de match gemaakt wordt met de deelnemer.

Eenmaal de match gebeurd is, wordt samen met de deelnemer en de vrijwilliger de doelen die de deelnemer aangeeft, overlopen en maken ze een volgorde op voor wat nodig is om tot deze doelen te komen.

Na elke deelneming wordt eerst een evaluatie gehouden met de deelnemer over het verloop (en achteraf met de vrijwilliger) om het traject zo kwalitatief mogelijk te laten verlopen. Bijsturing gebeurt daarom regelmatig maar is net de verrijking binnen dit project.

Deze methode werkt goed omdat er ruimte en inspraak is van de verschillende partijen. De deelnemer beslist autonoom de doelen en de evaluatiemomenten worden regelmatig ingelast om eventuele bijsturing op tijd in te brengen. Op deze manier worden de methodieken zowel voor de professional als voor de deelnemer en vrijwilliger transparant en structureel te gehouden.

De manier waarop dit is opgebouwd werkt zowel voor de deelnemer als de vrijwilliger empowerend omdat er voldoende ruimte en zeggenschap is voor eigen wensen en groei.

Voortraject

In verschillende gesprekken met de buurtbewoners werd opgemerkt dat er mensen tussen zitten die digitale angsten hebben en daarom alle wegen naar de digitale wereld omzeilen. Om toch deze mensen ook te kunnen bereiken en hen meer inzicht te geven alvorens ze beslissen om zich al dan niet te ontwikkelen, kunnen bijvoorbeeld laagdrempelige workshops gegeven worden rond nuttige en leuke apps.

Aan de hand van deze workshops in groep voelen de deelnemers dat ze er niet alleen voor staan en dat ze zich veilig mogen voelen om hun digitale angsten uit te spreken. Ervaringen en inzichten van anderen maken het sterker om hun beeld over digitaliteit aan te scherpen en te overwegen om er alvast meer over te weten. Door concrete voorbeelden en oefeningen tijdens de workshops, kunnen de deelnemers proeven van deze ervaring zonder daarvoor te panikereren. Hierdoor hebben verschillende deelnemers de stap gezet naar Digi-Leen en zijn ze nu bezig met het leren van digitale vaardigheden.



Figuur 10: Workshop rond nuttige apps, gegeven als voortraject voor Digi-Leen (Digitaal Inclusieve Wijk, 2020)

Locatie

Mensen in kwetsbare posities vinden moeilijker hun weg naar de reguliere diensten en organisaties. Buurtwerkingen, bibliotheken of ontmoetingscentra zijn daarentegen laagdrempelige instanties waar zij zich sneller welkom voelen en hun verhaal kwijt kunnen. Juist op deze locaties is het waardevol om activiteiten op te zetten die structurele veranderingen kunnen brengen aan hun dagelijks leven: digitale vaardigheden aanleren en versterken is er één van.

Hulpmiddelen

Het Digi-Leen- traject bestaat enerzijds uit ondersteuning op maat en anderzijds het voorzien van materiaal om thuis en in eigen veilige omgeving verder te kunnen bouwen op deze ondersteuning. Op deze manier kunnen binnen gezinnen ook andere gezinsleden gebruikmaken van het materiaal en worden digitale vaardigheden impliciet doorgegeven en versterkt bij meer dan alleen de deelnemer.

De actoren

Vrijwilliger

Ook de vrijwilligers zijn belangrijk in dit traject. Zij dienen in het proces gecoacht te worden en er dienen voldoende momenten voorzien te worden voor nabesprekingen om vragen en twijfels op te vangen en daar ondersteunend mee aan de slag te gaan. Hun sterktes dienen besproken te worden om ze te kunnen integreren in het traject en hun noden dienen benoemd te worden om hun begeleiding te optimaliseren.

Mesoniveau

Naast vrijwilligers zijn partnerorganisaties in de wijk en over heel Vlaanderen belangrijke actoren om dit verhaal mee vorm te geven. In Antwerpen-Kiel heb ik als trekker het lerend netwerk voor e-inclusie geleid en Digi-Leen mee bekendgemaakt zodat zowel eigen aanbod als dat van de partners bekend is bij elkaar en wij met zijn allen de juiste mensen kunnen toeleiden naar de juiste activiteiten en instanties.

Macroniveau

Op macroniveau werd dit project voorgesteld aan het kabinet van schepen Marinower en met schepen Marinower zelf werd aan tafel gezeten om gesprekken aan te gaan rond Digi-Leen en andere digi-activiteiten in het buurtwerk. Deze gesprekken hebben geresulteerd in uitbreiding van deze acties over drie extra wijken in Antwerpen.

Instanties en organisaties

Dit traject kan op verschillende niveaus gebruikt worden door professionele organisaties en instellingen die samenwerken met kwetsbare doelgroepen. Organisaties en instellingen die een grote pool aan vrijwilligers hebben, kunnen dit efficiënter faciliteren.

Ook scholen kunnen met de ouders van de kinderen dit traject starten om hen én bij het schoolgebeuren te betrekken én hen de kans bieden om digitaal vaardiger te zijn zodat zij hun kinderen mee kunnen ondersteunen en zoeken naar nieuwe kansen in hun context.

Omdat het een traject is van bepaalde duur, blijft het materiaal ook duurzaam circuleren. Er kan gekeken worden om te werken met lokale diensten die aan sociale economie doen om defecte laptops bij hen te laten herstellen, de aankoop van de toestellen kan eventueel ook bij hen gebeuren.



Figuur 11: Digi-Leen-vrijwilliger en-deelnemer (Digitaal Inclusieve Wijk, 2020)

3.5 Praktische toepassing op casus

Omdat heel wat zaken tijdens de coronaperiode online gebeurden, kreeg ik regelmatig gejammer te horen van ouders die niet konden rekenen op hun kinderen om hun bankwezen te beheren of overheidsdocumenten op te halen. Ouders voelden zich hierbij machteloos omdat ze anders zelf zouden toegestapt zijn naar de diensten om hun probleem aan te kaarten. Hetgeen mij vooral ook raakte, was het verhaal van een mama die geboren en getogen is in Antwerpen maar door omstandigheden niet heeft genoten van een ICT-basis en op haar manier probeerde om een inhaalmanoeuvre te doen door regelmatig mensen in haar netwerk te contacteren.

Fatiha (39 jaar, alleenstaand): sinds kort ging haar zoon ook naar een voetbalclub en zij begeleidde hem elke keer tot aan de kleedkamers. Toen de sportclubs terug opengingen, zag ze elke keer dat ouders in een rij stonden en met hun smartphone elke keer wezen naar een foto en daar iets mee deden. Maar zij begreep niet wat dat betekende.

Tonen kon ze ook niet want als alleenstaande moeder stond ze er alleen voor en kon ze het ook niet uitleggen aan de mensen die ze kende omdat ze ook niet goed kon beschrijven wat er gebeurde. Tot ze op een dag bij mij langskwam binnen haar Digi-Leen-traject en we samen bekeken welke apps ze nodig zou hebben op haar gsm. Toen ik bij de uitleg van de QR-code kwam, stopte ze even en begon ze haar ervaring uit te leggen. Ik zocht mee op de site wat de club hiermee bedoelde en we kwamen er zo uit dat de ouders hun registraties via de QR-code deden en zo ook de reservaties van hun plaatsen deden om mee te mogen kijken. Ik heb de kans genomen om met haar te oefenen op de QR-code op haar toestel en haar hierin verder te begeleiden.

Deze mama kreeg tranen van opluchting dat ze eindelijk begreep waarvoor dit was en zij zich niet meer moest schamen voor de anderen ouders en vooral niet voor haar eigen kind. De week nadien kwam ze opnieuw fier vertellen dat ze zelfzeker in de rij stond en samen met de ouders toekeek naar de training van haar zoon.

Het lijken kleine stappen maar binnen het groter geheel zijn deze acties valabel om tot structurele veranderingen te komen. Eenmaal een vaardigheid gekend is, lukt het wél om vooruit te gaan. Het geloof hierin en de zekerheid dat elk persoon het waard is om deze kansen en toegang te krijgen, is een drijvende kracht om constant te denken aan innovatieve projecten die mensen in kwetsbare posities een stap dichterbij e-inclusie brengt.

3.6 Algemeen besluit

Met deze bachelorproef werd gezocht naar het antwoord op de vraag: **‘Hoe kunnen we mensen in kwetsbare situaties menswaardig en als participant structureel empoweren richting e-inclusiviteit?’**. De digitale kwetsbaarheid zorgt mee voor sociale uitsluiting en wordt de toegang naar kansen in de maatschappij sterk beperkt. Gezien het digitaliseringsproces versneld is door de coronapandemie, is er een grote nood aan empowerment en informeren maar net daar is het belangrijk om menswaardig en structureel aan de slag te gaan. Dit zodat de participant de keuzevrijheid wordt gegeven en de kwetsbaarheid geen reden mag worden om de ander hierin te sturen of zelfs te pushen om te digitaliseren.

Dit onderzoek vertrekt vanuit een casus om aan te kaarten wat deze digitaliseringspush betekent voor de buurtbewoonster en wat de ervaringen zijn om zich niet aangetrokken te voelen tot leren en grijpen naar meer kansen. Deze casus toont aan dat het niet evident is voor een persoon om tot een diepere motivatie te komen om de situatie te willen veranderen die op dat moment afhankelijk is van een toestel en onbekende vaardigheden. Mensen hebben verschillende ideeën over digitaliteit maar de socio-technologische veranderingen gaan zo snel dat deze mensen weinig ruimte en keuze krijgen om zich hierin vrij te bewegen en hun ideeën bij te schaven. Ondertussen is een deel van de samenleving wel vatbaarder voor technologische kwetsbaarheid en komen hieruit nieuwe zorgvragen en zelfs problemen uit.

Door COVID-19 is het verschil in ‘mee zijn’ en ‘niet mee zijn’ met de snelle hypes ook zichtbaar geworden. Niet alleen het bezitten van de vaardigheden maar ook de media om deze vaardigheden te besturen is niet vanzelfsprekend in elk huishouden. De praktijkgerichte probleemverkenning van de casus komt overeen met de bevindingen uit de literatuurstudie over deze probleemstelling.

Het veranderingsvoorstel van dit bachelorproef houdt in dat de kwetsbaarsten in de wijk of omgeving empowered kunnen worden op een menswaardige manier en die intrinsieke motivaties aanwakkert bij hen zodat ze zelf hun proces naar e-inclusie kunnen leiden.

Het is daarom ook de bedoeling dat de professional dit structureel en methodisch aanpakt om valabele handvaten aanreikt aan de buurtbezoeker zodat hij of zij zelf het heft in handen neemt en de keuze zelf maakt. Om dit methodisch kader vorm te geven, is het nodig om een sterke observatie en theoretische bagage te hebben om het veranderingsvoorstel te kunnen verwezenlijken.

In de literatuurstudie is het duidelijk geworden dat e-inclusie verschillende lagen kent en direct verbonden is met sociale uitsluiting in de maatschappij. In de eerste invalshoek rijst de vraag op wat mensenrechten zijn en hoe de kwetsbaarsten het minst gebruik kunnen maken van hun rechten en de ongelijkheid in het nemen van de rechten wanneer het startpunt tussen mensen volledig verschillend is. Er is en mag nagedacht worden over andere benaderingen om tot de essentie van mensenrechten te komen zodat iedereen zich gelijkwaardig voelt in behandeling. Daarom is het belangrijk om niet alleen te focussen op rechten maar ook op de mens en zijn vrijheden om de kiezen en wat men als professional daaraan kan doen om dat verschil te maken.

In de tweede invalshoek vertellen de statistieken ook concreter waar de pijnpunten liggen en waar een positieve evolutie in te zien is. Hieruit vertrekend worden aan de hand van wetenschappelijk en empirisch materiaal indicatoren en bouwblokken geformuleerd die op meso- en macroniveau structurele en duurzame inzichten kunnen opwekken.

Gaandeweg zijn er drie praktijkmodellen rond e-inclusie, die alreeds hun kracht hebben bewezen in het verhaal van e-inclusie, mee opgenomen. Deze modellen gaven ineens ook een beeld dat de digitale kwetsbaarheden van mensen niet te reduceren zijn tot binaire gevallen. Er is wat meer en iets dieper aan de gang en elk model geeft een kijk op één deel van het probleem.

Als gevolg heeft de literatuurstudie bij het ontwikkelen van veranderingsstrategieën me tot nieuwe en innovatieve ideeën gebracht om de bovengenoemde elementen samen te nemen om tot een waardig e-inclusieverhaal te kunnen komen. Digi-Leen, Digi-Ambassadeur en Digi-Gidsen zijn voorstellen die er mee voor zorgen dat digitale kwetsbaren een stem krijgen en zich gezien en ondersteund voelen in hun keuzes en angsten.

Maar uit dit onderzoek is gebleken dat dit niet alleen kan afhangen van zulke voorstellen, het structureel segment zit ook deels in het signaleren en benoemen van de pijnpunten zodat dit megedragen wordt op meso – en macroniveau en in diensten en organisaties ruimte krijgt om hier actief meer aan te werken en mee bij te dragen aan e-inclusie. Het is daarom een gedeelde zorg dat alleen maar positief kan evolueren als iedereen zich hierbij aangesproken voelt en niet gehaast is in bereiken van idealen om ongewenst naar een maatschappij te gaan dat gepolariseerd is: digi-kenners en digibeten.

Samengevat komt in dit bachelorproef duidelijk aan bod dat je als professional met al deze inzichten en praktijkervaringen het verschil kan maken door ieder persoon het gevoel te geven het waard te zijn om de kennis over digitaliteit te ontwikkelen en zelfbeschikkingsrecht te hebben om hierna deze keuzes zelf te maken. Eén persoon over die streep krijgen, betekent ook één persoon uit de digitale isolatie te halen en terug volwaardig in de maatschappij te laten functioneren om vervolgens meer kansen en rechten te kunnen verwerven. Met andere woorden, om e-inclusie te realiseren is er een duidelijke benadering nodig van capabilities waar iedereen zich vrij en betrokken voelt en geen minimale toegankelijkheid, dat volstaat al lang niet meer. Iedereen verdient ten slotte dezelfde kansen, want één persoon minder digibeet is één persoon meer die deze nieuwe wereld mee vorm kan geven.

Bibliografie

- Arendt, H. (2017). *The Origins of Totalitarianism*. London: Penguin Books Ltd.
- Axelle, A., Van Audenhove, L., & Marien, I. (2020). De invloed van sociale ondersteuning op digitale zelfredzaamheid: Wie helpt wie, op welke manier en wanneer bij het gebruik van digitale toepassingen? In *Jaarboek Armoede en Sociale Uitsluiting 2020* (pp. 169-190). Antwerpen: Universiteit Antwerpen.
- Bradbrook, G., & Fisher, J. (2016). Digital Equality Reviewing Digital Inclusion Activity and Mapping the Way Forwards. In I. Mariën, *De dichotomie van de digitale kloof doorprikt: Een onderzoek naar de oorzaken van digitale uitsluiting en naar strategieën voor een duurzaam e-inclusiebeleid*.
- Brotcorne, P., & Mariën, I. (2020). *Barometer digitale inclusie*. Brussel: Koning Boudewijnstichting.
- Brotcorne, P., & Valenduc, G. (2008). 'Ontwikkeling van digitale vaardigheden en verkleining van ongelijkheden. Een verkenning van de digitale kloof van de tweede graad'. Namen: Minister Christian Dupont voor de Programmatorische Overheidsdienst Maatschappelijke Integratie, door het Onderzoekscentrum Arbeid en Technologie van de vzw Fondation Travail-Université .
- den Braber, C., & Tirions, M. (2016, juni 6). *De Capability Approach*. Opgehaald van Sociaal.net: <https://sociaal.net/achtergrond/capability-approach/>
- Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. (2021, februari 19). *Regelgeving Samenlevingsopbouw*. Opgehaald van departementwvg: <https://www.departementwvg.be/home-welzijn-en-samenleving-samenlevingsopbouw-regelgeving>
- Digitaal Inclusieve Wijk. (2020). <https://www.digitaalinclusievewijk.be/concept>. Opgehaald van www.digitaalinclusievewijk.be: <https://www.digitaalinclusievewijk.be/concept>
- Digitaal Inclusieve Wijk. (2020). <https://www.digitaalinclusievewijk.be/post/buurtbabbels-mijn-smartphone>. Opgehaald van www.digitaalinclusievewijk.be: <https://www.digitaalinclusievewijk.be>
- Digitaal Inclusieve Wijk. (2020). <https://www.digitaalinclusievewijk.be/post/samen-staan-we-sterk>. Opgehaald van digitaalinclusievewijk: www.digitaalinclusievewijk.be
- DiMaggio, P., & Hargittai, E. (2004). Digital inequality: from unequal access to differentiated use. In K. Neckerman, *Social inequality* (pp. 355-400). New York: Russel Sage Foundation.
- Hargittai, E. (2002, april). Second-order digitale divide: differences in people's online skills. *First Monday*.
- Heynman, R. (2014). Evaluating social media privacy settings for personal and advertising purposes. *International Journal of Media and Cultural Politics*, 229-246.
- Heynman, R. (2017). Digital by Default: Consequences, Casualties and Coping Strategies. In J. Servaes, & T. Oyedemi, *Social Inequalities, Media and Communication: Theory and Roots*. Rowman & Littlefield.
- Koning Boudewijnstichting. (2020, augustus 28). *2020 Barometer Digitale Inclusie*. Opgehaald van www.kbs-frb.be/: <https://en.calameo.com/read/001774295c3dbd33c7a48?authid=RvnIVmwOPSfL>
- Kostet, I., Nys, K., Verhaegen, I., & Van Puyenbroeck, J. (2018). *Persoonlijke netwerkversterking bij mensen in armoede. Een overzicht van werkmodellen en een*

- sterkte zwakteanalyse door ervaring- en praktijkdeskundigen. Onderzoek in opdracht van het departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (WVG), afdeling Welzijn en Samenleving). Brussel: Kenniscentrum Hoger Instituut voor Gezinswetenschappen – Orthopedagogie (Odisee).*
- Mariën, I. (2016). *De Dichotomie van de Digitale Kloof Doorprikt: Een Onderzoek naar de Oorzaken van Digitale Uitsluiting en naar Strategieën voor een Duurzaam e-Inclusiebeleid*. Brussel: Vrije universiteit Brussel.
- Mariën, I. H. (2016). Digital by default. Consequences, causalities and coping strategies. In J. Servaes, T. Oyedemi, & eds, *Social inequalities, media and communication: Theory and roots* (pp. 167-188). Lanham: Lexington Books.
- Mariën, I., & Baelden, D. (2015). *8 Profielen van Digitale Ongelijkheden*. Brussel: iMinds|SMIT, Vrije Universiteit Brussel.
- Mariën, I., & Van Damme, S. (2016). *Allemaal digitaal? 7 bouwblokken voor een duurzaam inclusiebeleid*. Brussel: Politeia nv.
- Mariën, I., & Wauters, C. (2019). *Traject e-inclusie in de wijk. In het kader van wijkwerking op maat Deurne-Noord & Kiel*. Brussel: Imec-SMIT VUB.
- Mediawijs. (2018, juni 6). *10 Mediaprofielen*. Opgehaald van Mediawijs.be: <https://mediawijs.be/mediaprofielen>
- Michelman, F. (1996). PARSING “A RIGHT TO HAVE RIGHTS”. *Constellations*, 200-208.
- Oman, N. (2010). Hannah Arendt's "Right tot Have Rights": A Philosophical Context for Human Security. *Journal of Human Rights*, 279-302.
- Robinson, J., DiMaggio, P., & Hargittai, E. (2003). New Social Survey Perspectives on t Digital Divide. *IT & Society*, 1-22.
- Samenlevingsopbouw & Elegast. (2020). *Digi-gidsen*. Antwerpen: Samenlevingsopbouw & Elegast.
- Samenlevingsopbouw Antwerpen. (2020). *Meerjarenplan 2021-2025*. Antwerpen: Samenlevingsopbouw Antwerpen.
- Samenlevingsopbouw Antwerpen stad. (2021, februari 19). *Buurtwerk De Stek (Kiel)*. Opgehaald van Samenlevingsopbouw Antwerpen stad: <https://samenlevingsopbouw-antwerpenstad.be/wat-doen-we/projecten/buurtwerk-kiel/>
- Samenlevingsopbouw Antwerpen stad. (2021, februari 19). *Opdracht*. Opgehaald van Samenlevingsopbouw Antwerpen stad: <https://samenlevingsopbouw-antwerpenstad.be/wie-zijn-wij/opdracht/>
- Steyaert, J., & de Haan, J. (2001). *Geleidelijk digitaal. Een nuchtere kijk op sociale gevolgen van ict*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Van Crombrugge, H. (2017). Lustrum Vijf Jaar SRW. Kinderen, Jongeren en Welzijn. *Mag het iets meer zijn? Neen: het moet meer zijn! Streven naar een betere wereld tegen beter weten in*. Heverlee: UCLL.
- Van Dale. (2021). *Van Dale*. Opgehaald van Van Dale: https://www.vandale.nl/gratis-woordenboek/nederlands/betekenis/digibeet#.YC_oZWpKiHw
- van Deursen, A., & Helsper, J. (2015). The Third-Level Digital Divide: Who Benefits Most of Being Online? In L. Robinson, S. R. Cotten, J. Schulz, T. M. Hale, & A. Williams, *In Communication and Information Technologies Annual. Digital Distinctions and Inequalities (Vol. 10)* (pp. 30-52). Bingley: Emerald Group.
- Van Dijk, J. (2007). De e-srufende burger: is de digitale kloof gedicht? In J. Steyaert, & J. de Haan, *Jaarboek ICT en Samenleving, gewoon digitaal* (pp. 31-55). Amsterdam: Boom.

Van Dijk, J. (2020, juni 12). *Iedereen internet? Dan begint de ongelijkheid pas!* Opgehaald van Christen Democratische Verkenningen:
https://www.tijdschriftcdv.nl/inhoud/tijdschrift_artikel/CD-2016-3-136/Iedereen-internet-Dan-begint-de-ongelijkheid-pas#vt3